

~~Weltweite~~ ~~Qualitätsrichtlinien~~ Nutzungsbedingungen des Programms für Amazon Renewed

Dieses Dokument behandelt die allgemeinen Qualitätsanforderungen für ein Produkt, damit es bei Amazon ~~als~~ Renewed verkauft werden kann. Die unten aufgeführten Anforderungen sollen als erforderliches Mindest-Qualitätsniveau übergreifend für alle Produktkategorien von Amazon Renewed dienen. Alle kategoriespezifischen Anforderungen sind in Anhang A aufgeführt und ersetzen die allgemeinen Anforderungen an die Produktqualität. Alle markenspezifischen Anforderungen sind in Anhang B aufgeführt und ersetzen sowohl kategoriespezifische Anforderungen als auch allgemeine Produktqualitätsanforderungen.

A. Allgemeine Anforderungen an die Produktqualität Alle Renewed-Produkte müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

1. Produkt

- ~~Produkte wurden~~ Jedes Produkt wurde geprüft, gereinigt, ggf. repariert und getestet, um wie neu zu funktionieren und auszusehen.
- ~~Wenn ein Produkt repariert wurde, müssen alle Komponenten~~ Alle Wiederaufarbeitungsbetriebe verwenden ausschließlich OEM-Teile (Original Equipment Manufacturer) ~~sein.~~ Solche Teile können neu oder generalüberholt sein, sodass sie im Zustand „wie neu“ sind (mit Ausnahme von Apple-Produkten, für die keine gebrauchten Teile verwendet werden können – siehe Anhang B.1).
- Aus einer Entfernung von 30 ~~Zentimeter~~ Zentimetern zum Produkt dürfen keine Anzeichen von ~~Schönheitsschäden~~ Schönheitsfehler (Kratzer, Dellen usw.) sichtbar sein.
- Falls Displays vorhanden sind, sollten diese keine toten oder „festsitzenden“ (stuck) Pixel sowie keine Verdunkelung aufweisen.
- Alle Kennzeichnungen auf externen Oberflächen des Produkts müssen unversehrt sein (z. B. Produktlogo). Zusätzliche Kennzeichnungen (z. B. Logo des Lieferanten, Gravuren usw.) sind nicht zulässig.
-

Falls vorhanden, müssen Batterien eine ~~Kapazität~~ Leistung von mehr als 80 % eines neuen Äquivalents aufweisen.

- ~~Falls Displays vorhanden sind, sollten diese keine toten oder „festsitzenden“ (stuck) Pixel sowie keine Dimmung aufweisen.~~

- Falls zutreffend, müssen alle Produkte auf ihre ursprünglichen Werkseinstellungen zurückgesetzt und für die Verwendung vollständig entsperrt sein.
 - Produkte müssen gegebenenfalls auf die neueste Version aktualisiert werden können, die vom OEM unterstützt wird ~~(mit Ausnahme von Microsoft PCs, die bereits mit der neuesten verfügbaren Version von Windows verkauft werden müssen – siehe Anhang A.2).~~
2. Zubehör
- Die Produkte müssen alle Zubehörteile enthalten, mit denen ein neues Modell versehen ist (Ausnahmen finden Sie in den Anhängen A und B).
 - ~~Bei dem bereitgestellten~~ Es darf nur OEM-Zubehör ~~muss es sich um OEM-Produkte handeln, die verwendet werden, das~~ entweder neu oder generalüberholt sindist, sodass siees in einem neuwertigem Zustand sindist (Ausnahmen finden Sie in Anhang A und B).
 - ~~Wenn zutreffend:~~ Gegebenenfalls müssen Stecker ~~müssen den Standards des Landes mit der Region~~ der Marketplace-Site entsprechenkompatibel sein, auf der das Produkt verkauft wird. Adapter sind als Alternative nicht zulässig.
 - Produkte mit Fernbedienung müssen bereits im Vorfeld gekoppelt worden sein. Andernfalls muss die Verpackung Anweisungen zur Koppelung der Fernbedienung mit dem Empfangsgerät und zur Fehlerbehebung von Kommunikationsproblemen enthalten.
3. Bedienungsanleitungen
- ~~Es~~ Obwohl nicht erforderlich, wird ~~empfohlen,~~ die Bereitstellung von Bedienungsanleitungen zur Verfügung ~~dringend nahegelegt, um die Kundenzufriedenheit u erhöhen und negative Bewertungen und Produktrückgaben zu stellen (dies ist jedoch nicht verpflichtend)-reduzieren.~~ Wenn keine physischen Bedienungsanleitungen vorhanden sind, kann sollte, wenn möglich, ein Link oder ein Verweis auf die Bedienungsanleitung des Herstellers beigefügt werden.
 - Ursprüngliche Bedienungsanleitungen müssen vorhanden sein, soweit gesetzlich vorgeschrieben.
 - Sicherheitshinweise müssen vorhanden sein, soweit gesetzlich vorgeschrieben.

