

Condizioni del programma Amazon Renewed

Questo documento descrive i requisiti generali di qualità che ciascun prodotto deve possedere per essere venduto su Amazon Renewed. I requisiti indicati di seguito stabiliscono la soglia minima di qualità richiesta per tutte le categorie dei prodotti Amazon Renewed. Eventuali requisiti specifici per categoria sono indicati nell'Appendice A e sostituiranno i requisiti generici di qualità del prodotto. Eventuali requisiti specifici per marca saranno indicati nell'Appendice B e sostituiranno sia i requisiti specifici per categoria che quelli generici di qualità del prodotto.

A. Requisiti generici di qualità del prodotto. Tutti i prodotti di Amazon Renewed devono rispettare i requisiti seguenti:

Prodotti consentiti

- A seguito delle riparazioni, tutti i prodotti Amazon Renewed vengono sottoposti a dei test per verificare che il funzionamento e l'aspetto siano pari al nuovo. La possibilità di riparazione indica che mediante la sostituzione o l'aggiornamento di alcuni componenti, il funzionamento e l'aspetto dei prodotti possono risultare pari al nuovo.
1. Ispezione e test effettuati sui prodotti
 - Ogni prodotto deve essere stato esaminato, riparato (ove applicabile), pulito e testato per verificare che il suo funzionamento e il suo aspetto siano pari al nuovo.
 - Qualsiasi operazione di ricondizionamento deve utilizzare solo parti di ricambio di produttori di apparecchiature originali. Tali parti di ricambio possono essere nuove o ricondizionate come nuove (ad eccezione di Apple, per la quale non è possibile utilizzare parti di ricambio prelevate da altri dispositivi. Per maggiori informazioni al riguardo, consulta l'Appendice B.1).
 - Nessuna imperfezione superficiale (graffi, ammaccature ecc.) deve essere visibile tenendo il prodotto a 30 centimetri di distanza.
 - Nei prodotti che contengono uno schermo non deve essere presente nessun pixel spento o bloccato. Gli schermi devono illuminarsi come gli equivalenti nuovi, senza alcun segno di attenuazione.
 - I contrassegni sulle superfici esterne del prodotto devono essere intatte (ad es. il logo del prodotto). Non sono consentiti altri contrassegni (ad es. logo del fornitore, incisioni, ecc.).

- Quando sono presenti, le batterie devono avere una capacità superiore all'80% dell'equivalente nuovo.
- Ove applicabile, i prodotti devono essere ripristinati alle impostazioni originali di fabbrica e devono essere completamente sbloccati per l'uso.
- Ove applicabile, i prodotti devono essere aggiornati al firmware più recente supportato dall'OEM.

2. Accessori

- I prodotti devono includere tutti gli accessori forniti unitamente al prodotto nuovo equivalente (consulta l'Appendice A e l'Appendice B per eventuali eccezioni).
- Gli accessori non possono essere venduti come ASIN indipendenti.
- Devono essere utilizzati solo accessori OEM. Gli accessori possono essere nuovi o ricondizionati come nuovi (consulta l'Appendice A e l'Appendice B per eventuali eccezioni). Gli accessori di prodotti di consumo non durevole (ad es., filtri per l'aria e per l'acqua, spazzole, corde, ecc.) devono essere nuovi.
- Ove applicabile, le spine elettriche devono essere compatibili con l'area geografica in cui viene venduto il prodotto. Non sono ammessi adattatori in alternativa.
- Per i prodotti che prevedono un telecomando, si dovrà garantire che sia già associato al ricevitore. In alternativa, nel pacco deve essere presente un manuale di istruzioni che illustri al cliente come associare il telecomando al ricevitore e come risolvere eventuali problemi di comunicazione.

3. Manuali di istruzioni

- È vivamente consigliata, sebbene non sia obbligatoria, l'inclusione dei manuali di istruzioni, al fine di fornire una migliore esperienza di acquisto dei clienti, contribuendo alla riduzione delle recensioni negative e dei resi dei prodotti. In assenza di manuali di istruzioni fisici, occorre inserire, qualora possibile, un link o un riferimento al manuale di istruzioni del produttore.
- I manuali di istruzioni originali devono essere inclusi se obbligatori per legge.
- Le istruzioni di sicurezza devono essere incluse se obbligatorie per legge.

