

Pautas de comunicación

La comunicación directa e indirecta entre el vendedor y el comprador forma parte de la experiencia de venta en tiendas de Amazon. Amazon requiere que los vendedores sigan las pautas que se indican a continuación para comunicarse con los compradores. La política de pautas de comunicación está concebida para proteger a los compradores contra el fraude y abuso, y para protegerte de cualquier acción inescrupulosa de la competencia. Elevar los estándares de la comunicación con los compradores beneficia a todos nuestros colaboradores comerciales, lo que redundará en un sitio web más sólido.

Comunicación directa

Mensajes sobre el estado del pedido

1. **Problema con los mensajes de pedidos:** Tienes que comunicarte con los compradores si el producto pedido no está disponible para enviar. En primer lugar, ajusta el monto total del pedido con la función **Administración de pedidos** de Seller Central o mediante un archivo de ajustes de pedidos. Tienes que usar los códigos de motivo `NoInventory` (sin inventario) o `CouldNotShip` (no se pudo enviar) para el ajuste, según sea necesario. A continuación, sigue [estas indicaciones](#) y selecciona la opción **Problema con el pedido** para comunicarle al comprador que no puedes gestionar el pedido. El mensaje tiene que incluir una confirmación de que el monto del pedido se ajustó, así como el motivo adecuado por el que los productos no están disponibles. Si crees que puedes gestionar el pedido, pero que el envío se demorará más allá de la disponibilidad anunciada, tienes que notificarle la demora al comprador. Si el comprador decide cancelar el pedido, tienes que comenzar el proceso de reembolso. Nota: No contactes al comprador ni le pidas que envíe una solicitud de cancelación cuando no tienes existencias.
2. **Mensajes relacionados con devoluciones:** Tienes que procesar los reembolsos por el monto del pedido (menos cualquier tarifa) con la función **Administración de pedidos** de Seller Central o mediante un archivo de ajustes de pedidos. Sólo puedes comunicarte con el comprador en relación con la devolución cuando necesites más información para completar la devolución o si ofreces un reembolso parcial. Sigue [estas instrucciones](#) y selecciona la opción **Seguimiento de la solicitud de devolución**.

Servicio de mensajes de Amazon

Sólo puedes enviar mensajes permitidos a los clientes que se hayan puesto en contacto contigo para comprar un producto o que ya te lo hayan comprado en la tienda de Amazon. Los mensajes permitidos son aquellas comunicaciones necesarias para completar un pedido o para responder a una consulta relativa al servicio de atención al cliente.

Los mensajes permitidos proactivos son aquellos mensajes que inicias y que no son respuestas a la pregunta de un comprador. Los mensajes permitidos proactivos se pueden enviar por correo electrónico usando las plantillas de Amazon a través de la página **Contactar al comprador** o **Solicitar una reseña** de Seller Central, aplicaciones

de terceros en la tienda de aplicaciones o mediante la interfaz de programación de aplicaciones (API). Puedes enviar mensajes permitidos proactivos por los siguientes motivos: resolver un problema con la gestión del pedido, solicitar información adicional necesaria para completar el pedido, hacer una pregunta relacionada con la devolución, enviar una factura, solicitar la revisión del producto o la valoración del vendedor, programar la entrega de un artículo pesado o voluminoso, programar una cita de Servicios para el hogar, verificar un diseño personalizado, o cualquier otro motivo por el que se necesita contactar al comprador para que este reciba su compra. Los mensajes permitidos proactivos tienen que enviarse dentro de un plazo de 30 días después de la finalización del pedido. Todos los mensajes permitidos proactivos tienen que incluir el número de pedido de 17 dígitos y estar en el idioma de preferencia del comprador. El envío de mensajes permitidos proactivos al comprador mediante plantillas de Amazon, aplicaciones de terceros o API automatiza la inclusión de pautas de [mensajes importantes](#), número de pedido y traducciones en el idioma de preferencia.

Los mensajes permitidos **no** incluyen ninguno de los siguientes tipos de mensaje (en muchos casos, ya enviamos esta información a los clientes por correo electrónico en tu nombre):

- Confirmaciones de pedidos o envíos (consulta la sección "Comunicación indirecta" a continuación)
- Mensajes que digan sólo "Gracias" o que comuniquen que estás a disposición de los compradores para ayudarlos en caso de problemas.
- Mensajes promocionales o comerciales, incluidos vales.
- Texto que incentive o persuada al comprador para que envíe reseñas de los productos o comentarios sobre el vendedor que sean positivos, lo que incluye ofrecer compensaciones, dinero, tarjetas regalo, productos gratis o con descuento, reembolsos o beneficios futuros.
- Frases o expresiones que soliciten el retiro o actualización de una reseña de producto actual.
- Frases o expresiones que soliciten una reseña sobre un producto sólo si tuvo una experiencia positiva con él.
- Una solicitud repetida (por pedido) de una reseña de producto o una valoración sobre el vendedor.

