

HIKVISION Newsletter

AKO NA TO ? RESET HESLA

Publikované 26.5.2026

Q4 Security s.r.o.

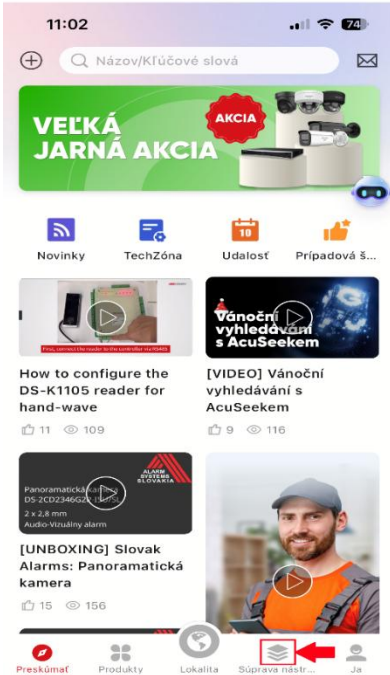
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla.

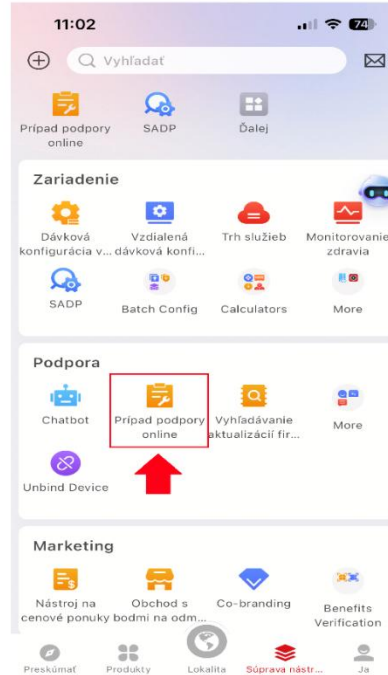
1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

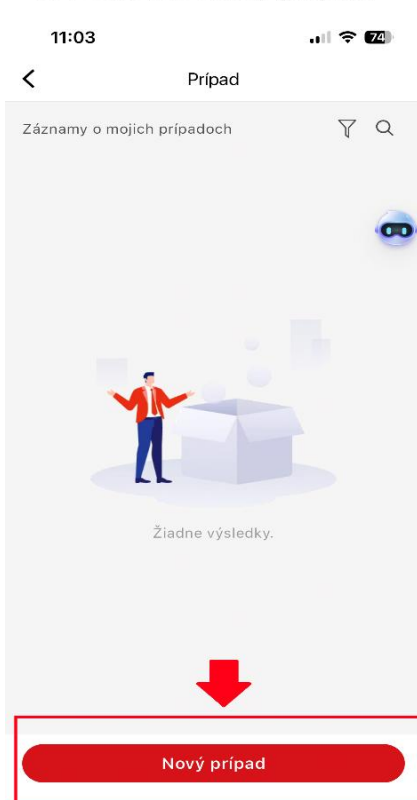
A. Zakliknite "Súprava nástrojov"



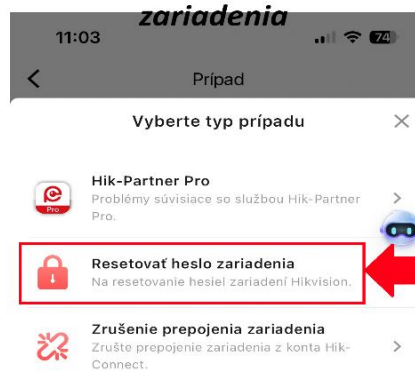
B. Vyberte "Prípado podpory online"



C. Potvrďte Nový prípad



D. Vyberte "Resetovať heslo zariadenia"



Ako na to ?

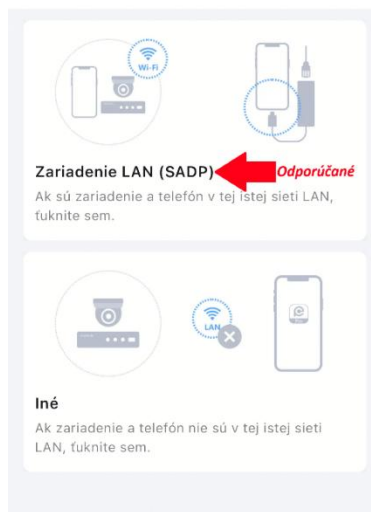
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

E. Vyberte spôsob

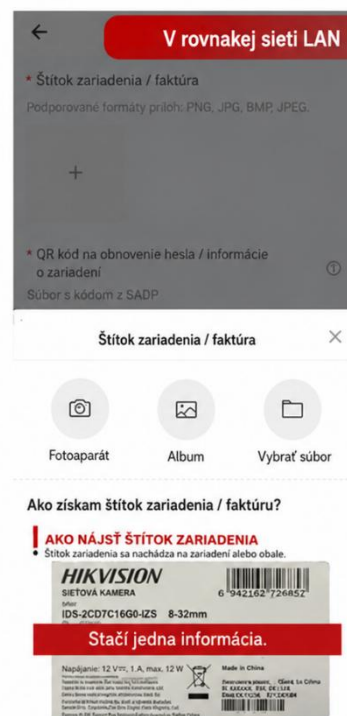
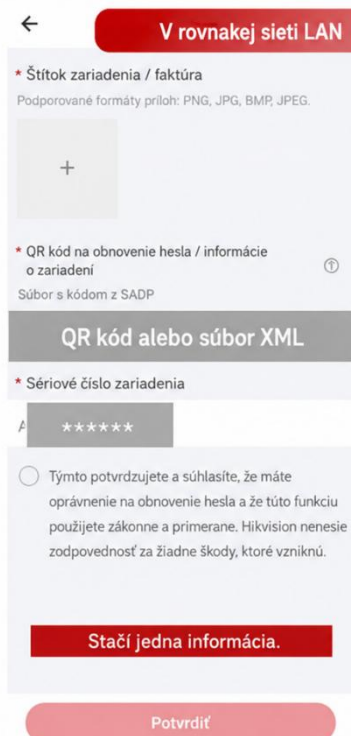
a. Ak je zariadenie a telefon v rovnakej LAN sieti, vyberte zariadenie LAN.



Ťknite na "Zariadenie LAN" a vyberte zariadenie pre vstup na stránku odoslania.



Stačí jedna informácia, môžete urobiť fotografiu pomocou fotoaparátu alebo vybrať obrázok z albumu.



Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

Po odoslaní označte Súhlasím a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

← **V rovnakej sieti LAN**

• Štítok zariadenia / faktúra
Podporované formáty príloh: PNG, JPG, BMP, JPEG.

• QR kód na obnovenie hesla / informácie o zariadení
Súbor s kódom z SADP

QR kód alebo súbor XML

• Sériové číslo zariadenia
A *****

Týmto potvrdzujem a súhlasím, že mám oprávnenie na obnovenie hesla a že túto funkciu použijem zákonne a primerane. Hikvision nenesie zodpovednosť za žiadne škody, ktoré vzniknú.

Po odoslaní označte Súhlasím a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

Potvrdiť

← **V rovnakej sieti LAN**

Žiadosť odoslaná

Láskavo ťuknite na Zobraziť, aby ste čo najskôr skontrolovali výsledok.

[1] Ak nebude odpoveď, láskavo počkajte 10 minút počas pracovnej doby.
Odpoviem vám mimo pracovnej doby.

[2] Ak potrebujete odoslať novú žiadosť, láskavo odošlite novú žiadosť a neodpovedajte na túto správu.

Odoslané.

Zobraziť

Po prijatí odpovede prejdite do sekcie Podrobnosti žiadosti a skontrolujte šifrovaný kód alebo súbor XML. Okrem toho si môžete prezrieť históriu a záznamy žiadosti v tomto rozhraní, ktoré tiež poskytujú informácie o aktuálnom vlastníkovi žiadosti a jeho kontaktných údajoch.

← **Žiadosť** **V rovnakej sieti LAN**

Moje záznamy žiadosti

Obnovenie hesla správcu zariadenia-L24710762

Hikvision odpovedal na žiadosť.
Dátum vytvorenia: 23. 05. 2023 15:06
Typ žiadosti: Obnovenie hesla zariadenia

Aktuálny vlastník žiadosti: [redacted]
Kontaktné údaje: [redacted]

ID žiadosti: Hik-Case-Hik-Partner Pro-4759902 **Na potvrdenie**

Odviazanie zariadenia -AW3425954

Hikvision odpovedal na žiadosť.
Dátum vytvorenia: 6. 03. 2023 14:44
Typ žiadosti: Odviazanie zariadenia

Aktuálny vlastník žiadosti: [redacted]
Kontaktné údaje: [redacted]

ID žiadosti: Hik-Case-Hik-Partner Pro-46053115 **Na potvrdenie**

Odviazanie zariadenia -AW3425954

Hikvision odpovedal na žiadosť.
Dátum vytvorenia: 6. 03. 2023 14:44
Typ žiadosti: Odviazanie zariadenia

Aktuálny vlastník žiadosti: [redacted]

Nová žiadosť

← **V rovnakej sieti LAN**

Obnovenie hesla zariadenia-AY2*****

ID žiadosti: Hik-Case-Hik-Partner Pro-4112284 **Na potvrdenie**

Zbaliť

Hikvision 2. 01. 2025 11:22

Kód: **cc029bc0** **Kopírovať**

Vážený zákazník, tento kód je platný 48 hodín.

1. Ak je zariadenie a váš telefón v rovnakej sieti LAN, ťuknite na KOPÍROVAŤ a nastavte nové heslo a potvrdte obnovenie hesla prostredníctvom aplikácie Hik-Partner Pro podľa nižšie uvedeného postupu.

