



# Referente a la Devolución de Productos

Este envío contiene equipos designados como reemplazo de acuerdo al RMA de Reemplazo Avanzado. Bajo los términos de la política de RMAs de Pulse Secure, el equipo defectuoso debe ser devuelto a Pulse Secure dentro de un plazo no mayor a 7 días.

Favor de seguir los pasos abajo descritos para devolver su equipo a Pulse Secure de manera correcta:

## INSTRUCCIONES DE RETORNO

1

Se solicita que tome el mismo cuidado en empaquetar los equipos defectuosos así como Pulse Secure lo hizo para enviárselos. Favor de utilizar el mismo embalaje en que le llegó su reemplazo para preparar su envío; esto incluye la caja, bolsa antiestática, sello y protectores. Cerrar y sellar adecuadamente a la caja en la que se retornará la parte defectuosa para asegurar un envío sin apertura prematura.

2

Cada envío debe presentar en el paquete la siguiente información, si se devuelven paquetes múltiples, cada uno tiene que tener su información correspondiente:

- El número de RMA proporcionado por Pulse Secure.

Esta información asegura que su devolución será recibida y acreditada correctamente y no se le cobrará por la falta de devolución del equipo(s).

3

Cuando la pieza esté lista para ser devuelta, favor de contactar el almacén de Pulse Secure/ Flash Global / Falcon Freight, para coordinar la recolección de la(s) parte(s) en el correo electrónico [reverse\\_latam@flashglobal.com](mailto:reverse_latam@flashglobal.com).

La dirección de envío es:

**Pulse Secure C/O Entregas Especiales**  
AVE. GALO PLAZA LASSO N73-64 Y ANTONIO BASANTES  
Quito, ECUADOR  
Phone: (593)25003000  
Attn: Retornos Pulse/Pablo Oñate  
TEL# 5624810260  
e-mail: [reverse\\_latam@flashglobal.com](mailto:reverse_latam@flashglobal.com)

Recuerde que tiene 7 días para solicitar su recolección.

## AVISO IMPORTANTE:

**Guardar y archivar la información de quien recogió la(s) parte(s) – nombre, fecha, hora y firma. Será información requerida para dar seguimiento en caso de demora o pérdida del envío.**

- Si el equipo llegara dañado por no seguir estas instrucciones descritas anteriormente, al cliente se le podría cobrar el costo total del equipo.
- Si la devolución del equipo no se hace dentro del tiempo estipulado de 7 días, al cliente se le podría cobrar el costo total del equipo.

## Información importante sobre los discos duros devueltos / unidades de estado sólido

Tenga en cuenta que la unidad de disco duro o unidad de estado sólido contenida en cualquier sistema PSA que se devuelva a Pulse Secure a través del proceso RMA puede ser reusado y utilizado en la red logística de reparación de Pulse. Si bien estas unidades serán reconfiguradas con nuestros últimos sistemas operativos, Pulse Secure no puede garantizar la eliminación completa e irreversible de los datos de los clientes contenidos en esas unidades en el momento de RMA. Cualquier cliente que no consienta el uso de tales unidades de esta manera debe comprar el "Soporte mantenga su servicio de disco rígido" que permitirá al cliente conservar su disco duro al procesar una devolución.