

"Versand durch Amazon"-Richtlinie zur Erstattung verlorener oder beschädigter Einheiten

Wenn ein Artikel, den Sie an uns im Rahmen des Service "Versand durch Amazon" senden, in einer Einrichtung oder beim Transportdienst, der von Amazon oder im Auftrag von Amazon betrieben wird, verloren geht oder beschädigt wird, ersetzen wir diesen Artikel durch einen neuen Artikel derselben FNSKU oder erstatten Ihnen den Preis.

Berechtigung

Damit ein Artikel im Rahmen dieser Richtlinie berechtigt ist, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Artikel ist zu dem Zeitpunkt, an dem er verloren geht oder beschädigt wird, für Versand durch Amazon registriert.
- Der Artikel entspricht den ["Versand durch Amazon"-Produktanforderungen und -beschränkungen](#) sowie den ["Versand durch Amazon"-Lagerbestandsrichtlinien](#).
- Sie haben uns die genauen Artikel und Mengen in Ihrem Anlieferplan zukommen lassen.
- Der Artikel steht nicht zur Entsorgung aus und wurde nicht auf Ihre Anfrage hin entsorgt oder weil wir unser Recht auf Entsorgung ausgeübt haben.
- Der Artikel ist nicht defekt und wurde nicht vom Kunden beschädigt.
- Ihr Verkäuferkonto befindet sich im normalen Status, wenn Sie einen Rückerstattungsantrag auf einen verlorenen oder beschädigten Artikel stellen.

Anträge

Wenn Ihr Artikel gemäß dieser Richtlinie berechtigt ist und Amazon Ihnen noch keine Erstattung gewährt hat, können Sie einen Antrag auf Rückerstattung stellen. Wie Sie beim Einreichen des Antrags vorgehen, variiert je nachdem, in welcher Phase des Versandprozesses Ihr Artikel verloren gegangen ist oder beschädigt wurde:

- [Lieferung an Amazon](#)
- [Betriebsabläufe im Logistikzentrum](#)
- ["Versand durch Amazon"-Kundenrücksendungen](#)
- [Remissionen](#)

Wichtig: Sie müssen die entsprechenden Vorgehensweisen befolgen, die auf den oben verlinkten Seiten beschrieben sind, und alle erforderlichen Informationen bereitstellen, wenn Sie einen Antrag einreichen. Andernfalls kann Amazon Ihren Antrag ablehnen.

Rückerstattungen

Wird Ihr Antrag auf Rückerstattung angenommen, ersetzen wir den verlorenen oder beschädigten Artikel durch einen neuen Artikel mit derselben FNSKU oder erstatten Ihnen den Preis.

Wenn eine Rückerstattung irrtümlich vorgenommen wurde oder ein erstatteter Artikel später gefunden und wieder in Ihren Lagerbestand aufgenommen wird, behält Amazon sich das Recht vor, die Erstattung rückgängig zu machen und aus Ihrem Konto zu entfernen.

Wir haben das Recht, die Artikel, für die Sie gemäß dieser Richtlinie eine Rückerstattung erhalten haben, nach unserem Ermessen zu entsorgen oder auch zu verkaufen. Es kann daher sein, dass solche Artikel – und dies umfasst auch verloren gegangene Artikel, die nach erfolgter Rückerstattung wieder gefunden werden – im [Amazon Warehouse](#) oder über andere Kanäle zum Verkauf angeboten werden.

Wichtig: Unsere Richtlinien verbieten Aktivitäten, die unsere Möglichkeiten, anderen Verkäufern zu helfen, beeinträchtigen würden. Beispiele für solche Aktivitäten sind u. a. die Einreichung unzureichend untersuchter oder vorzeitig übermittelter Anträge oder die Einreichung von sehr vielen Anträgen in einem kurzen Zeitraum. Verkäufer, die durch derartige Aktivitäten wiederholt auffallen, erhalten möglicherweise verspätete Hilfe bei ihren Fällen oder werden Überwachungs-, Untersuchungs- und Kontomaßnahmen unterzogen.

So berechnen wir die Höhe des Erstattungsbetrags

Wichtig:- Der maximale Erstattungsbetrag für eine einzelne Einheit eines für Versand durch Amazon berechtigten Artikels liegt bei 2.000 ~~EUR.~~€ Für Produkte mit einem Wert über 2.000 € empfehlen wir, bei einem Drittanbieter eine Versicherung abzuschließen.