~~2. Personenbezogene Informationen~~

4. Die Produkte sind frei von allen Endnutzerdaten

- Der Verkäufer hat eine vollständige forensische Vernichtung aller personenbezogenen Informationen und aller anderen Daten, bevor sie zum durchzuführen, die von einem Endnutzer stammen oder mit ihm in Verbindung stehen und in einer Hardware-, Software- oder Medienkomponente eines Produkts vor dem Verkauf in Umlauf gebracht werden. enthalten sind.

Beispiele für ~~persönliche Daten~~ solche Endnutzerdaten umfassen, sind aber nicht beschränkt auf Name, Geburtsdatum, Fingerabdrücke oder andere biometrische

Daten, Sozialversicherungsnummer, Straße, E-Mail-Adresse, Cloud-Speicherkonto und Kreditkarteninformationen.

- Alle ~~personenbezogenen Daten~~ Endnutzerdaten müssen gemäß dem Standard on Media Sanitization des National Institute of Standards and Technology (NIST) oder anderen geltenden lokalen Verordnungen und Standards entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter NIST-SP.800-88.rev.1.

4.5. Verpackung

- Das Produkt muss entweder in einem neuen Karton oder in der Originalverpackung verpackt werden. Artikel dürfen nicht in einem Umschlag oder einem gepolsterten Umschlag versandt werden.
- Die Verpackung muss sauber und frei von Schäden, Kennzeichnungen und nicht produktbezogenen Etiketten und Aufklebern sein.
- Wenn Sie die Originalverpackung verwenden, müssen die Seriennummern auf dem Karton und dem Produkt übereinstimmen. Darüber hinaus muss die Etikettierung auf mindestens zwei Seiten der Verpackung erfolgen, wobei das Produkt explizit als „Erneuert“, „Generalüberholt“, „Wiederaufgearbeitet“ („Remanufactured“) oder andere zutreffende Derivate identifiziert Begriffe bezeichnet werden muss.
- Produkte und Zubehör müssen voneinander getrennt und gesichert sein, um sicherzustellen, dass sie nicht direkt miteinander in Kontakt stehen. Sie sind gesichert und können sich während der Handhabung des Verladens und des Versands nicht im Karton bewegen.
- Die Produktverpackung muss erfolgreich Falltests bestehen, die auf allgemein anerkannten Standards wie denen der oder der International Safe Transit Association (ISTA) basieren.
- Produkte Alle Auslieferungen von Produkten, die Lithium-Batterien (sowohl Lithium-Ionen- oder auch Lithium-Metall-Batterien) enthalten, werden in die Klasse 9 – Sonstige Gefahrgüter eingestuft. Bitte beachten Sie die Anforderungen der IATA und der ICAO, da das Produkt möglicherweise eine korrekte Kennzeichnung, Klassifizierung, Verpackung, Markierung und Etikettierung erfordert.

B. Produktbeschaffung und -vertrieb.

Gemäß den Amazon-Richtlinien für Parallelimporte (siehe Steuerrechtliche Vorschriften und gesetzliche Anforderungen in Europa Steuerrechtliche Vorschriften und gesetzliche Anforderungen in Europa) müssen alle erneuerten Produkte für den Verkauf im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) zugelassen sein. Verkäufer/Verkaufspartner, die Produkte anbieten, die außerhalb des EWR beschafft wurden, müssen sich rechtlichen Rat einholen und sicherstellen, dass der Rechteinhaber solchen Parallelimporten nicht widerspricht.

