

Kommunikationsrichtlinien

Im Rahmen des Verkaufs über Amazon-Shops kommunizieren Verkäufer direkt und indirekt mit Käufern. Amazon erwartet, dass Verkäufer die folgenden Richtlinien für die Kommunikation mit Käufern befolgen. Die Kommunikationsrichtlinien sollen Käufer vor Betrug und Missbrauch schützen, und Sie vor skrupellosen Handlungen Ihrer Mitbewerber. Die Erhöhung der Anforderungen für die gesamte Kommunikation mit Käufern kommt allen unseren Verkaufspartnern zugute und macht den Marktplatz stärker.

Direkte Kommunikation

Nachrichten zum Bestellstatus

1. **Nachrichten zu Problem mit Bestellung:** Sie müssen den Käufer kontaktieren, wenn das bestellte Produkt nicht verfügbar ist. Passen Sie zuerst den vollständigen Bestellbetrag an, entweder mit der Funktion **Bestellungen verwalten** in Seller Central oder mithilfe eines Bestellanpassungs-Feeds an. Sie müssen als Code für die Ursache `NoInventory` oder `CouldNotShip` verwenden. Verwenden Sie als nächstes [diese Anweisungen](#) und wählen Sie die Option "Problem mit Bestellung", um dem Verkäufer mitzuteilen, dass Sie die Bestellung nicht versenden können. Die Nachricht muss eine Bestätigung, dass der Bestellbetrag korrigiert wurde, und den Grund für die Nichtverfügbarkeit der Produkte enthalten. Wenn Sie die Bestellung versenden können, die Lieferung aber erst nach der angegebenen Lieferfrist erfolgen kann, müssen Sie den Käufer über die Verzögerung informieren. Beschließt der Käufer, die Bestellung zu stornieren, sollte anschließend der fällige Betrag erstattet werden. Hinweis: Wenden Sie sich nicht an den Käufer, um ihn zu bitten, selbst zu stornieren.
2. **Nachrichten zu Rücksendungen:** Sie müssen Erstattungen für den Bestellbetrag (abzüglich etwaiger Gebühren) entweder über die Funktion **Bestellungen verwalten** in Seller Central oder mithilfe eines Bestellanpassungs-Feeds bearbeiten. Sie dürfen nur dann mit dem Käufer über die Rücksendung kommunizieren, wenn Sie zusätzliche Informationen benötigen, um diese abzuschließen, oder wenn Sie eine teilweise Erstattung anbieten. Befolgen Sie [diese Anweisungen](#) und wählen Sie die Option "Informationen zum Rücksendeantrag".

Käufer-Verkäufer-Postfach

Sie dürfen sogenannte „zulässige Nachrichten“ nur an Kunden senden, die ein Produkt von Ihnen in einem Amazon-Shop kaufen wollen oder gekauft haben. Wir definieren „zulässige Nachrichten“ als Mitteilungen, die erforderlich sind, um eine Bestellung abzuschließen oder auf eine Kundendienstanfrage zu antworten.

Proaktive zulässige Nachrichten sind Nachrichten, die Sie versenden, ohne damit auf die Frage eines Kunden zu antworten. Proaktive zulässige Nachrichten können via E-Mail versendet werden, wobei Amazons Vorlagen über die **Käufer kontaktieren**-Seite in Seller Central genutzt werden können, oder Apps von Drittanbietern im App Store, oder ein Application Programmer Interface (API). Proaktive zulässige Nachrichten können zu den folgenden Themen gesendet werden: ein Problem mit der Bestellung, ein Bedürfnis nach zusätzlichen Informationen zur Erfüllung einer Bestellung, eine Frage zu Rücksendungen, der Versand einer Rechnung, eine Bitte um eine Rezension/Bewertung pro Bestellung, zur Vereinbarung eines Liefertermins für schwere oder sperrige

Produkte, um einen Verkaufsservice-Termin zu vereinbaren, oder die Anpassung eines Custom-Produkts zu bestätigen. Proaktive zulässige Nachrichten müssen innerhalb von 30 Tagen nach Bestellungsabschluss gesendet werden. Alle proaktiven zulässigen Nachrichten müssen die 17-stellige Bestellnummer enthalten und in der bevorzugten Sprache des Käufers zugestellt werden. Das Senden proaktiver zulässiger Nachrichten an Ihren Käufer mithilfe von Amazon-Vorlagen über die Seite **Käufer kontaktieren** im Seller Central oder über die API automatisiert die Aufnahme der Bestellnummer, die Übersetzungen in die bevorzugte Sprache und die Richtlinien für [wichtige Nachrichten](#).

