

1 Términos y condiciones de SellerFlex

2 Bienvenido a SellerFlex. Estos [términos y condiciones en inglés](#) constituyen la versión legal definitiva. Las
3 traducciones en [alemán](#), [francés](#), [italiano](#), [español](#) están disponibles únicamente para facilitar su consulta.

4 Estos términos y condiciones de SellerFlex (los «Términos de SellerFlex») se aplican a Amazon EU S.a.r.l
5 («Amazon») y a usted y se refieren y se aplican a su participación en el programa SellerFlex (el «Programa» o
6 «SellerFlex»). Aceptas que el Acuerdo de soluciones empresariales de Amazon Services Europe («[Acuerdo de](#)
7 [soluciones empresariales](#)») se incorpora a estas condiciones de SellerFlex y, por lo tanto, forma parte de las
8 condiciones de SellerFlex. Si los términos de SellerFlex entran en conflicto con los términos del Acuerdo de
9 soluciones empresariales, prevalecerán los términos de SellerFlex. Al registrarse o utilizar SellerFlex, usted acepta
10 los Términos de SellerFlex y confirma que tiene la autoridad para aceptarlos y regirse por ellos en su propio
11 nombre o en nombre de la empresa a la que representa. A menos que se indique lo contrario en estos Términos de
12 SellerFlex, todos los términos en mayúscula se definen en el Acuerdo de Business Solutions, mientras que el
13 Programa se considera un «Servicio» y estos Términos de SellerFlex como «Términos de servicio» en el sentido del
14 Acuerdo de Business Solutions. Aceptas expresamente que Amazon pueda contratar a sus filiales o a un tercero
15 para prestar uno o más de los servicios descritos en estas Condiciones de SellerFlex. Tal como se utiliza en estos
16 Términos de SellerFlex, «usted» se refiere al solicitante (si se registra o utiliza el Programa como persona física) o a
17 la empresa a la que trabaja o representa el solicitante (si se registra o utiliza el Programa como empresa).

18 SellerFlex es un programa solo por invitación que te ofrece servicios de envío (transporte al cliente final (de ida) y
19 transporte de las devoluciones de los clientes a un centro logístico de Amazon) y servicio de atención al cliente
20 **para tu selección de productos pesados y voluminosos** (tal y como se define a continuación). El envío de unidades
21 de programa (tal y como se definen a continuación), se recogerán en los almacenes relevantes («Almacén de
22 SellerFlex») que pueden ser operados por ti o por un tercero. Las devoluciones que se reciban en un centro
23 logístico de Amazon se tramitarán en el marco del programa Logística de Amazon (FBA), de conformidad con el
24 punto F.6.2 del Acuerdo de soluciones empresariales. A través de SellerFlex, utilizarás el sistema de gestión de
25 almacenes (WMS) de Amazon y los APIs de Amazon.

26 1. Aptitud del vendedor

27 Tu participación en el Programa está sujeta a la aprobación de Amazon. Para disfrutar de las ventajas del
28 Programa, debe inscribirse en él y asegurar que cada Almacén de SellerFlex cumple de forma continuada los
29 criterios de aptitud descritos en la sección 2 *infra*: *Los requisitos del programa*. Amazon puede cambiar los criterios
30 de aptitud de los vendedores para el Programa en cualquier momento con previo aviso (consulta la sección 10
31 *infra*). Si en algún momento un Almacén de SellerFlex no cumple con los criterios de aptitud o, de otra manera,
32 incumple las condiciones de SellerFlex, podemos limitar tu uso del Servicio o suspender o cancelar tu inscripción
33 en el Programa (bien en su conjunto o respecto de un Almacén de SellerFlex específico).