C. Qualitätskontrollen und -durchsetzung

1. Qualitätsmanagementsystem für Verkäufer (QMS)

- Der Verkäufer unterhält ein internes QMS, das eine zeitnahe Identifizierung und Reduzierung von Produktqualitäts- und Betriebsdefekten ermöglicht. Obwohl eine Zertifizierung derzeit nicht erforderlich ist, wird die Einhaltung der Bestimmungen und Richtlinien der ISO 9001 dringend empfohlen.

2. Leistungsüberwachung

- Alle Um die Einhaltung der globalen Qualitätsanforderungen für Amazon Renewed-Produkte zu gewährleisten, müssen mit den Verkäufere die folgenden Leistungsmetriken erfüllen:

- Fehlerquote von Bestellungen < 0,8 % und durchschnittliche Produktbewertung > 3.70.
- Renewed Quality Score (RQS) > 98 % (Verkäuferebene). Garantiebedingungen versehen sein, die vom Hersteller, Instandsetzer, Wiederverkäufer oder Drittanbieter anerkannt und verwaltet

Einzelheiten über die RQS-Richtlinien, Erwartungen und Durchsetzungsmaßnahmen finden Sie in Seller Central. Sobald Sie für den Verkauf bei Amazon Renewed freigeschaltet sind, können Sie hier auf Ihren RQS-Bericht zugreifen.

- Amazon Renewed behält sich das Recht vor, Testkäufe durchzuführen, um die Erfüllung der Programmanforderungen sicherzustellen. Produkte, die zu diesem Zweck gekauft wurden, werden ~~müssen~~ gemäß dem regulären Rücksendeprozess an den Verkäufer zurückgesendet und haben keine Auswirkung auf die Leistungsmetriken.

~~**C. Garantie** Alle Renewed-Produkte, mit Ausnahme von herkömmlichen Armbanduhren und Amazon-Geräten (z. B.: Echo, Fire), werden von der Amazon Renewed-Garantie abgedeckt. Darüber hinaus dürfen Verkäufer dem Kunden auf freiwilliger Basis ihre eigene Garantie anbieten ("freiwillige Garantie"). Amazon ist nicht verantwortlich für Anträge im Zusammenhang mit freiwilligen Garantien eines Verkäufers. Weder die Amazon Renewed-Garantie noch die freiwillige Garantie hat Auswirkungen auf die Rechte des Kunden im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung.~~

~~1. Zustände~~

- ~~a. Alle Renewed-Produkte, mit Ausnahme von herkömmlichen Armbanduhren und Amazon-Geräten (z. B.: Echo, Fire), die im Amazon Renewed-Shop verkauft werden, sind Teil der Amazon Renewed-Garantie.~~
- ~~b. Verkäufer, die Versand durch Verkäufer nutzen, müssen sich für die vorfrankierten Rücksendeetiketten in Seller Central anmelden, damit ihre Renewed-Produktangebote für die Amazon Renewed-Garantie berechtigt sind. Die Nichteinhaltung der Richtlinien kann zum Entzug der Verkaufsberechtigung für Amazon Renewed führen.~~
- ~~c. Verkäufer, die Versand durch Amazon nutzen, sind automatisch für die Amazon Renewed-Garantie berechtigt.~~
- ~~d. Verkäufer können gegen die Erstattung der Amazon Renewed-Garantie nur dann Einspruch erheben, wenn ein falscher Artikel zurückgesendet wurde (z. B. mit einer anderen Seriennummer oder ein anderes Modell) oder der Artikel in einem~~

~~anderen Zustand als beim Versand zurückgesendet wurde (vom Kunden beschädigt). Verkäufer müssen in der Lage sein, Unterlagen als Beweis für eines dieser Szenarien zur Verfügung zu stellen. Gehen Sie wie folgt vor, um Widerspruch einzulegen:~~

