



# Limited Product Warranty

Effective July 1, 2017

Last Revised: 170719

## 5-year Limited Product Warranty

The following i3 products shipped on or after July 1, 2017 carry a 5-year parts and factory repair labor warranty except specific product components and other exceptions, as specified. All products shipped prior to this date carry a 3-year parts and factory repair labor warranty. Fans, power supplies and hard drives of the listed products carry a **3-year** parts and factory repair labor warranty only. Repairs or replacement of these components after the initial 3 years are subject to a flat-rate fee. Please contact i3 Customer Care Department for all pricing information.

### Encoder Warranty

i3 encoders shipped on or after July 1, 2017 carry a 5-year parts and factory repair labor warranty, EXCEPT the following components, which carry a **3-year** parts and factory repair labor warranty:

- Encoder Fan
- Encoder Power Supply
- Hard Drives

### PoE Network Switch Warranty

i3 PoE network switches shipped on or after July 1, 2017 carry a 5-year parts and factory repair labor warranty, EXCEPT the following components, which carry a **3-year** parts and factory repair labor warranty:

- Switch Fan
- Switch Power Supply

### Accessories Warranty

Non-DVR/NVR i3 accessories shipped on or after July 1, 2017 carry a 5-year parts and factory repair labor warranty, EXCEPT i3 accessories below, which carry a **3-year** parts and factory repair labor warranty:

- Camera Housing

### Camera Warranty

i3 cameras shipped on or after July 1, 2017 carry a 5-year parts and factory repair labor warranty, EXCEPT i3 camera models below, which carry a **1-year** parts and factory repair labor warranty:

- Ax63Z
- Ax65i
- Ax65w

In addition, all i3 cameras are covered under the two-for-one (2-for-1) camera replacement program\* for one (1) year from the original shipping date, EXCEPT replacement cameras, gift cameras, demo cameras, VaaS cameras and certain i3 camera models (see above), which carry 1-year parts and factory repair labor warranty.

## 3-year Limited Product Warranty

The following i3 products shipped on or after July 1, 2017 carry a 3-year parts and factory repair labor warranty.

- Embedded DVRs
- Extended Storage Arrays
- Portal Card Access & Accessories
- UI08 LAN Inputs and Output Peripheral Device
- LCD Monitors
- PoE Splitters, Video Baluns and CAT5 Extenders
- PTZ Joysticks

The following i3 products shipped on or after July 1, 2017 carry a 3-year parts and **1-year** factory repair labor warranty.

- Digital Video Management Systems (NVR Servers)
- Video Pilot Matrix Servers

## 1-year Limited Product Warranty

All demo products, replacement cameras, gift cameras, VaaS cameras and certain i3 camera models (see above) carry a **1-year** parts and factory repair labor warranty only.

## How do I know whether my i3 product is under warranty?

- We strongly recommended that you keep your original invoice you have received from i3 International or your dealers/distributor. Your invoice is the only acceptable proof of your warranty.

## What happens if my i3 accessory, camera, encoder, embedded DVR, extended storage array or network switch was damaged as a result of improper use?

- If i3's RMA department determines that the product became damaged as a result of incorrect use or user abuse; you will be sent a repair estimate. You must approve the repair estimate before your product can be fixed. Once the repair estimate is approved by you, your product will be repaired and shipped back to you at your expense. If you choose not to repair the damaged product, it will be shipped back to you at your expense.

## What if my original i3 accessory, camera, encoder, embedded DVR, extended storage array or network switch becomes defective again?

- Your defective i3 product will be repaired free of charge if it is found to be defective as a result of the manufacturing process within the warranty period. Your replaced or repaired product carries the remainder of the original parts and factory repair labor warranty. Your eligible i3 camera can only qualify for the Two-for-One Camera Replacement Program\* once in its lifetime.

## I need a replacement for my defective i3 product immediately.

### - **45 days Advanced Replacement Warranty:**

If your i3 product appears defective within 45 days from the shipping date, and i3 Tech Support team has issued you an RMA number, you can request a brand new unit as an advanced replacement. Please note that your credit card or your account will initially be charged the full amount for product cost and ground shipping. Depending on the condition of the received unit, the credit may not be issued if unit/part/component damage is found to be due to misuse. To qualify for warranty coverage, the unit/part/component damage must not be resultant from abuse, neglect or accident.