34 2. Requisitos del programa

35 2.1 Una vez que Amazon apruebe tu participación en el Programa, debes registrar cada producto que desees
36 incluir en el Programa en relación con un sitio de Amazon concreto, tal y como se describe en el [Manual de](#)
37 [SellerFlex](#) («Unidad del programa»). En Inglaterra, Francia, Italia y España se requiere que se registren los
38 productos en el Programa cuando un Almacén de SellerFlex alcance en total un volumen mínimo de 10
39 Unidades de Programa por colección. En Alemania, se requiere que se registren los productos en el Programa
40 cuando un Almacén de SellerFlex alcance en total un volumen mínimo de 16 Unidades de Programa por
41 colección. No puedes registrar un producto excluido por la Logística de Amazon en el Programa, salvo que se
42 especifique lo contrario en el [manual de SellerFlex](#). Puede retirar del Programa el registro de cualquiera de
43 sus unidades del programa en cualquier momento.

44 2.2 De conformidad con las políticas del programa aplicables, proporcionará información precisa y completa
45 sobre cada unidad del programa. Actualizará de inmediato cualquier información sobre las unidades de su

46 programa de acuerdo con nuestros requisitos y según sea necesario para que la información sea precisa y
 47 completa en todo momento.

48 2.3 Aceptas incluir únicamente la selección de Heavy & Bulky en el Programa. La selección de productos pesados
 49 y voluminosos se refiere a los productos pesados no clasificados (HNS) y pesados y voluminosos, tal y como
 50 se definen a continuación. En Amazon, definimos un ASIN o producto pesado y voluminoso como aquel que
 51 cumple al menos una de las siguientes características: (i) Peso ≥ 23 kg, (ii) lado más largo ≥ 175 cm, (iii)
 52 contorno > 360 cm [contorno = longitud + 2* (altura) + 2* (anchura)]

53 Según las dimensiones y el peso, clasificamos los productos pesados y voluminosos en dos categorías:

Categoría HB	Peso Criterios	Dimensión Criterios	Circunferencia:* Criterios	*Circunferencia = longitud +
Pesado, no clasificado (HNS)	≥ 23 kg y $< 31,5$ kg	No aplicable	No aplicable	2* (altura) +
Pesado y voluminoso	$\geq 31,5$ kg	Lado más largo ≥ 175 cm	Circunferencia ≥ 360 cm	2* (ancho)

54

55 2.4 Cada unidad del programa debe empaquetarse en un solo paquete (es decir, no debe dividirse una unidad del
 56 programa en varios paquetes), a menos que una unidad del programa sea un producto con varias cajas
 57 (número de cajas superior a 1 en el catálogo de Amazon).

58 2.5 Usted acepta que Amazon pueda suspender o resolver su participación en el Programa respecto de un
 59 Almacén de SellerFlex en particular si tus unidades de programa no alcanzan los siguientes umbrales de
 60 rendimiento específicos:

Métrica	Descripción	Umbral de rendimiento
Tasa de entrega tardía o incumplimiento de la normativa ExSD	La tasa de envíos que no salen del Almacén de SellerFlex relevante a la hora indicada en la lista de selección que aparece en WMS («Fecha de envío prevista», «ExSD»). Los envíos retrasados ocasionados por el retraso en la recogida por parte del transportista no se tendrán en cuenta a la hora de adoptar ninguna medida coercitiva.	$< 1\%$
No se pudo generar etiquetas de envío puntual	La proporción de envíos en los que las etiquetas de envío se imprimen después del ExSD o más de 24 horas antes de la fecha de recogida indicada en la lista de selección que se muestra en tu WMS.	$< 1\%$
Tasa de cancelación de pedidos	La ratio de cancelaciones de pedidos es el porcentaje del total de pedidos registrados en el Programa respecto de un Almacén de SellerFlex y cancelados por el vendedor antes de que el transportista asignado los recoja.	$< 1\%$

