

Tres formas de registrar un caso de reinicio de contraseñas y de desvinculación de dispositivo

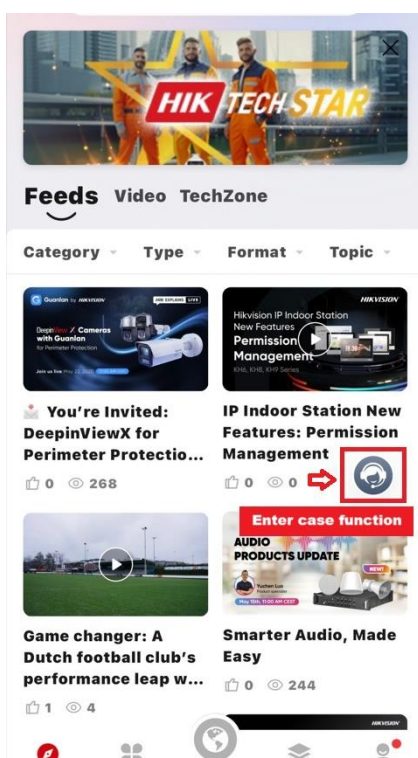
Table of Contents

1. App Hik-Partner Pro (para instaladores).....	2
<i>Reinicio de contraseña</i>	2
<i>Desvincular dispositivo</i>	11
2. Portal web HPP	19
3. Correo electrónico de soporte (únicamente para clientes ND autorizados)	22

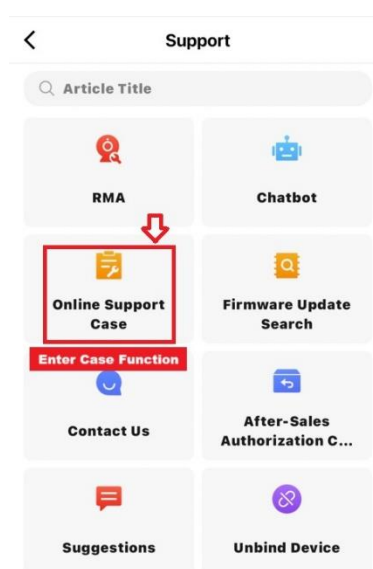
1.App Hik-Partner Pro (para instaladores)

Reinicio de contraseña

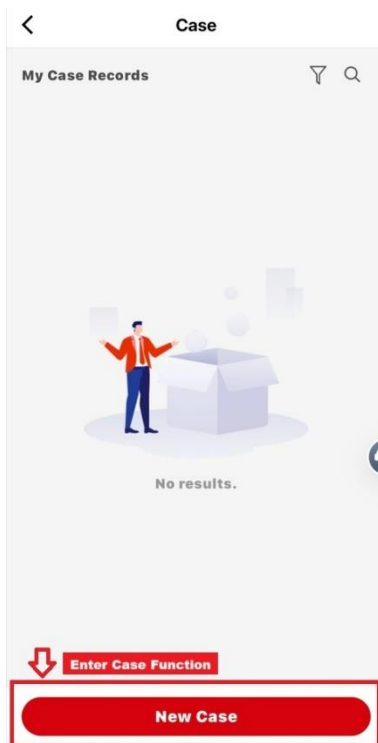
A. Acceda a Kit de Herramientas



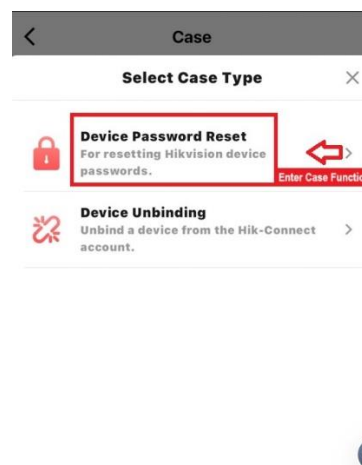
B. Seleccione Soporte Online



C. Pulse en “Caso Nuevo”



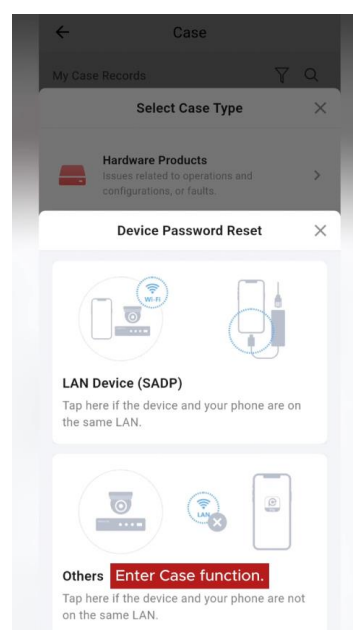
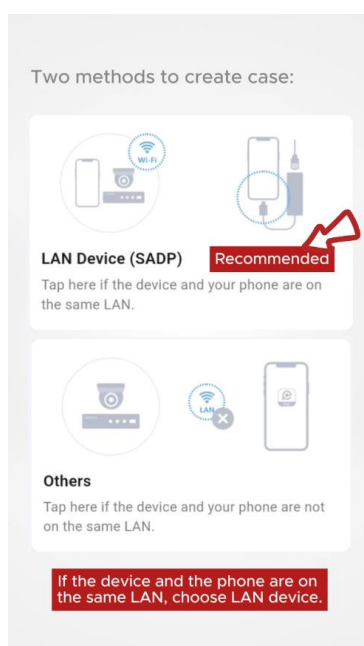
D. Seleccione Restablecimiento de contraseña



E. Seleccionar método

a. Si el dispositivo y el teléfono se encuentran en la misma red LAN, seleccione dispositivo LAN.

Pulse en dispositivo LAN y seleccione el dispositivo para acceder a la página de envío de caso



Solo se requiere una de estas opciones, o se proporciona XML, QR o número de serie, o se proporciona una imagen de la etiqueta. Puede tomar una fotografía con la cámara o seleccionar la imagen del álbum.

Share Page

On the Same LAN

* Device Label / Invoice

Supported attachment formats: PNG, JPG, BMP, JPEG.

+

* Password Reset QR code / Device Feature

?

Code File from SADD

QR code or XML file

* Device Serial No.

A

☐

You hereby undertake and accept that you have the permission to reset the password and that shall enable and use the function legally, fairly and reasonably. Hikvision shall not take any liability for the losses occurred.

Only one information is required.

Confirm

← On the Same LAN

* Device Label / Invoice

Supported attachment formats: PNG, JPG, BMP, JPEG.

+

* Password Reset QR code / Device Feature Code File from SADP

Device Label / Invoice

Camera Album Select File

How do I get the device label / invoice?

HOW TO FIND DEVICE LABEL

- The device label is stuck on device and its package.

HIKVISION
NETWORK CAMERA
Model: DS-2CD71C5G0-I2S 8-32mm
6 941264 004063

Date: 09/2020
Serial Number: 071735266
IP Address: 192.168.1.64

Only one information is required.