2. Ak zariadenie a váš telefón nie sú v rovnakej sieti LAN, obnovte na SADP prostredníctvom počítača alebo prostredníctvom lokálneho rozhrania podľa nižšie uvedeného postupu.

1) Obnova na SADP prostredníctvom počítača

Po prijatí odpovede prejdite do podrobností žiadosti.

Odpovedať **Zavrieť žiadosť**

Ako na to ?

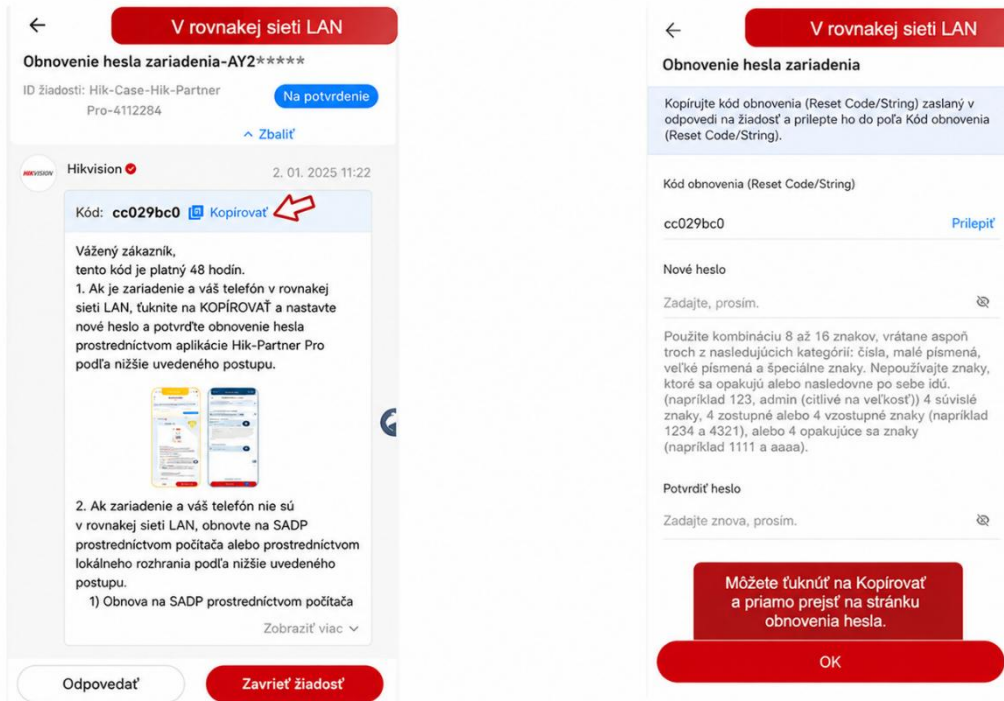
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

Môžete ťuknúť na **Kopírovať** a priamo prejsť na stránku obnovenia hesla.

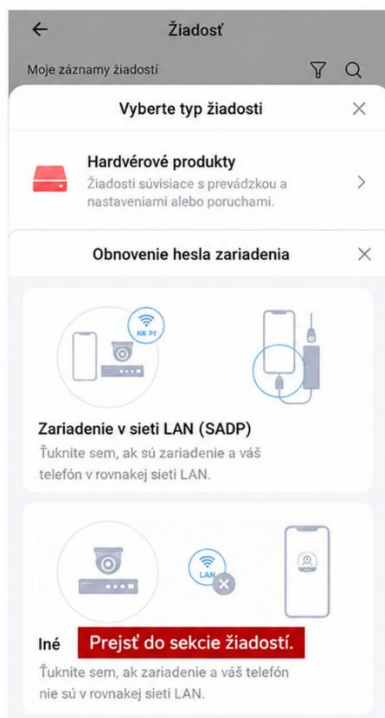
Nastavte nové heslo a ťuknite na **OK**, heslo bude obnovené.



The left screenshot shows the 'Obnovenie hesla zariadenia-AY2*****' screen. It displays the request ID 'Hik-Case-Hik-Partner Pro-4112284' and a code 'cc029bc0' with a 'Kopírovať' button. Below the code, there are instructions in Slovak: 'Vážený zákazník, tento kód je platný 48 hodín. 1. Ak je zariadenie a váš telefón v rovnakej sieti LAN, ťuknite na KOPÍROVAŤ a nastavte nové heslo a potvrďte obnovenie hesla prostredníctvom aplikácie Hik-Partner Pro podľa nižšie uvedeného postupu. 2. Ak zariadenie a váš telefón nie sú v rovnakej sieti LAN, obnovte na SADP prostredníctvom počítača alebo prostredníctvom lokálneho rozhrania podľa nižšie uvedeného postupu. 1) Obnova na SADP prostredníctvom počítača'. There are 'Odpovedať' and 'Zavrieť žiadosť' buttons at the bottom.

The right screenshot shows the 'Obnovenie hesla zariadenia' form. It has a 'Kód obnovenia (Reset Code/String)' field with 'cc029bc0' and a 'Prilepiť' button. Below it is a 'Nové heslo' field with a 'Zadajte, prosím.' label and a strength indicator. A detailed password policy is shown: 'Použite kombináciu 8 až 16 znakov, vrátane aspoň troch z nasledujúcich kategórií: čísla, malé písmená, veľké písmená a špeciálne znaky. Nepoužívajte znaky, ktoré sa opakujú alebo nasledovne po sebe idú, (napríklad 123, admin (citlivé na veľkosť)) 4 súvislé znaky, 4 zostupné alebo 4 vzostupné znaky (napríklad 1234 a 4321), alebo 4 opakujúce sa znaky (napríklad 1111 a aaaa)'. There is a 'Potvrdiť heslo' field with 'Zadajte znova, prosím.' label. At the bottom, there is a red box with the text 'Môžete ťuknúť na Kopírovať a priamo prejsť na stránku obnovenia hesla.' and an 'OK' button.

- a. Ak zariadenie a telefón nie sú v rovnakej sieti LAN, vyberte položku **Iné**. Ťuknite na položku **Iné** a prejdite na stránku odoslania.



The screenshot shows the 'Žiadosť' screen with a search bar and a filter icon. Under 'Moje záznamy žiadostí', there are two main sections: 'Hardvérové produkty' (Hardware products) and 'Obnovenie hesla zariadenia' (Device password reset). The 'Obnovenie hesla zariadenia' section has two options: 'Zariadenie v sieti LAN (SADP)' and 'Iné'. The 'Iné' option is highlighted with a red box and the text 'Prejsť do sekcie žiadostí.' Below it, there is a description: 'Ťuknite sem, ak zariadenie a váš telefón nie sú v rovnakej sieti LAN.'

Ako na to ?

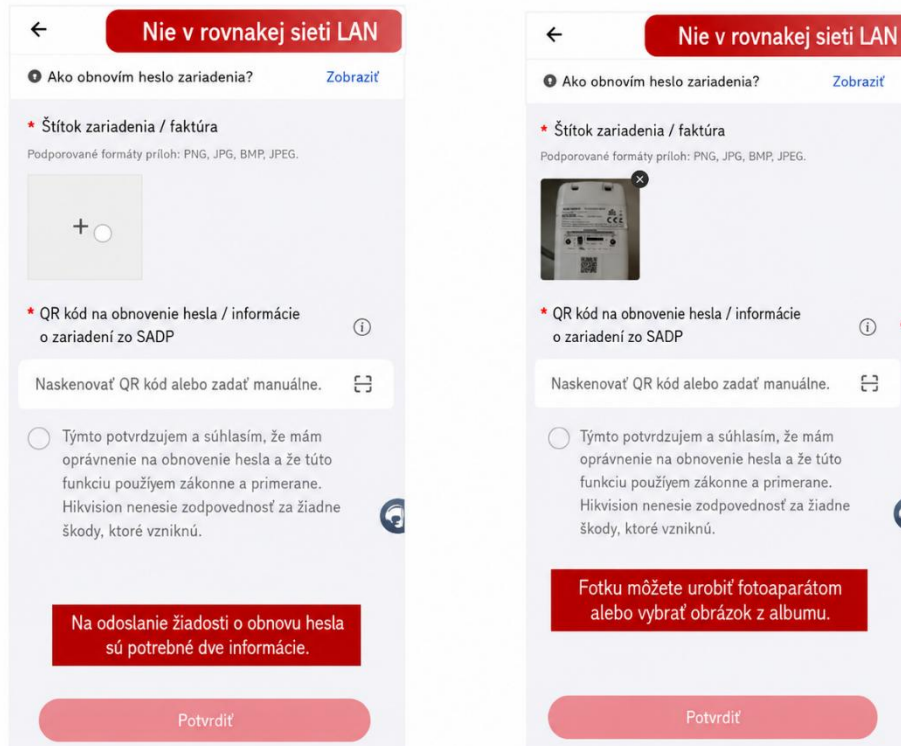
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

Na odoslanie sú potrebné dve informácie.

Krok 1: Fotku môžete urobiť fotoaparátom alebo vybrať obrázok z albumu.



← Nie v rovnakej sieti LAN

• Ako obnovím heslo zariadenia? [Zobraziť](#)

* Štítok zariadenia / faktúra
Podporované formáty príloh: PNG, JPG, BMP, JPEG.

+ ○

* QR kód na obnovenie hesla / informácie o zariadení zo SADP ⓘ

Naskenovať QR kód alebo zadať manuálne. 📄

Týmto potvrdzujem a súhlasím, že mám oprávnenie na obnovenie hesla a že túto funkciu použijem zákonne a primerane. Hikvision nenesie zodpovednosť za žiadne škody, ktoré vzniknú.


Na odoslanie žiadosti o obnovu hesla sú potrebné dve informácie.

