

# Come gestire i resi internazionali

Quando elabori un reso internazionale per gli ordini spediti ai clienti negli Stati Uniti e nei cinque negozi Amazon europei (Italia, Francia, Germania, Spagna, Regno Unito), sei tenuto a usare uno dei tre metodi indicati di seguito.

Metodi di reso disponibili:

- Metodo 1: offri un rimborso totale senza richiedere la restituzione dell'articolo.

—oppure—

- Metodo 2: fornisci un indirizzo nel paese del negozio Amazon usato dall'acquirente. Per esempio, se vendi su Amazon.co.uk, dovrai fornire un indirizzo nel Regno Unito. Se non disponi di un indirizzo locale per i resi, richiedi assistenza a uno dei fornitori di servizi per i resi internazionali della nostra [Rete dei fornitori di servizi](#).

—oppure—

- Metodo 3: fornisci un'etichetta di reso prepagata per ricevere i resi nel tuo paese. Per esempio, se hai sede in Cina e vendi su Amazon.de, dovrai fornire al cliente un'etichetta per il reso dalla Germania alla Cina. Ti consigliamo di utilizzare etichette di reso prepagate che includano le informazioni di tracciabilità.

**Nota:** Dal momento che gli acquirenti non dovranno più pagare in anticipo la spedizione dei resi e attendere di essere rimborsati dal venditore, abbiamo disattivato questa opzione.

Quando elabori un reso internazionale per un ordine spedito a un cliente in uno dei nove negozi europei, in uno dei tre negozi del Nord America e in quello giapponese, sei tenuto a usare uno dei metodi di reso elencati di seguito.

A partire dal 5 ottobre 2021, se gestisci ordini di prodotti venduti su Amazon.co.uk da un paese al di fuori del Regno Unito, ti consigliamo di optare per il metodo di reso 1 (**rimborso senza reso**) o il metodo di reso 2 (**opzione di reso nazionale**) per gli articoli e gli ordini inferiori a GBP 20 (IVA e costi di spedizione inclusi). Se non fornirai ad Amazon un indirizzo predefinito per i resi nel Regno Unito, Amazon emetterà automaticamente un rimborso a favore del cliente per gli articoli e gli ordini inferiori a GBP 20, laddove le richieste di reso rientrano nell'ambito di applicazione delle politiche di reso di Amazon, senza chiedere al cliente di restituire l'articolo (rimborso senza reso). Questa politica

sarà applicata anche a tutti gli articoli e gli ordini inferiori a EUR 25 (IVA e costi di spedizione inclusi) venduti su Amazon.de, Amazon.fr, Amazon.it e Amazon.es.

Metodi di reso disponibili:

1. **Metodo di reso 1: rimborso senza reso.** Offri un rimborso totale senza richiedere la restituzione dell'articolo.
2. **Metodo di reso 2: opzione di reso nazionale.** Fornisci un indirizzo nel paese del negozio Amazon usato dall'acquirente. Per esempio, se vendi su Amazon.co.uk, dovrai fornire un indirizzo nel Regno Unito. Se non disponi di un indirizzo locale per i resi, richiedi assistenza a uno dei fornitori di servizi per i resi internazionali della nostra Rete dei fornitori di servizi.

**Importante:** Se scegli questo metodo di reso per gli ordini di Amazon.co.uk spediti ai clienti nel Regno Unito, dovrai utilizzare il servizio di reso prepagato di Amazon. Se selezioni questa opzione, dovrai emettere i rimborsi entro due giorni lavorativi dalla ricezione dell'articolo restituito. Per maggiori informazioni, consulta la pagina Resi prepagati per gli ordini gestiti dal venditore.

3. **Metodo di reso 3: spedizione prepagata per i resi internazionali.** Fornisci un'etichetta di reso prepagata per ricevere i resi nel tuo paese. Per esempio, se vendi su Amazon.de e spedisce dalla Cina, dovrai fornire al cliente un'etichetta per il reso dalla Germania alla tua sede in Cina. Ti consigliamo di utilizzare etichette di reso prepagate che includano le informazioni di tracciabilità.

**Importante:** Il costo di spedizione dei resi internazionali è sempre a carico del venditore, anche per i resi imputabili al cliente. Se offri un'opzione di reso nazionale, non sei tenuto a rimborsare il costo della spedizione originale per i resi imputabili al cliente. Per i resi imputabili al venditore, dovrai rimborsare le spese di spedizione originali, sia che il reso venga inviato a un indirizzo nel Regno Unito o al di fuori di tale paese.

## Come offrire ciascun metodo di reso

**Metodo di reso 1:** offri un rimborso totale senza richiedere la restituzione dell'articolo:

1. Dal menu a tendina Ordini, clicca su **Gestisci i resi**.
2. Seleziona il reso da rimborsare, quindi clicca su **Emettere un rimborso**.
3. Seleziona **Reso acquirente** come motivo del rimborso, quindi emetti il rimborso totale.
4. Chiudi la richiesta di reso selezionando **Rimborso senza reso** come motivo dell'operazione, quindi fornisci un commento per il cliente.

