

Diretrizes de comunicação

Como parte da experiência de vender nas lojas da Amazon, vendedores precisam se comunicar com os clientes direta e indiretamente. A Amazon exige que vendedores sigam as diretrizes abaixo para qualquer comunicação com clientes. A política de Diretrizes de comunicação tem como objetivo proteger clientes contra fraude e abuso, além de proteger você contra ações inescrupulosas de seus concorrentes. Aumentar o nível de todas as comunicações com os clientes beneficia todos os nossos parceiros de vendas, resultando em um site mais fortalecido.

Comunicação direta

Mensagens de status do pedido

1. **Mensagens de problema com o pedido:** Você deve se comunicar com os clientes se o produto solicitado não estiver disponível para envio. Primeiramente, ajuste o valor total do pedido usando o recurso **Gerenciar pedidos** no Seller Central ou por meio de um arquivo de ajuste de pedidos. Você deve usar `NoInventory` ou `CouldNotShip` como códigos de motivo para o ajuste, conforme necessário. Depois, siga [estas instruções](#) e selecione a opção **Problema com o pedido** para se comunicar com o cliente sobre sua impossibilidade de enviar o pedido. A mensagem deve conter uma confirmação de que o valor do pedido foi ajustado com o motivo apropriado para a indisponibilidade dos produtos. Se você acha que pode enviar o pedido, mas o envio será feito com atraso, além da disponibilidade anunciada, notifique o cliente sobre o atraso. Se o cliente decidir cancelar o pedido, você deve iniciar o processo de reembolso. Atenção: Não entre em contato com o cliente pedindo para que ele envie uma solicitação de cancelamento quando você estiver sem estoque.
2. **Mensagens relacionadas à devolução:** Você deve processar reembolsos para o valor do pedido (menos qualquer cobrança) usando o recurso **Gerenciar pedidos** no Seller Central ou por meio do arquivo de ajuste de pedidos. Você pode se comunicar com o cliente sobre a devolução somente quando precisar de informações adicionais para concluir o processo ou se estiver oferecendo um reembolso parcial. Siga [estas instruções](#) e selecione a opção **Acompanhamento da solicitação de devolução**.

Sistema de comunicação entre cliente e vendedor

Você só poderá enviar Mensagens permitidas para clientes que tenham entrado em contato com você sobre a compra de um produto ou que já tenham comprado um produto seu na loja da Amazon. Definimos as Mensagens permitidas como as comunicações necessárias para concluir um pedido ou para responder a uma dúvida de atendimento ao cliente.

Mensagens permitidas proativas são aquelas que você inicia e que não são respostas a uma pergunta do cliente. Mensagens permitidas proativas podem ser enviadas por e-mail, usando-se os modelos da Amazon por meio da página **Contatar o cliente** ou **Solicitar uma avaliação** no Seller Central, aplicativos de terceiros na loja de aplicativos ou por API. Você poderá enviar Mensagens permitidas proativas pelos

seguintes motivos: resolver um problema com a logística do pedido, solicitar informações adicionais necessárias para concluir o pedido, fazer uma pergunta relacionada à devolução, enviar uma fatura, solicitar avaliação do produto e/ou do vendedor, agendar a entrega de um item pesado ou volumoso, fazer um agendamento de Amazon Home Services, confirmar um design personalizado ou qualquer outro motivo em que o contato seja necessário para o cliente receber a compra. As Mensagens permitidas proativas devem ser enviadas em até 30 dias após a conclusão do pedido. Todas as Mensagens permitidas proativas devem incluir a ID do pedido com 17 dígitos e estar no idioma de preferência do cliente. O envio de Mensagens permitidas proativas para o cliente usando-se modelos da Amazon, aplicativos de terceiros ou por API automatiza a inclusão de ID do pedido, traduções no idioma de preferência e diretrizes de [mensagens essenciais](#).