Potvrdiť

← Nie v rovnakej sieti LAN

• Ako obnovím heslo zariadenia? [Zobraziť](#)

* Štítok zariadenia / faktúra
Podporované formáty príloh: PNG, JPG, BMP, JPEG.



* QR kód na obnovenie hesla / informácie o zariadení zo SADP ⓘ

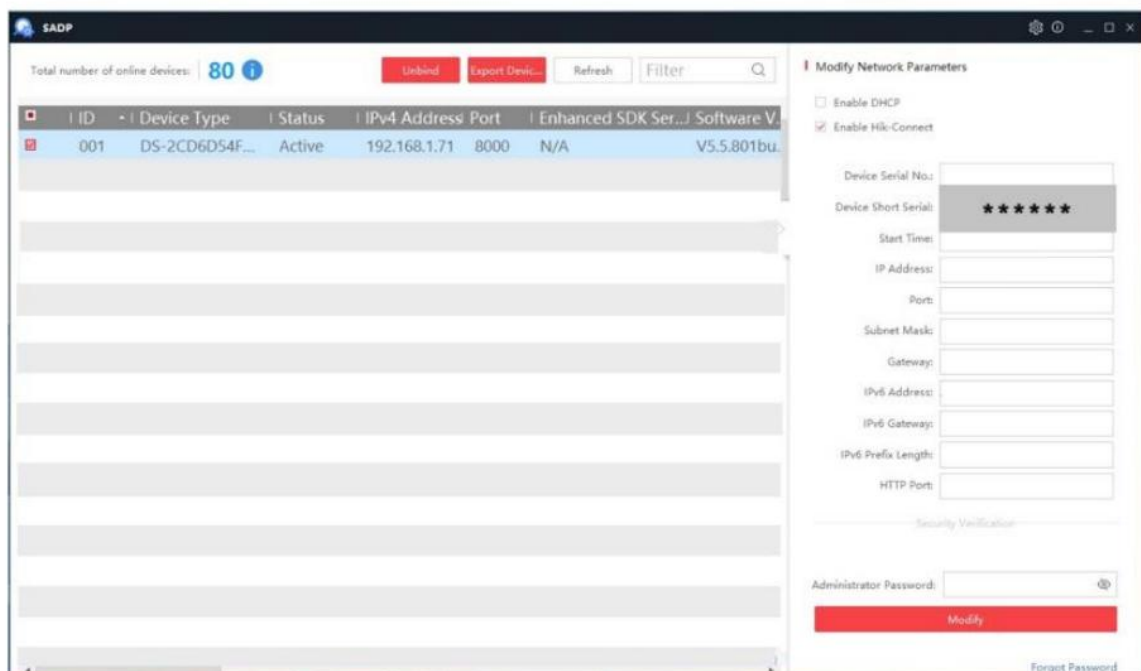
Naskenovať QR kód alebo zadať manuálne. 📄

Týmto potvrdzujem a súhlasím, že mám oprávnenie na obnovenie hesla a že túto funkciu použijem zákonne a primerane. Hikvision nenesie zodpovednosť za žiadne škody, ktoré vzniknú.

Fotku môžete urobiť fotoaparátom alebo vybrať obrázok z albumu.

Potvrdiť

Krok 2: Naskenujte QR kód, zaškrtnite zariadenie v SADP, kliknite na „Forgot Password“ a potom vygenerujte QR kód.



SADP

Total number of online devices: 80 ⓘ

[Unbind](#) [Export Device...](#) Refresh Filter

ID	Device Type	Status	IPy4 Address	Port	Enhanced SDK Ser...	Software V...
001	DS-2CD6D54F...	Active	192.168.1.71	8000	N/A	V5.5.801bu...

Modify Network Parameters

Enable DHCP

Enable Hik-Connect

Device Serial No.:

Device Short Serial:

Start Time:

IP Address:

Port:

Subnet Mask:

Gateway:

IPv6 Address:

IPv6 Gateway:

IPv6 Prefix Length:

HTTP Port:

Security Verification

Administrator Password:

[Modify](#)

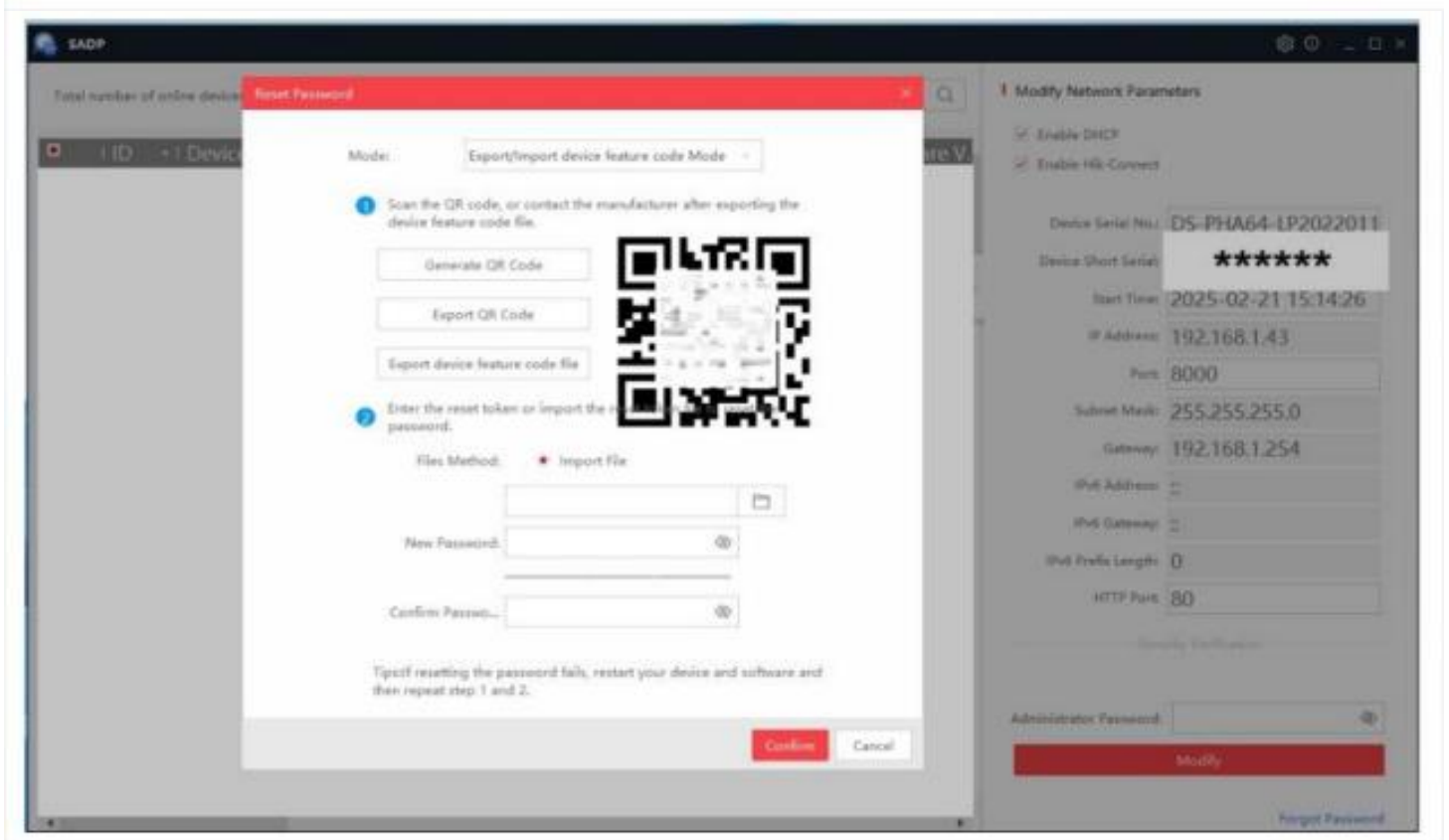
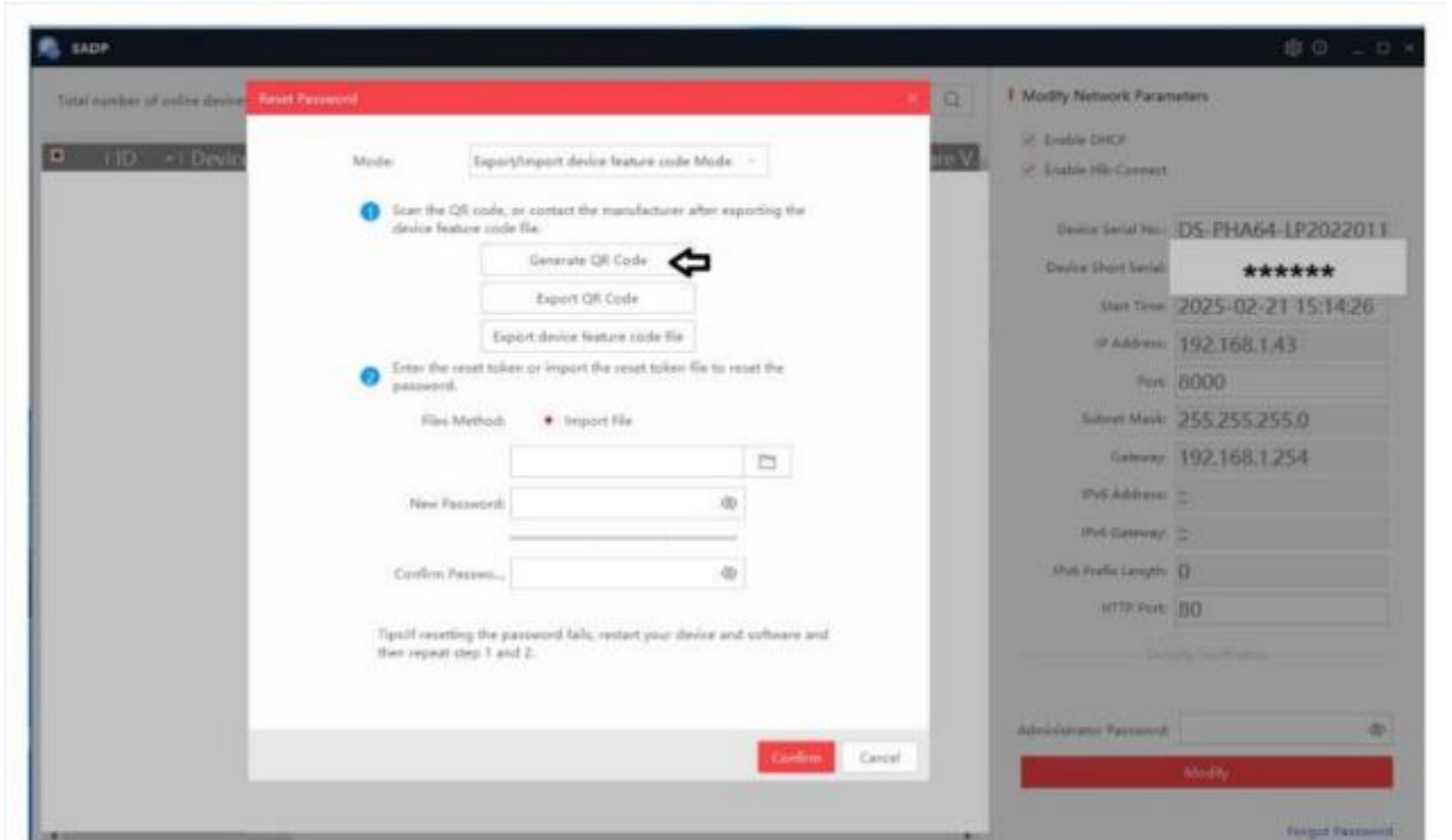
[Forgot Password](#)

