

Richtlijnen voor communicatie met klanten

Als onderdeel van verkopen via Amazon Stores communiceren verkopers zowel direct als indirect met kopers. Amazon vereist dat verkopers de onderstaande richtlijnen volgen voor alle communicatie met kopers. De Richtlijnen voor communicatie met klanten zijn bedoeld om kopers te beschermen tegen fraude en misbruik en om jou te beschermen tegen gewetenloze acties van je concurrenten. De lat hoger leggen voor alle communicatie met kopers, komt ten goede aan al onze verkooppartners, wat resulteert in een betere marketplace.

Directe communicatie

Bestelstatusberichten

1. **Probleem met bestelberichten:** Je moet met de koper communiceren als het bestelde product niet beschikbaar is om te worden verzonden. Pas eerst het volledige bestelbedrag aan met behulp van de functie **Bestellingen beheren** in Seller Central of via een Bestellingaanpassingsfeed. Je moet `NoInventory` of `CouldNotShip` gebruiken als de redencode voor de aanpassing. Selecteer vervolgens de optie **Probleem met bestelling** om de koper te laten weten dat je de bestelling niet kunt uitvoeren. Het bericht moet een bevestiging bevatten dat het bestelbedrag is aangepast met de juiste reden voor het niet beschikbaar zijn van de producten. Als je denkt dat je de bestelling wel kunt uitvoeren, maar de zending langer zal duren dan de geadverteerde beschikbaarheid, moet je de koper op de hoogte stellen van de vertraging. Als de koper besluit de bestelling te annuleren, moet je het terugbetalingsproces starten. Opmerking: Neem geen contact op met de koper om diegene te vragen een annuleringsaanvraag in te dienen wanneer je onvoldoende voorraad hebt.
2. **Aan retourzendingen gerelateerde berichten:** Je moet terugbetalingen verwerken voor het bestelbedrag (minus eventuele kosten) met behulp van de functie **Bestellingen beheren** in Seller Central of via de Bestellingaanpassingsfeed. Je mag alleen met de koper communiceren over de retourzending als je aanvullende informatie nodig hebt om de retourzending te voltooien of als je een gedeeltelijke terugbetaling aanbiedt. Selecteer de optie **Opvolgen bij retouraanvraag**.

Berichten koper-verkoper

Je mag alleen toegestane berichten versturen naar klanten die contact met je hebben opgenomen over de aankoop van een product of die al een product bij je hebben gekocht in de Amazon Store. We definiëren toegestane berichten als communicatie die nodig is om een bestelling te voltooien of om te reageren op een vraag aan de klantenservice.

Proactieve toegestane berichten zijn berichten die jij initieert en die geen antwoorden zijn op een vraag van een koper. Proactieve toegestane berichten kunnen per e-mail worden verzonden met behulp van de sjablonen van Amazon via de pagina **Contact opnemen met koper** of **Een beoordeling aanvragen** in Seller Central, via toepassingen van derden in de Application Store of via een API (Application Programmer

Interface). Je kunt proactieve toegestane berichten versturen om de volgende redenen: het oplossen van een probleem met de fulfillment van een bestelling, het aanvragen van aanvullende informatie die nodig is om een bestelling te voltooien, het stellen van vragen betreffende een retourzending, het versturen van een factuur, het aanvragen van een productbeoordeling en/of feedback van de verkoper, het plannen van de bezorging van een zwaar of groot item, het plannen van een afspraak voor Home Services, het verifiëren van een aangepast ontwerp of een andere reden waarom de communicatie nodig is voor de koper om de aankoop te ontvangen. Proactieve toegestane berichten moeten binnen 30 dagen na voltooiing van de bestelling worden verzonden. Alle proactieve toegestane berichten moeten het 17-cijferige bestelnummer bevatten en in de voorkeurstaal van de koper zijn. Het verzenden van proactieve toegestane berichten naar je koper met behulp van Amazon-sjablonen, via toepassingen van derden of via een API automatiseert de opname van bestelnummer, vertalingen in de voorkeurstaal en richtlijnen voor kritieke berichten.