QR Code for Password Reset

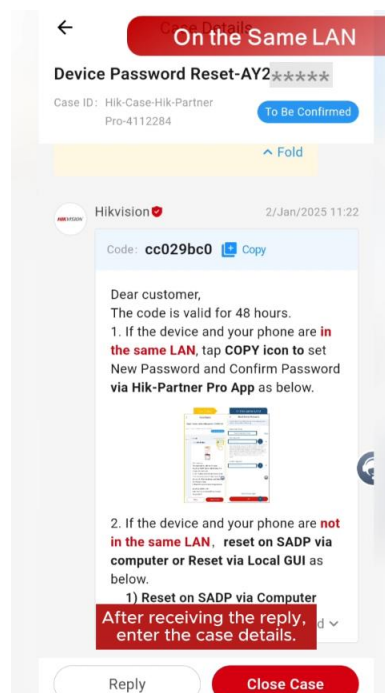
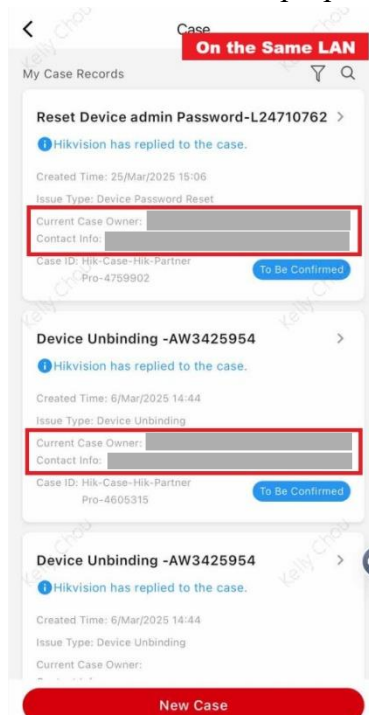
QR Code for Device Feature Code File

QR Code for Password Reset

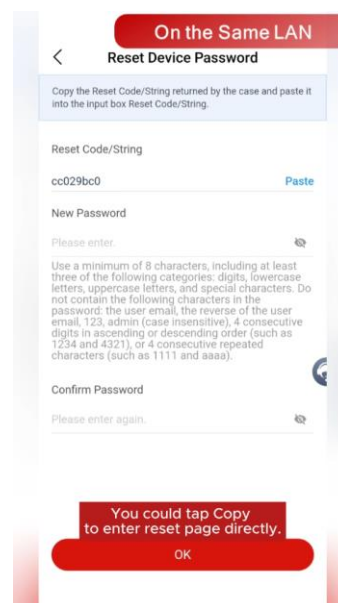
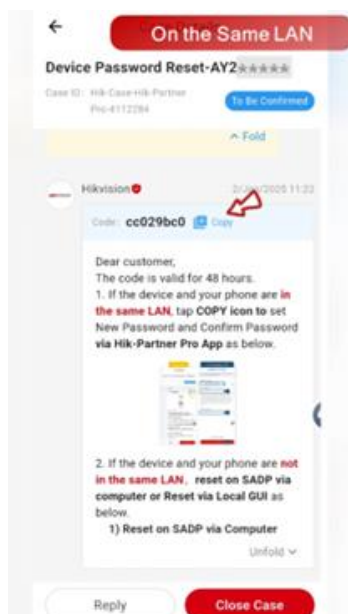
QR Code for Device Feature Code File

Tras añadir una de las dos, active el consentimiento y pulse Confirmar para enviar el caso

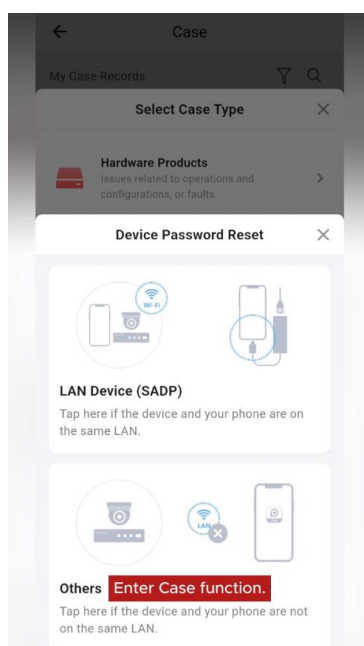
Una vez recibida la respuesta, diríjase a la sección Detalles del Caso y podrá ver la contraseña o el archivo XML de reinicio. Adicionalmente, puede revisar el historial y los registros del caso en esta interfaz, que también proporciona información sobre el propietario actual del caso y sus datos de contacto.



Puede pulsar en Copiar para acceder directamente a la página de restablecimiento de contraseña. Configure la nueva contraseña y pulse en Aceptar; la contraseña será restablecida.

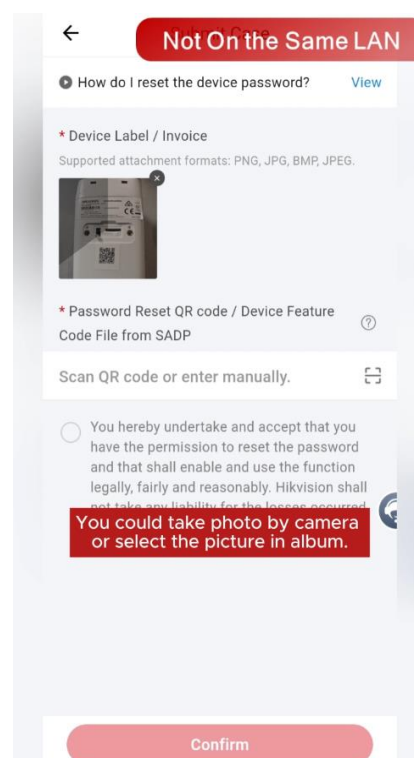
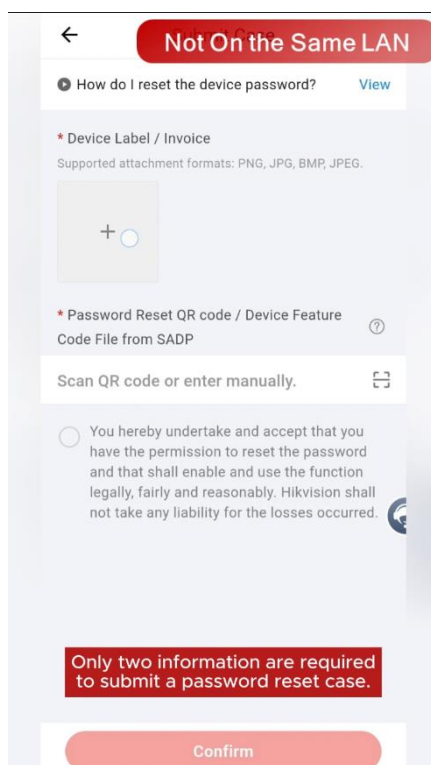


a. Si el dispositivo y el teléfono no se encuentran en la misma red LAN, seleccione Otros.