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla



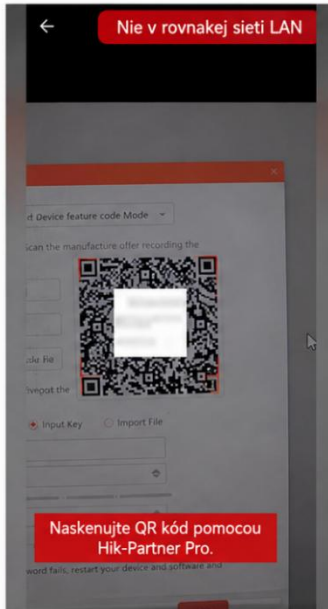
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

- 1.1 Reset hesla

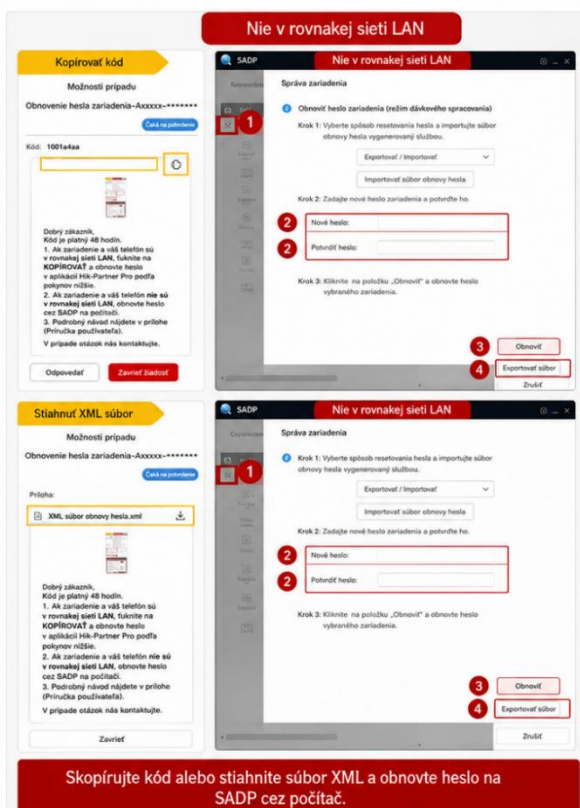
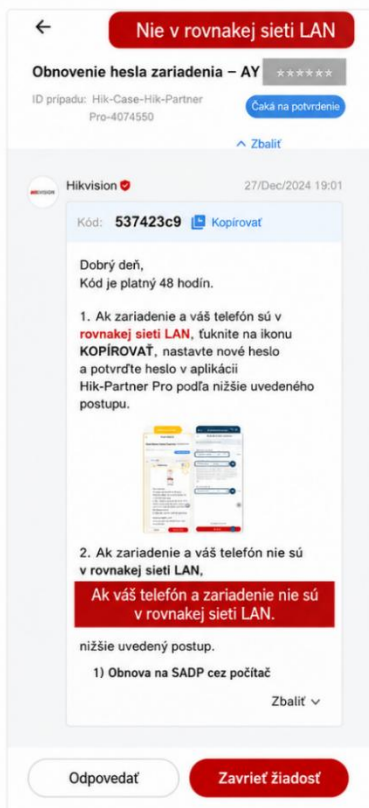
Naskenujte QR kód pomocou Hik-Partner Pro.



Krok 3: Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.



Ak váš telefón a zariadenie nie sú v rovnakej sieti LAN, skopírujte kód alebo stiahnite súbor XML a obnovte heslo na SADP cez počítač.



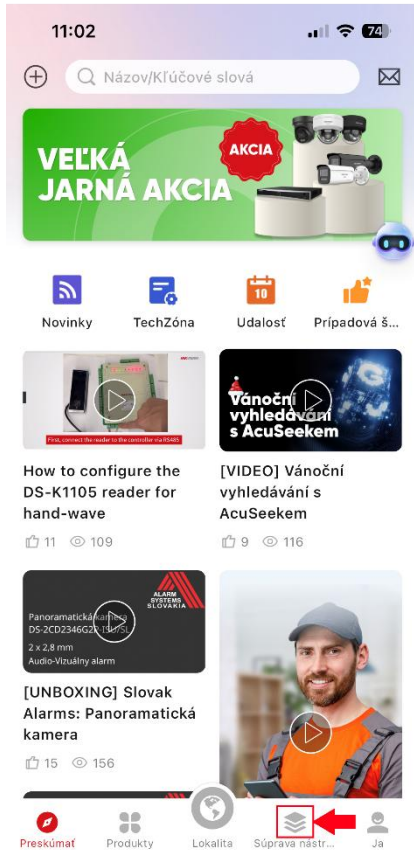
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

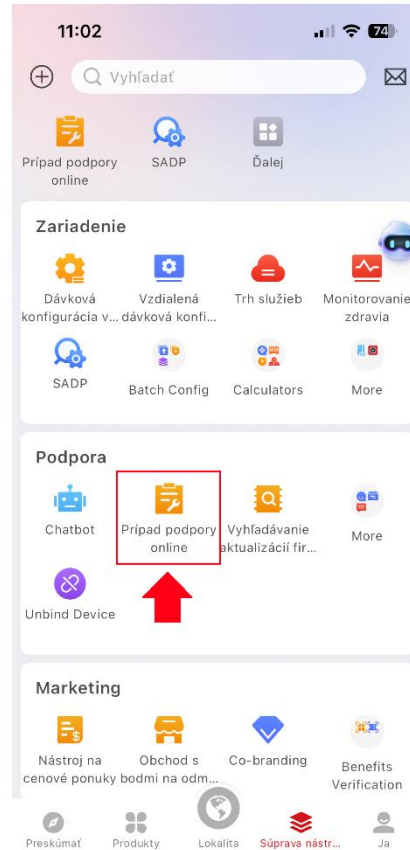
1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

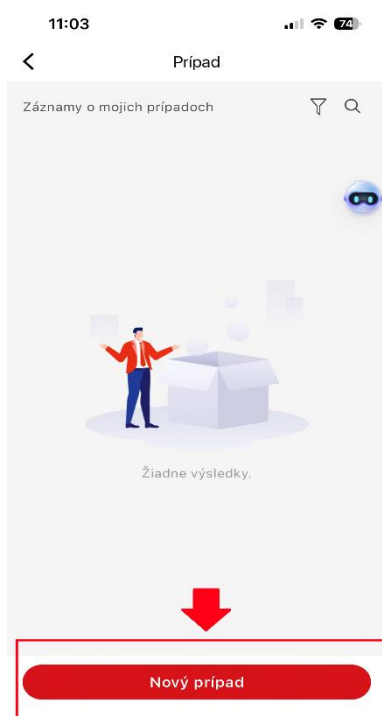
A. Zakliknite "Súprava nástrojov"



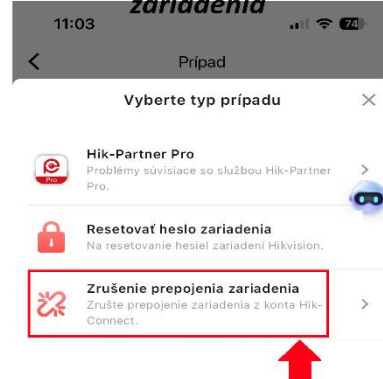
B. Vyberte "Prípado podpory online"



C. Potvrďte Nový prípad



D. Vyberte "Zrušenie prepojenia zariadenia"



Ako na to ?