61

62 2.6 Te comprometes a asegurarte de que todos los envíos estén embalados y etiquetados de forma segura de
63 acuerdo con el [Manual de SellerFlex](#) (incluidos los [requisitos estándar de carga](#)), que pueden actualizarse
64 periódicamente. Para cada envío, deberás (1) embalar el paquete de forma segura y comercialmente
65 razonable y cumplir con todos los requisitos de embalaje, etiquetado, peso y tamaño aplicables (incluidas las
66 leyes o reglamentos nacionales o de la UE aplicables). Las etiquetas de envío se imprimirán no más de 24
67 horas antes de la recogida. Entregarás todos los envíos al transportista asignado en la fecha de envío prevista
68 (es decir, no antes ni después) y confirmarás el envío pulsando el botón «Entrega» de la sección de envíos de
69 SellerFlex WMS (Pedidos -> Envío -> Entrega), tal y como se describe en el [manual de SellerFlex](#).
70 Controlaremos sus indicadores de rendimiento comparándolos con la tasa de entrega tardía o el
71 incumplimiento de las ExSD y el requisito de generación de etiquetas por incumplimiento de las normas de
72 envío puntual.

73 2.7 Las [mercancías peligrosas no son aptas para](#) el programa. No podrás (i) poner a la venta a través del
74 Programa, (ii) incluir en el inventario del Programa ni (iii) enviar o entregar artículos peligrosos con el
75 Programa.

76 2.8 Si está a punto de cerrar un almacén de SellerFlex durante menos de 3 días consecutivos, debe solicitar las
77 vacaciones en la herramienta de gestión de vacaciones del WMS de SellerFlex con un mínimo de 2 semanas
78 de antelación. Si desea cerrar un almacén de SellerFlex durante más de 3 días consecutivos, debe informar al
79 equipo de operaciones de SellerFlex con al menos 4 semanas de antelación enviando un correo electrónico a
80 eu-sellerflex-support@amazon.com. En caso de que desee cambiar la dirección de su almacén de SellerFlex,
81 debe informar del cambio al equipo de operaciones de SellerFlex con al menos 4 semanas de antelación
82 (incluida la nueva dirección) enviando un correo electrónico a [eu-sellerflex-support@amazon.com](#).

83 3. Envío de unidades del programa

84 Cuando un cliente solicite su unidad del programa en la página de Amazon, un transportista de nuestra elección
85 recogerá la unidad del programa en el almacén de SellerFlex relevante, tal como se describe en el [manual de](#)
86 [SellerFlex](#), y enviará la unidad del programa a las direcciones de envío del país de la página de Amazon
87 correspondiente.

88 4. Devoluciones de clientes/entregas fallidas

89 Tras una solicitud de devolución por parte de un cliente, un transportista de nuestra elección recogerá la unidad
90 del programa en manos del cliente. Las unidades del programa devueltas y no entregadas no se envían al almacén
91 de SellerFlex sino a un centro logístico de Amazon y, posteriormente, se procesan de conformidad con las
92 [condiciones de servicio de Logística de Amazon](#) y las políticas del [programa de Logística de Amazon](#). A partir de la
93 llegada de la unidad del programa devuelta, tal como se define en estas condiciones, a un centro logístico de
94 Amazon, la unidad del programa pasará a denominarse «unidad», según se define en las condiciones de servicio de
95 Logística de Amazon. Las unidades aptas para la venta, tal como se definen en las condiciones de servicio de
96 Logística de Amazon, se ofrecerán automáticamente en la página de Amazon en el marco del Programa de
97 Logística de Amazon con el precio de compra que tú establezcas para la unidad del programa. Según el almacén de
98 SellerFlex de que se trate, el centro logístico de Amazon y la ubicación del cliente, es posible que los futuros
99 pedidos de los clientes se gestionen utilizando estas unidades de Logística de Amazon o unidades del programa
100 almacenadas en el almacén de SellerFlex relevante. Puedes solicitar en cualquier momento que las unidades se
101 devuelvan de un centro logístico de Amazon al almacén de SellerFlex relevante o a cualquier otro lugar, o que nos
102 deshagamos de las unidades de conformidad con la sección F.7 de las condiciones de servicio de Logística de
103 Amazon.

