

Instrucciones de envío directo

1. Alcance de las instrucciones

- 1.1. Estas Instrucciones de Envío Directo ("**Instrucciones de entrega**") son parte del acuerdo entre el vendedor y el comprador, tal y como se establece en la opción de compra.
- 1.2. Estas instrucciones de entrega se aplicarán excluyendo en su totalidad cualquier otra condición (propia) que el vendedor intente imponer o incorporar.

2. Estándares de envío directo

- 2.1 Si el vendedor ofrece servicios de envío directo, el vendedor deberá:
 - 2.1.1. subir el número de seguimiento correcto después de que el comprador pida la mercancía a través de CI dentro del plazo que se haya establecido en la OTP;
 - 2.1.2. proporcionar al comprador, a través de los medios electrónicos que éste acepte, el número electrónico válido de trazabilidad del transportista y el código del transportista (recogidos en la lista del transportista aprobada);
 - 2.1.3. usar única y exclusivamente los materiales y contenido de empaquetado y el etiquetado relacionados con la mercancía que el comprador proporciona y/o identifica.
 - 2.1.4. usar única y exclusivamente hojas de embalaje e instrucciones de retorno que el comprador proporciona y/o identifica a través de CI, y no incluir ninguna dirección (aparte de la dirección de envío del cliente y la dirección de retorno del comprador) en/o sobre cualquier embalaje o etiquetado relacionado con la mercancía;
 - 2.1.5. No incluir ninguna marca o inserciones promocionales en/o sobre cualquier embalaje o etiquetado relacionado con la mercancía, aparte de los que el comprador provea o señale;
 - 2.1.6. fijar/pegar una etiqueta a la parte superior derecha de cada caja de mercancía;
 - 2.1.7. enviar la mercancía al cliente del comprador dentro del plazo de entrega acordado.

3. **Tareas de recuperación por incumplimiento** El vendedor ha de entregar las mercancías conforme a las instrucciones de entrega. El comprador penalizará al vendedor por cada incumplimiento de una obligación derivada de las instrucciones de entrega conforme a lo descrito en el **Anexo 1** (recogido más adelante)

ANEXO 1 – Directrices de recuperación de coste por incumplimiento

Estas Directrices de recuperación de coste por incumplimiento ("**Directrices**") están diseñadas para promover una mejor experiencia del cliente asegurando que el vendedor cumple con las instrucciones de envío y/o las obligaciones del acuerdo, resumir el proceso y reducir las consecuencias del incumplimiento.

I. Tarifas de recuperación de costes por incumplimiento

El acuerdo establece las obligaciones de rendimiento del vendedor. Cuando un vendedor incumple tales obligaciones, el comprador sufre daños y perjuicios. La recuperación de costes por incumplimiento ("**NCCR**") es la herramienta del comprador para resarcirse de tales daños y perjuicios debidos al incumplimiento de las obligaciones del vendedor, contrayendo los cargos ("**Cargos por NCCR**"). El abono de los Cargos por NCCR no libera al vendedor de las instrucciones y/u obligaciones establecidas en el acuerdo.

Si el comprador considera que el vendedor ha incumplido una o más obligaciones derivadas del acuerdo, el comprador se reservará el derecho a deducirse de los pagos debidos al vendedor (o el vendedor pagará al comprador, si no hubiera pagos pendientes) las cantidades correspondientes al incumplimiento, tal y como se establece en el acuerdo y se especifica en estas directrices. Por favor, tenga en cuenta que a un vendedor se le pueden imponer costes NCCR por más de un incumplimiento por unidad vendida conforme al acuerdo.

Más adelante se ofrece un resumen detallado de los costes NCCR que aplica el comprador. El comprador corregirá y/o actualizará las directrices unilateralmente, de tanto en tanto, . Tal corrección podrá incluir elementos adicionales del proceso NCCR. Cualquier corrección de las directrices se considerará admitida a la firma del acuerdo por parte del vendedor, o, si el vendedor ya hubiera firmado el acuerdo, una vez transcurrido catorce días desde la notificación de las directrices corregidas, salvo que el vendedor se oponga a la corrección por escrito.

II. Costes NCCR aplicables

Aunque cualquier incumplimiento de una o más instrucciones y/u obligaciones del acuerdo puede acarrear un coste NCCR, el comprador se reserva el derecho, a su libre elección, de determinar qué costes NCCR han de imponerse al vendedor. Los costes NCCR que el comprador aplica actualmente son los siguientes:

- A. Subida tardía de los números de seguimiento
- B. Dirección de devolución incorrecta
- C. Materiales con marca del vendedor
- D. Falta de hoja de embalaje
- E. Mercancía fuera de stock
- F. Quejas recibidas del cliente por retraso en el pedido
- G. Transportista utilizado incorrecto

Si el comprador cambia las categorías de incumplimiento por las que aplica costes NCCR, se lo comunicará a los vendedores inmediatamente por correo electrónico.