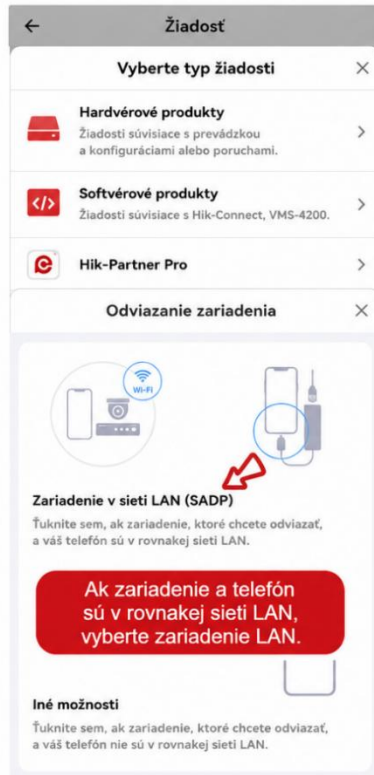
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

E. Výber metódy

- a. Ak zariadenie a telefón sú v rovnakej sieti LAN, vyberte zariadenie LAN.



Vyžaduje sa iba jedna informácia.

The screenshot shows the 'Submit Case' screen in the HPP App. It has a back arrow and the title 'Submit Case'. There are three required fields: 'Device Label / Invoice' (with supported formats: PNG, JPG, BMP, JPEG), 'Device Unbinding QR Code / Device Feature Code' (File from SADP), and 'Device Serial No.' (represented by six asterisks). Below these fields is a disclaimer: '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.' At the bottom is a red 'Confirm' button.

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

← Odoslať žiadosť

* Štítko zariadenia / faktúra
Podporované formáty príloh: PNG, JPG, BMP, JPEG.

* Súbor QR kódu na odviazanie zariadenia / súbor kódu funkcie zariadenia zo SADP

* Sériové číslo zariadenia

AY *****

Žiadosťou o odviazanie vyššie uvedeného zariadenia Hikvision potvrdzujete, že poskytnuté informácie sú pravdivé, presné a úplné. Máte povolenie na iniciovanie odviazania zariadenia a zabezpečíte, aby táto operácia odviazania bola vykonaná s vedomím a súhlasom ostatných, a preberáte za to plnú zodpovednosť.

Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť, čím odošlete žiadosť.

Potvrdiť

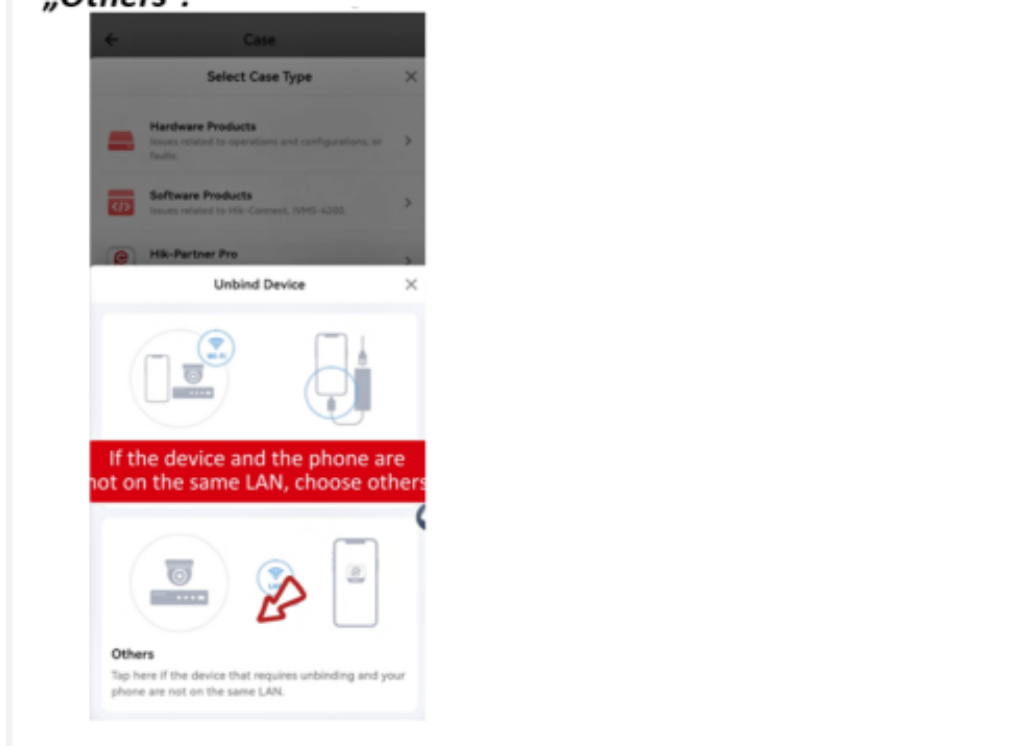
← Odoslať žiadosť

Žiadosť odoslaná

Odpovieme do 8 pracovných hodín v rámci pracovnej doby. Pri žiadosťiach odoslaných mimo pracovnej doby odpovieme v nasledujúci pracovný deň.

Zobraziť

b. Ak zariadenie a telefón nie sú v rovnakej LAN sieti, zvolte „Others“.



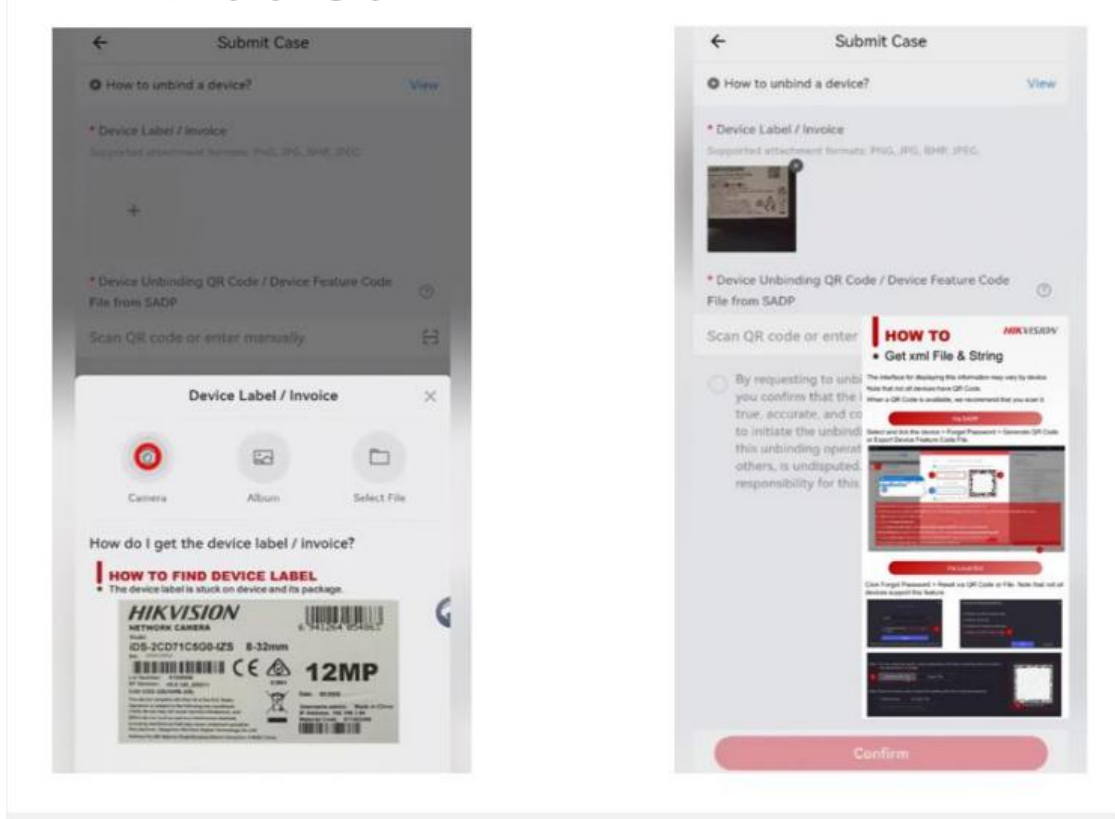
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

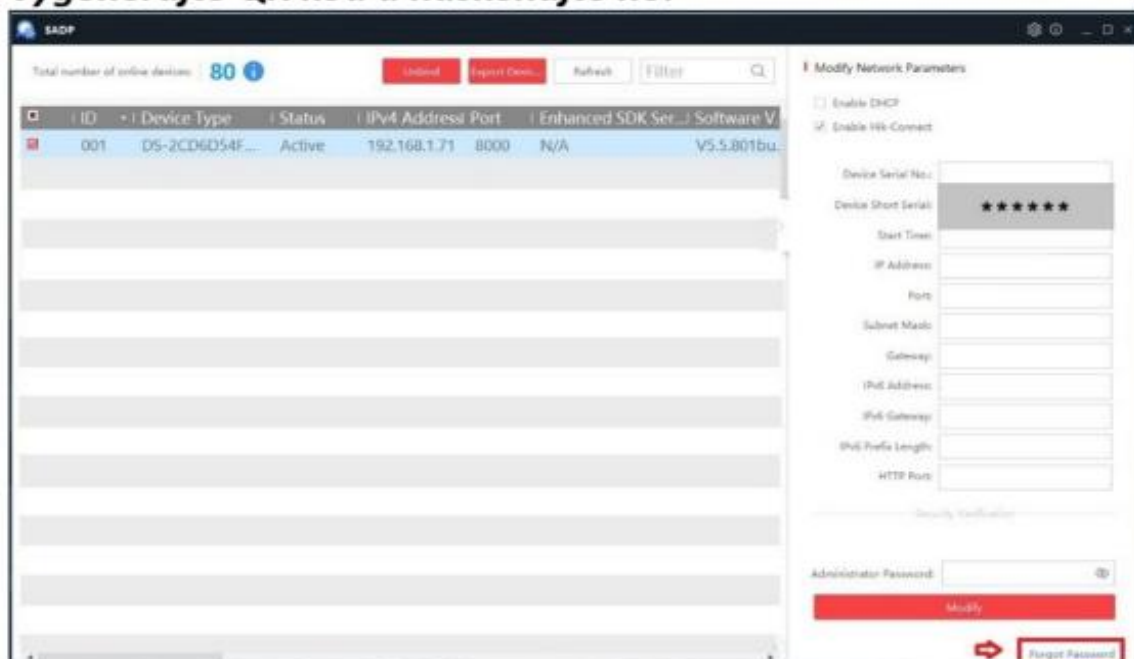
1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

Krok 1: Nahrajte fotografiu štítku zariadenia.



