

Cargos por Recuperación de Costes por Incumplimiento

I. Información general

El Acuerdo establece las obligaciones que debe cumplir. En caso de no cumplir con tales obligaciones, Groupon sufre los daños y perjuicios. Los Cargos de Recuperación de Costes por Incumplimiento ("Cargos NCCR", por sus siglas en inglés) son la herramienta de Groupon para recuperar los daños causados por usted en caso de que incumpla sus obligaciones. El pago de los Cargos NCCR no le exime del cumplimiento de las instrucciones y/u obligaciones estipuladas en el Acuerdo.

Si Groupon considera que usted incumple una o varias obligaciones del Acuerdo, Groupon se reserva el derecho a descontar de los pagos que le adeuda a usted (o usted deberá abonar dichos importes a Groupon, si no existieran deudas pendientes) los importes correspondientes al incumplimiento, según está establecido en el Acuerdo y especifican estas directrices. Tenga presente que se podrían aplicar a usted los Cargos NCCR por más de un incumplimiento por unidad vendida en virtud del Acuerdo.

A continuación se muestra un resumen detallado de los Cargos NCCR que aplica Groupon. Groupon modificará o actualizará periódicamente las presentes directrices a su exclusiva discreción. Dichas modificaciones podrán incluir elementos adicionales en el proceso NCCR. Cualquier modificación de estas directrices se considerará aceptada si usted sigue utilizando el Servicio Marketplace. Groupon le notificará cualquier modificación con un mínimo de 14 días de antelación.

II. Cargos NCCR aplicables

Aunque cualquier incumplimiento de una o varias instrucciones u obligaciones del Acuerdo pueden resultar en Cargos NCCR, Groupon se reserva el derecho, a su única discreción, de determinar qué Cargos NCCR se le cobrarán. Los Cargos NCCR que Groupon decide aplicar actualmente son los siguientes:

1. Carga de información de seguimiento no válida ("ITU", por sus siglas en inglés)
2. Envío fuera del plazo establecido ("OSW", por sus siglas en inglés)
3. Agotado/Sin stock ("OOS", por sus siglas en inglés)
4. Nivel de servicio de Atención al Cliente ("CSL", por sus siglas en inglés)

Cada cargo NCCR se establecerá en 4 EUR o 4 GBP por pedido. La divisa dependerá del país en el que se realice el pedido.

Si Groupon modifica las categorías de incumplimiento por las que se aplican Cargos NCCR, le notificará este hecho inmediatamente por correo electrónico.

A. Carga de información de seguimiento no válida (“ITU”, por sus siglas en inglés)

Usted está obligado a cargar la información de seguimiento del envío de acuerdo con los plazos establecidos en Deal Centre o, en el caso de envíos voluminosos, en CommerceInterface (CI). Puede aplicarse un Cargo NCCR si:

- La información de seguimiento del envío se carga fuera del plazo establecido en Deal Centre.
- Clic-para-enviar (“CTS”, por sus siglas en inglés) es superior a 24 horas, o a los niveles de servicio acordados. En el caso de los pedidos con seguimiento, Groupon supervisará el tiempo transcurrido desde la compra del cliente hasta el envío del pedido por parte de usted. Un pedido únicamente se considera enviado cuando el transportista ha recogido y/o escaneado el pedido.
- La información de seguimiento no es válida. Esto incluye, pero no se limita a, seleccionar un código de transportista inexacto en CommerceInterface (CI), usar un código de seguimiento duplicado o cargar un código de seguimiento inactivo (no se muestra información actualizada alguna).
- El pedido se envía con un transportista no autorizado. Groupon proporcionará a las Empresas Asociadas una lista de transportistas autorizados para la entrega de los Productos.
- La solicitud del número de teléfono del cliente se realiza fuera del período de tiempo establecido en la CommerceInterface (CI) para la carga de seguimiento. En el caso de envíos voluminosos en los que se requiera un número de teléfono del cliente y este falte o no sea válido, deberá solicitarlo al cliente a través de la herramienta de tickets de 3 vías de Groupon. Este ticket debe ser emitido dentro del período de tiempo establecido en de la CommerceInterface (CI) para la carga de seguimiento.

Si usted no carga la Información de Seguimiento del Envío dentro del plazo acordado, Groupon puede emitir un Cargo NCCR por cada unidad que se haya cargado fuera del plazo acordado. Tenga presente que, aunque se envíe el pedido dentro del plazo acordado, no cargar la Información de Seguimiento del Envío resultará en un Cargo NCCR. Con el fin de evitar cualquier duda, esto también se aplica en caso de que usted tenga derecho a enviar los productos sin hacer uso de números de seguimiento (hecho denominado “número sin seguimiento”). En tal caso, usted deberá cargar el “número sin seguimiento” dentro del mismo plazo acordado para cargar el número de seguimiento.

