

Devoluciones de pedidos internacionales

~~Cuando proceses una devolución internacional de un pedido enviado a clientes de Estados Unidos y los 5 sitios web europeos (es decir, España, Italia, Francia, Alemania y Reino Unido), tendrás que adoptar uno de los tres métodos que indicamos a continuación.~~

~~Opciones de métodos de devolución:~~

- ~~• Método 1: ofrece un reembolso total sin solicitar la devolución del producto.~~

~~-O BIEN-~~

- ~~• Método 2: proporciona una dirección de devolución en el país del sitio web del comprador. Por ejemplo, si vendes en Amazon.co.uk, proporciona una dirección de devolución en el Reino Unido. Si no cuentas con una dirección de devolución nacional, es posible que pueda ayudarte uno de los proveedores de devoluciones internacionales de la [Red de proveedores de servicios](#).~~

~~-O BIEN-~~

- ~~• Método 3: Proporciona una etiqueta de devolución con franqueo pagado al país donde estás ubicado. Por ejemplo, si eres un vendedor chino que vende en Amazon.de, ofrece al cliente una etiqueta de devolución para Alemania. Recomendamos que las etiquetas prepago de envío de devoluciones incluyan el servicio de seguimiento.~~

~~**Nota:** Puesto que los compradores no necesitarán pagar por adelantado los gastos de envío de devolución y esperar el reembolso del vendedor, hemos desactivado esta opción.~~

Cuando proceses una devolución internacional de un pedido enviado a clientes de los nueve sitios web de Amazon europeos, los tres sitios web de Norteamérica y el sitio web de Japón, tendrás que utilizar uno de los métodos de devolución que indicamos a continuación.

A partir del 5 de octubre de 2021, si gestionas los pedidos vendidos en Amazon.co.uk desde fuera del Reino Unido, te pedimos que, en el caso de los pedidos con un precio inferior a 20 GBP (una vez sumados el IVA y los gastos de envío), ofrezcas el método de devolución 1 (**reembolso sin devolución**) o el método de devolución 2 (**opción de devolución nacional**). Si no nos proporcionas una dirección de devolución predeterminada en el Reino Unido para productos y pedidos con un precio inferior a 20 GBP, emitiremos automáticamente al cliente un reembolso en tu nombre cuando las solicitudes de devolución sean una opción según la política de devoluciones de Amazon, sin necesidad de que el cliente te devuelva el producto (reembolso sin devolución). Todos los artículos y

pedidos con un precio inferior a 25 EUR (una vez sumados el IVA y los gastos de envío) de Amazon.de, Amazon.fr, Amazon.it y Amazon.es también están sujetos a dicha política.

Opciones de métodos de devolución:

1. **Método de devolución 1: reembolsos sin devolución:** ofrece un reembolso total sin solicitar la devolución del producto.
2. **Método de devolución 2: proporciona una opción de devolución nacional:** proporciona una dirección de devolución local en el país del sitio web de Amazon. Por ejemplo, si vendes en Amazon.co.uk, proporciona una dirección de devolución en el Reino Unido. Si no cuentas con una dirección de devolución nacional, es posible que pueda ayudarte uno de los proveedores de devoluciones internacionales de la Red de proveedores de servicios.

Importante: Si eliges este método de devolución para pedidos de Amazon.co.uk enviados a clientes del Reino Unido, tendrás que utilizar el servicio de devoluciones prepago de Amazon. Si seleccionas esta opción, tendrás que emitir el reembolso en un plazo de dos días laborables a partir de la recepción del producto. Para más información, consulta Devoluciones prepagadas de pedidos gestionados por el vendedor.

3. **Método de devolución 3: proporciona envío prepago de devolución internacional:** proporciona tu propia etiqueta prepago de devolución por correo para una solicitud de devolución que proceda del sitio web de Amazon en el que vendas tus productos. Por ejemplo, si vendes en Amazon.de y envías desde China, proporciona al cliente una etiqueta de devolución desde Alemania a tu ubicación en China. Recomendamos que las etiquetas prepago de envío de devoluciones incluyan el servicio de seguimiento.

Importante: En el caso de las devoluciones internacionales, el coste del envío de la devolución siempre es responsabilidad del vendedor, incluso para devoluciones en las que la culpa sea del cliente. Si ofreces la opción de devolución nacional, no tendrás que reembolsar el coste del envío original para las devoluciones en las que la culpa sea del cliente. En el caso de las devoluciones que sean responsabilidad del vendedor, tendrás que reembolsar los gastos de envío originales independientemente de si la devolución se envía a una dirección en el Reino Unido o fuera del Reino Unido.