Krok 2: Zaškrtnite zariadenie, kliknite na „Forgot Password“, vygenerujte QR kód a naskenujte ho.

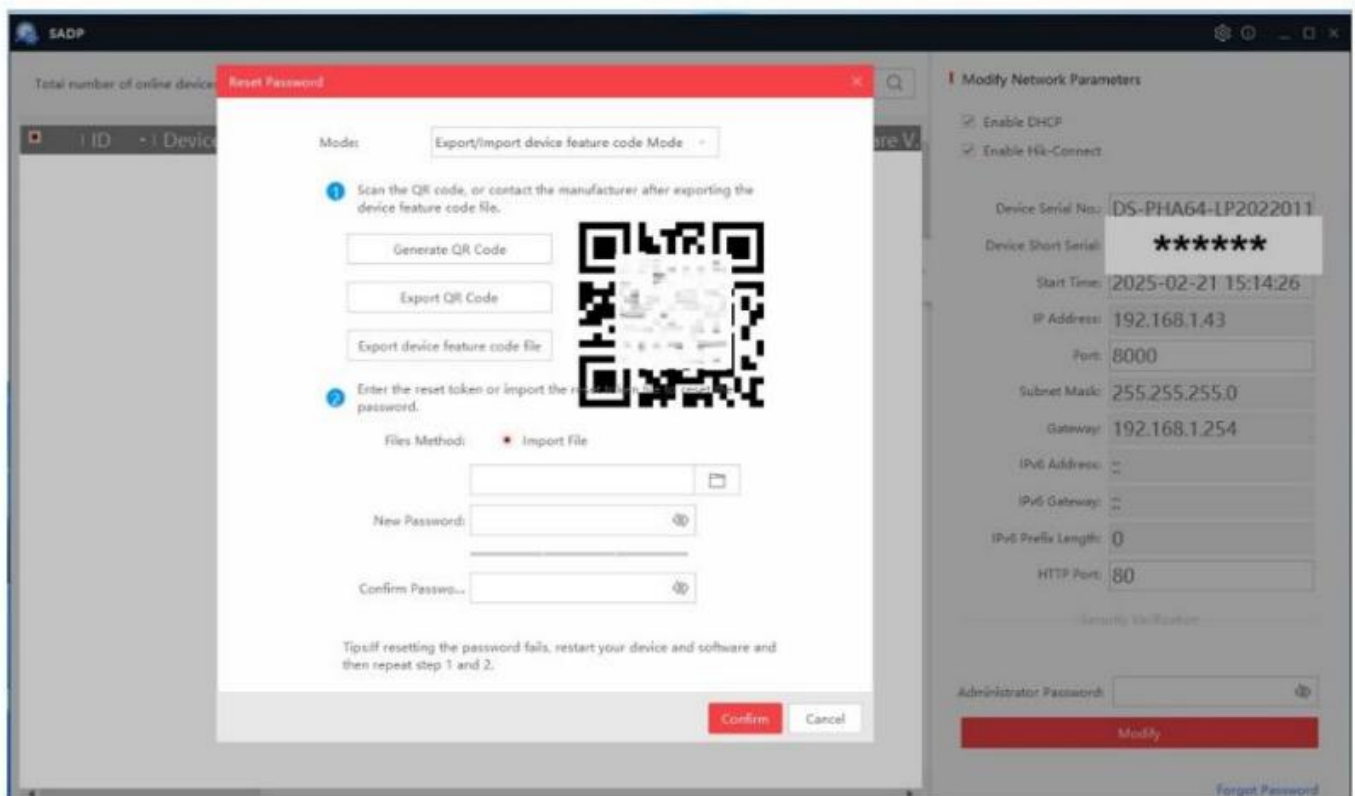
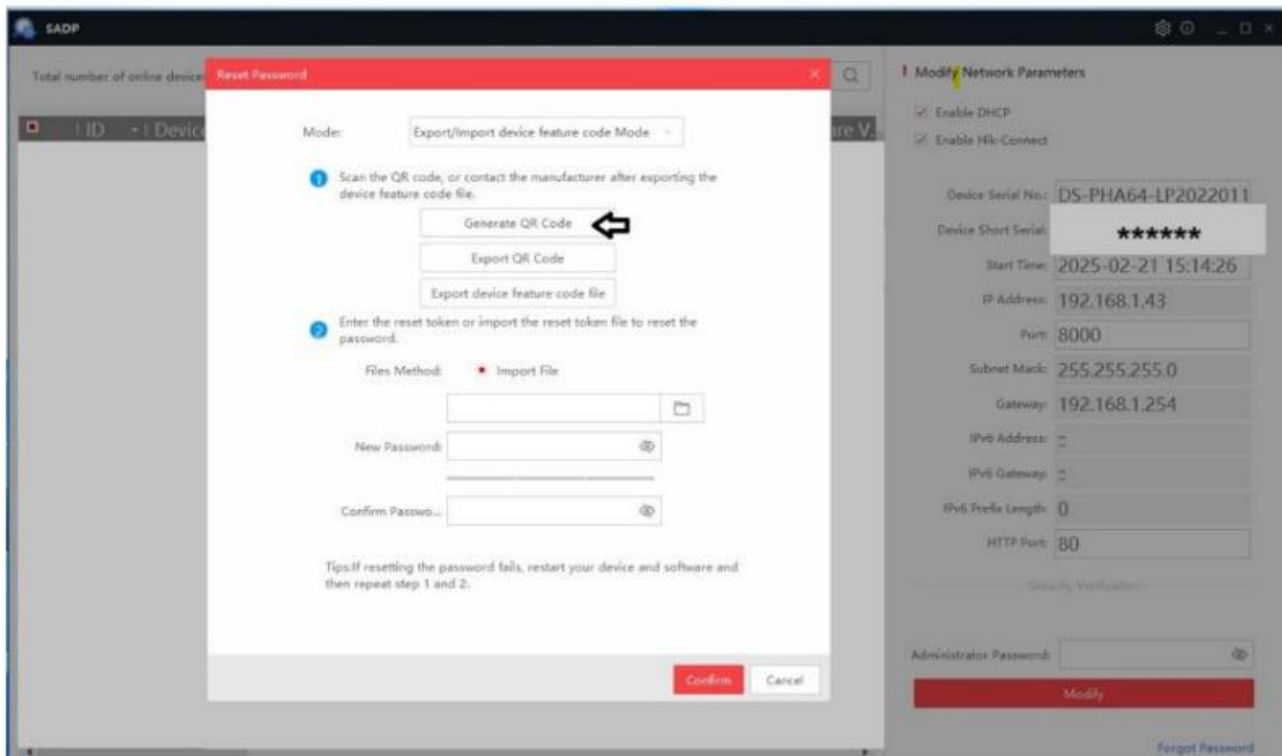


Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.



Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

1. HPP App

1.2 Zrušenie prepojenia zariadenia.

Krok 3: Zaškrtnite súhlas a ťuknite na Potvrdiť.

Úspech

Zlyhanie

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

2. HPP Web

Reset hesla a Zrušenie prepojenia zariadenia

A. Prístup do webového rozhrania HPP (Hik-Partner Pro) → Podpora → Online podpora – nový prípad

The screenshot shows the Hik-Partner Pro web interface. The top navigation bar includes 'Domov', 'Lokality a zariadenia', 'Objavovať', 'Motivačné programy', 'Podpora' (highlighted with a red box), and 'Môj Hik-Partner'. Below the navigation bar, there is a 'Podpora' section with a headset icon and the text 'Nájdite nástroje, návody, riešenia problémov a ďalšie informácie.' To the right, a list of support options is shown: 'Nástroje', 'Vzdelávacie centrum', 'Chatbot', 'Online podpora – nový prípad' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Dopyt na stav záruky', 'RMA', 'Auotaktujte nás', 'Autorizačný kód po predaji', and 'Vyhľadávanie aktualizácií firmvéru'. On the far right, there is a 'Najnovšie návody' (Latest guides) section with two entries: 'Hikvision Cloud – Platforma zabezpečenia – biela kniha' (dated 2. 12. 2024) and 'Úvod do cloudového softvéru Hikvision' (dated 1. 1. 2024).

B. Vyberte príslušný typ prípadu.

The screenshot shows the 'Odoslať prípad' (Send case) form in the Hik-Partner Pro web interface. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The main content area is titled 'Odoslať prípad' and shows a progress indicator with two steps: '1 Vyberte typ prípadu' (selected) and '2 Vyplňte a odošlite informácie'. Below the progress indicator, there is a list of case types, each with an icon and a description:

- Hardvérové produkty**: Problémy súvisiace s prevádzkou a konfiguráciou alebo poruchami.
- Softvérové produkty**: Problémy súvisiace s Hik-Connect a VMS/IVMS-4200.
- Obnovenie hesla zariadenia**: Na obnovenie hesiel zariadení Hikvision.
- Odviazanie zariadenia**: Odvzäť zariadenie z účtu Hik-Partner.

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

2. HPP Web

Reset hesla a Zrušenie prepojenia zariadenia

- C. Vyberte **Obnovenie hesla zariadenia** pre žiadosť o obnovenie hesla alebo **Odviazanie zariadenia** pre žiadosť o odviazanie zariadenia.

