

La Herramienta de Reembolso de Sellerise

Guía

sobre la medición de las dimensiones, la estimación de las tarifas de Amazon FBA y la preparación de una solicitud de reembolso a Amazon por exceso de tarifas.

Política de reembolso de Amazon por exceso de tarifas

Amazon reembolsará el exceso de tarifas de almacenamiento y cumplimiento (FBA) si confirma que dichas tarifas se cobraron utilizando medidas de peso y dimensiones del producto inexactas.

Cuando el peso o las dimensiones que proporcione el vendedor sean diferentes de la medición verificada por Amazon, prevalecerá la medición de Amazon.

!! La solicitud de reembolso de la Amazon Fee debe presentarse en un plazo de 90 días a partir de la fecha en que se cobró la tarifa utilizando un peso o unas dimensiones del producto inexactos

Un ASIN no es elegible para una solicitud de nueva medición si:

- Un artículo (FNSKU) ya se ha vuelto a medir dos veces en los últimos 60 días, independientemente del número de solicitudes de nueva medición disponibles en su cuenta (ver más abajo);
- El marketplace no tiene una muestra de la mercancía para medir o la muestra se encuentra en un lugar inaccesible para el personal de FBA;
- La cuenta del vendedor ha superado el límite mensual de solicitudes de nueva medición.

El marketplace establece el límite individualmente para cada cuenta y lo muestra en el widget *Remeasure FBA products and confirm fees*. En la mayoría de los casos, el límite es de 20 a 30 solicitudes por mes; el contador de solicitudes se restablece el primer día de cada mes.

!! Amazon puede aumentar el límite si un alto porcentaje de solicitudes de nueva medición ha dado lugar a ajustes en las dimensiones y el peso. En este caso, el marketplace enviará una notificación.

Envío de una solicitud de nueva medición del peso y las dimensiones del producto:

La información sobre las tarifas actuales basadas en el tamaño y el peso del producto almacenado en el almacén de Amazon (FBA) está disponible en el informe *Fee Preview* de tarifas en el campo de *product-size-tier*.

Al preparar y enviar una solicitud para volver a medir el peso y las dimensiones del producto, Amazon recomienda:

1. Comprobar los datos de peso y dimensiones en el *Amazon Fee Report*.

El peso y las dimensiones del producto también pueden obtenerse del *Monthly Storage Fees Report* (en el campo *Item-volume*) y en el *Long Term Storage Fee Charges Report*. Además, puedes averiguar las dimensiones de un producto publicado en Amazon por otros vendedores en el propio listado del producto.

2. Comprobar si esas cifras son diferentes de las que esperabas.

En definitiva, antes de abrir una solicitud de nueva medición, Amazon recomienda a los vendedores que se aseguren de que:

- Hay discrepancias en el peso y las dimensiones indicados en los distintos informes del marketplace o
- Los datos de los informes difieren de las mediciones realizadas por el vendedor (por ejemplo, en los casos en los que se hayan modificado las dimensiones o el contenido del paquete para un ASIN, afectando así al peso/volumen del producto).

3. El aumento del pago no se debe a un cambio en la tabla de tarifas para el país del vendedor (en este caso, el producto con peso y

dimensiones sin cambios puede acabar en un sector diferente de la tabla de tarifas. Para diferentes países, las tablas de tarifas de Amazon pueden diferir).

4. Supongamos que hay alguna razón para solicitar una nueva medición, por favor contacta al equipo de *Seller Support* para enviar una solicitud para investigar el problema. También puedes solicitar una nueva medición utilizando el widget *Remeasure FBA products and confirm fees*.
5. Una vez que Amazon revise tu solicitud, te notificará si tienes derecho al reembolso.

!! El peso y las dimensiones actualizadas de tu FNSKU se aplicarán en todos los marketplaces **únicamente dentro de la región en la que Amazon haya recibido la solicitud de nueva medición.**

Política de Amazon sobre las dimensiones y pesos

Amazon aplica el **peso unitario** (medido en una balanza) y las dimensiones del paquete al calcular:

- Las tarifas de procesamiento de envíos y devoluciones en el almacén de Amazon (*FBA fulfillment fees*);
- *Monthly storage fees*;
- *Long-term storage fees*;
- *FBA inventory storage overage fees*;
- *FBA removal order fees*;
- *FBA disposal order fees*;
- *Fulfillment fees for Multi-Channel Fulfillment orders*;
- Tarifas por colocación de inventario en el almacén de Amazon (*FBA inventory placement service fees*);
- *FBA preparatory service fees*.

Amazon aplica el **peso dimensional** en **algunos casos**, al calcular:

- Las tarifas por procesamiento de envíos y devoluciones en el almacén de Amazon (*FBA fulfillment fees*);
- *FBA removal order fees*;

- *FBA disposal order fees*;
- *Fulfillment fees for Multi-Channel Fulfillment orders*;
- Tarifas por colocación de inventario en el almacén de Amazon (*FBA inventory placement service fees*).

