

# Términos del programa Amazon Renewed

En este documento se describen los requisitos generales de calidad para que un producto sea apto para venderse a través de Amazon Renewed. Estos requisitos pretenden servir como referencia de la calidad mínima requerida para todas las categorías de producto de Amazon Renewed. Los requisitos específicos de categoría se indican en el Anexo A y sustituyen a los requisitos generales de calidad del producto. Los requisitos específicos de marca se indican en el Anexo B y sustituyen a los requisitos específicos de categoría y a los requisitos generales de calidad del producto.

**A. Requisitos generales de calidad del producto.** Todos los productos de Amazon Renewed tienen que cumplir los siguientes requisitos:

## Productos permitidos

- Todos los productos de Amazon Renewed tienen que poder repararse y someterse a pruebas que certifiquen que su funcionamiento y aspecto son equiparables a los del producto nuevo. La capacidad de reparación significa que los productos tienen que tener componentes que se puedan reemplazar o actualizar para que parezcan y funcionen como nuevos.
- 
1. Inspección y pruebas del producto
    - Los productos se tienen que haber inspeccionado, limpiado, reparado (si procediera) y probado para que funcionen y parezcan nuevos.
    - En las operaciones de reacondicionamiento sólo se utilizarán piezas del fabricante de equipamiento original (OEM). Las piezas pueden ser nuevas o reacondicionadas de tal forma que queden como nuevas (con la excepción de Apple, que no permite utilizar piezas recargables; consulta el Anexo B.1).
    - No pueden apreciarse signos de daños estéticos (arañazos, golpes, etc.) cuando el producto se coloca a una distancia de 30 centímetros.
    - En los productos que tengan pantallas, no puede haber píxeles muertos o atascados. Las pantallas tienen que iluminarse como si fueran nuevas, sin signos de oscurecimiento.
    - Todas las marcas presentes en las superficies externas del producto tienen que estar intactas (por ejemplo, el logotipo del producto). No se permite el uso de marcas adicionales (por ejemplo, el logotipo del proveedor, grabados, etc.).

- Si el producto tiene pilas o baterías, estas tienen que tener una capacidad que supere el 80 % de una unidad nueva equivalente.
  - Si procede, los productos deben restaurarse a su configuración original de fábrica y estar totalmente libres para su uso.
  - Si procede, los productos deben poder actualizarse a la última versión de firmware admitida por el fabricante del equipamiento original.
2. Accesorios
- Los productos tienen que incluir todos los accesorios que vengan con un producto nuevo equivalente (consulta las excepciones en los anexos A y B).
  - Los accesorios no se pueden vender como ASIN independientes.
  - Sólo se utilizarán accesorios del fabricante de equipamiento original. Los accesorios pueden ser nuevos o reacondicionados de tal forma que queden como nuevos. (consulta las excepciones en los anexos A y B). Los accesorios de consumo (por ejemplo, filtros de aire y agua, cepillos, cuerdas, etc.) tienen que ser nuevos.
  - Si procede, los enchufes tienen que ser compatibles con la región en la que se vende el producto. No se permite el uso de adaptadores como alternativa.
  - Los productos que incluyan un mando a distancia tienen que tener uno que ya esté vinculado con el receptor. Si no, como alternativa, el paquete tiene que contener un manual de instrucciones para que el cliente pueda vincular el mando a distancia con el receptor y solucionar problemas de comunicación.
3. Manuales de instrucciones
- Aunque no es obligatorio, se recomienda encarecidamente incluir manuales de instrucciones con el fin de ofrecer un mejor servicio al cliente y evitar las reseñas negativas y las devoluciones de productos. Si no hay manual de instrucciones físico, se tiene que incluir, siempre que sea posible, un enlace o referencia al manual de instrucciones del fabricante.
  - Se tienen que incluir los manuales de instrucciones originales cuando la ley así lo requiera.
  - Se tienen que incluir instrucciones de seguridad cuando la ley así lo requiera.
4. Datos del usuario final
- El vendedor tiene que eliminar por completo toda la información de identificación personal y el resto de datos que se originaran o estén relacionados con un usuario final contenidos en el hardware, software o componente multimedia de cada producto antes de venderlo. Entre los ejemplos de datos de usuario final de este tipo están el nombre, la fecha de nacimiento, las huellas dactilares u otros datos biométricos, el número de la Seguridad Social, la dirección postal, la dirección de correo electrónico, la cuenta de almacenamiento en la nube y los datos de la tarjeta de crédito.
  - Cualquier dato del usuario final tendrá que eliminarse de acuerdo con las normas del Instituto Nacional de Normas y Tecnología (NIST) sobre eliminación de datos multimedia u otras normas o reglamentos locales aplicables. Consulta la norma NIST-SP.800-88.rev.1 para más información.
5. Embalaje
- Los productos tienen que estar empaquetados, ya sea en una caja de cartón nueva o en el embalaje original. No se puede enviar ningún producto por correo en sobre ni en sobre acolchado.
  - El embalaje tiene que estar limpio y sin daños, marcas ni etiquetas o adhesivos que no estén relacionados con el producto.

