

## Procedimiento ante un problema o falla del producto

Se deben realizar los siguientes pasos:



Paso 1 – Rosario Seguridad se hace cargo y recibe el equipo, para corroborar el problema e identificar si es un tema de configuración o mecánico del producto.

En el caso de no poder solucionar el problema, avanzar con el siguiente paso:

Paso 2 – Rosario Seguridad debe enviar el producto al importador donde se compró, para que el equipo técnico lo revise y busque la solución apropiada. Tanto la reparación o el cambio por uno nuevo.

En el caso que se demore la respuesta por parte del Importador, avanzar con el paso siguiente:

Paso 3 – Contactarse con EZVIZ, para lograr una definición del caso, siempre y cuando los pasos anteriores fueron realizados.

A tener en cuenta:

- Tenemos el call center para consultas por parte del público final, siempre y cuando sean problemas de configuración. (support.latam@ezviz.com - Argentina: 54 11 3989 5657)
- Los procesos de Garantía requiere de un tiempo acorde dado que se tienen que verificar si es una falla del equipo o un problema ocasionado por un mal uso, esto lo sabe el público final, por ende se les debe solicitar paciencia.
- En el caso que no sepan a qué importador le compraron el producto, pueden comunicarse con nosotros, para que le informemos sin ningún problema.

Marcelo Gonzalez

Hangzhou Ezviz Network Co., Ltd

Argentina:+54 9 11 5709 3070