Al calcular las tarifas de Amazon:

- **Para artículos pequeños de tamaño estándar**, utiliza el peso unitario;
- **Para artículos grandes de tamaño estándar y sobredimensionados**, utiliza el peso unitario o el peso dimensional, el mayor de los dos;
- **Para los artículos especiales sobredimensionados**, utiliza las tablas de tarifas especiales que figuran en los sitios web de Amazon en los países de operación del marketplace.
- **Para los artículos incluidos en pedidos MCF (Multi-Channel Fulfillment)**, utiliza el peso dimensional para todos los artículos **grandes de tamaño estándar**, así como para todos los artículos **pequeños, medianos y grandes** de gran tamaño.

Niveles de tamaño del producto (para Amazon US):

!! Las dimensiones de los artículos vendidos en Amazon US deben medirse en **pulgadas (in)**. 1 pulgada = 2,54 cm. Los pesos unitarios deben medirse en **libras (lb)**. 1 libra = 453,592 g.

!! Al convertir los valores, pueden producirse errores de redondeo, lo que puede dar lugar a discrepancias entre las dimensiones y los pesos medidos por el vendedor y el marketplace. Al redondear, debes tomar los valores con una precisión de, al menos, el quinto decimal.

Nivel de Tamaño del Producto	Peso Unitario	Longitud (lado más largo)	Ancho (lado mediano)	Altura (lado más corto)	Longitud + perímetro
Pequeño de Tamaño Estándar	1 libra	15 pulgadas	12 pulgadas	0,75 pulgadas	No aplicable
Grande de Tamaño Estándar	20 libras	18 pulgadas	14 pulgadas	8 pulgadas	No aplicable
Pequeño Sobredimensionado	70 libras	60 pulgadas	30 pulgadas	No aplicable	130 pulgadas
Mediano Sobredimensionado	150 libras	108 pulgadas	No aplicable	No aplicable	130 pulgadas
Grande Sobredimensionado	150 libras	108 pulgadas	No aplicable	No aplicable	165 pulgadas
Especial Sobredimensionado	> 150 libras	> 108 pulgadas	No aplicable	No aplicable	> 165 pulgadas

- Los **artículos pequeños de tamaño estándar** deben cumplir todos los criterios;
- Los **artículos grandes de tamaño estándar** deben cumplir **todos** los criterios;
- Los artículos se consideran y cobran como **especiales sobredimensionados** si cumplen **al menos** uno de los criterios para el nivel de especial sobredimensionado.

!! Amazon puede declarar **cualquier artículo** como **especial sobredimensionado** si determina que el producto requiere una manipulación especial durante el almacenamiento, la preparación para el envío o el transporte, o de que requiere otras actividades adicionales para garantizar una buena experiencia del cliente.

Amazon aplica tarifas especiales a los **artículos especiales sobredimensionados**. Para calcular las tarifas de dichos artículos, utiliza únicamente el **peso unitario**.

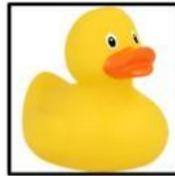
Medición de las dimensiones y el peso unitario, cálculo de la circunferencia y el peso dimensional de una unidad

El "peso y las dimensiones del paquete del artículo" se refiere al peso y las dimensiones de cada **unidad individual que estás publicando bajo un FNSKU** - una caja individual o bolsas de polietileno. El artículo, el paquete del artículo y la caja apilada con varios artículos pueden tener peso y dimensiones distintos. Las tarifas de *FBA* se basan en el peso y las dimensiones del **paquete del artículo**.

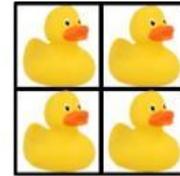
Ejemplo:



Item: 7 x 8 x 8 cm
0.05 kg



Item package: 8 x 8 x 8 cm
0.08 kg



Case: 16 x 16 x 8 cm
0.4 kg

En este ejemplo, el cálculo de la tarifa *FBA* se aplicará a las dimensiones 8x8x8 cm a 0,08kg (80g) - estas son las dimensiones y el peso de un pato en una caja individual.

- 7x8x8 cm, 0,05 kg (50 g) - dimensiones y peso de un pato sin embalaje;
- 16x16x8 cm, 0,4 kg (400 g) - dimensiones y peso de varios patos en una caja de transporte.

Medición de las dimensiones y el peso de un paquete de artículos individuales (FNSKU) y cálculo de la circunferencia y el peso dimensional de una unidad:

Amazon utiliza una variedad de sensores instrumentados a lo largo de los centros de cumplimiento para capturar las medidas de los artículos. Los sensores de medición capturarán el embalaje de tu artículo de borde a borde, incluyendo material suelto, como bolsas de plástico, o piezas sueltas, como asas.

En una superficie plana, extiende completamente el material de embalaje suelto, como las solapas de las bolsas de plástico y las asas de los paquetes, para capturar las dimensiones máximas del paquete de artículos. Mida el borde más largo del paquete de artículos como su longitud, su segundo borde más largo como su anchura y su borde más corto como su altura.