- Si se usa el embalaje original, los números de serie de la caja y el producto tienen que coincidir. Además, tiene que aplicarse el etiquetado en al menos dos lados del embalaje, en el que se identifique explícitamente el producto como "Renovado", "Reacondicionado", "Refabricado" u otro derivado aplicable.
- Los productos y accesorios estarán compartimentados y no pueden estar en contacto directo entre sí. Se asegurarán y no podrán desplazarse dentro de la caja durante la gestión y el envío.
- El embalaje de los productos tiene que superar correctamente las pruebas de caída estándar de organismos como la Asociación Internacional de Transporte Seguro (ISTA).
- Los envíos de productos que contengan baterías de litio (tanto de iones de litio como metal de litio) se clasifican como Clase 9: Otras mercancías peligrosas. Consulta los requisitos de la [IATA](#) y la [OACI](#), ya que el producto podría requerir una identificación, clasificación, embalaje, marcado y etiquetado adecuados.

**B. Suministro y distribución de productos.** Conforme a la política de Amazon sobre importación paralela (consulta [Consideraciones normativas y fiscales para Europa](#)), todos los productos de Amazon Renewed tienen que estar autorizados para su venta en el Espacio Económico Europeo (EEE) o el Reino Unido (en su caso). Los vendedores que publican productos procedentes de fuera del EEE o el Reino Unido (en su caso) tienen que buscar asesoramiento legal experto y asegurarse de que el titular de los derechos no se opone a este tipo de importación paralela.

## C. Controles de calidad y cumplimiento

1. Sistema de gestión de calidad del vendedor
  - El vendedor tendrá que mantener un sistema de gestión de calidad interno que permita identificar a tiempo y reducir los defectos operativos y de calidad del producto. Aunque actualmente no se requiere certificación, es recomendable cumplir las políticas e instrucciones de la norma ISO 9001.
2. Supervisión del rendimiento
  - ~~Para garantizar el cumplimiento de los requisitos generales de calidad de Amazon Renewed, los~~ Los vendedores tienen que cumplir las siguientes ~~estadísticas~~métricas de rendimiento:
    - Ratio de pedidos defectuosos < 0,8 %
    - % de Reseñas negativas del Vendedor de Amazon Renewed (reseñas de 1 y puntuación media del producto > 3,70, 2 estrellas) < 10 % (como porcentaje de todas las reseñas)
    - Puntuación de calidad de Renewed > 98 % (nivel del vendedor).
    - ~~La Puntuación En Seller Central encontrará más información sobre las normas, expectativas y mecanismos de cumplimiento. Una vez que te hayamos autorizado para vender en Amazon Renewed, podrás acceder a tus informes de puntuación de la calidad de Renewed y de puntuación media del producto aquí. general del Vendedor debe ser > 4.0~~
  - Amazon Renewed se reserva el derecho de hacer compras de prueba para garantizar el cumplimiento de los requisitos del programa. Los productos

adquiridos con este fin se devolverán al vendedor según el proceso de devoluciones normal y no afectarán a las estadísticasmétricas de rendimiento.

En Seller Central encontrarás más información sobre las normas, expectativas y mecanismos de cumplimiento. Una vez que te hayamos autorizado para vender en Amazon Renewed, podrás acceder a tus Informes de calidad de Seller Central aquí.

#### **D. Tarifas por referencia de Amazon Renewed**

Si se acepta la inclusión en Amazon Renewed de tu cuenta Vender en Amazon, con efectos a partir del 8 -de junio de 2021, se añadirá una Tarifa del programa Amazon Renewed adicional a las Tarifas descritas en los Términos del programa Amazon Renewed. Esta tarifa adicional se aplica únicamente a las ventas de productos de Amazon Renewed asociadas con tu cuenta, y varía en función de la categoría. En concreto, además de las Tarifas por referencia de categoría estándar:

- se aplicará una tarifa del 2 % sobre Teléfonos móviles de Amazon Renewed; y
- se aplicará una tarifa del 1 % sobre cualquier otro producto de Amazon Renewed.