### - **After 45 days Advanced Replacement Warranty:**

If your i3 product appears defective after 45 days from the shipping date and is still under warranty, you can request a replacement. Your replacement unit will be identical or functionally equivalent to your original unit. Please note that your credit card or your account will initially be charged the full amount for product cost and shipping. Depending on the condition of the received unit, the credit may not be issued if unit/part/component damage is found to be due to misuse. To qualify for warranty coverage, the unit/part/component damage must not be resultant from abuse, neglect or accident.

## How long is my RMA number valid for?

- Your RMA number will expire 30 days after the date of issue. You may request a new RMA number to be re-issued after the original one expires as long as the product warranty is still valid at the time of the subsequent request.

## How can I expedite my product's shipping?

- You can request to upgrade the standard ground shipping service to overnight service at your expense.

## I need more information, whom should I contact?

- Please contact our Customer Care department at 1.866.840.0004



# \*Two-for-One – Camera Replacement Program

Effective July 1, 2017

i3 International stands behind its products and services. To mitigate the negative impact of those rare occurrences when our cameras do not perform to the expectation of our clients, eligible i3 cameras are covered under our Two-for-One Camera Replacement Program.

**Note:** i3 International reserves the right to cancel or make changes to the program without notice.

## What is Two-for-One Camera Replacement program?

- If your eligible i3 camera becomes defective due to manufacturing process within the first year from the i3 shipping date, the camera will be repaired free of charge by the manufacturer. In addition, upon your request, i3 International will ship you, at our own expense, an additional camera of the equivalent model as a token of our gratitude for your patience and continuous business. Please mention the Two-for-one Camera Replacement Program when contacting Tech Support to obtain the RMA number.

## When can I apply for the Two-for-One Camera Replacement Program?

- You can apply for the Two-for-One Camera Replacement Program at any time your i3 original camera becomes defective within the first year from the i3 shipping date. Please note that all i3 cameras are covered under the two-for-one (2-for-1) camera replacement program, EXCEPT replacement cameras, gift cameras, demo cameras, VaaS cameras and certain i3 camera models, which carry 1-year parts and factory repair labor warranty.

## How does Two-for-One Camera Replacement program work?

- If your eligible i3 camera becomes defective within the first year from the shipping date, call our technical support line at 1.877.877.7241 or email us at support@i3international.com to get an RMA number. As soon as the nature of your product's defect is determined, you will be informed whether the camera defect is due to manufacturing process or misuse. Once i3 determines that your camera defect is due to manufacturing process, your original camera will be repaired or replaced by i3 with the addition of our gift replacement camera, upon your request. Please mention the Two-for-one Camera Replacement Program when contacting Tech Support to obtain the RMA number. Note that your eligible i3 camera qualifies for the Two-for-One Camera Replacement Program only once in its lifetime. Replacement and gift cameras are not eligible for the Two-for-One Camera Replacement program.

## What is the warranty on the repaired, replaced, or gift camera?

- Your repaired, replaced, or gift camera carries the remainder of the original parts and factory repair labor warranty. Repaired, replacement and gift cameras are not eligible for the Two-for-One Camera Replacement program.

## Garantie limitée du produit de 5 ans

Les produits i3 suivants expédiés le ou après le 1er juillet 2017 sont couverts par une garantie de 5 ans sur les pièces et la main d'œuvre de réparation en usine, à l'exception de composants spécifiques du produit et d'autres exceptions, comme spécifié. Tous les produits expédiés avant cette date sont couverts par une garantie de 3 ans sur les pièces et la main d'œuvre de réparation en usine. Les ventilateurs, les blocs d'alimentation et les disques durs des produits répertoriés sont couverts par une garantie de 3 ans sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine uniquement. Les réparations ou le remplacement de ces composants après les 3 années initiales sont assujettis à un tarif forfaitaire. Veuillez contacter le service à la clientèle d'i3 International, pour toutes les informations concernant les tarifs.

### Garantie des encodeurs

Les encodeurs d'i3 expédiés le ou après le 1er juillet 2017, sont couverts par une garantie de 5 ans sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine, À L'EXCEPTION des composants, suivants qui sont couverts par une garantie de **3 ans** sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine :

- Ventilateur de l'encodeur
- Bloc d'alimentation de l'encodeur
- Les disques durs

### Garantie des commutateurs réseau PoE (alimentation par Ethernet)

Les commutateurs réseau PoE d'i3 expédiés le ou après le 1er juillet 2017, sont couverts par une garantie de 5 ans sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine, À L'EXCEPTION des composants, suivants qui sont couverts par une garantie de **3 ans** sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine :

- Ventilateur du commutateur
- Bloc d'alimentation du commutateur

### Garantie des accessoires

La plupart des accessoires non-DVR/NVR d'i3 expédiés le ou après le 1er juillet 2017 sont couverts par une garantie de 5 ans sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine, SAUF les accessoires d'i3 énumérés ci-dessous, qui sont couverts par une garantie de **3 ans** sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine :

- Boîtier de caméra

### Garantie des caméras

Les caméras d'i3 expédiées le ou après le 1er juillet 2017, sont couvertes par une garantie de 5 ans sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine, À L'EXCEPTION des modèles de caméra suivants qui sont couverts par une garantie de **1 an** sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine :

- Ax63Z
- Ax65i
- Ax65w

En outre, toutes les caméras d'i3 sont couvertes par le programme\* de remplacement de caméra deux pour 1 (2 pour 1) pendant une période de (1) an à compter de la date d'expédition initiale, SAUF les caméras de remplacement, les caméras cadeaux, les caméras de démonstration, les caméras VaaS et certains modèles de caméras d'i3 (voir ci-dessus) qui sont couvertes par une garantie de 1 an sur les pièces et la main-d'œuvre de réparation en usine (voir ci-dessus).

## Garantie limitée du produit de 3 ans

Les produits d'i3 suivants expédiés le ou après le 1er juillet 2017, sont couverts par une garantie de 3 ans sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine :

- DVR embarqués
- Système de stockage étendu
- Système de carte d'accès Portal et accessoires
- Appareil d'entrées/sorties LAN UIO8
- Moniteurs LCD
- Séparateurs PoE, baluns vidéo et rallonges CAT5
- Manettes PTZ

Les produits d'i3 suivants expédiés le ou après le 1er juillet 2017, sont couverts par une garantie de 3 ans sur les pièces et de **1 an** sur la main-d'œuvre de réparation en usine :

- Système de gestion de la vidéo numérique (serveurs NVR)
- Serveurs Video Pilot Matrix

## Garantie limitée du produit de 1 an

Tous les produits de démonstration, les caméras de remplacement, les caméras cadeaux, les caméras VaaS et certains modèles de caméras d'i3 (voir ci-dessus) sont couverts par une garantie de **1 an** sur les pièces et sur la main-d'œuvre de réparation en usine uniquement.

## Comment puis-je savoir si mon produit d'i3 est sous garantie?

- Nous vous recommandons fortement de conserver la facture originale que vous avez reçue d'i3 International ou de votre concessionnaire / distributeur. Votre facture est la seule preuve acceptable de garantie.

## Que se passe-t-il si mon accessoire d'i3, caméra, encodeur, DVR embarqué, système de stockage étendu ou commutateur réseau a été endommagé en raison d'une mauvaise utilisation?

- Si le service RMA d'i3 détermine que le produit a été endommagé en raison d'une mauvaise utilisation ou d'un abus par l'utilisateur; vous recevrez un devis pour les frais de réparation. Vous devez approuver le devis de la réparation avant que votre produit ne puisse être réparé. Une fois le devis approuvé, votre produit sera réparé et expédié à vos frais. Si vous choisissez de ne pas réparer le produit endommagé, il sera réexpédié à vos frais.

## Que faire si mon accessoire d'i3 d'origine, caméra, encodeur, DVR embarqué, système de stockage étendu ou commutateur réseau devient de nouveau défectueux?

- Votre produit d'i3 défectueux sera réparé gratuitement s'il est jugé défectueux à la suite du processus de fabrication durant la période de garantie. Votre produit remplacé ou réparé sera couvert par le reste de la garantie originale sur les pièces et la main-d'œuvre de réparation en usine. Votre caméra d'i3 ne peut être admissible au programme\* de remplacement de caméra « 2 pour 1 » qu'une fois dans sa durée de vie.

## J'ai besoin d'un remplacement immédiat pour mon produit défectueux d'i3.

### - **Garantie de remplacement avancée de 45 jours :**

Si votre produit d'i3 devient défectueux dans les 45 jours suivant la date d'expédition et que l'équipe de support technique d'i3 vous a envoyé un numéro RMA, vous pouvez demander un nouveau produit dans le cadre du programme de remplacement avancé. Veuillez noter que le montant total du coût du produit et de l'expédition par voie terrestre sera imputé à votre carte de crédit ou à votre compte. Selon l'état du produit reçu, un crédit ne sera pas émis si le dommage au produit / pièce / composant est dû à une mauvaise utilisation. Pour être admissible à la couverture de la garantie, le dommage au produit / pièce / composant ne doit pas être le résultat d'un abus, de négligence ou d'accident.