104 Si solicitas que las Unidades se devuelvan al Almacén de SellerFlex relevante o a cualquier otra ubicación y las
105 Unidades de Programa se rechazan o no pueden entregarse, te requeriremos que nos reembolse los costes
106 incurridos.

107 **5. Servicio de atención al cliente**

108 5.1 Seremos responsables de todos los problemas de servicio al cliente relacionados con el embalaje, la
109 manipulación y el envío, así como de las devoluciones, reembolsos y ajustes de los clientes relacionados con
110 las unidades del programa. Determinaremos si el cliente recibirá un reembolso, ajuste o sustitución de alguna
111 de las unidades del programa y te pediremos que nos reembolse si determinamos que eres responsable de
112 ello de conformidad con el acuerdo de soluciones empresariales (incluidas estas condiciones de SellerFlex y
113 las políticas del programa de la página de Amazon correspondiente). Te avisaremos de inmediato cuando
114 seas responsable del reembolso de un cliente. Puede apelar si no está de acuerdo con nuestra conclusión en
115 un plazo de treinta (30) días a partir de nuestra notificación. Salvo lo dispuesto en esta sección 5.1 en relación
116 con las unidades del programa, el servicio de atención al cliente se gestionará según lo establecido en tu
117 acuerdo de vendedor. Serás responsable de las consultas del servicio de atención al cliente relacionadas con
118 el IVA, incluidas, entre otras, los precios y el IVA, las facturas con IVA y las notas de crédito.

119 5.2 En situaciones relacionadas con las unidades del programa en las que se haya entregado un artículo
120 incorrecto o que el artículo esté dañado, perdido o falte, a menos que determinemos que el motivo de dicha
121 solicitud es tuyo o alguno de tus empleados, agentes o contratistas, incluyendo el Almacén de SellerFlex,
122 nosotros, a nuestra elección: (i) enviaremos al cliente una unidad de sustitución de tu inventario de Logística
123 de Amazon o Unidades de Programa disponibles en el Almacén de SellerFlex relevante y te pagaremos el
124 valor de reposición aplicable (tal como se describe en las directrices de Logística de Amazon de la página de
125 Amazon correspondiente a la unidad de sustitución), o (ii) iniciaremos un reembolso al cliente en tu nombre y
126 te pagaremos el importe de reembolso estimado para la unidad del programa, tal como se describe en la
127 [política de reembolsos por pérdidas o daños de SellerFlex](#), o sustituya la unidad del programa perdida o
128 dañada por un producto nuevo del mismo FNSKU. Cualquier reembolso a un cliente se iniciará de
129 conformidad con las condiciones de servicio de Vender en Amazon. Sin perjuicio de las condiciones de
130 servicio de Vender en Amazon, tendremos derecho a cobrarte las tarifas aplicables que nos pagues en virtud
131 de las condiciones de servicio de Vender en Amazon y estas Condiciones de SellerFlex, respectivamente. Salvo
132 lo dispuesto expresamente en esta sección 5.2, usted será responsable de todos los costes asociados a
133 cualquier reemplazo o devolución.

134 5.3 Si sustituimos una unidad o reembolsamos a un cliente, tal como se describe en la sección 5.2, y dicho cliente
135 nos devuelve la unidad del programa original, esta unidad del programa original se considerará una unidad en
136 el marco del Programa de Logística de Amazon y se gestionará de conformidad con la sección F.8.4 de las
137 condiciones de servicio de Logística de Amazon.