## **Anexo A: Requisitos por categoría de producto**

### **1. Tecnología inalámbrica**

- Todos los dispositivos deben pasar pruebas de diagnóstico con aplicaciones externas para garantizar que funcionen debidamente y que tengan todos los datos borrados. Dichos dispositivos deben restaurarse a su configuración original de fábrica.
- Todos los dispositivos deben someterse a comprobaciones del IMEI para garantizar que no se hayan bloqueado ni robado. Los vendedores deben guardar los registros de la comprobación del IMEI durante al menos 120 días para poder usarlos en auditorías periódicas de inventarios y pedidos.
- En Amazon Renewed, no se permite la venta de smartphones con un sonido de cámara integrado y obligatorio (p. ej., smartphones exclusivos procedentes de Japón o Corea del Sur).
- No se permite la venta de teléfonos con la marca de un operador de telefonía móvil o si no son libres.
- Los auriculares y tarjetas SIM no son obligatorios.
- Los dispositivos que contengan una tarjeta SIM deben incluir una herramienta (original o genérica) para retirar la misma.
- Si bien es recomendable que utilices accesorios del fabricante de equipamiento original, como cables y cargadores de pared, no es necesario.
- Se recomienda utilizar protectores de pantalla, pero no es obligatorio. La protección de pantalla debe presentarse en forma de envoltorio sellado del dispositivo que se pueda retirar al desembalarlo y no como protector de pantalla de cristal líquido o de cristal templado que se fije al dispositivo.

### **2. Informática**

- Todos los ordenadores portátiles, tabletas y ordenadores de sobremesa de Microsoft deben venir preinstalados con un sistema operativo Windows con soporte de Microsoft.
  - Todos los ordenadores portátiles, tabletas y ordenadores de sobremesa de Microsoft deben estar equipados con licencias de software auténticas, avaladas por un certificado de autenticidad oficial proporcionado por la entidad encargada del reacondicionamiento autorizada por Microsoft.
  - Se recomienda el uso de accesorios del fabricante original (por ejemplo, teclados y ratones), aunque no es obligatorio. Los accesorios genéricos deben ser compatibles con los requisitos de la región donde se vende el producto.
  - Cuando sea posible, durante el embalaje las pantallas de los monitores deberán separarse de la base y de cualquier otro elemento adjunto.
3. Impresoras y cartuchos
    - Los cartuchos de impresión se deben retirar de la impresora y colocarse en una bolsa de plástico sellada para evitar que la tinta o el polvo se vierta en la caja.
    - Las piezas móviles, como las tapas, puertas o cabezales de impresión, deben estar precintadas y aseguradas durante el transporte. Las bandejas de papel externas se deben extraer y embalar por separado.
    - No se permitirán cartuchos de tinta o de tóner de Amazon Renewed (refabricados, reacondicionados, rellenados u otros derivados) con ASIN independientes.
  4. Pequeños electrodomésticos de cocina
    - Los productos de procesamiento de alimentos sólo contendrán material que cumpla con las leyes aplicables. Todas las superficies que puedan estar en contacto directo con alimentos o líquidos deben limpiarse y desinfectarse de acuerdo con los reglamentos y normas locales.
    - Después de limpiarlos y antes de empaquetarlos, todos los productos deben estar completamente secos. Los productos que contengan depósitos de líquidos (p. ej., cafeteras o teteras) deben vaciarse por completo.
    - No debe haber manchas externas ni signos de agua calcificada visibles en ninguna de las superficies externas cuando el producto se sostiene a una distancia de 30 centímetros.
    - Las piezas móviles, como las puertas, bandejas y recipientes, deben estar precintadas y aseguradas durante el transporte.
  5. Herramientas eléctricas y equipos de jardín
    - Los productos de estas categorías se pueden vender sin sus accesorios, siempre y cuando se comunique claramente en la página de detalles del producto de Amazon.
    - Los productos que funcionen con gasolina deben estar totalmente vacíos y envueltos en bolsas de plástico para evitar posibles fugas y la contaminación del interior del paquete.
  6. Consolas de videojuegos
    - Las consolas de videojuegos deben someterse a pruebas para evitar sobrecalentamientos y garantizar la plena función de la unidad de disco óptico o de la ranura del cartucho, así como de todos los puertos de entrada y salida (por ejemplo: fuente de alimentación de CA, vídeo, mando para videojuegos, tarjeta de memoria).
    - Los botones del mando a distancia, joysticks y conectividad (por cable e inalámbrica) deben funcionar correctamente. Los mandos a distancia vendidos

en lote deben suministrarse emparejados previamente con la consola de videojuegos.