4. Informazioni sull'utente finale

- Prima della vendita, il venditore dovrà distruggere tutte le informazioni personali che potrebbero portare a un'identificazione assieme a tutti gli altri dati provenienti dall'utente finale o che siano a lui correlati, contenuti in hardware, software o componenti multimediali di qualsiasi prodotto. Esempi di informazioni sull'utente finale includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nome, data di nascita, impronte digitali o altri dati biometrici, numero di previdenza sociale, indirizzo fisico, indirizzo e-mail, account di archiviazione sul cloud e dati della carta di credito
- Eventuali informazioni sull'utente finale devono essere rimosse in conformità con lo standard dell'Istituto nazionale delle norme tecniche e della tecnologia degli Stati Uniti (NIST) sulla pulizia dei contenuti multimediali o con altri regolamenti e norme locali applicabili. Per maggiori informazioni, consulta NIST-SP.800-88.rev.1.

5. Imballaggio

- Il prodotto deve essere imballato nella confezione originale o in una scatola di cartone nuova. Nessun prodotto può essere spedito in una busta o in una busta imbottita.
- La confezione deve essere pulita e priva di qualsiasi danno, contrassegni, etichette e adesivi non correlati al prodotto.

- Se si utilizza la confezione originale, i numeri di serie riportati sulla scatola devono essere uguali a quelli del prodotto. Inoltre, su almeno due lati della confezione è necessario applicare un'etichetta nella quale il prodotto sia esplicitamente identificato come "Riconfezionato", "Ricondizionato", "Rigenerato" o altro derivato applicabile.
- I prodotti e gli accessori devono essere imballati separatamente al fine di garantire che non entrino in contatto diretto. Saranno fissati saldamente in modo da impedire qualsiasi spostamento all'interno della scatola durante la gestione e la spedizione.
- L'imballaggio del prodotto deve superare i test di caduta basati su standard ampiamente adottati come quelli della dell'Associazione per il transito internazionale sicuro (ISTA).
- La spedizione di prodotti contenenti batterie al litio (sia agli ioni di litio che al litio metallico) è classificata come Classe 9 - Altre merci pericolose. Fai riferimento ai requisiti [IATA](#) e [ICAO](#) in quanto tali prodotti potrebbero richiedere identificazioni, classificazioni, imballaggi, marcature ed etichettature particolari.

B. Rifornimento e distribuzione dei prodotti. In base alla politica di Amazon sulle importazioni parallele (consulta [Europa: tassazione e norme applicabili](#)) e a seconda dei casi, tutti i prodotti ricondizionati devono essere autorizzati alla vendita nello Spazio economico europeo (SEE) e/o nel Regno Unito. I venditori che offrono prodotti non provenienti dal SEE e/o dall'UK, a seconda dei casi, devono consultare un esperto legale e assicurarsi che il titolare dei diritti non si opponga a tale importazione parallela.

C. Controlli di qualità e misure intraprese

1. Sistema di gestione della qualità del venditore
 - Il venditore è tenuto a disporre di un sistema interno per la gestione della qualità che consenta la tempestiva identificazione e riduzione dei problemi di qualità del prodotto o dei difetti operativi. Sebbene al momento non sia richiesta la certificazione, è vivamente consigliato il rispetto delle politiche e delle linee guida ISO 9001.
2. Monitoraggio delle performance
 - ~~Per garantire la conformità ai requisiti di qualità globali di Amazon Renewed, i~~ venditori devono soddisfare le seguenti metriche sulla performance:
 - Percentuale ordini difettosi < 0,8%.
 - ~~-e valutazione media del prodotto > 3,70~~ Percentuale delle recensioni negative (1 o 2 stelle) del venditore Amazon Renewed < 10% (come percentuale totale delle recensioni).
 - Punteggio di qualità dei prodotti ricondizionati > 98% (livello venditore). ~~↓ dettagli, le aspettative e i meccanismi di applicazione del regolamento sono disponibili su Seller Central. Dopo aver ottenuto l'approvazione alla vendita su Amazon Renewed, potrai accedere al report RQS e a quello sulla valutazione media del prodotto qui.~~
 - La valutazione media del prodotto generale del venditore deve essere > 4,0.