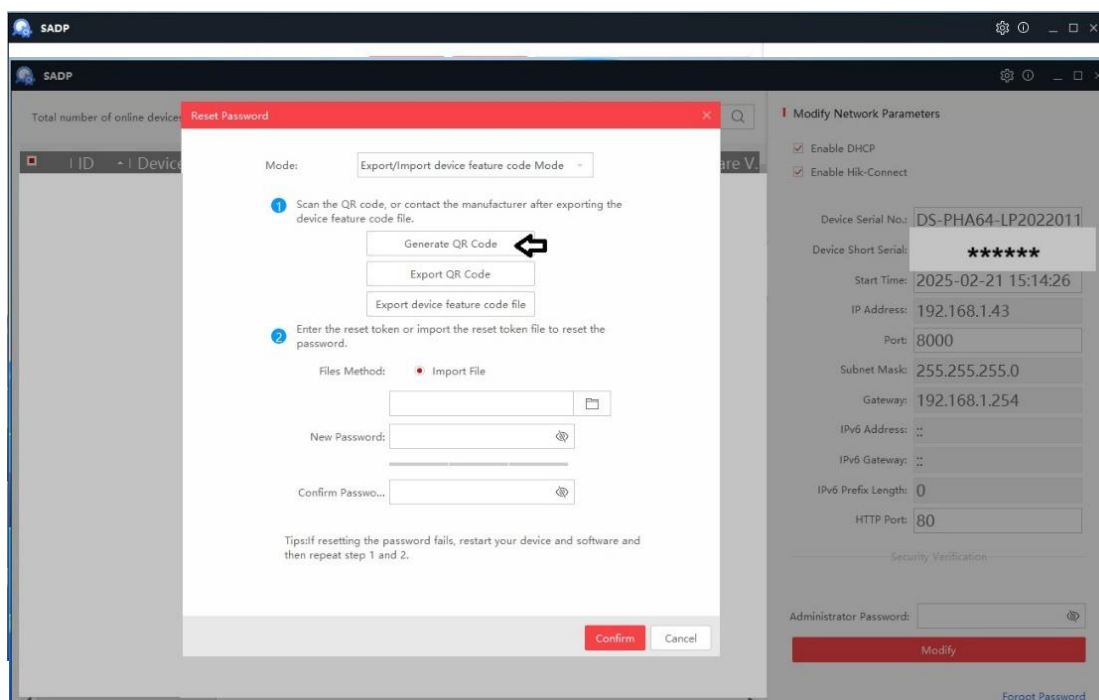


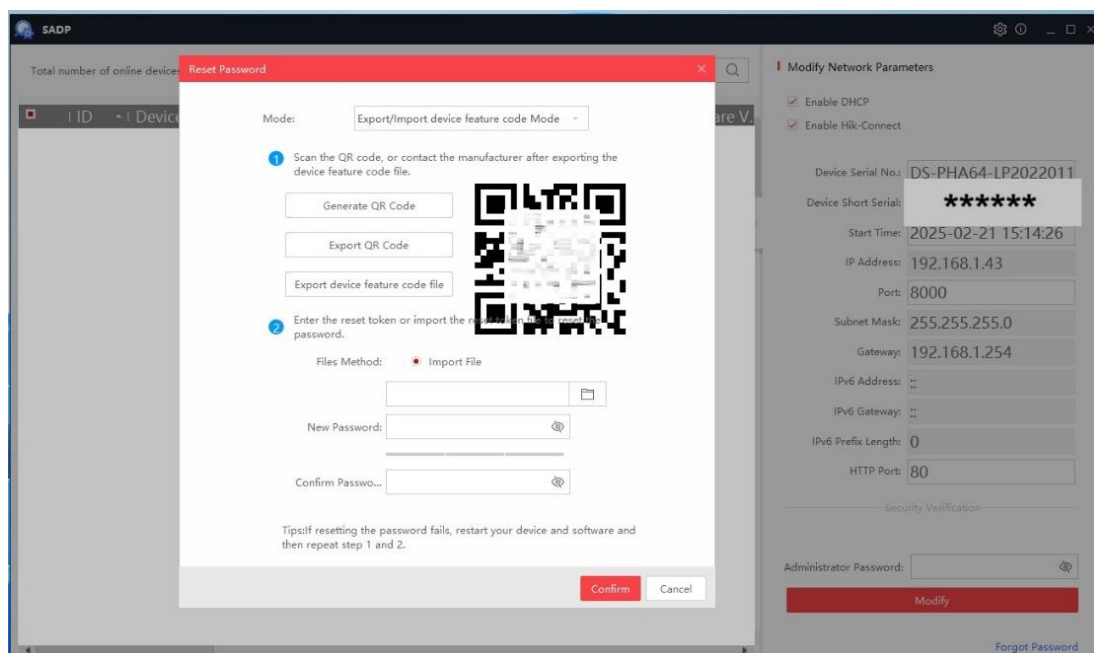
Se necesita tanto la imagen de la etiqueta como el QR o fichero de reinicio de contraseñas de SADP

Paso 1: Puede tomar una fotografía con la cámara o seleccionar la imagen del álbum.

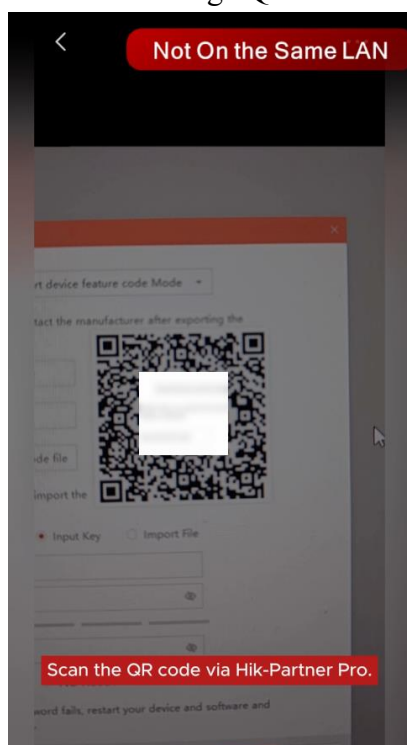


Paso 2: Para obtener el código QR, marque el dispositivo en SADP, haga clic en “Forgot Password” y, a continuación, pulse en “Generate QR Code”.





Escanee el código QR mediante Hik-Partner Pro.



Paso 3: Active el consentimiento y pulse Confirmar para enviar el caso

←

Not On the Same LAN

How do I reset the device password?

View

* Device Label / Invoice

Supported attachment formats: PNG, JPG, BMP, JPEG.



* Password Reset QR code / Device Feature

Code File from SADP

QR code or XML

* Device Serial No.

AY*****

☒ You hereby undertake and accept that you have the permission to reset the password and that shall enable and use the function legally, fairly and reasonably. Hikvision shall not take any liability for the losses occurred.

Step 3: Tick Agreement and tap Confirm to submit the case.

Confirm

←

Not On the Same LAN

Case Submitted

Please kindly tap View to check result as soon as possible.

[1] If no reply, please kindly wait 10 minutes during working time.

Submitting outside of business hours, we will reply on next business day.

[2] If your request is rejected, please submit a new case with a screenshot which belongs to this service.

Service Submitted.

View

Una vez recibida la respuesta, copie el código o descargue el archivo XML para restablecer la contraseña en SADP mediante el ordenador.

The screenshot displays a chat conversation with a support agent. At the top, a red banner reads "Not On the Same LAN". Below it, the chat header shows "Device Password Reset-AV" and a status "*****". The chat history includes a message from the user: "Case ID: Hik-Case-Hik-Partner Pro-4074550" and a system message: "To Be Confirmed". A yellow banner below the chat history says "Fold".

The current chat message is from "Hikvision" (verified account) dated "27/Dec/2024 19:01". The message content is as follows:

Code: **537423c9** [Copy]

Dear customer,
The code is valid for 48 hours.

1. If the device and your phone are **in the same LAN**, tap **COPY icon** to set New Password and Confirm Password **via Hik-Partner Pro App** as below.



2. If the device and your phone are **not** **if your phone and the device are not on the same LAN.**

below.

1) Reset on SADP via Computer

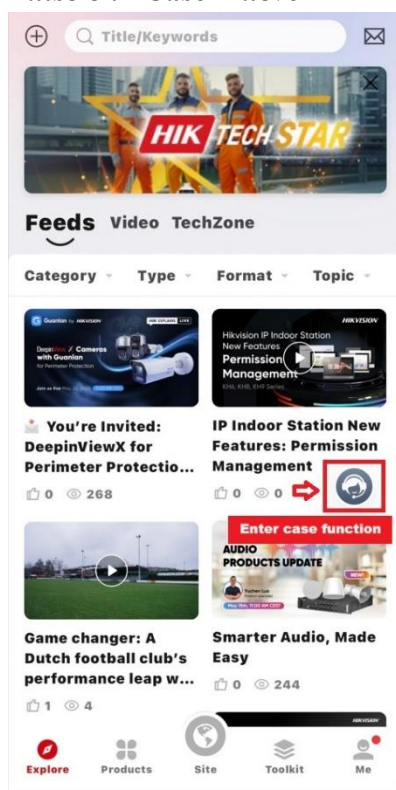
Unfold ▾

At the bottom of the chat interface, there are two buttons: "Reply" and "Close Case".