## Anexo B: Requisitos por marca

### 1. Apple

- De momento, la tienda Renewed solo admite determinados modelos de iPhone de Apple. Puedes encontrar una lista de los modelos admitidos [aquí](#).
- Los cables de carga y los cargadores de pared de Apple (el fabricante del equipamiento original) no están permitidos con los productos iPhone. Solo se permitirán los accesorios genéricos adquiridos directamente en una lista aprobada de marcas autorizadas. Todos los cables de carga deben tener el certificado Mfi ("Fabricado para iPhone") y todos los cargadores deben tener el certificado de seguridad CE (Europa). Puedes encontrar la lista de marcas de accesorios autorizados para iPhone [aquí](#).
- En el caso de productos de Apple que no sean iPhone, se recomienda utilizar accesorios del fabricante de equipamiento original, aunque no es obligatorio. Si se utilizan accesorios genéricos, los cables deben tener el certificado Mfi ("Fabricado para iPhone") y los cargadores, el certificado de seguridad CE.
- Durante la restauración de la configuración original de fábrica, según el apartado A.1.g., la función "Buscar mi iPhone" (o función equivalente) debe desactivarse en todos los dispositivos.
- No se permite la venta de accesorios y piezas de Apple tales como cargadores, cables de carga y auriculares como productos independientes.
- No se permite el uso de baterías de Apple recargables o reacondicionadas en ninguna de las categorías de productos de Apple. En caso de que sea necesario cambiar una batería, deberán utilizarse únicamente baterías nuevas de Apple.
- No se permite la venta de auriculares de Beats by Dre.

## Anexo C: Garantía de Amazon Renewed

Todos los productos de Amazon Renewed, excepto los dispositivos de Amazon (por ejemplo: Echo y Fire) están cubiertos por la Garantía de Amazon Renewed, cuyos requisitos debes cumplir. Además, puedes ofrecer tu propia garantía de forma voluntaria al cliente ("Garantía voluntaria"). Amazon no se responsabiliza de ninguna reclamación relacionada con las garantías voluntarias que puedas ofrecer.

### 1. Condiciones:

- a. Todos los productos de Amazon Renewed, excepto los dispositivos de Amazon (por ejemplo: Echo y Fire) que se venden en la tienda de Amazon Renewed forman parte de la Garantía de Amazon Renewed.
- b. Los vendedores de la Red logística del vendedor deben habilitar las etiquetas de devolución prepago en Seller Central para que sus listings de productos de Amazon Renewed sean aptos para la Garantía de Amazon Renewed. El

incumplimiento de este requisito puede conllevar la retirada de tus permisos de venta en Amazon Renewed.

- c. Los vendedores de Logística de Amazon cumplen automáticamente los requisitos de la Garantía de Amazon Renewed.
- d. Las disposiciones relativas a las reclamaciones bajo la Garantía de la A a la Z establecidas en el Acuerdo de Amazon Services Business Solutions se aplicarán a las reclamaciones bajo la Garantía de Amazon Renewed.

## 2. **Tipo de cobertura:**

- a. Si el producto no funciona como se espera, los clientes de Amazon Renewed podrán acceder a nuestro servicio de asistencia técnica "Habla con un experto".
  - b. Si el equipo de asistencia "Habla con un experto" no soluciona el problema o si un cliente sigue sin estar satisfecho con el producto, los clientes de Amazon Renewed tendrán derecho a devolver el producto defectuoso y a recibir:
    - i. una unidad de reemplazo del mismo modelo, color y versión que la unidad comprada originalmente, si está disponible, o
    - ii. un reembolso.
  - c. La garantía no cubre robos, daños accidentales ni problemas asociados a la pérdida de software o datos.
- 3. **Periodo de cobertura:** La Garantía de Amazon Renewed será válida durante un año después de que el cliente haya recibido un producto de Amazon Renewed vendido en una tienda europea de Amazon Renewed.
  - 4. **Prospecto de Amazon Renewed** Todos los productos de Amazon Renewed deben incluir la inserción del programa Amazon Renewed, que contiene información general sobre el programa Amazon Renewed y la información de contacto del servicio de atención al cliente de Amazon. Puedes encontrar el enlace para descargar la plantilla de prospecto del programa Amazon Renewed en la página de ayuda de Amazon Renewed.

**Nota:** Ni la Garantía de Amazon Renewed ni la Garantía voluntaria afectan a los derechos del consumidor en virtud de la [Garantía de la A a la Z](#).