Toegestane berichten omvatten **geen** van de volgende berichttypen (in veel gevallen e-mailen we klanten al met deze informatie namens jou):

- Bevestiging van bestelling of verzending (raadpleeg het gedeelte Indirecte communicatie hieronder)
- Berichten met alleen 'Bedankt' of tekst over dat je klaarstaat om de koper te helpen als er een probleem optreedt
- Marketing- of promotieberichten, inclusief kortingsbonnen
- Berichten die de koper aanmoedigen of ertoe aanzetten positieve productrecensies of feedback voor de verkoper in te dienen, onder meer door het aanbieden van compensatie, geld, cadeaubonnen, gratis of afgeprijsde producten, terugbetalingen, kortingen of vergoedingen of toekomstige voordelen
- Berichten waarin wordt gevraagd om verwijdering of aanpassing van een bestaande productrecensie
- Berichten waarin wordt gevraagd alleen een productrecensie te geven als de koper een positieve ervaring met het product heeft gehad
- Een herhaald verzoek (per bestelling) voor een productrecensie of feedback over de verkoper

Toegestane berichten mogen **geen** van de volgende elementen bevatten:

- Externe links, tenzij het beveiligde en werkende links zijn (https, niet http) die nodig zijn voor het voltooien van de bestelling of links naar Amazon
- Bijlagen voor items die nodig zijn om het probleem van een koper op te lossen (bijvoorbeeld verzendetiketten, facturen en aangepaste ontwerpen)
- Logo's, als ze een link naar je website bevatten of weergeven
- Een link om je af te melden voor berichten
- Gevoelige inhoud in afbeeldingen of tekst (bijvoorbeeld blote huid, geweld, erotisch of aanstootgevend taalgebruik)
- Volgpixels of -afbeeldingen
- E-mailadressen
- Telefoonnummers, behalve als deze betrekking hebben op garanties, leveranciers of fabrikanten
- Afbeeldingen van gekochte producten, aangezien Amazon deze namens jou opneemt
- Afbeeldingen die geen betrekking hebben op je merk of je bedrijf

Toegestane berichten mogen **geen** van de volgende stijlelementen bevatten:

- Toegankelijkheidsproblemen vanwege links zonder verklarende tekst (bijvoorbeeld 'Klik hier voor garantie-informatie') of afbeeldingen of grafische beelden zonder alt-tekst
- Emoji's, inclusief emoticons
- Geanimeerde GIF's
- Berichtmarges van meer dan 20% van de maximale breedte
- Afbeelding- of grafische afmetingen groter dan 80% van de maximale breedte
- Afwijkingen van de standaardregelhoogte, lettertypefamilie of lettertypekleur van Amazon
- Lettertypen in meer dan drie formaten
- Berichthoofdtteksten die gecentreerd zijn of die anderszins afwijken van de standaardinstellingen voor tekstuitlijning
- Meer dan twee regeleinden (spaties tussen alinea's) achter elkaar
- Onveilige afbeeldingen (http in plaats van https)
- Opvallende spelfouten of grammaticale fouten

Als je vragen hebt over ons beleid met betrekking tot communicatie met kopers, kun je contact opnemen met de Ondersteuning voor verkopers.

Opmerking: Amazon heeft de bevoegdheid om onderwerpregels van berichten aan te passen.

Ga voor meer informatie naar de Hulp-pagina [Communiceren met kopers via Berichten koper-verkoper](#).

Indirecte communicatie

Amazon deelt informatie over bestellingen met kopers via hun 'Je accountupdates'. Deze updates bevatten informatie zoals wanneer een bestelling is verzonden (met het trackingnummer) en wanneer een terugbetaling is verwerkt. Deze updates zijn gebaseerd op verzendbevestigingen en terugbetalingen die zijn gestart met **Bestellingen beheren** of de volgende feeds:

1. **Feed verzendbevestiging:** Deze feed laat Amazon weten dat je de bestelling van de koper hebt verzonden en biedt informatie over het volgen van bestellingen voor de koper. Tijdige communicatie van de bestelstatus is een belangrijk onderdeel van een uitstekende winkelervaring voor Amazon-kopers.
Opmerking: We vereisen dat verkopers de verzending van alle bestellingen onmiddellijk bevestigen, hetzij door de functie **Bestellingen beheren** te gebruiken of door een feed verzendbevestiging te uploaden. Zodra je de verzending hebt bevestigd, stuurt Amazon een bevestigingsmail naar de koper.
2. **Bestellingaanpassingsfeed:** Deze feed laat Amazon weten dat je terugbetalingen aan kopers hebt gedaan. Kopers willen de status van hun terugbetaling weten nadat ze producten hebben geretourneerd. Het is daarom van essentieel belang dat je

terugbetalingen snel verwerkt. Je kunt ook gebruikmaken van de functie **Retourzendingen beheren** om een terugbetaling uit te voeren.

Het niet naleven van deze communicatierichtlijnen kan ertoe leiden dat Amazon toegestane berichten beperkt tot Amazon-sjablonen of verkoopprivileges in Amazon Stores opschort. Amazon heeft de bevoegdheid om naar eigen goeddunken elk bericht te blokkeren.