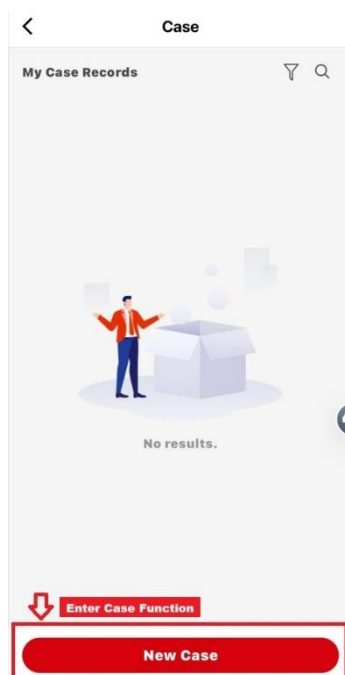
[illegible]

Desvincular dispositivo

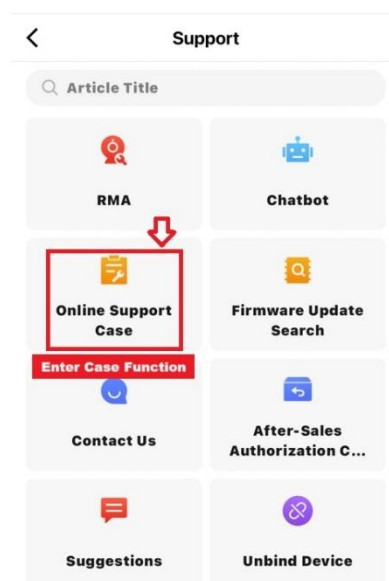
A. Pulse en “Caso Nuevo”



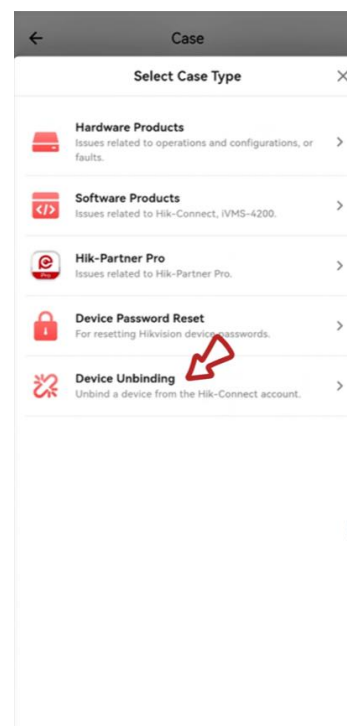
C.Caso Nuevo



D. Seleccione “Soporte online”

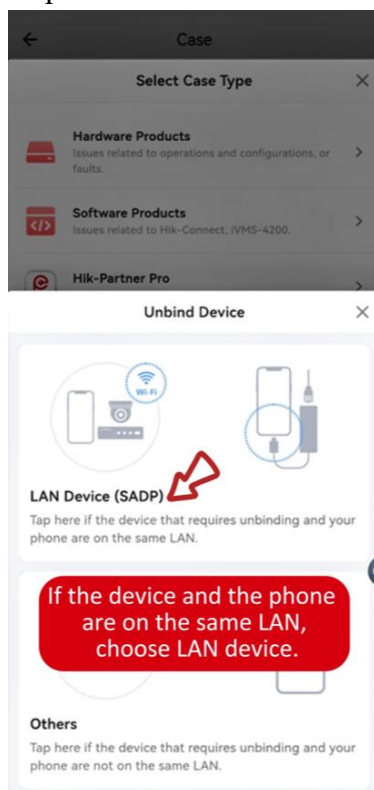


D. Seleccione Desvinculación de dispositivo

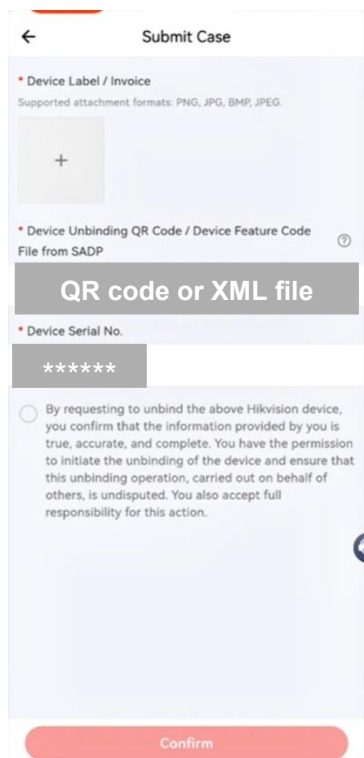


E.Seleccione método

- a. Si el dispositivo y el teléfono se encuentran en la misma red LAN, seleccione dispositivo LAN.



Solo es necesario o la foto de la etiqueta, el QR o el fichero XML



Active el consentimiento y pulse Confirmar para enviar el caso

← Submit Case

* Device Label / Invoice
Supported attachment formats: PNG, JPG, BMP, JPEG.

QR code or XML file
AwAAAJr4hJwJ4saEmB7PqEe7/jAHJrCIBowu/l6y9A

FG46

☒ By requesting to unbind the above Hikvision device, you confirm that the information provided by you is true, accurate, and complete. You have the permission to initiate the unbinding of the device and ensure that this unbinding operation, carried out on behalf of others, is undisputed. You also accept full responsibility for this action.

Tap Confirm to submit the case

Confirm

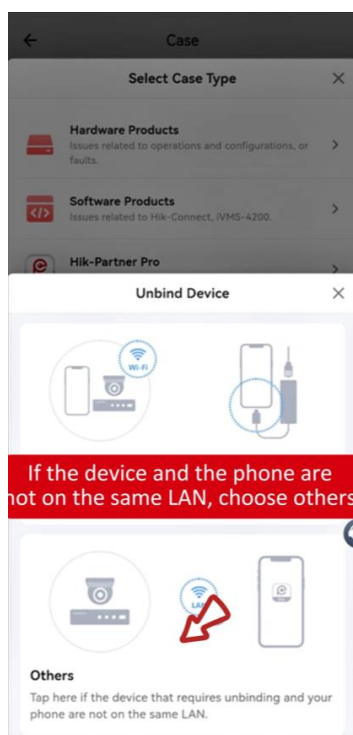
← Submit Case

Case Submitted

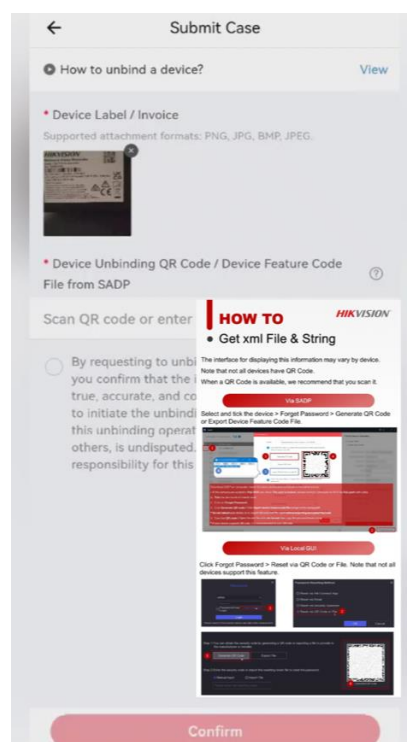
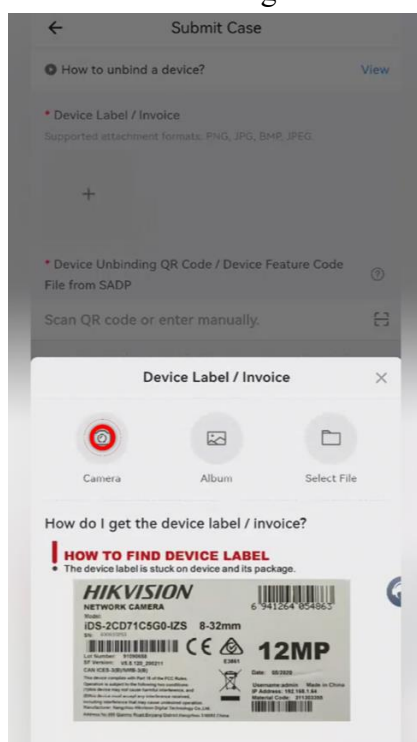
We will reply in 8 hours during business hours. For cases submitted outside business hours, we will reply on the next business day.