138 **6. Reembolso**

139 De conformidad con nuestra [política de reembolsos por pérdidas y daños](#) de SellerFlex, Amazon te reembolsará las
140 unidades del programa que se pierdan o dañen mientras estén bajo el control de Amazon (dañadas por un
141 transportista operado por Amazon o en nombre de Amazon), excluidas las unidades del programa de un paquete
142 que (i) no lleve una etiqueta de envío adjunta («unidad del programa sin etiqueta»); o (ii) lleve una etiqueta de
143 envío de un transportista diferente al que aparece en tu lista de selección en WMS («Unidad mal etiquetada»). Las
144 unidades del programa que no estén etiquetadas se considerarán abandonadas y Amazon podrá deshacerse de
145 ellas (por ejemplo, vendiéndolas, reciclándolas, donándolas o destruyéndolas) y conservar las ganancias que
146 Amazon reciba por su eliminación. Si tú, o el Almacén de SellerFlex relevante, entrega por error una unidad mal
147 etiquetada al transportista asignado y nos lo comunicas por correo electrónico a eu-sellerflex-
148 support@amazon.com en un plazo de 2 días laborables a partir de la entrega de la unidad correspondiente al
149 transportista, es posible que podamos identificar y devolverte las unidades notificadas por tu cuenta; si no nos lo
150 notificas a tiempo o no podemos identificar alguna unidad mal etiquetada como tuya, las unidades se considerarán
151 abandonadas y Amazon podrá desecharlas (por ejemplo, vendiéndolo, reciclándolo, donándolo o destruyéndolo) y
152 conservar cualquier los ingresos que Amazon pueda recibir por la enajenación. Para evitar dudas, no le
153 reembolsaremos las unidades del programa perdidas o dañadas que no estén etiquetadas o las unidades mal
154 etiquetadas.

155 **7. Software WMS**

156 El software WMS que ponemos a su disposición para el Programa es el software de Amazon, tal como se define y
157 sujeto a nuestras condiciones de uso.

158 **8. Compensación**

159 8.1 Tarifas

160 Nos pagarás las tarifas aplicables establecidas en la tarjeta [tarifas SellerFlex](#). Las tarifas de SellerFlex incluyen los
161 gastos de envío de la devolución de un cliente a un centro logístico de Amazon.

162 Las tarifas de Vender en Amazon se aplican además de las tarifas de gestión logística de SellerFlex, y se aplica la
163 tarifa por referencia mínima que se indica en la tabla de tarifas de SellerFlex. Las tarifas por referencia para las
164 unidades del programa se calculan sin incluir las tarifas de gestión logística de SellerFlex.

165 En el caso de las unidades del programa devueltas y gestionadas en el marco del Programa de Logística de Amazon,
166 nos pagarás las tarifas aplicables establecidas en la sección F.9 de las condiciones de servicio de Logística de
167 Amazon.

168 8.2 Envío

169 Para cualquier unidad del programa, determinaremos los montos cobrados al cliente por los servicios de envío.
170 Entre tú y nosotros, estos cargos serán los cargos con impuestos incluidos para el cliente y te los informaremos. Te
171 cobraremos (y tú nos pagarás) una comisión igual al importe de dichos cargos que debas pagar al cliente.
172 Reconoces y aceptas que eres responsable de pagar cualquier IVA aplicable a los gastos de envío al cliente.

173 **9. Rescisión**

174 Puede dar por terminado su uso del Programa en cualquier momento dejando de usarlo y enviándonos una
175 notificación por correo electrónico a eu-sellerflex-support@amazon.com. Al rescindir estas Condiciones de
176 SellerFlex, todos los derechos y obligaciones relacionados con estas Condiciones de SellerFlex se extinguirán
177 inmediatamente, con la salvedad de que seguirás siendo responsable del cumplimiento de todas tus obligaciones
178 en relación con las transacciones realizadas antes de la rescisión y de cualquier responsabilidad acumulada antes
179 de la rescisión o como resultado de la misma. Para evitar dudas, la rescisión del Programa no afecta al proceso de
180 devolución que se tramita en el marco del Programa de Logística de Amazon para las unidades del Programa
181 enviadas en virtud de este Programa.