- ~~▪ Melden Sie sich in Seller Central an und klicken Sie auf Kontaktieren Sie uns.~~
- ~~▪ Wählen Sie auf der linken Seite die Option **Verkaufen bei Amazon** aus.~~
- ~~▪ Geben Sie im rechten Pop-up-Fenster "Amazon Renewed" ein.~~
- ~~▪ Klicken Sie auf der linken Seite auf **Probleme mit Amazon Renewed**.~~
- ~~▪ Beschreiben Sie das Problem im angezeigten Textfeld und klicken Sie auf **Senden**, um einen Fall mit unserem Supportteam zu erstellen.~~

~~2. Art der Abdeckung~~

- ~~a. Wenn das Produkt nicht wie erwartet funktioniert, haben Renewed-Kunden die Möglichkeit, das Amazon-Supportteam "Sprich mit einem Experten" zu kontaktieren.~~
- ~~b. Wenn das Problem durch die technische Fehlerbehebung nicht gelöst werden kann, haben Renewed-Kunden das Recht, das defekte Produkt zurückzusenden und Folgendes zu erhalten:
 - ~~i. entweder einen Ersatzartikel des gleichen Modells, der gleichen Farbe und der gleichen Version der ursprünglich gekauften Einheit oder~~
 - ~~ii. eine Erstattung, wenn kein Ersatzartikel verfügbar ist.~~~~

~~Abdeckungszeitraum~~

- ~~c. Die Amazon Renewed-Garantie ist ein Jahr lang nach Erhalt eines Renewed-Produkts gültig, das in einem Amazon Renewed-Shop in Frankreich, Deutschland, Spanien, Italien oder dem Vereinigten Königreich verkauft wurde.~~

~~**Anmerkung:** Weder die Amazon Renewed-Garantie noch die freiwillige Garantie beeinflussen die Rechte des Kunden im Rahmen der A bis Z-Garantie.~~

~~Anhang A: Anforderungen je Produktkategorie~~

~~1. Drahtlos~~

- ~~• Alle Geräte müssen unter Verwendung externer Anwendungen Diagnosetests unterzogen werden, um Funktionalität und Datenbereinigung sicherzustellen. Diese Geräte müssen auf ihre ursprünglichen Werkseinstellungen zurückgesetzt werden.~~
- ~~• Alle Telefone müssen IMEI-Prüfungen unterzogen werden, um sicherzustellen, dass sie auf keiner Sperrliste stehen oder gestohlen sind. Verkäufer müssen IMEI-Prüfaufzeichnungen mindestens 120 Tage lang aufbewahren, damit eventuell regelmäßige Bestandsprüfungen und Prüfungen auf Bestellebene durchgeführt werden können.~~
- ~~• Smartphones mit einem integrierten, obligatorischen Kameraauslösergeräusch sind dürfen nicht zulässig bei Amazon Renewed verkauft werden (z. B. Telefone bestimmte Smartphones, die aus Japan oder Südkorea)- stammen).~~
- ~~• Telefone mit Markenkennzeichnung und/oder die für ein bestimmtes Netzwerk gesperrt Handys, die einem bestimmten Netz zugehören und/oder darauf beschränkt sind, sind nicht zulässig. zugelassen.~~

- Kopfhörer und SIM-Karten sind nicht verpflichtend. keine zwingend erforderlichen Zubehörteile.
- Für jedes Gerät mit SIM-Karte muss ein Werkzeug zur Entfernung von SIM-Karten mitgeliefert werden (original oder generisch).
- Die Verwendung von OEM-Zubehör wird empfohlen (wie Kabel und Ladegeräte ist jedoch nicht verpflichtend). Alle generischen Zubehörteile müssen den Länderstandards erforderlich, wird aber ausdrücklich empfohlen.
- Displayschutzfolien werden empfohlen, sind aber nicht erforderlich. Der Displayschutz sollte in Form von Geräteversiegelungsfolien vorliegen, die beim Auspacken des Landes entsprechen, in dem das Produkt verkauft wird. Geräts entfernt werden können, oder aus nicht gehärteten Glas-/Flüssigschutzfolien bestehen, die am Gerät verbleiben.