## Anexo D: requisitos del catálogo

Los vendedores de Amazon Renewed tienen que cumplir los siguientes requisitos del catálogo de Amazon Renewed, además de las normas de la página de detalles del producto:

### 1. **Publicación de productos de Amazon Renewed**

- Los productos de Amazon Renewed tienen que publicarse con la marca original del producto ofertado. No puedes utilizar tu nombre de vendedor en el atributo de marca del producto.
- No puedes incluir referencias a un nombre de vendedor o marca de vendedor en la página de detalles del producto. Esto se aplica al contenido principal, así como al título, descripción, listas de características, imágenes o cualquier otro lugar de la página de detalles del producto. El contenido sólo incluirá referencias a la marca original del producto.

- No puedes incluir contenido que haga referencia a otros procesos o términos de garantía que no sean los requisitos de garantía de Amazon Renewed.
- No se permite la publicación en lotes (como un dispositivo móvil con una funda protectora).

**2. Creación de ASIN de Amazon Renewed**

- No puedes crear varios ASIN para el mismo producto de Amazon Renewed.
- Usarás la función de creación de ASIN de Amazon Renewed para este fin. Si no hay un ASIN equivalente nuevo disponible y tienes que crear un ASIN de Amazon Renewed manualmente, tendrás que indicar el término "(Renewed)" entre paréntesis como sufijo en el título.
- No puedes crear ASIN nuevos de Apple para Amazon Renewed. Si necesitas uno que no esté ya en el catálogo de Amazon Renewed, tienes que solicitar su creación a través de Atención al colaborador comercial.

**3. Restricciones de publicación**

- Todos los productos de Amazon Renewed tienen que poder repararse o reacondicionarse y es preciso que se sometan a pruebas que certifiquen que su funcionamiento y aspecto son equiparables a los del producto nuevo, de conformidad con los términos del programa Amazon Renewed. Para que los productos puedan repararse o reacondicionarse, tienen que tener componentes eléctricos o mecánicos que puedan reemplazarse o actualizarse para que funcionen como si fueran nuevos.
- Para garantizar la satisfacción del cliente, retiraremos de Amazon Renewed todo producto que no pueda repararse o reacondicionarse, que constituya un riesgo sanitario o de seguridad o que infrinja cualquier otra política de Amazon.

**4. A continuación, se muestra una lista de productos permitidos:**

**Productos permitidos**

Aparatos de aire acondicionado

Receptores y amplificadores de audio

Reproductores de Blu-ray y DVD

Cámaras

Detectores de radar, seguridad, vídeo y estéreo de automóviles

Motosierras, serruchos y cortatroncos

Trituradoras y destructoras

Deshumidificadores

Antenas digitales

Instrumentos musicales digitales

Ventiladores de techo eléctricos

Dispositivos eléctricos de limpieza de suelos

Máquinas de bordado

Máquinas de entrenamiento físico

Relojes de fitness

Generadores

Dispositivos GPS

Calculadoras de gráficos y científicas

Auriculares

Cascos

Calefactores

Equipos estéreos domésticos

Sistemas de cine en casa

Planchas

Electrodomésticos de cocina

Cortacésped, cortasetos y cortafilos

Reproductores multimedia

Micrófonos

Monitores

Sopladores y aspiradoras de exterior

Ordenadores personales (PC)

Unidades y tarjetas gráficas para PC

Teclados, ratones, mandos para videojuegos y cámaras web para PC

Placas base para PC

Adaptadores de red eléctrica para PC

Repetidores de red para PC

Fuentes de alimentación internas digitales para PC

Procesadores de PC

Servidores de PC

Monitores de PC

Commutadores de red para PC

Rúteres

Módems

Teléfonos móviles

Herramientas neumáticas

Reproductores de contenido multimedia portátiles

Herramientas eléctricas, taladros eléctricos y sierras eléctricas

Dispositivos de lavado a presión

Impresoras

Proyectores

Refrigeradores

Escáneres

Cámaras y sistemas de seguridad

Máquinas de coser

Trituradoras

Relojes inteligentes

Quitanieves

Equipo de sonido y grabación

Barras de sonido
Altavoces
Tabletas
Televisores
Termostatos
Mandos a distancia universales
Aspiradores
Cámaras de vídeo
Consolas de videojuegos y mandos

#### 5. Precios

- los clientes esperan que los productos de Amazon Renewed cuesten menos que los productos nuevos equivalentes. Es preciso que los precios de los productos de Amazon Renewed tengan aplicado un descuento mínimo del 5 % sobre la oferta destacada en la página de detalles del producto del ASIN nuevo equivalente en Amazon. Las ofertas de Amazon Renewed que no cumplan este requisito 1) no serán aptas para aparecer como oferta destacada en la página de detalles del producto, 2) pueden retirarse del catálogo de Amazon Renewed o 3) pueden suponer la pérdida permanente de los permisos de venta de los ASIN correspondientes.