182 Podemos suspender o cancelar su uso del Programa de conformidad con la sección 3 del Acuerdo de solución
183 empresarial o de acuerdo con estos Términos y Condiciones de SellerFlex. También podemos limitar su uso del
184 Programa en las mismas condiciones. Podemos interrumpir este Programa en cualquier momento con previo
185 aviso.

186 **10. Modificación**

187 Los cambios en estas condiciones de SellerFlex, incluida la tabla de tarifas de SellerFlex, se anunciarán de
188 conformidad con el acuerdo de soluciones empresariales.

189 **11. Indemnización**

190 Además de sus obligaciones en virtud de la sección 6 del Acuerdo de soluciones empresariales, también acepta
191 indemnizarnos, defendernos y eximirnos de responsabilidad a nosotros, a nuestras filiales y a sus respectivos
192 funcionarios, directores, empleados, representantes y agentes contra cualquier reclamación que surja de o esté

193 relacionada con: (a) las Unidades del Programa, incluida cualquier lesión personal, muerte o daño a la propiedad;
194 y, si corresponde (b) cualquier venta, uso, valor agregado, propiedad personal, ingresos brutos, impuestos
195 especiales, impuestos o tasas de franquicia, negocios o de otro tipo, o cualquier aduana, arancel o similar las
196 cuotas (incluidas las sanciones, multas o intereses sobre cualquiera de las anteriores) impuestas por cualquier
197 gobierno u otra autoridad tributaria en relación con el envío de las unidades del programa como parte de su
198 participación en el Programa.

199 **12. Modificaciones de las condiciones de servicio de vender en Amazon**

200 Con el único propósito de este Programa y solo en relación con las unidades del programa, las secciones de las
201 condiciones de servicio de Vender en Amazon que se mencionan a continuación se modifican o no se aplicarán de
202 la siguiente manera:

203 12.1 No se aplicará la sección S-1.3 (Gastos de envío y manipulación).

204 12.2 Sección **S-2.1 (Venta y logística)**: cualquier referencia en esta sección a las «Condiciones de servicio de
205 Logística por parte de Amazon» se sustituirá por estas Condiciones de SellerFlex y cualquier referencia a
206 «Logística por parte de Amazon» se sustituirá por «SellerFlex».

207 12.3 La sección **S-2.2 Cancelaciones, devoluciones y reembolsos** se sustituye por la siguiente redacción: «Amazon
208 gestionará las cancelaciones, devoluciones, reembolsos y ajustes de conformidad con la sección 5 de estos
209 Términos de SellerFlex».

210 12.4 La sección **S-3.1 Errores de entrega e inconformidades; retiradas** del mercado se sustituye por la siguiente
211 redacción: «Usted es responsable de: cualquier falta de entrega, entrega errónea, robo u otro error o acto
212 relacionado con el cumplimiento y la entrega de sus productos, excepto en la medida en que se deba a: (a) el
213 fraude con tarjetas de crédito del que somos responsables en virtud de la sección S-1.4; o (b) nuestra falta de
214 puesta a su disposición la información del pedido tal como la recibió nosotros o como resultado de la
215 verificación de la dirección. Sin perjuicio de la frase anterior, en el caso de las unidades del programa, si las
216 hubiera, estas condiciones de SellerFlex se aplicarán a la falta de entrega, la entrega errónea, el robo u otro
217 error o acto relacionado con el cumplimiento y la entrega de esas unidades del programa. Usted es
218 responsable de cualquier falta de conformidad o defecto o de cualquier retirada pública o privada de
219 cualquiera de sus productos. Nos lo comunicará a la mayor brevedad en cuanto tengas conocimiento de
220 alguna retirada pública o privada de tus productos o de cualquier retirada pública o privada de tus
221 productos.»

222 Última actualización: 01/04/2025