

# Instrucciones para la devolución de piezas

Simplificamos el proceso de devolución. Conserve este empaque y úselo para devolver las piezas defectuosas en un plazo no mayor de 10 días. Siga estas instrucciones para minimizar los contactos de seguimiento y los posibles cargos de Cisco por hardware no devuelto ([RMA policy](#)).

## Envío de devolución

### Etiquetas de envío

- Para la mayoría de los países puede solicitar la recolección y generar la etiqueta de devolución a través de la herramienta [Powr-Tool](http://www.cisco.com/go/logistics) (<http://www.cisco.com/go/logistics>).
- Por favor quite todas las etiquetas de la caja, imprima la etiqueta de envío y colóquelas en las cajas que contienen el equipo defectuoso.
- La fecha seleccionada es tentativa, el transportista se comunicará con usted para confirmar la recogida antes de enviar un transporte a su domicilio.
- Si el envío es pesado (> 150 lb) o está en una tarima, use la herramienta POWR para generar una etiqueta de carga en [www.cisco.com/go/logistics](http://www.cisco.com/go/logistics)

### ¿Cómo empacar el envío?

- Utilice las correas desechables para la muñeca con conexión a tierra para evitar daños estáticos al manipular piezas.
- Reutilice las cajas de las piezas de repuesto para devolver el hardware dañado.
- Selle de forma segura cada caja.
- Escriba los números de RMA de forma destacada en el exterior de cada caja.

Nota: si recibió varias piezas de repuesto en cajas individuales, devuelva también las piezas defectuosas en las cajas individuales. No devuelva componentes internos (secundarios) dentro del producto principal. Es importante devolver solo los componentes para los que se han proporcionado reemplazos. Los accesorios y otros componentes modulares deben transferirse al dispositivo de reemplazo y no deben incluirse con el artículo devuelto. Cisco no es responsable del exceso de artículos devueltos por error.

México, Perú, Ecuador, Colombia, & Bolivia:

Otros países de Latinoamérica:

Para consultas de la mensajería contacte a FHL al: [recolecciones\\_cisco@gfh.com.mx](mailto:recolecciones_cisco@gfh.com.mx)

Brazil [upscoletas@ups.com](mailto:upscoletas@ups.com) Otros países soportados: [cisco@ups.com](mailto:cisco@ups.com)

### Powr-Tool Ubicaciones Soportadas

Argentina, Bahamas, Bolivia, Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela. Para el resto de países el cliente deberá enviar el paquete, consulte: [instrucciones de retorno países no soportados](#).



Instrucciones Powr-Tool

Para obtener más soporte sobre RMAs, consulte el Portal de devoluciones de Cisco

[www.cisco.com/c/en/us/support/rma\\_portal.html](http://www.cisco.com/c/en/us/support/rma_portal.html)

¿Tiene preguntas adicionales?

Contáctanos en <https://mycase.cloudapps.cisco.com/omc?ar> o llame a 1.800.553.2447 , seleccione opción 4, y a continuación, seleccione la opción 2

Tenga en cuenta que continuaremos solicitando piezas no devueltas hasta que recibamos su envío.

**Regrese las partes en un plazo de 10 días!** Las piezas defectuosas deben devolverse a Cisco dentro de los diez (10) días posteriores a la recepción de las piezas de repuesto. Cualquier pieza reemplazada que no se devuelva a Cisco dentro de los términos contractuales se facturará según el precio de lista global actual.