Algoritmo para medir las dimensiones y calcular el volumen del producto:

1. Toma un solo paquete de artículos, con el artículo en su interior, tal y como lo recibiría un cliente;
2. En una superficie plana, extiende completamente el material de embalaje suelto, como las solapas de las bolsas de polietileno, las asas del paquete, etc. (si no están pegadas adicionalmente al embalaje principal);
3. Mide el borde más largo: será **la longitud** del paquete;
4. Mide el segundo borde más largo: será **la anchura** del paquete;
5. Mide el borde más corto: será **la altura** del paquete;
6. Determina la circunferencia utilizando la fórmula: $(Anchura + Altura) * 2$;
7. Determina la suma de los indicadores de Circunferencia y Longitud mediante la fórmula: $Circunferencia + Longitud$ de una unidad.
8. Calcula el volumen del producto mediante la fórmula $Longitud * Ancho * Altura$;
9. Para calcular las tarifas de almacenamiento *FBA*, convierte el volumen del producto de pulgadas cúbicas a pies cúbicos utilizando esta fórmula:
 $(Volumen del producto en pulgadas) / 1728$.

!! Al convertir el valor del volumen de pulgadas cúbicas a pies cúbicos, recomendamos redondear al segundo decimal, **siempre hacia arriba**.

!! Las tarifas se calculan en metros cúbicos **para los países que utilizan el sistema métrico decimal**. Para convertir el volumen calculado a partir de las dimensiones medidas en cm, divide el resultado obtenido por 1 000 000.

10. Para calcular las tarifas basadas en el **peso dimensional**, calcula el peso dimensional utilizando la fórmula: $(Volumen del producto en pulgadas) / 139$.

!! El peso dimensional para artículos de gran tamaño supone una **anchura y altura mínimas de 2 pulgadas**.

Ejemplo: Un producto con dimensiones de 47x12x10 pulgadas.

3. La longitud es de 47 pulgadas;
4. La anchura es de 12 pulgadas;

5. La altura es de 10 pulgadas;
6. La circunferencia = $(12 + 10) \times 2 = 44$ pulgadas;
7. Circunferencia + Longitud = $44 + 47 = 91$ pulgadas;
8. Volumen del producto = $47 \times 12 \times 10 = 5640$ pulgadas cúbicas;
9. Volumen del producto en pies cúbicos = $5640 / 1728 = 3,26$ pies cúbicos
10. Peso dimensional = $5640 / 139 = 40,58$ lb.

La política de *Amazon* exige que los bordes se midan a lo largo de la sección más larga. Así, por ejemplo, si un paquete tiene asas, debe medir su longitud/anchura junto con las asas totalmente desplegadas.

Si un *ASIN* se vende como un conjunto de artículos, su peso y dimensiones deben indicarse basándose en el total combinado de todos los artículos del conjunto empaquetados juntos.

Si *Amazon* detecta que el embalaje de un mismo producto tiene diferentes dimensiones en diferentes unidades, se medirá el embalaje más grande en términos de dimensiones.

!! Ocasionalmente, *Amazon* podrá volver a medir las dimensiones y el peso unitario del producto por iniciativa propia. En caso de que las dimensiones y pesos difieran de las mediciones anteriores, *Amazon* podrá ajustar unilateralmente el cálculo de las tarifas.

Para reducir el riesgo de mediciones dimensionales incorrectas por parte de *Amazon*:

Para que las mediciones de *Amazon* den las dimensiones correctas, es importante asegurarse de que todos los elementos sueltos, como asas, piezas decorativas de la caja, cintas, cierres para colgar en las estanterías de los supermercados, etc., estén firmemente sujetos al embalaje principal.

En el caso de paquetes con muchos elementos de este tipo, *Amazon* recomienda embolsarlos al vacío, envolverlos en una bolsa adicional ajustada o pegarlos con cinta adhesiva. *Amazon* también recomienda controlar la uniformidad de las dimensiones de todos los artículos.

Es mejor hacer un embalaje especial para la venta en *Amazon*:

1. Evita las dimensiones que estén cerca de los límites de los niveles de tamaño (los niveles de tamaño de los productos de *Amazon* pueden variar de un país a otro).
2. No hagas el embalaje mucho más grande que el producto: no se mantendrá de pie en un estante de supermercado y no necesita la dimensión extra. El embalaje debe quedar ajustado al producto.
3. Evita asas, solapas, cierres y otros excesos de material necesarios cuando se venden productos en supermercados offline pero excesivos cuando se venden en *Amazon*.
4. Evita estructuras y materiales propensos a la deformación: acolchado extra blando, hinchamiento por entrada de aire durante el embalaje, etc.
5. Asegurar un tamaño uniforme alrededor del borde del paquete y, si es posible, una forma geométrica simple.
6. En el caso de los productos vendidos como set, fabrica un embalaje adicional que combine los artículos del juego en una sola unidad cuyas dimensiones y peso se medirán.