- Amazon Renewed si riserva il diritto di effettuare acquisti di prova a garanzia della conformità con i requisiti del programma. I prodotti acquistati a questo scopo verranno resi al venditore seguendo la normale procedura di reso e non influiranno sulle metriche sulla performance.

I dettagli, le aspettative e i meccanismi di applicazione del regolamento sono disponibili su Seller Central. Dopo aver ottenuto l'approvazione alla vendita su Amazon Renewed, potrai accedere alla pagina dei tuoi report qualità su Seller Central qui.

D. Commissioni per segnalazione

Se il tuo account Vendere su Amazon viene accettato per Amazon Renewed, a partire dall'8 giugno 2021, una Commissione del programma Renewed verrà aggiunta a quelle presenti nelle Condizioni del programma Amazon Renewed. La commissione aggiuntiva si applica solo alle vendite di prodotti Renewed associati all'account e varia in base alla categoria. In particolare, oltre alle Commissioni per segnalazione standard per categoria, vengono applicate le seguenti commissioni:

- una commissione del 2% sui telefoni cellulari ricondizionati;
- una commissione dell'1% su tutti gli altri prodotti Amazon Renewed.

• Appendice A: Requisiti per categoria di prodotto

1. Wireless

- Tutti i dispositivi devono essere sottoposti a test diagnostici che prevedono il ricorso ad applicazioni esterne, in modo da garantirne la funzionalità e la pulizia dei dati. Tali dispositivi devono essere ripristinati alle impostazioni di fabbrica originali.
- Tutti i dispositivi devono essere sottoposti a controlli IMEI per verificare che non siano stati inseriti in blacklist o che non siano stati rubati. I venditori devono conservare i dati di tali controlli per almeno 120 giorni in modo da agevolare le verifiche periodiche dell'inventario e degli ordini.
- Su Amazon Renewed non è permessa la vendita di smartphone con un suono dell'otturatore della fotocamera incorporato e non eliminabile (ad es., gli smartphone selezionati del Giappone o della Corea del Sud).
- I telefoni riportanti la marca dell'operatore e/o bloccati su una rete specifica non sono consentiti.
- Auricolari e schede SIM non sono obbligatori.
- Qualsiasi dispositivo che richieda una scheda SIM deve essere provvisto di uno strumento per la sua rimozione (originale o generico).
- Anche se vivamente consigliato, l'uso di accessori OEM come cavi e caricabatterie elettrici non è obbligatorio.