Da Artikelpreise im Laufe der Zeit schwanken und von Verkäufer zu Verkäufer stark variieren können, vergleichen wir bei der Berechnung des Erstattungsbetrags mehrere Preisindikatoren, um einen geschätzten Verkaufspreis für den Artikel zu ermitteln. Die Preisindikatoren, die wir vergleichen, sind:

- ~~Ihr aktueller empfohlener Verkaufspreis für den Artikel bei Amazon~~
- Der durchschnittliche Preis, zu dem Sie den Artikel in den letzten ~~90 Tagen~~18 Monaten bei Amazon verkauft haben
- ~~Der durchschnittliche aktuelle empfohlene Verkaufspreis für den gleichen Artikel bei anderen Verkäufern bei Amazon~~
- Der durchschnittliche Preis, zu dem andere Verkäufer den gleichen Artikel in den letzten ~~365 Tagen~~18 Monaten verkauft haben
- Der aktuelle Listenpreis, den Sie für denselben Artikel bei Amazon festgelegt haben, oder der durchschnittliche Listenpreis, wenn Sie mehrere Angebote für denselben Artikel haben
- Der aktuelle Verkaufspreis für den gleichen Artikel von anderen Verkäufern bei Amazon

Wenn uns keine ausreichenden Informationen zur Verfügung stehen, um den geschätzten Verkaufspreis einer Einheit anhand der oben beschriebenen Preisindikatoren zu berechnen, weisen wir einen geschätzten Verkaufspreis auf Grundlage des Preises eines vergleichbaren Produkts zu. Möglicherweise bitten wir Sie um zusätzliche Informationen oder Unterlagen, um uns bei der Ermittlung dieses Betrags zu helfen.

Wenn wir Ihrem [Rückerstattungsantrag für Lieferung an Amazon](#) oder [für Betriebsabläufe im Logistikzentrum](#) stattgeben, erstatten wir Ihnen den geschätzten Erlös aus dem Verkauf dieses Artikels.

Anmerkung: "Geschätzter Erlös" bezeichnet den geschätzten Verkaufspreis des Artikels, für den Sie eine Erstattung erhalten, abzüglich Verkaufsgebühren und Versandgebühren. Im geschätzten Erstattungsbetrag ist der lokale reguläre Umsatzsteuersatz nicht enthalten. Wenn Sie beim [Umsatzsteuer-Berechnungsservice](#) von Amazon angemeldet sind, wird Ihr Produktsteuercode bei der Berechnung des geltenden Steuersatzes berücksichtigt.

Wenn wir Ihrem [Remissionsantrag](#) stattgeben, erstatten wir Ihnen den geschätzten Erlös aus dem Verkauf dieses Artikels, es sei denn, der Artikel befand sich zum Zeitpunkt der Entfernung aus dem Amazon-Versandnetzwerk in einem nicht verkaufbaren Zustand. Für nicht verkaufbare Remissionsartikel erstattet Amazon Ihnen den geschätzten Erlös aus dem ermäßigten Verkauf der Einheit. Möglicherweise bitten wir Sie um zusätzliche Informationen oder Unterlagen, um uns bei der Ermittlung des ermäßigten Werts zu helfen.

Wenn wir Ihrem [Rückerstattungsantrag für Kundenrücksendungen](#) stattgeben, richtet sich die Höhe des erstatteten Betrags nach der Erstattung oder dem Ersatz, die/der dem Kunden für die Bestellung mit Versand durch Amazon gewährt wurde. Wenn Amazon einen Artikel aus Ihrer

Bestellung mit Versand durch Amazon erstattet oder ersetzt hat, entspricht der Erstattungswert dem Erstattungsbetrag oder dem Preis des Ersatzartikels aus der ursprünglichen Bestellung abzüglich der anfallenden Gebühren und der Umsatzsteuer.

Wenn Sie mit der Amazon-Bewertung einer Einheit nicht einverstanden sind, können Sie innerhalb von 90 Tagen nach Rückerstattung über die Seite [Kontaktieren Sie uns](#) in Seller Central einen Antrag stellen.