Cómo ofrecer cada método de devolución

Método de devolución 1: ofrece un reembolso total sin solicitar la devolución del producto:

1. En el menú desplegable "Pedidos", haz clic en **Gestión de devoluciones**.
2. Selecciona la devolución que quieras reembolsar y, a continuación, haz clic en **Emitir reembolso**.
3. Selecciona la opción **Devolución del cliente** como el motivo del reembolso y efectúa un reembolso total.

4. Para cerrar la solicitud de devolución selecciona **Se hará un reembolso sin devolución** como el motivo para cerrar la solicitud y deja un comentario para el cliente.

Importante: Si has seleccionado **Reembolso sin devolución**, tendrás que reembolsar exactamente el mismo importe que si se te hubiese devuelto el producto. Negociar un reembolso parcial no es una alternativa a una devolución.

Método de devolución 2: proporciona una dirección de devolución nacional. Para actualizar tu dirección de devolución nacional:

1. En el menú desplegable **Configuración**, selecciona **Información de cuenta**.
2. En la página "Información de la cuenta de vendedor", accede a la sección **Información de envíos y devoluciones** y haz clic en **Dirección de la devolución**. En la página **Configuración de devoluciones**, haz clic en **Configuración de la dirección de devolución**.
3. Selecciona una dirección local ya existente como dirección de devolución predeterminada o, en su defecto, introduce una dirección de devolución nueva y márcala como predeterminada.

Nota: Tiene que ser una dirección válida que puedas utilizar.

4. Haz clic en **Enviar**.

Nota: Si no cuentas con una dirección de devolución nacional, es posible que pueda ayudarte uno de los proveedores de devoluciones internacionales de la [Red de proveedores de servicios](#).

Método de devolución 3: proporciona una etiqueta prepago de devolución por correo para una solicitud de devolución:

1. En el menú desplegable "Pedidos" haz clic en **Gestionar devoluciones**.
2. Haz clic en **Autorizar** para la solicitud de devolución que quieras autorizar.
3. En la sección **Etiqueta de devolución personalizada**, selecciona **Ofreceré una etiqueta prepago en esta solicitud**.
4. Sube una etiqueta de envío, selecciona el **transportista** utilizado e introduce el **número de seguimiento**, si lo tienes.
5. Asegúrate de que el importe de la etiqueta de devolución sea 0,00 € para que no se le cobre nada al comprador por el envío de la devolución.

Como alternativa, en la sección "Servicio de mensajes de Amazon" de tu cuenta de Seller Central, puedes enviar al cliente la etiqueta prepago por correo electrónico.

Ejemplos de proveedores de etiquetas prepago:

- **UPS:** <https://www.ups.com/content/us/en/bussol/browse/returns.html>
- **DHL:** http://www.dhl.com/en/express/shipping/ship_online/ereturn.html

- [Hermes](#)
- [Royal Mail](#)
- [UPS](#)
- [DHL](#)
- [La Poste](#)

Si determinamos que no has seguido estos requisitos, podemos emitir un reembolso de forma proactiva a los clientes afectados (lo que permite al cliente conservar o rechazar el producto).

Al sopesar cómo tus clientes devolverán los productos, considera las siguientes opciones:

Aranceles:

En el caso de las devoluciones internacionales, tú eres el responsable de cumplir con las obligaciones de importación y exportación, y del pago de las tasas y tarifas de aduanas correspondientes.

Gestión del envío con Logística de Amazon:

Si gestionas tus pedidos mediante Logística de Amazon, nosotros nos encargamos de las devoluciones por ti en ese sitio web, por lo que no tendrás que preocuparte de proporcionar una dirección para devolución nacional. Para más información sobre devoluciones de Logística de Amazon, consulta [Política de devoluciones de Logística de Amazon](#).

Reembolsos parciales:

En determinadas circunstancias, podrías ofrecer un reembolso parcial del producto objeto de devolución. Tendrás que ofrecer un reembolso total para devoluciones, cancelaciones y productos agotados en tu inventario. Los reembolsos parciales sólo deben realizarse como gesto de buena voluntad, de compensación o en caso de problemas de resolución de disputas (por ejemplo, el producto se recibió ligeramente dañado o hay pequeñas discrepancias con la descripción del producto) y quedan a discreción del vendedor. Si decides efectuar un reembolso parcial, te recomendamos que primero te pongas de acuerdo con el comprador para evitar malentendidos o una posible reclamación bajo la Garantía de la A a la Z.

Proveedores de devoluciones internacionales:

Ofrecemos a los vendedores una lista de proveedores de devoluciones que aceptan devoluciones en los países de tus clientes. En función de tu volumen de ventas y del precio unitario, puede ser una alternativa para reducir los costes derivados de las devoluciones internacionales. Por ejemplo, algunos proveedores combinan en un mismo lote los productos devueltos y te los envían de vuelta o

los envían a otro cliente. Consulta nuestra [Red de proveedores de servicios](#) para ver los proveedores de devoluciones internacionales.