Los mensajes permitidos **no** pueden incluir ninguno de los siguientes elementos:

- Enlaces externos, a menos que sean enlaces en funcionamiento seguros (https, no http) necesarios para completar el pedido o enlaces a Amazon.
- Adjuntos necesarios para resolver el problema del comprador (por ejemplo, etiquetas de envío, facturas y diseños personalizados)
- Logotipos que contengan o muestren un enlace a tu sitio web
- Un enlace para darse de baja de los mensajes.
- Contenido delicado en las imágenes o en el texto (por ejemplo, piel desnuda, violencia o sangre, lenguaje para adultos u ofensivo)
- Píxeles o imágenes de seguimiento.
- Direcciones de correo electrónico
- Números de teléfono, excepto los relacionados con garantías, proveedores de envíos o fabricantes
- Imágenes de los productos comprados, ya que Amazon las incluye por ti.
- Imágenes que no se relacionen con tu marca o empresa.

El estilo de los mensajes permitidos **no** puede contener ninguno de los siguientes elementos:

- Problemas de accesibilidad desde enlaces sin texto explicativo (p.ej.: Haz clic aquí para obtener información sobre la garantía) o imágenes o gráficos sin texto alternativo
- Emojis, incluidos emoticonos
- GIF animados
- Márgenes del mensaje por encima del 20 % de ancho máximo
- Tamaños de imagen o gráficos cuyo ancho sea 80 % más grande que el máximo
- Reemplazo de la altura de línea, familia de fuentes o color de fuente predeterminadas de Amazon
- Fuentes en más de tres tamaños
- Cuerpo del mensaje centrado o que reemplace la configuración de alineación del texto predeterminada
- Más de dos saltos de línea (espacios entre párrafos) de manera consecutiva
- Imágenes no seguras (http en lugar de https)
- Errores ortográficos o problemas de gramática excesivos

Si tienes preguntas relacionadas con nuestras políticas de comunicación con los compradores, contacta a Atención al colaborador comercial.

Nota: Amazon tiene autoridad para modificar las líneas de asunto de los mensajes.

Para más información, visita las pautas de Amazon en la página de ayuda [Políticas de las reseñas de producto](#). Para más información, visita la página de ayuda [Comunicación con los compradores a través del Servicio de mensajes de Amazon](#).

Comunicación indirecta

Amazon comunica a los compradores información relacionada con los pedidos por medio de las actualizaciones en "Mi cuenta". Estas actualizaciones sirven para informar, entre otras cosas, cuando se envía un pedido (con el número de seguimiento) o cuando se procesa un reembolso. Estas actualizaciones se basan en confirmaciones de envío y reembolsos iniciados con la función **Administración de pedidos** o mediante los siguientes archivos:

1. **Archivo de confirmación de envío:** mediante este archivo, informas a Amazon que enviaste los pedidos de los compradores y proporcionas la información de seguimiento de dichos pedidos para ellos. La comunicación oportuna del estado de los pedidos es una parte importante de la experiencia de compra de alta calidad de los compradores de Amazon.

Nota: Requerimos que los vendedores confirmen enseguida el envío de todos los pedidos. Para hacerlo, pueden utilizar la función **Administración de pedidos** o cargar un Archivo de confirmación de envío. Una vez que hayas confirmado el envío, Amazon le enviará un correo electrónico de confirmación al comprador.

2. **Archivo de ajustes de pedidos:** mediante este archivo, informas a Amazon que emitiste reembolsos a los compradores. Los compradores quieren conocer el estado del reembolso después de devolver productos. Por lo tanto, es fundamental que proceses los reembolsos de inmediato. También puedes usar la función **Administración de devoluciones** para emitir un reembolso.

El incumplimiento de estas pautas de comunicación puede ocasionar que Amazon limite los mensajes permitidos a las plantillas de Amazon o que se suspendan los privilegios de venta en las tiendas de Amazon. Amazon tiene la autoridad para bloquear cualquier mensaje a su entera discreción.