2. Computer

Auf allen

- Alle Microsoft-Laptops, -Tablets und -PCs muss das neueste verfügbare müssen mit vorinstalliertem Windows-Betriebssystem vorinstalliert ausgestattet sein, das von Microsoft unterstützt wird.
- Alle Microsoft-Laptops, -Tablets und -PCs müssen mit authentischen Softwarelizenzen ausgestattet sein, was durch die Verfügbarkeit eines Echtheitszertifikats (Certificate of Authenticity, COA) belegt wird, das durch einen durch von einem von Microsoft autorisierten Instandsetzer bereitgestellt wird. Wiederaufbereiter (Microsoft Authorized Refurbisher) belegt wird.
- Die Verwendung von OEM-ZubehörZubehörteilen (z. B. Tastaturen und Mäuse) wird empfohlen (ist aber nicht erforderlich), vorgeschrieben. Alle generischen Zubehörteile müssen den regionalen Anforderungen des Landes, in dementsprechen, wo das Produkt verkauft wird, entsprechen.
- Es ist ratsam, Bei der Verpackung werden Monitorbildschirme während des Verpackens nach Möglichkeit vom Standfuß und allen anderen Verbundteilen zu trennen (dies ist jedoch nicht zwingend erforderlich). getrennt.

3. Drucker und Patronen

- Druckpatronen müssen aus dem Drucker entfernt und in einem versiegelten Kunststoffbeutel verpackt werden, um zu verhindern, dass Tinte oder Pulver in den Karton ausläuft.
- Bewegliche Teile wie z. B. Klappen und Druckköpfe müssen während des Transports mit Klebeband versehen und gesichert sein. Externe PapierbehälterPapierfächer müssen getrennt und separat verpackt werden.
- Der Verkauf von erneuerten Renewed-Tinten- und Tonerpatronen (wiederaufbereitet, generalüberholt, nachgefülltwiederaufgefüllt oder andere derivative Produkte) ist unter eigenständigen-Derivate) sind bei Einzelprodukt-ASINs nicht zulässig.

4. Kleine Küchengeräte

- Produkte zur Lebensmittelverarbeitung dürfen nur Materialien enthalten, die den geltenden Vorschriften entsprechen. Alle Oberflächen, die in direkten Kontakt mit Lebensmitteln oder

Flüssigkeiten geraten könnten, müssen gemäß den geltenden lokalen Verordnungen und Standards gereinigt und desinfiziert werden.

- Alle Produkte müssen nach der Reinigung und vor dem Verpacken gründlich getrocknet werden. Produkte, die Flüssigkeitstanks enthalten (z. B. Espressoeräte, Teekannen usw.), ~~müssen sich insind~~ vollständig ~~getrocknetem Zustand befinden zu entleeren.~~
- ~~Es~~An den Außenflächen der Geräte dürfen ~~auf allen äußeren Oberflächen~~ keine Flecken oder Anzeichen von kalzifiziertem Wasser sichtbar sein, wenn das Produkt aus einer Entfernung von 30 ~~Zentimeter~~ cm betrachtet wird.
- Bewegliche Teile wie z. B. Klappen und Container müssen während des Transports mit Kleband versehen und gesichert sein.

5. Elektrowerkzeuge, Rasen- und Gartengeräte

- Produkte in diesen Kategorien können ohne Zubehör verkauft werden, solange dies eindeutig über die ~~Amazon~~-Produktangebotsseite von Amazon kommuniziert wird.
- Benzinbetriebene Produkte müssen vollständig getrocknet und in Plastikbeutel eingewickelt werden, um Auslaufen und Verunreinigungen innerhalb der Verpackung zu vermeiden.

6. Softlines

- Bekleidung, StoffStoffe und Schuhe dürfen auf einer Entfernung von 30 ~~Zentimetern~~ cm keine Spuren von ~~nicht abgeschnittenen Fäden~~ Restfäden und fehlenden Nähten aufweisen.