### - **Garantie de remplacement avancée après 45 jours :**

Si votre produit d'i3 devient défectueux après 45 jours suivant la date d'expédition et est toujours sous garantie, vous pouvez demander un remplacement. Votre produit de remplacement sera identique ou fonctionnellement équivalent à votre produit d'origine. Veuillez noter que le montant total du coût du produit et de l'expédition par voie terrestre sera imputé à votre carte de crédit ou à votre compte. Selon l'état du produit reçu, un crédit ne sera pas émis si le dommage au produit / pièce / composant est dû à une mauvaise utilisation. Pour être admissible à la couverture de la garantie, le dommage au produit / pièce / composant ne doit pas être le résultat d'un abus, de négligence ou d'accident.

## Pendant combien de temps mon numéro RMA est-il valide?

- Votre numéro RMA expirera 30 jours après la date d'émission. Vous pouvez demander un nouveau numéro RMA après l'expiration de l'original tant que la garantie du produit est encore valide au moment de la demande ultérieure.

## Comment puis-je accélérer la livraison de mon produit?

- Vous pouvez demander de mettre à niveau le service d'expédition par voie terrestre standard vers un service de nuit à vos frais.

## J'ai besoin de plus d'informations, qui dois-je contacter?

- Veuillez contacter notre service à la clientèle au 1.866.840.0004

i3 International stands behind its products and services. To mitigate the negative impact of those rare occurrences when our cameras do not perform to the expectation of our clients, eligible i3 cameras are covered under our Two-for-One Camera Replacement Program.

**Remarque :** i3 International se réserve le droit d'annuler ou d'apporter des modifications au programme sans préavis.

## Qu'est-ce que le programme de remplacement de caméra 2 pour 1?

- Si votre caméra d'i3 admissible devient défectueuse en raison d'un procédé de fabrication au cours de la première année à compter de la date d'expédition la caméra sera réparée gratuitement par le fabricant. En outre, sur demande de votre part, i3 International vous expédiera, à ses frais, une caméra supplémentaire du modèle équivalent en gage de notre gratitude pour votre patience et votre soutien continu. Veuillez mentionner le programme de remplacement de caméra 2 pour 1 lorsque vous contactez le support technique pour obtenir le numéro RMA.

## Quand puis-je m'inscrire au programme de remplacement de caméra 2 pour 1?

- Vous pouvez vous inscrire au programme de remplacement de caméra 2 pour 1 à tout moment lorsque votre caméra d'origine d'i3 devient défectueuse au cours de la première année à partir de la date d'expédition par i3 International. Veuillez noter que toutes les caméras d'i3 sont couvertes par le programme de remplacement de caméra deux pour 1 (2 pour 1), SAUF les caméras de remplacement, les caméras cadeaux, les caméras de démonstration, les caméras VaaS et certains modèles de caméras d'i3 qui sont couverts par une garantie de 1 an sur les pièces et la main-d'œuvre de réparation en usine.

## Comment le programme de remplacement de caméra 2 pour 1 fonctionne-t-il?

- Si votre caméra d'i3 admissible devient défectueuse au cours de la première année à compter de la date d'expédition, appelez notre support technique au 1.877.877.7241 ou envoyez-nous un courriel à support@i3international.com, pour obtenir un numéro RMA. Dès que la nature du défaut de votre produit est déterminée, vous serez informé si le défaut de la caméra est dû à un procédé de fabrication ou à une mauvaise utilisation. Si i3 détermine que votre défaut de caméra est dû à un procédé de fabrication, votre caméra d'origine sera réparée ou remplacée par i3 et i3 ajoutera une caméra de remplacement cadeau, sur demande de votre part. Veuillez mentionner le programme de remplacement de caméra 2 pour 1 lorsque vous contactez le support technique pour obtenir le numéro RMA.
- Veuillez noter que votre caméra d'i3 admissible ne peut être admissible au programme de remplacement de caméra 2 pour 1 qu'une fois dans sa durée de vie. Les caméras de remplacement et les caméras cadeaux ne sont pas admissibles au programme de remplacement de caméra 2 pour 1.

## Quelle est la garantie de la caméra réparée, remplacée ou cadeau?

- Votre caméra remplacée, réparée ou cadeau sera couverte par le reste de la garantie originale sur les pièces et la main-d'œuvre de réparation en usine. Les caméras remplacées, réparées ou cadeau ne sont pas admissibles au programme de remplacement de caméra 2 pour 1.