- È vivamente consigliato, sebbene non sia obbligatorio, l'utilizzo delle pellicole di protezione. Le pellicole di protezione dello schermo devono essere pellicole sigillanti che è possibile rimuovere durante l'unboxing; non è possibile inserire pellicole in vetro temperato o liquidi protetti-schermo che rimangono attaccati al dispositivo.
2. Dispositivi informatici
- Tutti i portatili, i tablet e i PC Microsoft devono essere preinstallati con un sistema operativo Windows supportato da Microsoft.
 - Tutti i portatili, i tablet e i PC Microsoft devono essere dotati di licenze software originali, come dimostra la presenza di un Certificato di autenticità (COA) fornito da un ricondizionatore Microsoft autorizzato.
 - È consigliato, sebbene non sia obbligatorio, l'uso di accessori OEM come tastiere e mouse. Gli accessori generici devono essere compatibili con i requisiti dell'area geografica in cui il prodotto è venduto.
 - Durante l'imballaggio, è necessario separare gli schermi del monitor dalla base e da qualsiasi altro accessorio, ove possibile.
3. Stampanti e cartucce
- Le cartucce di stampa devono essere rimosse dalla stampante e collocate all'interno di un sacchetto di plastica sigillato per evitare perdite di inchiostro o toner all'interno della scatola.
 - Le parti mobili come porte e testine di stampa devono essere fissate con nastro adesivo durante il trasporto. I vassoi della carta esterni devono essere smontati e imballati separatamente.
 - Non è possibile pubblicare offerte di cartucce d'inchiostro e toner (rigenerati, ricondizionati, ricaricati o simili) con ASIN indipendenti su Amazon Renewed.
4. Piccoli elettrodomestici da cucina
- I prodotti per la lavorazione degli alimenti devono contenere solo materiale consentito dalle leggi applicabili. Tutte le superfici che potrebbero entrare in contatto diretto con alimenti o liquidi devono essere pulite e igienizzate in conformità ai regolamenti e alle norme locali applicabili.
 - Al momento della pulizia e prima dell'imballaggio, tutti i prodotti devono essere accuratamente asciugati. I prodotti contenenti serbatoi per liquidi (ad esempio, caldaie di macchine per caffè espresso, bollitori da tè, ecc.) devono essere accuratamente asciugati.
 - Su nessuna delle superfici esterne devono essere visibili aloni o segni di acqua calcificata tenendo il prodotto a 30 centimetri di distanza.
 - Le parti mobili come sportelli, vassoi e contenitori devono essere fissate con nastro adesivo durante il trasporto.
5. Utensili elettrici, attrezzature per prato e giardino
- È consentita la vendita dei prodotti appartenenti a queste categorie senza i relativi accessori, purché tale mancanza venga chiaramente comunicata nella pagina prodotto di Amazon.
 - I prodotti con motore a scoppio devono essere completamente svuotati e avvolti in sacchetti di plastica per evitare perdite e contaminazioni all'interno dell'imballaggio.
6. Console per videogiochi
- Le console per videogiochi devono essere testate in modo da verificare che non si surriscaldino e per garantire la piena funzionalità dell'unità disco ottico, dello

slot della cartuccia e di tutte le porte di ingresso e uscita (ad es., alimentatori CA, video, controller per videogiochi e memory card).

- I pulsanti, i joystick e la connessione (cablata e wireless) devono essere completamente funzionanti. I telecomandi venduti in pacchetti devono essere già associati alla loro console di gioco.

Appendice B: Requisiti per marca

1. Apple

- Al momento, il negozio Amazon Renewed supporta solo alcuni modelli di iPhone Apple. Un elenco dei modelli supportati è disponibile [qui](#).
- I cavi di ricarica e i caricabatterie da parete di marca Apple (OEM) non sono consentiti per i prodotti iPhone. Saranno consentiti solo accessori generici acquistati direttamente da un elenco approvato di marche autorizzate. Tutti i cavi di ricarica devono essere certificati Mfi ("Made for iPod") e tutti i caricatori devono avere il certificato di sicurezza CE (per l'Unione europea). Puoi trovare l'elenco delle marche autorizzate approvate per iPhone [qui](#).
- È vivamente consigliato, sebbene non sia obbligatorio, l'uso di accessori OEM per i prodotti Apple che non siano iPhone. Nel caso in cui vengano utilizzati accessori generici, i cavi devono essere certificati Mfi ("Made for iPhone") e tutti i caricatori devono avere il certificato di sicurezza CE (per l'Unione europea).
- Il ripristino delle impostazioni originali di fabbrica, secondo quanto specificato al paragrafo A.1.g., prevede la disabilitazione in tutti i dispositivi della funzione "Trova il mio iPhone" o equivalente.
- Non è autorizzata la vendita come prodotti indipendenti di accessori e parti di ricambio Apple, inclusi caricabatterie, cavi di ricarica e auricolari.
- L'uso di batterie Apple prelevate da altri dispositivi o ricondizionate non è consentito, per nessuna delle categorie di prodotti Apple. Qualora sia necessario cambiare batteria, è obbligatorio utilizzare esclusivamente batterie Apple nuove.
- La vendita di auricolari Beats by Dre non è consentita.