Anhang B: Anforderungen nach Marke

1. Apple

- ~~Die Verwendung~~Renewed-Verkaufsstelle unterstützt gegenwärtig bestimmte iPhone-Modelle von Apple. Eine Liste der erhältlichen Modelle finden Sie hier
- Ladekabel und Ladestecker der Marke Apple (OEM) sind bei iPhone-Produkten nicht zulässig, sondern nur generisches Zubehör, das direkt von einer genehmigten Liste autorisierter Marken erworben wird. Alle Ladekabel müssen Mfi-zertifiziert („Made for iPhone“) sein und alle Ladegeräte müssen über das CE-Sicherheitszertifikat (Europa) verfügen. Eine Liste der autorisierten Marken für iPhone-Zubehör finden Sie hier.
- Für andere Apple-Produkte (außer iPhones) wird die Verwendung von OEM-Zubehör ~~wird~~ empfohlen (~~ist~~, jedoch nicht verpflichtend). Generische vorgeschrieben. Bei Verwendung von generischem Zubehör müssen die Kabel ~~müssen~~ Mfi-zertifiziert ~~sein~~ (Mfi = „(„Made for iPod“) iPhone“) ~~sein~~ und ~~die~~ Ladegeräte ~~müssen~~ ~~dasein~~ CE-Sicherheitszertifikat ~~besitzen~~. aufweisen.
 - ~~Sollte für ein Apple-Produkt generisches Zubehör mitgeliefert werden, muss das Produkt eine Karte/einen Aufkleber in der Verpackung mit folgendem Text enthalten:~~
 - ~~Das mitgelieferte Stromversorgungs- oder Datenkabel ist Mfi-zertifiziert und entsprechend mit Apple-Geräten kompatibel.~~
 - ~~Das mitgelieferte Ladegerät verfügt über das CE-Sicherheitszertifikat.~~

- ~~Zubehör und Teile von Apple, einschließlich Ladegeräte, Ladekabel und Kopfhörer, dürfen nicht als eigenständige Produkte verkauft werden.~~
- ~~Die Verwendung von entleerten oder generalüberholten Apple-Batterien ist in keiner der Apple-Produktkategorien zulässig. Eventuelle Batteriewechsel erfordern ausschließlich die Verwendung neuer Apple-Batterien.~~

~~1. Apple~~

- a. ~~Im Falle von Apple sind generische Zubehörteile dann zulässig, wenn kein Originalzubehör verfügbar ist. Kabel müssen jedoch Mfi-zertifiziert sein (Mfi = "Made for iPod") und Ladegeräte müssen das UL-Sicherheitszertifikat (Nordamerika) bzw. CE-Sicherheitszertifikat (Europa) besitzen.~~
- Im Rahmen der Wiederherstellung der ursprünglichen Werkseinstellungen muss unter Abschnitt A.1.g. die Funktion „Mein iPhone finden“ suchen“ (oder die entsprechende Funktion) auf allen Geräten deaktiviert werden.
 - b. ~~Sollte für ein Apple-Produkt generisches Zubehör mitgeliefert werden, muss das Produkt eine Karte/einen Aufkleber in der Verpackung mit folgendem Text enthalten:

 - i. ~~Das mitgelieferte Stromversorgungs- oder Datenkabel ist Mfi-zertifiziert und entsprechend mit Apple-Geräten kompatibel.~~
 - ii. ~~Das mitgelieferte Ladegerät besitzt das UL-Sicherheitszertifikat (für Nordamerika) bzw. das CE-Sicherheitszertifikat (für die EU).~~~~
- Zubehör und Teile von Apple wie Ladegeräte, Ladekabel, und Kopfhörer und Batterien können im Lieferumfang von Renewed iPhones enthalten sein, dürfen jedoch nicht separat unter ASINs ohne unter- oder übergeordnete ASINs als Einzelprodukte verkauft werden.
 - c. ~~Die ursprünglich empfangenen Einheiten für die Verarbeitung und den Weiterverkauf dürfen keine Anzeichen einer Manipulation des Geräts aufweisen.~~
- Die Verwendung von entleerten oder generalüberholten Apple-Batterien ist in keiner der Apple-Produktkategorien zulässig. Eventuelle für den Batteriewechsel erfordernde sind ausschließlich die Verwendung neuer neuer Apple-Batterien- zu verwenden.