Ak sú vaše zariadenie a počítač v rovnakej lokálnej sieti (LAN), vyberte **LAN zariadenie (SADP)**, v opačnom prípade vyberte **Iné**.

The screenshot shows the 'Odoslať prípad' (Send case) form in the Hik-Partner Pro web interface. The form is divided into two steps: 1. 'Vyberte typ prípadu' (Select case type) and 2. 'Vyplňte a odošlite informácie' (Fill in and submit information). Under step 1, there are four options: 'Hardvérové produkty' (Hardware products), 'Softvérové produkty' (Software products), 'Obnovenie hesla zariadenia' (Reset device password), and 'Odviazanie zariadenia' (Unlink device). The 'Obnovenie hesla zariadenia' option is highlighted with a red box. The description for this option is 'Na obnovenie hesiel zariadení Hikvision.' (For resetting passwords of Hikvision devices).

The screenshot shows the 'Odoslať prípad' (Send case) form in the Hik-Partner Pro web interface. The form is divided into two steps: 1. 'Vyberte typ prípadu' (Select case type) and 2. 'Vyplňte a odošlite informácie' (Fill in and submit information). Under step 1, there are four options: 'Hardvérové produkty' (Hardware products), 'Softvérové produkty' (Software products), 'Obnovenie hesla zariadenia' (Reset device password), and 'Odviazanie zariadenia' (Unlink device). The 'Obnovenie hesla zariadenia' option is highlighted with a red box. The description for this option is 'Na obnovenie hesiel zariadení Hikvision.' (For resetting passwords of Hikvision devices). Under step 2, there are two options: 'LAN zariadenie (SADP)' (LAN device (SADP)) and 'Iné' (Other). The 'LAN zariadenie (SADP)' option is highlighted with a red box. The description for this option is 'Kliknite sem, ak sú zariadenie a váš počítač v rovnakej lokálnej sieti (LAN).' (Click here if the device and your computer are in the same local network (LAN)).

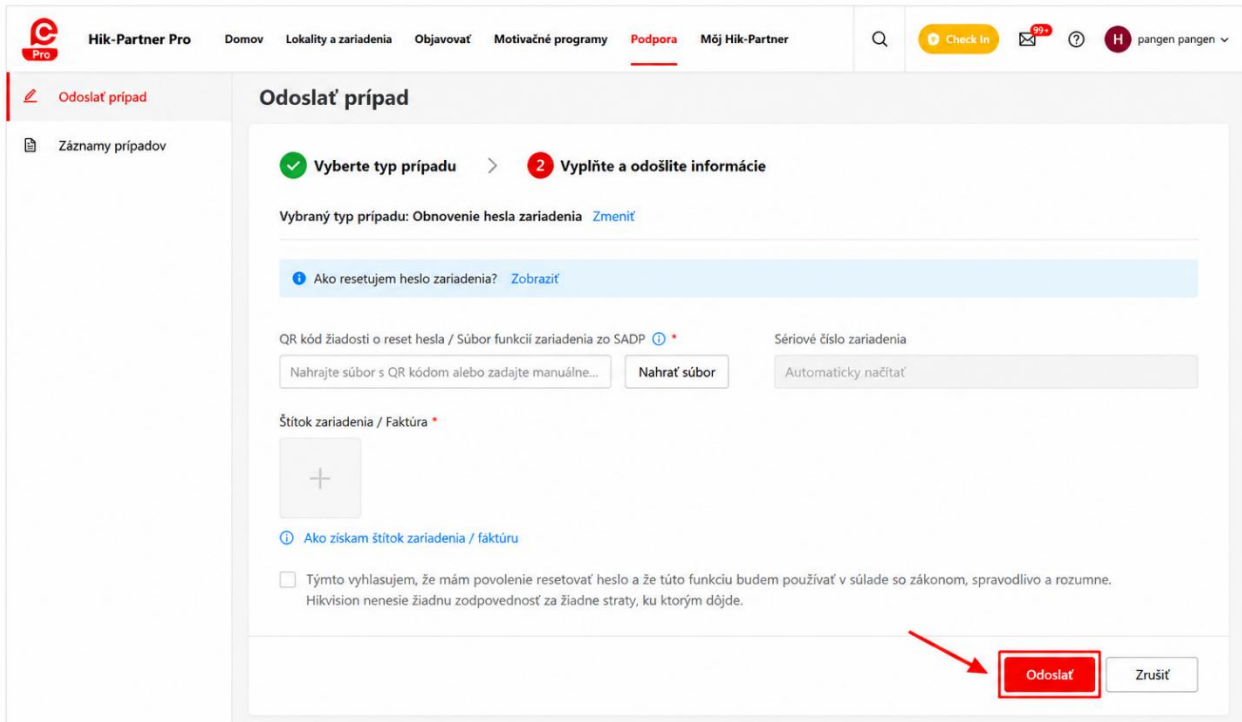
Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

2. HPP Web

Reset hesla a Zrušenie prepojenia zariadenia

D. Vyplňte formulár odoslania a kliknite na **Odoslať**.



Odoslať prípad

1 Vyberte typ prípadu > 2 Vyplňte a odošlite informácie

Vybraný typ prípadu: Obnovenie hesla zariadenia [Zmeniť](#)

1 Ako resetujem heslo zariadenia? [Zobraziť](#)

QR kód žiadosti o reset hesla / Súbor funkcií zariadenia zo SADP [🔗](#) *

Nahrajte súbor s QR kódom alebo zadajte manuálne...

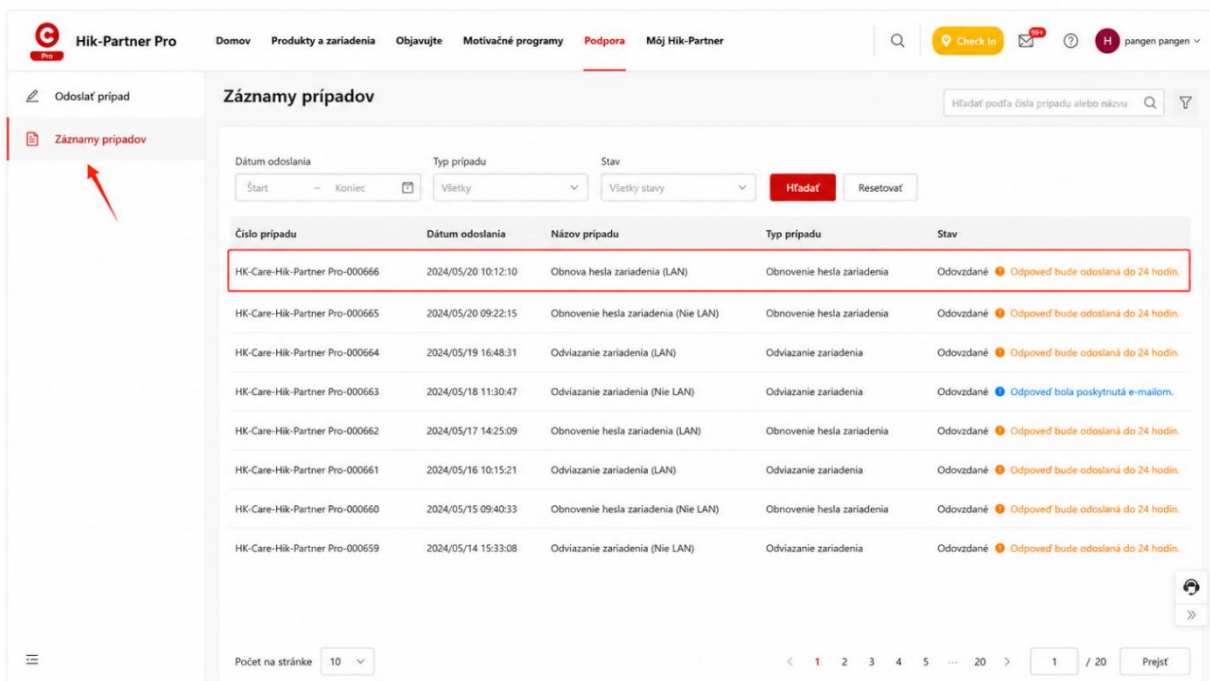
Sériové číslo zariadenia

Štítko zariadenia / Faktúra *

[Ako získam štítko zariadenia / faktúru](#)

Týmto vyhlasujem, že mám povolenie resetovať heslo a že túto funkciu budem používať v súlade so zákonom, spravodlivo a rozumne. Hikvision nenesie žiadnu zodpovednosť za žiadne straty, ku ktorým dôjde.

E. Po úspešnom odoslaní môžete skontrolovať záznamy prípadu, kde nájdete informácie o obnove hesla / obviazaní zariadenia.



Záznamy prípadov

Hľadať podľa čísla prípadu alebo názvu

Dátum odoslania: -

Typ prípadu:

Stav:

Číslo prípadu	Dátum odoslania	Názov prípadu	Typ prípadu	Stav
HK-Care-Hik-Partner Pro-000666	2024/05/20 10:12:10	Obnova hesla zariadenia (LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000665	2024/05/20 09:22:15	Obnovenie hesla zariadenia (Nie LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000664	2024/05/19 16:48:31	Odviazanie zariadenia (LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000663	2024/05/18 11:30:47	Odviazanie zariadenia (Nie LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bola poskytnutá e-mailom.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000662	2024/05/17 14:25:09	Obnovenie hesla zariadenia (LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000661	2024/05/16 10:15:21	Odviazanie zariadenia (LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000660	2024/05/15 09:40:33	Obnovenie hesla zariadenia (Nie LAN)	Obnovenie hesla zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.
HK-Care-Hik-Partner Pro-000659	2024/05/14 15:33:08	Odviazanie zariadenia (Nie LAN)	Odviazanie zariadenia	Odozvané 🕒 Odpoveď bude odoslaná do 24 hodín.