**Importante:** Se emetti un rimborso senza reso, sei tenuto a rimborsare l'importo esatto dell'articolo, come se ti fosse stato restituito. Il rimborso parziale non è un'alternativa al reso.

**Metodo di reso 2:** fornisci un indirizzo locale per il reso. Per aggiornare l'indirizzo locale per il reso locale, procedi come segue:

1. Dal menu a tendina **Impostazioni**, clicca su **Informazioni sull'account**.
2. Nella pagina Informazioni sull'Account venditore, nella sezione **Informazioni sulle spedizioni e sui resi**, clicca su **Indirizzo per il reso**. Nella pagina **Impostazioni resi**, clicca su **Impostazioni indirizzo di restituzione**.
3. Seleziona un indirizzo locale esistente come indirizzo predefinito per i resi oppure inseriscine uno nuovo.

**Nota:** Deve trattarsi di un indirizzo valido che sei autorizzato a utilizzare.

4. Clicca su **Invia**.

**Nota:** Se non disponi di un indirizzo locale per i resi, richiedi assistenza a uno dei fornitori di servizi per i resi internazionali della nostra [Rete dei fornitori di servizi](#).

**Metodo di reso 3:** fornisci un'etichetta di reso prepagata.

1. Dal menu a tendina Ordini, clicca su **Gestisci i resi**.
2. Clicca su **Autorizzare** per le richieste di reso che desideri approvare.
3. Nella **sezione Etichetta per il reso**, seleziona **Desidero fornire un'etichetta postale prepagata**.
4. Carica l'etichetta di spedizione, scegli il **corriere** e indica il **numero di spedizione**, se disponibile.
5. Imposta il costo dell'etichetta di reso su \$ 0,00 per fare in modo che la spedizione di restituzione non venga addebitata all'acquirente.

In alternativa, puoi inviare l'etichetta prepagata per i resi via e-mail direttamente al cliente. Ti basterà accedere alla sezione Messaggi acquirente-venditore del tuo account Seller Central.

Di seguito si riportano alcuni fornitori di etichette prepagate:

- **UPS:** <https://www.ups.com/content/us/en/bussol/browse/returns.html>
- **DHL:** [http://www.dhl.com/en/express/shipping/ship\\_online/ereturn.html](http://www.dhl.com/en/express/shipping/ship_online/ereturn.html)
- [Hermes](#)
- [Royal Mail](#)
- [UPS](#)
- [DHL](#)
- [La Poste](#)

Nel caso in cui non avessi rispettato questi requisiti, potremmo decidere, in maniera proattiva, di emettere un rimborso per i clienti interessati (consentendo al cliente di decidere se tenere o meno l'articolo).

Nel considerare le modalità con cui i tuoi clienti potranno restituire gli articoli acquistati, tieni presenti le opzioni qui di seguito.

## **Oneri doganali:**

Nel caso dei resi internazionali, sei tenuto a rispettare tutti gli obblighi di esportazione e importazione, nonché a pagare tutte le imposte e gli oneri doganali previsti.

## **Uso del servizio Logistica di Amazon:**

Se scegli di utilizzare Logistica di Amazon, provvederemo a gestire per tuo conto i resi nazionali relativi agli ordini effettuati con Logistica di Amazon in un quel determinato negozio Amazon. In questo modo, non dovrai preoccuparti di fornire un indirizzo locale per il reso. Per maggiori informazioni sui resi di Logistica di Amazon, consulta la pagina [Politiche di reso di Logistica di Amazon](#).

## **Rimborsi parziali:**

In alcuni casi, è possibile offrire un rimborso parziale per il prodotto restituito. Il rimborso totale deve essere offerto per resi, annullamenti e articoli esauriti. I rimborsi parziali possono essere emessi a discrezione del venditore come gesto di cortesia, a titolo di compensazione o per risolvere controversie (per esempio, l'articolo consegnato al cliente è leggermente danneggiato oppure non corrisponde esattamente alla descrizione del venditore). Se decidi di emettere un rimborso parziale, ti consigliamo di chiarire in anticipo questo aspetto con l'acquirente per evitare incomprensioni o un eventuale reclamo dalla A alla Z.

## **Uso di un fornitore di terze parti per i resi internazionali:**

Abbiamo stilato un elenco di fornitori che accettano i resi nei paesi dei tuoi clienti. A seconda del volume di vendita e del prezzo unitario, i fornitori di servizi per i resi internazionali possono offrire soluzioni in grado di ridurre i costi addebitati per la restituzione di prodotti da parte di clienti che si trovano in altri paesi. Alcuni fornitori, ad esempio, possono unire i resi e inviarteli insieme, oppure spedirli a un altro cliente. Visita la nostra [Rete dei fornitori di servizi](#) per conoscere i fornitori di servizi per i resi internazionali.