View

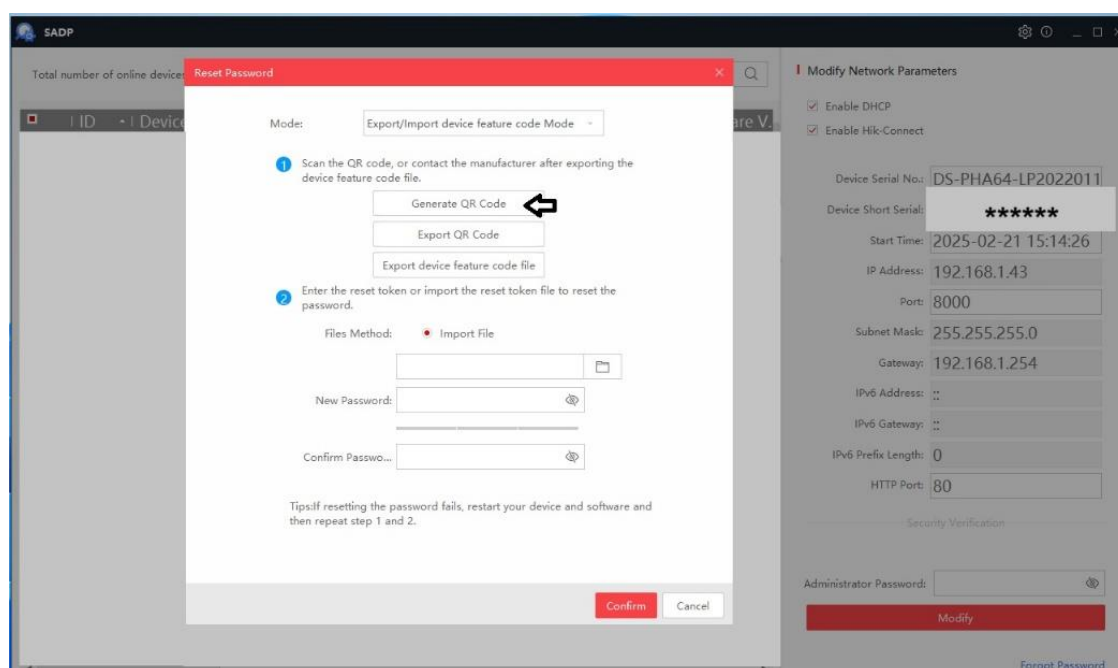
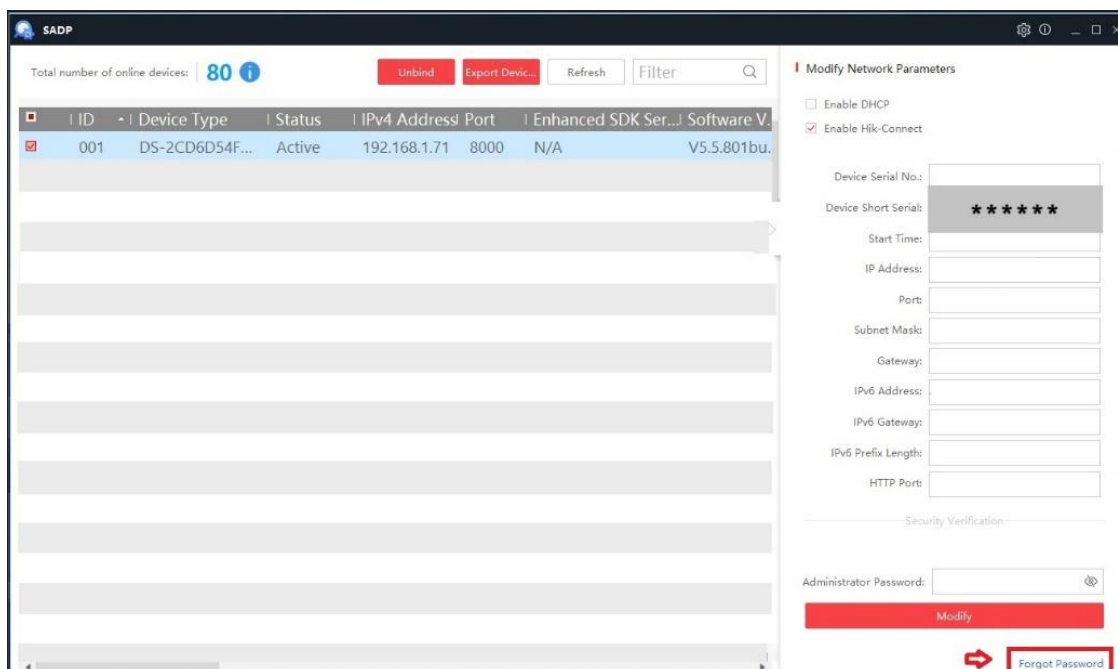
- a. Si el dispositivo y el teléfono no se encuentran en la misma red LAN, seleccione otros.



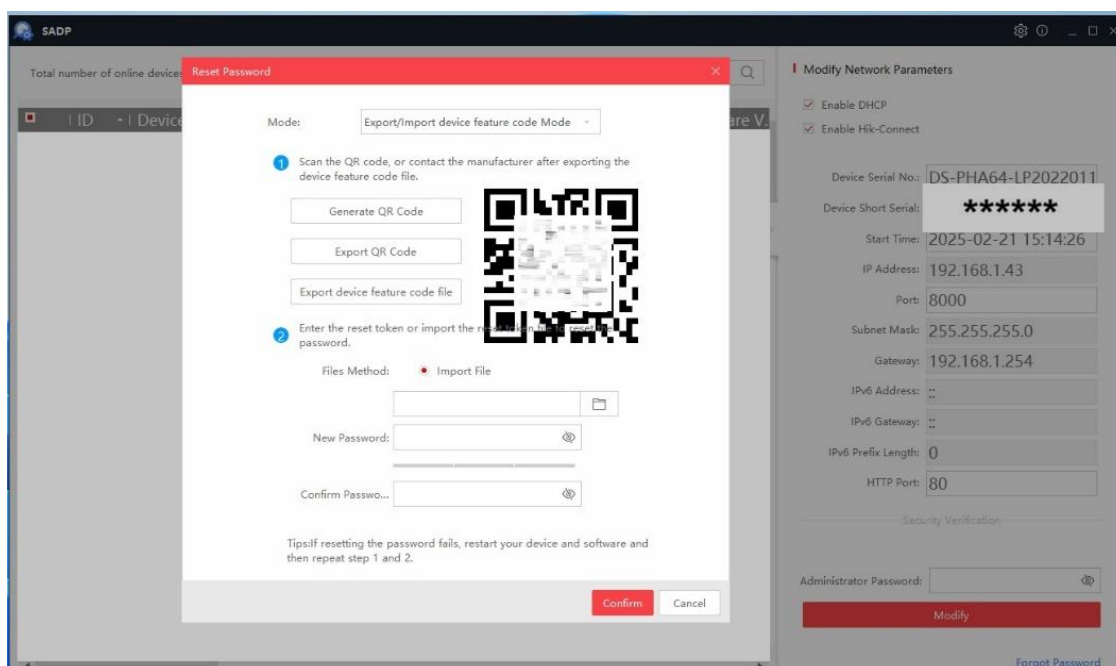
Paso 1: Suba la imagen de la etiqueta del dispositivo.