A. Subida tardía e incorrecta de los números de seguimiento:

El vendedor ha de subir los números de seguimiento conforme a los periodos de tiempo establecidos en el acuerdo.

El comprador y el vendedor pueden acordar que se use un número de seguimiento para dar visibilidad a un cliente en la localización del pedido. Si se acuerda esto, el comprador esperará que los números de seguimiento sean (i) válidos, (ii) estén activos, (iii) se suban conforme al acuerdo y sean visibles en el sitio Web usado por el transportista y (iv) sean únicos para el envío en cuestión. Si no se cumpliera cualquiera de estos requisitos, el número de seguimiento se considerará incorrecto ("**Número de seguimiento incorrecto**").

El comprador quitará todos los números de seguimiento incorrectos y devolverá los pedidos al estado "ABIERTO", hasta que el vendedor suba un número de seguimiento correcto. Le rogamos que tenga en cuenta que subir un número de seguimiento incorrecto también puede conllevar un retraso al subir el número de seguimiento, lo que supone un coste NCCR por subida tardía tal como se menciona a continuación. Se recuerda que lo anterior también se aplica si las partes acuerdan que el vendedor puede enviar los productos sin número de seguimiento (como se indica abajo).

Si el vendedor no sube los números de seguimiento dentro del periodo acordado, el comprador podrá emitir un coste NCCR de 2 EUR **por unidad** que haya sido subida demasiado tarde. Por favor, tenga en cuenta que enviar el pedido a tiempo pero sin subir los números de seguimiento también supondrá la imposición de un coste NCCR. Para evitar dudas, esto también se aplica cuando las partes acuerdan que el vendedor puede enviar los productos sin usar un número de seguimiento (denominado "**sin número de seguimiento**"). En tal caso, el vendedor subirá el "sin número de seguimiento" dentro del mismo periodo acordado para subir un número de seguimiento.

Ejemplo:

- 100 unidades vendidas
 - 80 números de seguimiento subidos dentro del periodo establecido
 - 20 unidades no subidas dentro del periodo establecido
- Coste NCCR: - 20 unidades x 2 EUR = **40 EUR** (o la moneda equivalente)

B. Dirección de devolución incorrecta:

El vendedor siempre incluirá la dirección de retorno correcta (proporcionada por Groupon) en la etiqueta de envío y en la información del empaquetado, la cual recibe el vendedor por parte del comprador. Si el vendedor no cumple con estas instrucciones, el comprador impondrá un coste NCCR fijo de 500 EUR. La dirección de retorno correcta se encuentra en el **apéndice A**.

El comprador comprobará el cumplimiento de estos requisitos haciendo compras de prueba y/o comprobando las unidades retornadas que no pueden entregarse.

C. Materiales con marca del vendedor:

Todos los artículos enviados y empaquetados deben estar exentos de cualquier marca o material de marketing de cualquiera que no sea el comprador. Se excluye la marca del producto en sí (por ejemplo, los zapatos Adidas pueden ir en un paquete con la marca, pero no pueden incluir materiales adicionales del vendedor, ni por fuera ni por dentro del paquete). Si el vendedor no cumple con estas instrucciones, el comprador impondrá un coste NCCR fijo de 500 EUR.

El comprador comprobará el cumplimiento de estos requisitos haciendo compras de prueba y/o comprobando las unidades retornadas que no pueden entregarse.

D. Falta de hoja de embalaje:

Todos los artículos deben contener la hoja de embalaje proporcionada y/o identificada mediante CI, por el comprador. Si el vendedor no cumple estas instrucciones, el comprador cobrará un coste NCCR fijo de 500 EUR.

El comprador comprobará el cumplimiento de estos requisitos haciendo compras de prueba y/o comprobando las unidades retornadas que no pueden entregarse.

E. Mercancía agotada en las existencias:

Si el vendedor no puede proporcionar las existencias conforme estipula el acuerdo, el comprador impondrá un coste NCCR de 10 EUR **por unidad pedida por el cliente y** prometida por el vendedor pero que no haya podido enviar:

Ejemplo:

- 200 unidades reservadas en Opción para comprar
 - 100 unidades vendidas
 - faltan 10 unidades para cumplir el pedido
- Coste NCCR: 10 unidades x 10 EUR = **100 EUR**

F. El cliente se queja por retraso en el pedido

Si el cliente se queja al comprador porque el vendedor no ha entregado las mercancías dentro del plazo de entrega acordado, se podrá requerir al comprador que reembolse al cliente. Para cada reembolso derivado de un retraso en la entrega, el comprador impondrá un coste NCCR de 2 EUR. Para evitar dudas, ello será adicional a cualquier coste de las mercancías reembolsadas que el comprador reclame al vendedor.

