

Política de reembolso por inventario extraviado o dañado de Logística de Amazon

Si un producto que nos envíes como parte del servicio de Logística de Amazon se extravía o resulta dañado en una instalación o por un transportista operado por Amazon o en nombre de Amazon, sustituiremos ese producto por otro nuevo del mismo FNSKU o reembolsaremos el importe.

Requisitos

Para que un producto sea apto para esta política, debe darse lo siguiente:

- El producto está registrado en Logística de Amazon en el momento en que se extravía o se daña.
- El producto cumple con los [requisitos y restricciones de productos de Logística de Amazon](#), así como con los [requisitos de inventario de Logística de Amazon](#).
- Nos has enviado los productos y las cantidades exactas indicadas en tu plan de envío.
- El producto no está pendiente de eliminación o no se ha dado de baja a petición tuya o porque hemos ejercido nuestro derecho a hacerlo.
- El producto no está defectuoso y el cliente no lo ha dañado.
- Tu cuenta de vendedor se encuentra al corriente en el momento de la presentación de la reclamación por un producto extraviado o dañado.

Reclamaciones

Si tu producto cumple los requisitos de esta política y Amazon todavía no te ha reembolsado el importe, puedes presentar una reclamación de reembolso. El proceso para presentar una reclamación varía en función de dónde se haya perdido o dañado el producto durante el proceso de gestión logística:

- [Envío a Amazon](#)
- [Operaciones en los centros logísticos](#)
- [Devoluciones de Logística de Amazon](#)
- [Retiradas de inventario](#)

Importante: Debes seguir el proceso correspondiente descrito en los enlaces anteriores y proporcionar toda la información solicitada cuando presentes una reclamación. En caso contrario, podremos rechazar tu reclamación.

Reembolsos

Si determinamos que tu reclamación de reembolso es válida, sustituiremos el producto extraviado o dañado por un nuevo producto del mismo FNSKU o te reembolsaremos el importe.

Si un reembolso se ha efectuado por error o si posteriormente se encuentra un producto reembolsado y se devuelve a tu inventario, Amazon se reserva el derecho a revertir el crédito de reembolso abonado a tu cuenta.

Podremos disponer a nuestra discreción de todo producto que te reembolsemos en cumplimiento de esta política, e incluso venderlo. Como resultado, dichos productos (incluidos los extraviados que se encuentren después de un reembolso) pueden publicarse para su venta en [Amazon Warehouse](#) u otros canales.

Importante: Cualquier actividad que interfiera con nuestra capacidad para ayudar a otros vendedores va en contra de nuestras políticas. Estas actividades incluyen enviar solicitudes que no se hayan investigado lo suficiente o que sean prematuras, o bien enviar un número elevado

de solicitudes en poco tiempo. Los vendedores que participen de forma reiterada en estas actividades podrían recibir asistencia con retraso para sus casos o verse sometidos a supervisión, investigación y acciones en la cuenta.

Cómo calculamos el valor del reembolso

Importante: El importe máximo de reembolso para una sola unidad de cualquier producto apto de Logística de Amazon es de 2000 €. En el caso de productos con un valor superior a 2000 €, te recomendamos que contrates un seguro con una compañía dedicada a ello. Dado que los precios de los productos tienden a fluctuar con el tiempo y pueden variar considerablemente de vendedor a vendedor, comparamos varios indicadores de precios para determinar una estimación del precio de venta del producto al calcular el importe del reembolso. Los indicadores de precios que comparamos son:

- ~~• Tu precio de publicación actual del producto en Amazon.~~
- El precio medio al que has vendido el producto en Amazon en los últimos ~~90 días.~~ 18 meses.
- ~~• Precio de publicación medio actual del mismo producto ofrecido por otros vendedores de Amazon.~~
- El precio medio al que otros vendedores han vendido el mismo producto en Amazon durante los últimos 365 días. 18 meses.
- El precio de publicación actual que has establecido para el mismo producto en Amazon o el precio de publicación medio si tienes varios listings para el mismo producto.
- El precio de publicación actual para el mismo producto de otros vendedores de Amazon.

Si no disponemos de suficiente información para calcular el precio de venta estimado de una unidad mediante los indicadores de precio descritos anteriormente, asignaremos una estimación del precio de venta en función del precio de un producto comparable. Es posible que te pidamos información o documentación adicional para ayudarnos a determinar ese valor.

Si decidimos reembolsarte el importe de una [reclamación de envío a Amazon](#) o de una [reclamación de operaciones del centro logístico](#), te reembolsaremos los ingresos estimados de la venta de ese producto.

Nota: El término "ingresos estimados" comprende el precio de venta estimado del producto por el que vas a recibir un reembolso menos las tarifas por referencia y las tarifas de gestión logística. El importe del reembolso estimado no incluye el IVA local estándar aplicable. Si te has registrado en nuestro [Servicio de cálculo del IVA](#), utilizaremos tu código fiscal del producto para calcular el tipo impositivo aplicable.

Si decidimos reembolsarte el importe de una [reclamación de retirada](#), te reembolsaremos los ingresos estimados de la venta de ese producto, a menos que el estado del producto no sea apto para la venta al retirarlo de la red logística de Amazon. En el caso de los productos de retirada no aptos para la venta, te reembolsaremos los ingresos estimados de la venta con descuento de la unidad. Es posible que te pidamos información o documentación adicional para ayudarnos a determinar el valor con descuento.

Si decidimos reembolsarte el importe de una [reclamación de devolución de un cliente](#), el valor del reembolso se basará en el reembolso o reemplazo dado al cliente en tu pedido de Logística de Amazon. Si hemos reembolsado o reemplazado un producto de tu pedido de Logística de Amazon, calculamos el valor del reembolso como el importe del reembolso o el precio del producto de reemplazo en el pedido original menos las tarifas aplicables y el IVA.

Si no estás de acuerdo con la valoración de una unidad por parte de Amazon, puedes presentar una reclamación en la página [Contacto](#) de Seller Central en un plazo de 90 días a partir de la fecha de emisión del reembolso.