Appendice C: Garanzia del programma Amazon Renewed

Tutti i prodotti Amazon Renewed, ad eccezione dei dispositivi Amazon (ad es. Echo, Fire) sono coperti dalla Garanzia di Amazon Renewed e tu, in qualità di venditore, ti impegni a rispettarla. Inoltre, sei autorizzato a offrire al cliente la tua garanzia ("garanzia volontaria"). Amazon non è responsabile di alcun reclamo relativo alle garanzie volontarie che potresti offrire.

1. Condizioni:

- a. Tutti i prodotti Amazon Renewed, ad eccezione dei dispositivi Amazon (ad es. Echo, Fire) venduti nel negozio Amazon Renewed fanno parte della Garanzia del programma Amazon Renewed.
 - b. Per fare in modo che le offerte dei prodotti Amazon Renewed siano idonee alla Garanzia del programma, i venditori della Rete logistica del venditore devono aderire, all'interno di Seller Central, alle etichette per il reso prepagate. La mancata conformità può comportare la rimozione dei privilegi di vendita su Amazon Renewed.
 - c. I venditori che utilizzano Logistica di Amazon sono automaticamente idonei alla Garanzia di Amazon Renewed.
 - d. Ai reclami previsti dalla Garanzia di Amazon Renewed si applicano le disposizioni riguardanti i reclami previsti dalla Garanzia dalla A alla Z stabilite nel Contratto di Business Solutions di Amazon Services Europe.
2. **Tipo di copertura:**
- a. Se il prodotto non funziona come previsto, i clienti Amazon Renewed potranno contattare il nostro team di supporto tramite lo strumento "Parla con un esperto".
 - b. Se il team di supporto dello strumento "Parla con un esperto" non risolve il problema o se il cliente continua a non essere soddisfatto, i clienti Amazon Renewed avranno diritto a restituire il prodotto difettoso e ricevere:
 - i. un'unità sostitutiva dello stesso modello, colore e versione dell'unità originariamente acquistata, qualora disponibile; oppure
 - ii. un rimborso.
 - c. Furto, danni accidentali e problemi associati al software o alla perdita dei dati non sono coperti dalla garanzia.
3. **Periodo di copertura:** La Garanzia di Amazon Renewed sarà valida per un periodo di un anno dopo la ricezione da parte di un cliente di un prodotto Amazon Renewed venduto in un negozio europeo di Amazon Renewed.
4. **Inserito del programma Amazon Renewed:** Ogni prodotto Amazon Renewed deve essere fornito con l'inserito del programma Amazon Renewed, che contiene informazioni generali sul programma e informazioni di contatto del Servizio Clienti. Puoi trovare il link del modello relativo all'inserito del programma nella pagina di aiuto di Amazon Renewed.

Nota: Né la Garanzia di Amazon Renewed né quella volontaria influiscono sui diritti del consumatore ai sensi della [Garanzia dalla A alla Z](#).

Appendice D: Requisiti del catalogo

Oltre alle regole relative alla pagina prodotto, i venditori del programma Amazon Renewed devono rispettare i seguenti requisiti del catalogo Amazon Renewed:

1. **Offerte di prodotti Amazon Renewed**
 - I prodotti Amazon Renewed devono essere pubblicati con la marca originale del prodotto offerto. Non puoi utilizzare il tuo nome venditore come attributo della marca del prodotto.