Ejemplo:

- 100 unidades vendidas
 - 20 contactos de clientes diferentes quejándose de pedidos entregados fuera de la ventana temporal de entrega que solicitan y reciben reembolsos.
- Coste NCCR: 20 unidades x 2 EUR = **40 EUR**

A. Transportista utilizado incorrecto

El comprador facilitará al vendedor una lista de los transportistas aprobados para la entrega de mercancías. En el caso de que el vendedor envíe mercancías utilizando un transportista no aprobado (lo que significa un transportista que no figure en la lista de transportistas aprobados por el comprador), el comprador impondrá un coste NCCR de EUR por unidad que se haya enviado por el transportista no aprobado.

Ejemplo:

- 100 unidades vendidas
 - 100 unidades enviadas utilizando un transportista no aprobado (y en consecuencia los códigos de seguimiento no pueden subirse correctamente al CI)
- Coste NCCR: 100 unidades x 2 EUR = **200 EUR**

III. Costes NCCR múltiples

Si un vendedor incumple diferentes instrucciones y/o obligaciones del acuerdo, se aplicarán varios costes NCCR.

Ejemplo:

- 100 unidades vendidas
 - 10 unidades no disponibles
 - 20 "sin número de seguimiento" no han sido subidos dentro del periodo acordado
 - 10 unidades x 10 EUR = 100 EUR
 - 20 unidades x 2 EUR = 40 EUR
- Coste NCCR: 100 EUR + 40 EUR = **140 EUR**

IV. Preguntas frecuentes (FAQs)

- **¿Puede el vendedor oponerse a la decisión de imponer costes NCCR?**

Sí, el vendedor puede oponerse a la decisión de imponer costes NCCR dentro de los 10 días laborables siguientes al día en que el comprador notifique al vendedor la imposición de costes NCCR. Para ello, el vendedor debe utilizar los detalles de contacto proporcionados en el CI FAQs y proporcionar una explicación detallada de los motivos de la disputa.

- **¿Cómo recupera el comprador los costes NCCR?**

El comprador retendrá la suma de cualquier coste NCCR en el siguiente pago al vendedor. Si el vendedor no tiene pagos pendientes, el comprador emitirá una factura al vendedor por la suma del coste NCCR.

- **¿En qué moneda se produce el coste NCCR?**

El comprador incurre en costes NCCR en EUROS (si procede). El tipo de cambio se obtiene y se basa en el momento del coste calculado con XE.COM.

- **Futuras revisiones:**

Estas directrices se revisarán de tanto en tanto, para asegurar que el texto y los ejemplos estén actualizados. El comprador se reserva el derecho a seguir utilizando el programa NCCR y notificará por adelantado cualquier cambio. A continuación puede encontrar un resumen de todas las revisiones y cambios en los NCCR.

Apéndice A – Direcciones de retorno:

Enviado desde	Peso máximo	Dimensiones Máximas	Direcciones de retorno
BE	30 kg	$L + 2 \times A_n + 2 \times A_l < 300$, $L < 150$ (cm)	Groupon Returns Courtenstraat 1 8791 Beveren Leie BE
BE	>30 kg	Sin restricciones	Groupon Returns Courtenstraat 1 8791 Beveren Leie BE
DE	31,5 kg	120x60x60 cm Perímetro máx. de 360 cm	GROUPON Returns c/o ERNST SCHMITZ GmbH Black- u. Decker-Str. 17 65510 Idstein DE
DE	>31,5 kg	Sin restricciones	GROUPON Returns c/o ERNST SCHMITZ GmbH Black- u. Decker-Str. 17 65510 Idstein DE
ES	30 kg	largo + alto + ancho = 120 cm	Groupon - CLIMACITY S.L. Calle Torrox nº 2 5ª 28041 Madrid ES
FR	20 kg	Largo 100 cm, largo + circunferencia 150 cm	Groupon Retours Mondial Relay, Agence de Hem 9 Avenue Antoine Pinay, 59510 Hem FR
FR	>20 kg	Sin restricciones	Groupon Retours Mondial Relay, Agence de Hem 9 Avenue Antoine Pinay, 59510 Hem FR
GB	30 kg	Länge 250 cm, Länge + Umfang 500cm	GROUPON GOODS RETURNS C/O ARROW XL 4 THE FORT WALTHER HOUSE LANE MARTLAND PARK WIGAN WN5 0LB United Kingdom
GB	>30kg	Sin restricciones	GROUPON GOODS RETURNS C/O ARROW XL 4 THE FORT WALTHER HOUSE LANE MARTLAND PARK WIGAN WN5 0LB United Kingdom
IE	20 kg	Largo 150 cm, ancho + circunferencia 500 cm	GPN, PO Box 111, Portlaoise, IE
IE	>20 kg	Sin restricciones	GPN, PO Box 111, Portlaoise, IE
IT	30 kg	largo + alto + ancho = 120 cm	RESI GROUPON c/o FERCAM Via Cairoli, 50 – Lotto 1

			27030 OTTOBIANO (PV) IT
NL	30 kg	100cmx70cmx58cm	Groupon Returns Courtenstraat 1 8791 Beveren Leie, NL
NL	>30 kg	Sin restricciones	Groupon Returns Courtenstraat 1 8791 Beveren Leie BE