~~1. Anhang C: Qualitätskontrollen und -durchsetzung Qualitätsmanagementsystem für Verkäufer (QMS)~~

- ~~Der Verkäufer muss über ein internes QMS verfügen, das eine rechtzeitige Identifizierung und Reduzierung von Produktqualitäts- und Betriebsdefekten ermöglicht. Auch wenn eine Zertifizierung nicht erforderlich ist, wird die Einhaltung der Bestimmungen und Richtlinien der ISO 9001 dringend empfohlen.~~

~~2.1. Leistungsüberwachung~~

- Wenn Verkäufer für das Anbieten bei Der Verkauf von Beats by Dre-Kopfhörern ist nicht zulässig.

Anhang C Amazon Renewed freigeschaltet sind, **Garantie**

Alle Renewed-Produkte mit Ausnahme von Amazon Geräten (z. B. Echo, Fire) werden von der Amazon Renewed-Garantie abgedeckt, die Sie anerkennen. Darüber hinaus ist es Ihnen gestattet, Ihren Kunden Ihre eigene Garantie auf freiwilliger Basis anzubieten („Freiwillige Garantie“). Amazon ist für Ansprüche basierend auf diesen ggf. von Ihnen angebotenen freiwilligen Garantieleistungen nicht verantwortlich.

Bedingungen

a. Alle Renewed-Produkte mit Ausnahme von Amazon Geräten (z. B. Echo, Fire), die über Amazon Renewed verkauft werden, werden von der Amazon Renewed-Garantie abgedeckt.

- b. Verkäufer des Merchant Fulfilled Network (MFN) müssen sie die folgenden Statistiken zur Verkäuferleistung erfüllen:
 - Rate an perfekten Bestellungen > 85 % Rate an Bestellmängeln < 0,8 % und Punktzahl der Produktrezensionen > 3,5.
 - sich für vorausbezahlte Rücksendeetiketten ~~Renewed Quality Score (RQS) > 98 % (Verkäuferebene).~~ Details zu den RQS-Richtlinien, Erwartungen und Durchsetzungsmaßnahmen finden Sie in Seller Central-
- anmelden, um Renewed-Produktangebote für die Amazon Renewed behält sich das Recht vor, Testkäufe nach eigenem Ermessen durchzuführen. Produkte, die zu diesem Zweck gekauft wurden, werden gemäß dem regulären Rücksendeprozess an die Verkäufer zurückgesendet und haben keine Auswirkung auf die Statistiken zur Verkäuferleistung.

-Garantie teilnahmeberechtigt zu machen. Die Nichteinhaltung der globalen Qualitätsanforderungen Nichteinhaltung kann zum Entzug der Verkaufsberechtigung bei Amazon Renewed führen, und die Übermittlung eines Maßnahmenplans zur Behebung und Wiedererlangung.

c. FBA-Verkäufer (Fulfillment by Amazon) sind automatisch für die Amazon Renewed-Garantie zugelassen.

d. Die Bestimmungen in Bezug auf Ansprüche der im Amazon Services Europe Business Solutions Vertrag festgelegten A-Z-Garantie beziehen sich auf Ansprüche in Rahmen der Amazon Renewed-Garantie.

2. Art der Garantieabdeckung

a. Wenn das Produkt nicht wie erwartet funktioniert, haben Renewed-Kunden Zugang zum „Talk to the Expert“-Support-Team (Gespräch mit Experten).

b. Sollte das „Talk to the Expert“-Support-Team das Problem nicht lösen können oder der Kunde weiterhin mit dem Produkt unzufrieden sein, haben Renewed-Kunden das Recht auf Produktrückgabe und erhalten entweder:

- ein Austauschgerät des gleichen Modells, der gleichen Farbe und Version des ursprünglich gekauften Geräts, sofern dies verfügbar ist, oder

- Rückerstattung des Kaufpreises

c. Diebstahl, versehentliche Beschädigung und Probleme im Zusammenhang mit Software oder Datenverlusten werden von dieser Berechtigungen erforderlich machen. Garantie nicht abgedeckt.