- Non sei autorizzato a includere riferimenti al nome o alla marca di un venditore nella pagina prodotto. Ciò si applica al contenuto principale, al titolo del prodotto, alla descrizione, all'elenco puntato, alle immagini o a qualsiasi altro elemento della pagina prodotto. Il contenuto dovrà presentare solo riferimenti alla marca originale del prodotto.
 - Non sei autorizzato a includere contenuti che facciano riferimento a termini o procedure di garanzia diversi dai requisiti di garanzia di Amazon Renewed.
 - Non è consentito pubblicare offerte in pacchetti, ad esempio un dispositivo mobile con una custodia protettiva.
2. **Creazione di ASIN per i prodotti ricondizionati**
- Non disponi dell'autorizzazione che consente di creare più ASIN per uno stesso prodotto ricondizionato.
 - Per creare un ASIN di un prodotto ricondizionato potrai utilizzare lo strumento per la creazione degli ASIN nell'ambito del programma Renewed. Quando non è disponibile un nuovo ASIN equivalente e devi creare manualmente un altro ASIN per il programma Renewed, ti ricordiamo di indicare il termine "(Ricondizionato)", tra parentesi, nel suffisso del titolo.
 - Non sei autorizzato a creare nuovi ASIN Apple nell'ambito del programma Renewed. Se hai bisogno di un ASIN Apple per il programma Renewed che non è già presente nel catalogo dei prodotti Renewed, devi richiedere la creazione tramite il Supporto ai partner di vendita.
3. **Restrizioni per le offerte**
- Tutti i prodotti Amazon Renewed devono poter essere riparati/ricondizionati e testati in modo tale da funzionare e apparire come nuovi, in conformità con i termini e condizioni di Amazon Renewed. A tal fine, questi prodotti devono disporre di componenti elettrici e/o meccanici che possono essere sostituiti e/o modernizzati con parti di ricambio nuove o come nuove.
 - Per garantire un'esperienza positiva del cliente, rimuoveremo da Amazon Renewed qualsiasi prodotto che non possa essere riparato/ricondizionato, che costituisca un rischio per la sicurezza o per l'igiene, o che infranga qualsiasi altra politica di Amazon.
4. Di seguito puoi trovare un elenco dei prodotti consentiti:

Prodotti consentiti
Condizionatori d'aria
Ricevitori audio e amplificatori
Lettori Blu-ray e DVD
Fotocamere
Autoradio e rilevatori di sicurezza, video e radar
Motoseghe, seghe a catena, spaccalegna
Cippatrici, trituratori e trinciatrici

Deumidificatori
Antenne digitali
Strumenti musicali digitali
Ventilatori elettrici da soffitto
Dispositivi elettrici per la pulizia dei pavimenti
Macchine per il ricamo
Attrezzature per il fitness
Orologi per il fitness
Generatori
Dispositivi GPS
Calcolatrici grafiche e scientifiche
Cuffie
Cuffie con microfono
Riscaldatori per ambienti
Impianti stereo per la casa
Sistemi Home Theatre
Ferri da stiro
Elettrodomestici da cucina
Tosaerba, tagliasiepi e bordatrici
Lettori multimediali
Microfoni
Monitor
Soffiatori e aspiratori da giardino
Personal computer (PC)

Unità per PC e schede grafiche
Tastiere, mouse, game pad e webcam per PC
Schede madri per PC
Adattatori Powerline per PC
Ripetitori di rete per PC
Alimentatori digitali interni per PC
Processori per PC
Server per PC
Monitor per PC
Scambiatori di rete per PC
Router
Modem
Cellulari e smartphone
Utensili pneumatici
Lettori multimediali portatili
Utensili elettrici, trapani e seghe elettriche
Rondelle a pressione
Stampanti
Proiettori
Frigoriferi
Scanner
Fotocamere e sistemi di sicurezza
Macchine per cucire
Trituratori

Smartwatch
Spazzaneve
Apparecchiature audio e di registrazione
Soundbar
Altoparlanti
Tablet
Televisori
Termostati
Telecomandi universali
Aspirapolvere
Videocamere
Console e controller per videogiochi

5. Prezzo

- I clienti si aspettano che i prodotti Amazon Renewed abbiano un costo inferiore rispetto ai loro equivalenti nuovi. Alla luce di ciò, ti ricordiamo di applicare uno sconto minimo del 5% rispetto all'offerta che troverai in evidenza per gli ASIN dei prodotti nuovi equivalenti su Amazon. Tutte le offerte di prodotti ricondizionati che non soddisfano tali requisiti 1) non saranno idonee a essere presentate come offerte in evidenza nelle pagine prodotto, 2) potrebbero essere rimosse dal catalogo del programma Amazon Renewed e/o 3) potrebbero comportare la perdita permanente dei privilegi di vendita per gli ASIN pertinenti.