Ejemplo:

- 100 unidades vendidas

- Se cargaron 80 números de seguimiento dentro del plazo establecido
- No se cargaron 20 unidades en el plazo establecido; Cargo NCCR: 20 unidades x 4 EUR/GBP = 80 EUR/GBP

B. Envío fuera del plazo (“OSW”, por sus siglas en inglés):

Por cada pedido que se entregue fuera de la Fecha de Entrega Estimada, y que resulte en que Groupon tenga que proporcionar el reembolso al cliente, usted recibirá un Cargo NCCR por motivo de haber excedido el plazo de entrega estimado (OSW).

Ejemplo:

- 200 unidades vendidas
- Se reembolsaron 10 unidades por incumplimiento de las fechas de entrega. Cargo NCCR: 10 unidades x 4 EUR/GBP = 40 EUR/GBP.

C. Agotado/Sin stock (“OOS”, por sus siglas en inglés):

Si no puede suministrar las existencias según lo acordado en Deal Centre, Groupon aplicará un Cargo NCCR por unidad de los pedidos de los clientes que usted haya prometido, pero que no pueda entregar. El cargo sigue siendo aplicable si el pedido se cancela por un motivo diferente, o si no se cancela y se reembolsa al cliente por otro motivo.

Ejemplo:

- 200 unidades acordadas como límite/capacidad de la opción
- 180 unidades vendidas
- No se pueden procesar 20 unidades y se anulan por falta de existencias. Cargo NCCR: 20 unidades x 4 EUR/GBP = 80 EUR/GBP.

D. Nivel de servicio de Atención al Cliente (“CSL”, por sus siglas en inglés):

Los clientes utilizarán la herramienta de tickets de 3 vías de Groupon para mantener la comunicación entre los clientes, Groupon y usted. Groupon espera que usted responda y resuelva cualquier solicitud en los plazos establecidos en el Acuerdo. El incumplimiento de esta obligación resultará en un Cargo NCCR. También se aplicarán Cargos NCCR en los casos en que Groupon se vea obligado a intervenir para resolver la disputa del cliente.

Este Cargo NCCR es aplicable con independencia de la decisión de reembolso por parte del departamento de Atención al Cliente de Groupon. Ejemplo:

- 10 solicitudes de reembolso presentadas por los clientes
- 5 solicitudes de los clientes no se responden en el plazo acordado. Cargo NCCR: 5 unidades x 4 EUR/GBP = 20 EUR/GBP.

III. Múltiples Cargos NCCR

Si usted incumple varias de las instrucciones y/u obligaciones del Acuerdo, se aplicarán múltiples Cargos NCCR.

Ejemplo: -100 unidades vendidas; 10 unidades son consideradas como Cargas de Seguimiento No Válidas (10 unidades x 4 EUR/GBP = 40 EUR/GBP) y 5 unidades se reembolsaron por encontrarse fuera del Plazo de Entrega (5 unidades x 4 EUR/GBP = 20 EUR/GBP). Cargos NCCR: 40 EUR/GBP + 20 EUR/GBP = 60 EUR/GBP

IV. Preguntas frecuentes

• ¿Puedo impugnar la decisión de imponer Cargos NCCR?

Sí, puede impugnar la decisión de aplicar Cargos NCCR dentro de un plazo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la notificación del Cargo NCCR enviada por Groupon. Para ello, debe enviar un correo electrónico a recoveries@groupon.com y proporcionar una explicación detallada de los motivos de la disputa, incluyendo cualquier documentación complementaria según proceda.

Si ya se ha efectuado el cargo NCCR, deberá responder al correo electrónico sobre la declaración de pago correspondiente en el que se indiquen dicho cargo (enviado desde paymentstatements@groupon.com). Alternativamente, puede ponerse en contacto con el equipo de Servicio de Atención a Empresas ("MS", por sus siglas en inglés) para solicitar una copia de una Declaración de Pago anterior.

• ¿Cómo recupera Groupon los Cargos NCCR?

Groupon retendrá el importe de cualquier Cargo NCCR del siguiente pago que le adeude a usted. En caso de no haber ninguno, Groupon le emitirá una factura por el importe del Cargo NCCR.

• ¿En qué divisa se presentan los Cargos NCCR?

La divisa de los Cargos NCCR dependerá del país en el que se haya realizado el pedido.