Počet na stránke:

/ 20

Ako na to ?

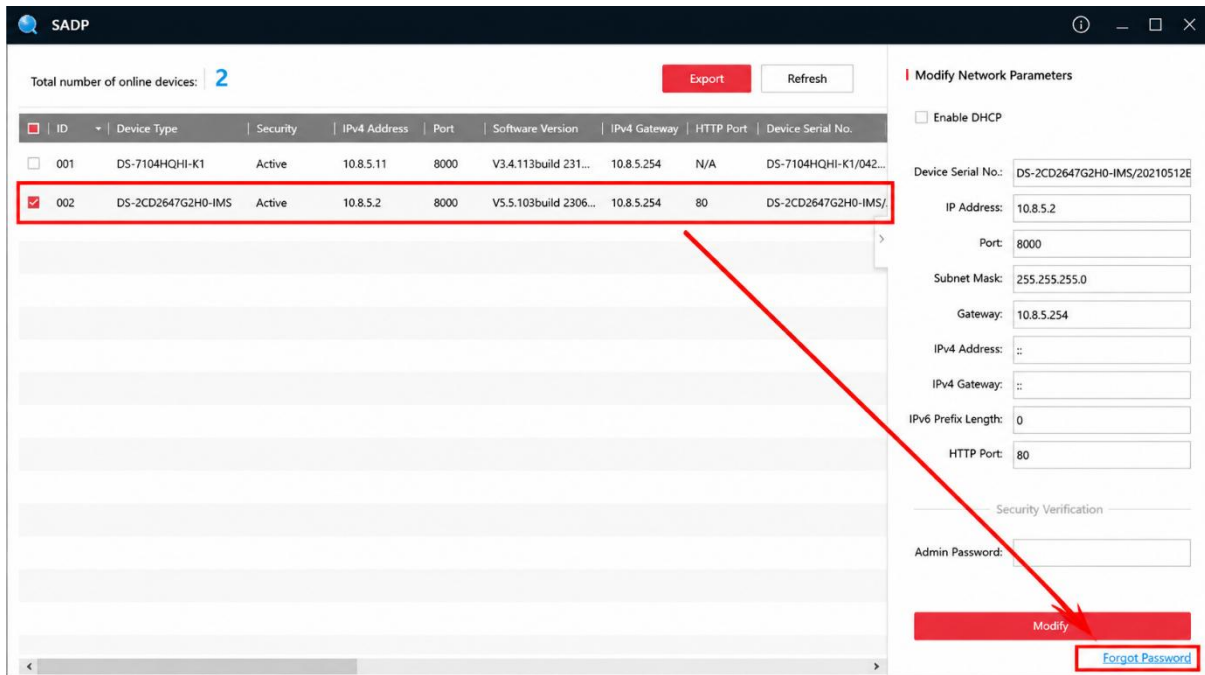
Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

3. Support e-mail (len pre registrovaných zákazníkov Q4 Security)

A. Pomocou nasledujúceho odkazu si stiahnite najnovšiu verziu programu SADP do počítača.

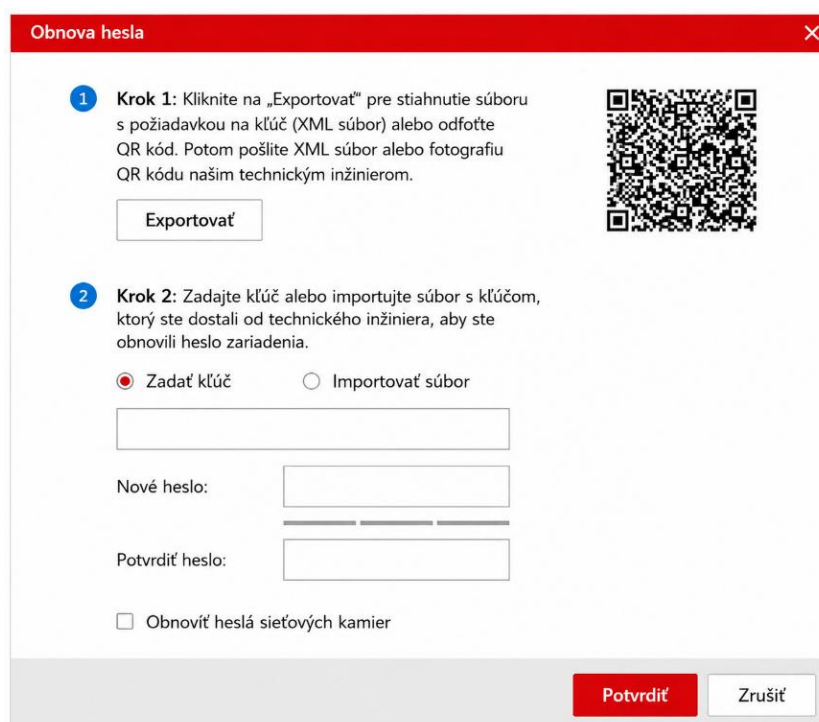
Zariadenie Hikvision a počítač s nainštalovaným programom SADP musia byť v rovnakej podsieti.

<https://www.hikvision.com/europe/support/tools/hitools/clc14d7e1a69a237dd/>




B. Kliknite na tlačidlo **Exportovať** pre uloženie XML súboru a následne odošlite XML súbor technickej podpore spoločnosti Hikvision.

(E-mailovú adresu vyberte podľa krajiny, v ktorej bolo zariadenie zakúpené.)



Obnova hesla

1 Krok 1: Kliknite na „Exportovať“ pre stiahnutie súboru s požiadavkou na kľúč (XML súbor) alebo odfoťte QR kód. Potom pošlite XML súbor alebo fotografiu QR kódu našim technickým inžinierom.



2 Krok 2: Zadajte kľúč alebo importujte súbor s kľúčom, ktorý ste dostali od technického inžiniera, aby ste obnovili heslo zariadenia.

Zadať kľúč Importovať súbor

Nové heslo:

Potvrdiť heslo:

Obnoviť heslá sieťových kamier

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

3. Support e-mail (len pre registrovaných zákazníkov Q4 Security)

Štát

E-mailová adresa pre reset hesla

Slovensko

technici@q4security.sk

C. Technická podpora spoločnosti z Q4 Security odošle späť zašifrovaný súbor. Vyberte umiestnenie zašifrovaného súboru, zadajte nové heslo a jeho potvrdenie, potom kliknite na tlačidlo **Potvrdiť** pre obnovenie hesla.

2 Krok 2: Zadajte kľúč alebo importujte súbor s kľúčom, ktorý ste obdržali od technika podpory, aby ste obnovili heslo zariadenia.

- Importovať súbor

1 Cesta k importovanému súboru:
 

2 Nové heslo:
 Silné

Potvrdenie hesla:

3

Ako na to ?

Úvod do troch spôsobov odoslania požiadavky na reset hesla a zrušenie prepojenia zariadenia v EÚ.

3. Podporný e-mail (len pre registrovaných zákazníkov Q4 Security)

Riešenia pri zlyhaní obnovy hesla zákazníka

1. *Problémy s verziou SADP*
 - Ak je verzia SADP zastaraná, pred obnovou hesla ju aktualizujte na najnovšiu verziu.
 - Ak SADP stále nedokáže nájsť zariadenie: ✓ Reštartujte SADP a uistite sa, že počítač a zariadenie sú v rovnakej podsieti. ✓ Ak router nepodporuje loopback, pripojte počítač a zariadenie priamo.
 - Pre Windows 10 sa uistite, že používate SADP vo verzii v3.0.10. Ak nie, program odinštalujte a znova nainštalujte.
2. *Kontrola kompatibility (SADP 3.0.10 & Windows 10)*
 - Skontrolujte ovládač NPF a WinPcap/Npcap v Ovládacom paneli. Ak chýbajú, preinštalujte SADP.
3. *Riešenie chybových kódov*
 - Chyba 2022/2023/Reset Password Failed: Reštartujte počítač aj zariadenie a následne skúste obnovu pomocou XML/QR znova.
 - Chyba 2015: Vzniká, ak sa počas používania SADP/iVMS-4200 zmení IP adresa počítača. Reštartujte softvér.
4. *Problémy „Device Rejected“*
 - Reštartujte zariadenie aj SADP.
 - Pri viacerých zariadeniach sa uistite, že používate správny recovery súbor.
 - Na notebookoch vypnite Wi-Fi a použijte káblové pripojenie.
 - Skúste priame spojenie medzi kamerou a počítačom.
5. *IP adresa sa zobrazuje ako 0.0.0.0 (nie je možné exportovať XML)*
 - Niektoré NVR zariadenia používajú predvolene DHCP a zlyhajú, ak nie je pridelená IP adresa.
 - Riešenie: Nastavte statickú IP adresu alebo pripojte zariadenie k routeru/switchu s aktívnym DHCP.

Poznámka:

- Zašifrovaný súbor je platný 48 hodín.
- Ak reset zlyhá, reštartujte počítač aj zariadenie Hikvision, znova exportujte XML súbor a odošlite ho počas pracovných dní (pondelok–piatok) v pracovnom čase (Po–Pi 8:00–16:00). Počas procesu nechajte zariadenie zapnuté. Pred zadaním kódu zariadenie nereštartujte ani znova neexportujte XML súbor.
- Vždy odošlite nový e-mail namiesto odpovede na existujúci e-mail. • Prioritu majú požiadavky odoslané cez HPP. • Pracovná doba: Po–Pi 8:00–16:00. • Ak bol reset úspešný, pomocou nasledujúceho odkazu skontrolujte, či zariadenie podporuje samoobslužný reset hesla: [Video návod](#)