3. Abdeckungszeitraum

Die Amazon Renewed behält sich zu jeder Zeit und Garantie gilt für ein Jahr nach eigenem Ermessen das Recht vor Erhalt eines Renewed-Produkts von einer Amazon Renewed-Verkaufsstelle in Europa.

4. Amazon Renewed-Programmbeilage

Allen Renewed-Produkten ist eine Amazon Renewed-Programmbeilage beizulegen, die allgemeine Informationen über das Amazon Renewed-Programm und Kontaktinformationen des Kundendienstes von Amazon enthält. Den Link zum Herunterladen der Vorlage der Amazon Renewed-Programmbeilage finden Sie auf der Amazon Renewed help page.

Anhang D: Katalogvorgaben

Renewed-Verkäufer müssen zusätzlich zu den Regelungen der Produktdetailseiten folgende Katalogvorgaben für Renewed-Produkte beachten:

1. Renewed-Produktliste

- Renewed-Produkte müssen unter der Originalmarke des angebotenen Produkts aufgeführt sein. Sie können als Markenattribut für das Produkt nicht Ihren Verkäufernamen verwenden.
- Es steht Ihnen nicht zu, Verweise auf einen Verkäufernamen oder einer Verkäufermarke auf der Produktliste (Detailseite) anzugeben. Das gilt sowohl für den Hauptinhalt als auch für den Produkttitel, die Beschreibung, Aufzählungspunkte, Bilder oder jegliche andere Stellen auf der Detailseite. Der Inhalt kann nur Verweise auf die Originalmarke des Produkts enthalten.
- Es ist Ihnen nicht gestattet, Informationen über Garantiebedingungen oder -verfahren anzufügen, die von den Renewed-Garantieanforderungen abweichen.
- Gebündelte Angebote (z. B. ein Mobilgerät mit Schutzhülle) sind nicht zulässig.

2. Renewed ASIN-Erstellung

- Es ist Ihnen nicht gestattet, mehrere ASINs für das gleiche Renewed-Produkt zu erstellen.
- Für die Erstellung einer Renewed-ASIN müssen Sie das Renewed ASIN-Erstellungs-Tool verwenden. Sofern eine gleichwertige neue ASIN nicht verfügbar oder eine manuelle Erstellung einer neuen Renewed-ASIN erforderlich ist, muss der Zusatz „(Renewed)“ in Klammern im Suffix des Titels angegeben werden.
- Es ist Ihnen nicht erlaubt, neue Renewed ASINs für Apple-Produkte zu erstellen. Wenn Sie eine Renewed Apple ASIN benötigen, die nicht bereits im Renewed-Katalog aufgeführt ist, müssen Sie diese vom Verkäufer-Support anfordern.

3. Angebote

Produktkategorien. Schutzhüllen für kabellose Geräte, Ladezubehör (Kabel, Ladegerät etc.) und Tinten- und Tonerpatronen sind für den Verkauf über das Amazon Renewed-Programm nicht zulässig.

Preisgebung. Kunden erwarten, dass Renewed-Produkte weniger kosten als deren neue Entsprechungen. Renewed-Produkte müssen mit einem Preisnachlass von mindestens 5 % vom aktuellen Angebot einer neuen äquivalenten ASIN bei Amazon angeboten werden. Renewed-Angebote, die diese Anforderungen nicht erfüllen 1) werden nicht in das Angebot auf der Produktdetailseite aufgenommen, 2) werden ggf. vom Amazon Renewed-Katalog entfernt und/oder 3) können zum permanenten Entzug der Verkaufsberechtigung ~~zu entziehen, wenn Grund zur Annahmen besteht,~~ zu entziehen, wenn Grund zur Annahmen besteht, dass ein optimales Einkaufserlebnis gefährdet ist. für die jeweiligen ASINs führen.