Step 2: En SADP, Seleccione el dispositivo, haga clic en “Forgot Password”, pulse en “Generate QR Code” y escanéelo con Hik-Partner Pro.



Paso3: Active el consentimiento y pulse Confirmar para enviar el caso



Submit Case

How to unbind a device?View

Device Label / Invoice

Supported attachment formats: PNG, JPG, BMP, JPEG.

Device Unbinding QR Code / Device Feature Code

File from SADP

QR code or XML file

Device Serial No.

FG *****

By requesting to unbind the above Hikvision device, you confirm that the information provided by you is true, accurate, and complete. You have the permission to initiate the unbinding of the device and ensure that this unbinding operation, carried out on behalf of others, is undisputed. You also accept full responsibility for this action.

Step3. Tick agreement

Confirm

Submit Case

Case Submitted

We will reply in 8 hours during business hours. For cases submitted outside business hours, we will reply on the next business day.

Submitted.

View

Success

Case Details

Device Unbinding- FG *****

Case ID: Hik-Case-Hik-Partner Pro-4064605To Be Confirmed

26/Dec/2024 10:07ivy ivypan

Device Serial No.: FG *****

Device Label / Invoice:

Device Unbinding QR Code / Device Feature Code File from SADP:

AwAAAJr4hJwJ4saEmB7PqEe7/jAHJrCIBowu/l6y9ALPwlvRRfvcdr7UG1ok2cWeSVHMcd5LNP**

*****sIFpa5yTe31/kbKSAQjwRjZU1MziDS-7716NXI-M4/16P/X1620240625CCRRFG4622106WCVU

Hikvision

26/Dec/2024 10:08

Dear customer, the device has been unbound. Thanks for your support for Hikvision.

Close Case

Failure

Case Details

Device Unbinding- FG *****

Case ID: Hik-Case-Hik-Partner Pro-4064652To Be Confirmed

26/Dec/2024 10:29ivy ivypan

Device Serial No.: FG *****

Device Label / Invoice:

Device Unbinding QR Code / Device Feature Code File from SADP:

AwAAAJr4hJwJ4saEmB7PqEe7/jAHJrCIBowu/l6y9ALPwlvRRfvcdr7UG1ok2cWeSVHMcd5LNP**

*****sIFpa5yTe31/kbKSAQjwRjZU1MziDS-7716NXI-M4/16P/X1620240625CCRRFG4622106WCVU

Hikvision

26/Dec/2024 10:30

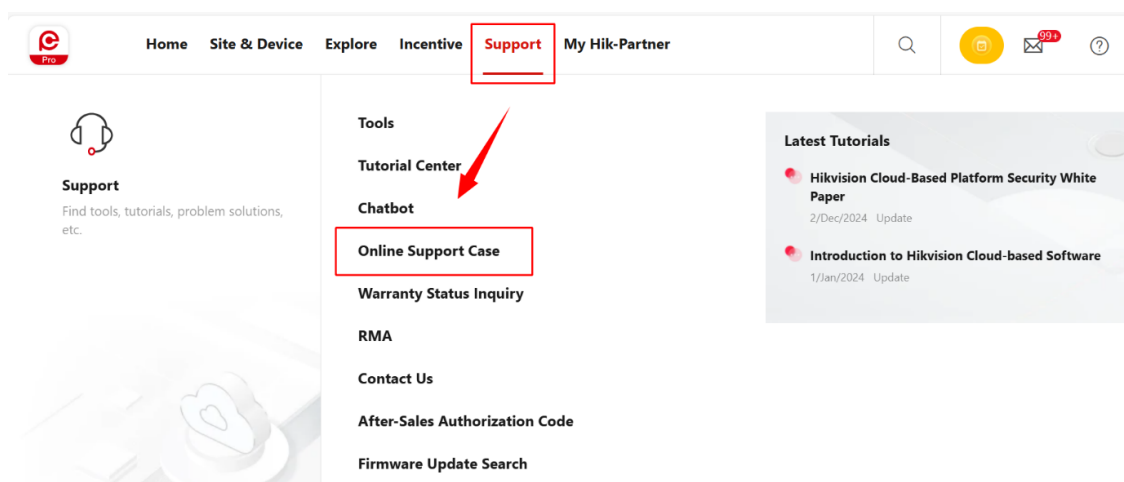
Dear customer, The device is not bound to any account. Please feel free to add the device. If the issue "the device has been added" still occurs, please kindly contact the local support team <https://www.hikvision.com/en/about-us/contact-us/> Thanks for your understanding.

