

## Aplicación

Este procedimiento sólo es válido para la aplicación **DMSS**. Las aplicaciones como iDMSS, gDMSS, gDMSS Plus, etc. no mostrarán la opción de desvinculación.

## Desvinculación

1. Al momento de agregar el equipo (cámara, grabador, etc.) DMSS indicará que ya se encuentra vinculado a otra cuenta. Presione el botón **“Apelar”** cómo se muestra en la siguiente pantalla.



2. En la pantalla de apelación se le pedirá subir dos fotos: una dónde se muestre el chasis del equipo con la información de la etiqueta visible (modelo, número serial, etc.) y otra que incluya el comprobante de compra (en caso de que cuente con él).



16:27

< Apelar

**Imagen del dispositivo**

La imagen del dispositivo debe incluir el número de serie.

**Comprobante de compra**

Si no tiene un comprobante de compra, debe esperar aproximadamente 24 horas para revisarlo.

**Enviar**

Si usted no posee la prueba de compra puede enviar la apelación únicamente con la foto del equipo.

3. Una vez que tenga las fotos listas presione el botón “**Enviar**”. El proceso de desvinculación toma 48 horas en completarse. Dahua le notificará a través de correo electrónico la resolución de su petición.

## ¿Qué hacer en caso de que la desvinculación sea rechazada?

Dahua le notificará a través de correo electrónico la resolución de la desvinculación. Estos son los posibles escenarios.

### La desvinculación no se pudo procesar ya que la imagen que incluyó es de baja calidad

- Intente tomar la foto nuevamente y asegúrese que haya buena iluminación y que la luz no refleje en la etiqueta haciéndola invisible.
- Si sólo enfocó la etiqueta aleje la cámara para mostrar parte del chasis de su equipo, la imagen debe ser lo más clara posible.
- Puede tomar la foto del equipo con la aplicación de cámara de su teléfono y utilizarla en DMSS. Asegúrese de no usar el lente macro.
- Si las opciones antes mencionadas no funcionan entonces intente desvincular desde otro teléfono.

### La desvinculación no se realizó ya que la imagen que envió no es correcta

Las siguientes imágenes serán rechazadas en el proceso de desvinculación:

- Códigos QR de la pantalla del grabador
- Foto de la caja dónde venía el grabador
- Capturas de pantalla de DMSS dónde se muestra el número serial del equipo
- Cualquier foto que no sea del equipo físico mostrando la etiqueta.

Recuerde que la foto debe mostrar el chasis del equipo con la información de la etiqueta visible (modelo, número serial, etc.).

### La desvinculación fue rechazada ya que el actual dueño rechazó la petición

El dueño de la cuenta de DMSS que tiene vinculado actualmente el equipo recibe una notificación de que su equipo está siendo desvinculado. En caso de que el dueño actual rechace la desvinculación y no haya prueba de compra entonces la desvinculación no podrá realizarse.

## **Dudas adicionales**

Si tiene alguna duda adicional por favor contáctenos a través de WhatsApp a la línea de soporte técnico de su país.