As Mensagens permitidas **não** incluem nenhum dos seguintes tipos de mensagem (em muitos casos, já estamos enviando essas informações aos clientes por e-mail em seu nome):

- Confirmações de pedido ou envio (consulte a seção Comunicação indireta abaixo)
- Mensagens que dizem apenas "Obrigado" ou que você está à disposição para ajudar se os clientes tiverem problemas
- Mensagens promocionais ou de marketing, incluindo cupons
- Dizeres que incentivem ou persuadam o cliente a enviar avaliações positivas do produto ou do vendedor, incluindo o oferecimento de compensação, dinheiro, vales-presente, produtos gratuitos ou com desconto, restituições, abatimentos ou reembolsos, ou benefícios futuros
- Dizeres que solicitem a remoção ou atualização de uma avaliação existente do produto
- Dizeres que solicitem uma avaliação do produto apenas se os clientes tiverem obtido uma experiência positiva com o produto
- Uma solicitação reiterada (por pedido) de avaliação do produto ou do vendedor

Mensagens permitidas **não** poderão incluir:

- Links externos, a menos que sejam links ativos e seguros (https, não http) necessários para a conclusão do pedido ou links para a Amazon
- Anexos necessários para resolver o problema de um cliente (por exemplo, etiquetas de envio, faturas e designs personalizados)
- Logotipos que contenham ou exibam um link para o seu site
- Link para cancelar mensagens
- Conteúdo sensível em imagens ou texto (por exemplo, pele nua, violência ou gore, linguagem adulta ou ofensiva)
- Pixels ou imagens de rastreamento
- Endereços de e-mail
- Números de telefone, exceto aqueles relacionados a garantias, transportadoras ou fabricantes
- Imagens dos produtos comprados, já que a Amazon as inclui em seu nome
- Imagens não relacionadas à sua marca ou empresa

A estilização das Mensagens permitidas **não** poderá conter:

- Problemas de acessibilidade em links sem texto explicativo (por exemplo, Clique aqui para obter informações de garantia) ou imagens ou gráficos sem texto alternativo
- Emojis, incluindo "emoticons"
- GIFs animados
- Margens da mensagem acima de 20% de largura máxima
- Tamanhos de imagem ou gráfico maiores que 80% de largura máxima
- Substituições da altura da linha, família da fonte ou cor da fonte padrão da Amazon
- Fontes em mais de três tamanhos
- Corpos de mensagens centralizados ou que de outro modo substituem as configurações de alinhamento de texto padrão
- Mais de duas quebras de linha (espaçamento entre parágrafos) seguidas
- Imagens inseguras (http em vez de https)
- Erros de ortografia ou problemas de gramática graves

Se você tiver dúvidas sobre as nossas políticas de comunicação com clientes, entre em contato com o Suporte ao vendedor.

Atenção: A Amazon tem autoridade para modificar as linhas de assunto da mensagem.

Para obter mais informações, acesse as diretrizes da Amazon na página de Ajuda das [Políticas de avaliações do produto](#). Para obter mais informações, acesse a página de ajuda [Fale com clientes usando o Sistema de comunicação entre cliente e vendedor](#).

Comunicação indireta

A Amazon comunica informações relacionadas a pedidos aos clientes por meio de atualizações na página Sua conta. Essas atualizações incluem informações como quando um pedido foi enviado (com o número de rastreamento) ou quando um reembolso foi processado. Essas atualizações se baseiam nas confirmações de envio e nos reembolsos iniciados usando o recurso **Gerenciar pedidos** ou os seguintes arquivos:

1. **Arquivo de confirmação de envio:** esse arquivo informa à Amazon que você enviou os pedidos do cliente e fornece informações de rastreamento do pedido para os clientes. Uma comunicação ágil sobre o status do pedido é importante para uma experiência de compra de alta qualidade para os clientes da Amazon.
Atenção: exigimos que os vendedores confirmem imediatamente o envio de todos os pedidos, usando o recurso **Gerenciar pedidos** ou fazendo upload de um arquivo de confirmação de envio. Depois que você confirmar o envio, a Amazon enviará ao cliente um e-mail de confirmação.
2. **Arquivo de ajuste de pedidos:** esse arquivo informa à Amazon que você emitiu reembolsos ao cliente. Os clientes querem saber o status de seus reembolsos após terem devolvido seus produtos. Portanto, é essencial que você processe os reembolsos imediatamente. Você também pode usar o recurso **Gerenciar devoluções** para emitir um reembolso.

Negligenciar estas diretrizes de comunicação pode resultar na limitação das mensagens permitidas aos modelos da Amazon ou na suspensão das prerrogativas de venda nas lojas da Amazon. A Amazon tem autoridade para bloquear qualquer mensagem a seu critério.