Close Case

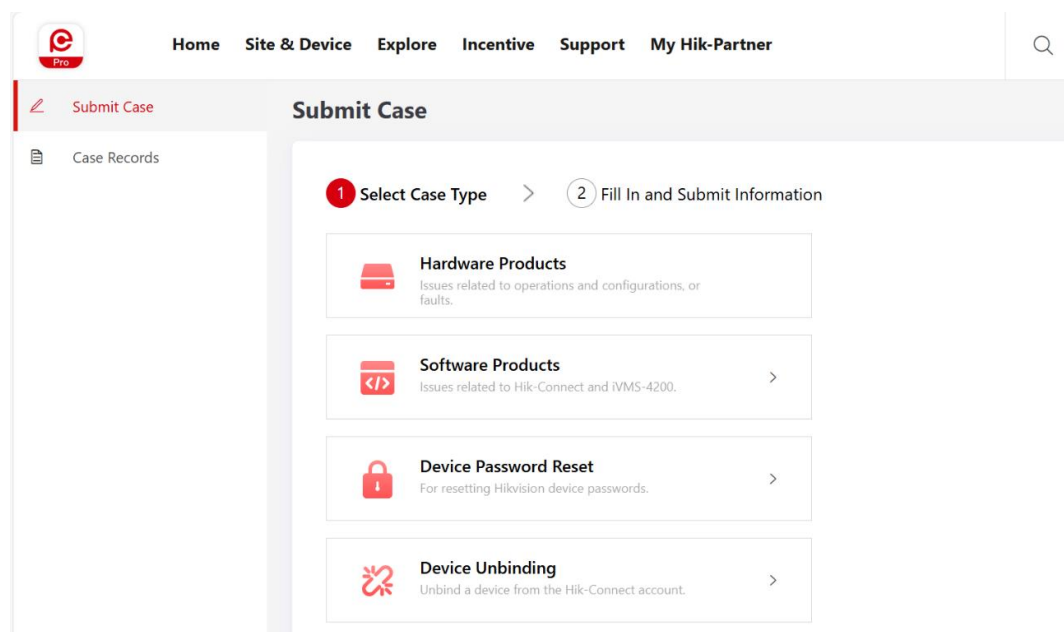
2. Portal web HPP

A. *Restablecimiento de Contraseña y Desvinculación de Dispositivo*

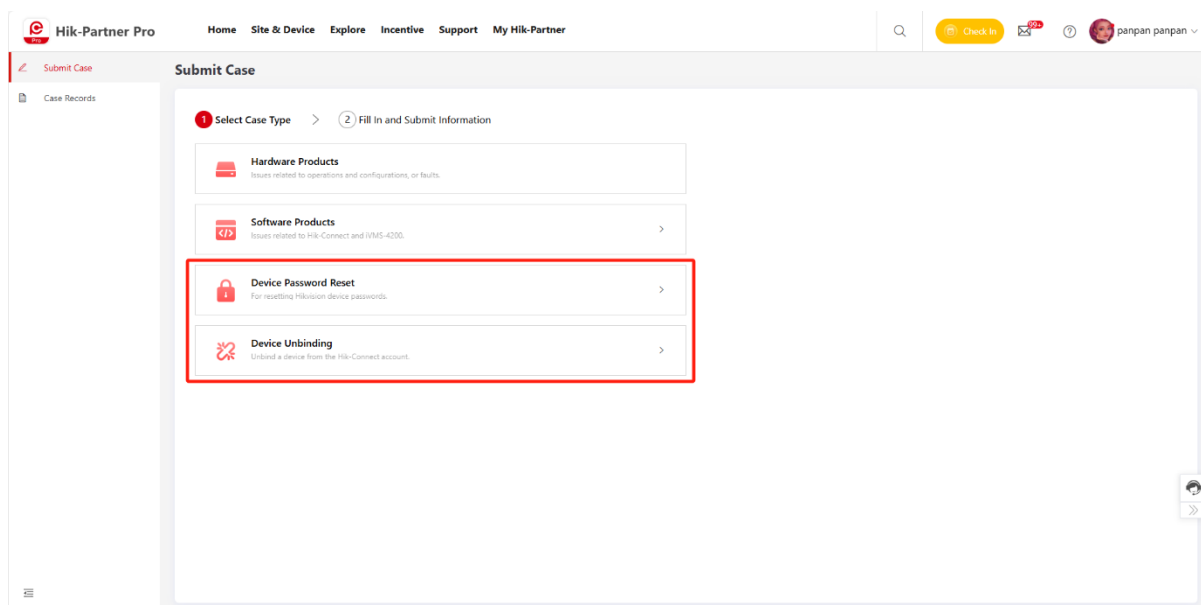
Acceda a HPP Web (Hik-Partner Pro) → Soporte → Caso de Soporte Online



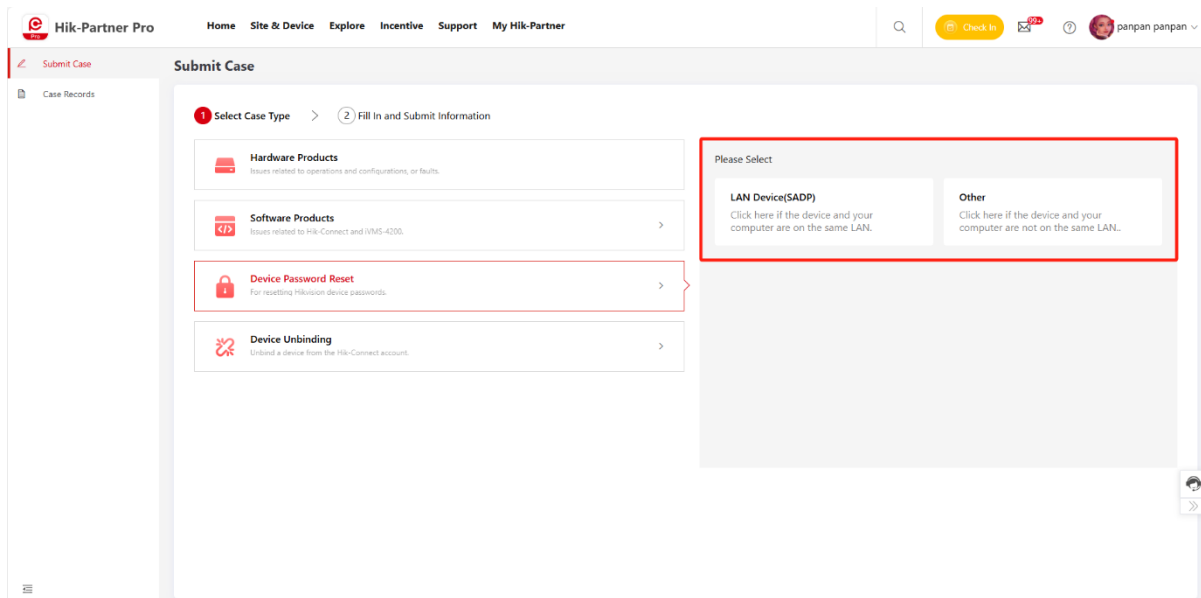
B. Seleccione el tipo de caso adecuado.



- C. Seleccione Restablecimiento de Contraseña del Dispositivo para solicitudes de contraseña o Desvinculación de Dispositivo para solicitudes de desvinculación. Si su dispositivo y su ordenador se encuentran en la misma red LAN, seleccione Dispositivo LAN (SADP); en caso contrario, seleccione Otros.



The screenshot shows the 'Submit Case' page in the Hik-Partner Pro interface. The page has a sidebar with 'Submit Case' and 'Case Records'. The main content area is titled 'Submit Case' and shows a progress bar with two steps: '1 Select Case Type' and '2 Fill In and Submit Information'. Under '1 Select Case Type', there are four options: 'Hardware Products', 'Software Products', 'Device Password Reset', and 'Device Unbinding'. The 'Device Password Reset' option is highlighted with a red box. Below the options, there is a 'Please Select' section with two buttons: 'LAN Device(SADP)' and 'Other'. The 'LAN Device(SADP)' button is highlighted with a red box.

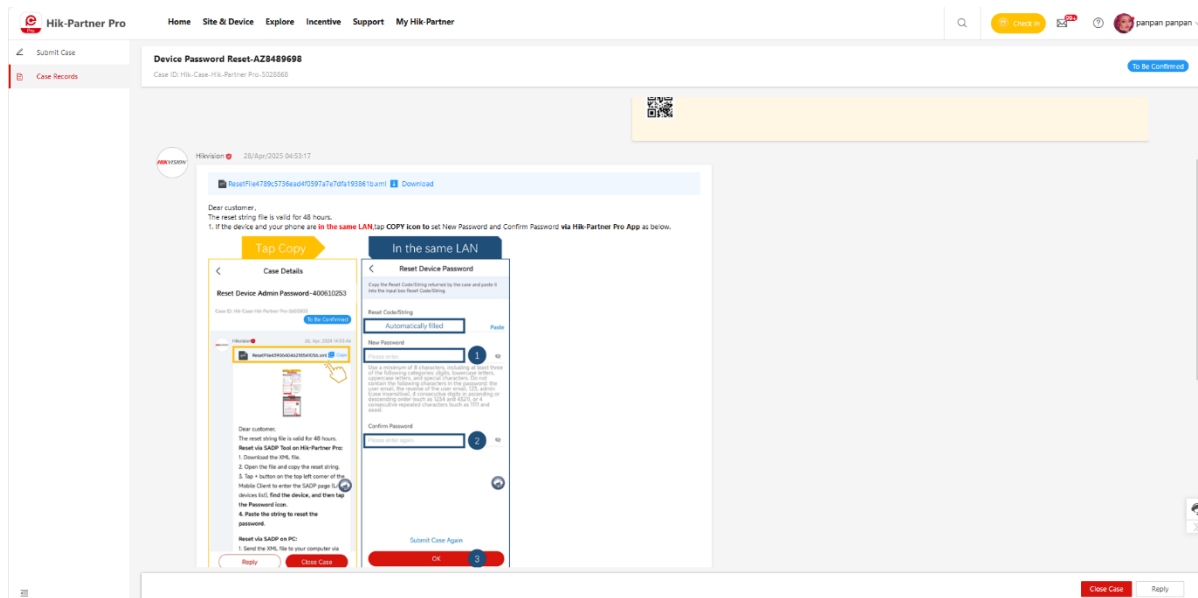


The screenshot shows the 'Submit Case' page in the Hik-Partner Pro interface. The page has a sidebar with 'Submit Case' and 'Case Records'. The main content area is titled 'Submit Case' and shows a progress bar with two steps: '1 Select Case Type' and '2 Fill In and Submit Information'. Under '1 Select Case Type', there are four options: 'Hardware Products', 'Software Products', 'Device Password Reset', and 'Device Unbinding'. The 'Device Password Reset' option is highlighted with a red box. Below the options, there is a 'Please Select' section with two buttons: 'LAN Device(SADP)' and 'Other'. The 'LAN Device(SADP)' button is highlighted with a red box.