Zu den zugelassenen Nachrichten gehören **keine** der folgenden Nachrichtentypen (in vielen Fällen senden wir den Kunden diese Informationen bereits in Ihrem Namen):

- Bestell- oder Versandbestätigungen (siehe Abschnitt "Indirekte Kommunikation" unten)
- Nachrichten, die ausschließlich einen Dank oder eine Nachricht enthalten, dass Sie die Käufer bei Problemen unterstützen
- Marketing- oder Werbebotschaften, einschließlich Coupons
- Formulierungen, die den Käufer dazu anregen oder davon überzeugen möchten, positive Produktrezensionen oder Verkäuferbewertungen abzugeben. Dazu gehört auch das Anbieten von Entschädigungen, Geld, Geschenkgutscheinen, kostenlosen oder reduzierten Produkten, Erstattungen, Rabatten oder Rückerstattungen oder künftigen Vorteilen.
- Formulierungen, mit denen um eine Entfernung oder Aktualisierung einer bestehenden Produktrezension gebeten wird
- Formulierungen, die nur positive Produktbewertungen anfordern
- eine wiederholte Aufforderung (für eine Bestellung), eine Produktrezension oder Verkäuferbewertung abzugeben

Zulässige Nachrichten dürfen Folgendes **nicht** enthalten:

- externe Links, ausgenommen sichere und funktionsfähige Links (https, nicht http), die notwendig sind, um die Bestellungen abzuschließen, oder Links zu Amazon
- Anhänge, ausgenommen Produkthanweisungen, Garantieinformationen, rechtlich vorgeschriebene Informationen oder Rechnungen
- Logos, die einen Link enthalten oder eine Internet-Adresse (URL) oder Teile davon zeigen
- Link, über den der Empfang von Nachrichten deaktiviert werden kann
- nicht jugendfreie Inhalte in Bild und Text (beispielsweise Nacktheit, Blut und Gewalt, nicht jugendfreie oder beleidigende Sprache)
- Tracking-Pixel oder Bilder
- E-Mail-Adressen oder Telefonnummern, die nicht Teil der gesetzlich vorgeschriebenen Informationen sind
- Bilder der gekauften Produkte. Amazon sendet diese bereits in Ihrem Namen
- Bilder, die sich nicht auf Ihre Marke oder Ihr Unternehmen beziehen

Zulässiger Nachrichten dürfen folgende Elemente **nicht** enthalten:

- Zugriffsprobleme von Links ohne erläuternden Text (beispielsweise "Für Garantieinformationen hier klicken") sowie Bilder oder Grafiken ohne Alternativtext
- Emojis, einschließlich Emoticons
- Animierte GIFs

- Nachrichtenränder, deren Breite 20 % der Gesamtbreite überschreitet
- Bilder oder Grafiken, deren Breite 80 % der Gesamtbreite überschreitet
- Aufheben der Standardwerte von Amazon für Zeilenhöhe, Schriftfamilie oder Schriftfarbe
- Mehr als drei Schriftgrößen
- Zentrierter oder rechtsbündiger Textkörper der Nachricht
- Mehr als doppelter Zeilenabstand (Abstände zwischen Abschnitten)
- Unsichere Bilder (http anstelle von https)
- Eklatante Rechtschreib- oder Grammatikfehler

Wenn Sie Fragen zu unseren Richtlinien zur Kommunikation mit Käufern haben, wenden Sie sich an den Service für Verkaufspartner.

Hinweis: Amazon ist berechtigt, Betreffzeilen von Nachrichten zu ändern.

Weitere Informationen finden Sie in den [Amazon-Richtlinien zu Produktrezensionen von Kunden](#). Weitere Informationen finden Sie auf der [Hilfeseite Käufer-Verkäufer-Postfach](#).

Indirekte Kommunikation

Amazon übermittelt die bestellbezogenen Informationen durch Aktualisierungen von "Mein Konto" an die Käufer. Die Aktualisierungen enthalten beispielsweise Informationen darüber, wann eine Bestellung versendet (einschließlich Sendungsverfolgungsnummer) oder eine Erstattung vorgenommen wurde. Diese Aktualisierungen basieren auf Versandbestätigungen und Erstattungen, die mithilfe der Funktion **Bestellungen verwalten** oder der folgenden Feeds vorgenommen wurden:

1. **Versandbestätigungs-Feed:** Mit diesem Feed teilen Sie Amazon mit, dass Sie die Bestellung eines Käufers versendet haben, und stellen Informationen zur Sendungsverfolgung für den Käufer bereit. Eine pünktliche Übermittlung des Bestellstatus stellt einen wesentlichen Bestandteil des positiven Einkaufserlebnisses für Käufer bei Amazon dar.
Hinweis: Wir erwarten von unseren Verkäufern, dass sie den Versand aller Bestellungen umgehend bestätigen, entweder mithilfe der Funktion **Bestellungen verwalten** oder indem sie einen Versandbestätigungs-Feed hochladen. Sobald Sie den Versand bestätigt haben, sendet Amazon diese Bestätigung per E-Mail an den Käufer.
2. **Bestellanpassungs-Feed:** Mithilfe dieses Feeds teilen Sie Amazon mit, dass Sie Erstattungen an Käufer vorgenommen haben. Käufer möchten über den Status ihrer Erstattung informiert werden, nachdem sie die Produkte zurückgesendet haben. Daher ist es wichtig, dass Sie Erstattungen umgehend bearbeiten. Sie können Erstattungen auch mithilfe der Funktion **Rücksendungen verwalten** vornehmen.

Wenn Sie die Kommunikationsrichtlinien nicht einhalten, kann Amazon zulässige Nachrichten für Sie auf Amazon-Vorlagen beschränken oder Ihnen vorübergehend die Verkaufsberechtigung in Amazon-Shops entziehen. Amazon ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Nachrichten zu blockieren.