D. Complete el formulario de envío y haga clic en Enviar.

E. Una vez realizado el envío con éxito, puede consultar los registros del caso para obtener información sobre el restablecimiento o la desvinculación.

Case ID	creationTime	caseTitle	Case Type	Status
Hik-Case-Hik-Partner Pro-5028868	28/Apr/2025 04:51:25	Device Password Reset-AZ8489698	Device Password Reset	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after 1...
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4888715	23/Apr/2025 03:55:35	Device Password Reset-F46521479	Device Password Reset	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after 5...
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4888144	10/Apr/2025 14:09:28	Device Password Reset-C36107129	Device Password Reset	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after ...
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4855708	7/Apr/2025 11:39:37	Device Password Reset-L30320919	Device Password Reset	To Be Confirmed 🔵 hikvision has replied to the case.
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4717664	20/Mar/2025 09:48:15	Device Password Reset-F77582664	Device Password Reset	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after ...
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4648118	12/Mar/2025 07:10:17	Device Password Reset-AU7243727	Device Password Reset	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after ...
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4261373	21/Jan/2025 03:25:13	Device Unbinding-AV2140078	Device Unbinding	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after ...
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4261324	21/Jan/2025 03:10:59	Device Unbinding-AV2140078	Device Unbinding	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after ...
Hik-Case-Hik-Partner Pro-4261310	21/Jan/2025 03:08:44	Device Unbinding-AV2140078	Device Unbinding	To Be Confirmed 🔴 The case will be closed automatically after ...



3. Correo electrónico de soporte (únicamente para clientes ND autorizados)

Siga el enlace para descargar la versión más reciente de SADP en su ordenador.

El dispositivo Hikvision y el ordenador en el que se ha instalado SADP deben encontrarse en la misma subred.

<https://www.hikvision.com/en/support/tools/desktoptools/sadp-for-windows/>

SADP

Total number of online devices: 2

Export Refresh

ID	Device Type	Security	IPv4 Address	Port	Software Version	IPv4 Gateway	HTTP Port	Device Serial No.
001	DS-7116NI-SN/P	Active	10.9.5.11	8000	V3.0.17build 151...	10.9.5.254	N/A	DS-7116NI-SN/P082
002	DS-2CD2542FWD-IWS	Active	10.9.5.2	8000	V5.3.3build 1508...	10.9.5.254	80	DS-2CD2542FWD-IW

Modify Network Parameters

☐ Enable DHCP

Device Serial No.: DS-2CD2542FWD-IWS20150321B6

IP Address: 10.9.5.2

Port: 8000

Subnet Mask: 255.255.255.0

Gateway: 10.9.5.254

IPv6 Address: ::

IPv6 Gateway: ::

IPv6 Prefix Length: 0

HTTP Port: 80

Security Verification

Admin Password:

Modify

Forgot Password

- A. Haga clic en el botón Exportar para guardar el archivo xml y, a continuación, envíe el archivo XML al equipo de soporte técnico de Hikvision. (Seleccione la dirección de correo electrónico según la ubicación de compra de su dispositivo).

Reset Password

Step 1: Click Export to download the key request file (XML file) or take a photo of the QR code. Send the XML file or QR code photo to our technical engineers.

Export

Step 2: Input the key or import the key file received from the technical engineer to reset the password for the device.

☒ Input Key ☐ Import File

New Password:

Confirm Password:

☐ Reset Network Cameras' Passwords

Confirm Cancel

- B. El equipo de soporte técnico de Hikvision enviará de vuelta el archivo encriptado. Seleccione la ruta del archivo encriptado, introduzca su nueva contraseña y confirmela, luego haga clic en Confirmar para restablecer la contraseña.

Step 2: Input the key or import the key file received from the technical engineer to reset the password for the device.

• Import File

1 C:/Users/daishengjie@hikvision.com/De

2 New Password:
Strong
Confirm Password:

3

Soluciones para fallos en la recuperación de contraseña del cliente

1. Problemas con la versión de SADP

- Si la versión de SADP está desactualizada, actualice a la última versión antes de la recuperación de contraseña.
- Si SADP aún no detecta el dispositivo:
 - Reinicie SADP y asegúrese de que el PC y el dispositivo estén en la misma subred.
 - Si el router no admite *loopback*, conecte el PC y el dispositivo directamente.
- En Windows 10, asegúrese de usar SADP v3.0.10. En caso contrario, desinstale y vuelva a instalar.

2. Verificación de compatibilidad (SADP 3.0.10 & Windows 10)

- Verifique el controlador NPF y WinPcap/Npcap en el Panel de control. Si faltan, reinstale SADP.

3. Soluciones a códigos de error

- Error 2022/2023/“Reset Password Failed”: reinicie el PC y el dispositivo, luego intente nuevamente con recuperación XML/QR.
- Error 2015: ocurre si la IP del PC cambia durante el funcionamiento de SADP/iVMS-4200. Reinicie el software.

4. Problemas de “Device Rejected”

- Reinicie el dispositivo y SADP.
- Para varios dispositivos, asegúrese de usar el archivo de recuperación correcto.
- En portátiles, desactive el Wi-Fi y use conexión por cable.
- Pruebe una conexión directa entre la cámara y el PC.

5. La IP aparece como 0.0.0.0 (no se puede exportar XML)

- Algunos NVR tienen DHCP activado por defecto y fallan si no se asigna IP.
- Solución: configure una IP estática o conéctese a un router/switch con DHCP habilitado.

Notas:

- a. El archivo cifrado es válido por 48 horas.
- b. Si el restablecimiento falla, reinicie su ordenador y el dispositivo Hikvision para volver a exportar el archivo XML y reenviarlo en días laborables (lunes-viernes, 9:30-17:30 UTC+1). Mantenga el dispositivo encendido y no lo reinicie ni reexporte el XML antes de introducir el código.
- c. Nuestra oficina permanecerá cerrada en los festivos nacionales de Países Bajos. En ese caso, puede abrir un caso de restablecimiento/desvinculación en HPP (web/app) con la etiqueta correcta para aprobación inmediata o contactar al personal de Hikvision asignado.
- d. Envíe siempre un **nuevo correo electrónico** en lugar de responder directamente a uno existente.
- e. Se da prioridad a las solicitudes enviadas mediante casos en HPP.

f. Horario de servicio: lunes a viernes, 9:00-12:00 y 13:00-17:00 CET.

g. Si el restablecimiento tiene éxito, siga el enlace <https://youtu.be/7hbzTpYGlIE> para comprobar si el dispositivo admite el servicio de restablecimiento de contraseña automático.