

Normas de comunicación

Como parte de las ventas en las tiendas de Amazon, los vendedores se comunican con los compradores tanto directa como indirectamente. Amazon exige que los vendedores sigan las siguientes normas a la hora de comunicarse con los compradores. Nuestra política de normas de comunicación se ha diseñado para proteger a los compradores de fraudes y abusos, y para proteger a los vendedores frente a acciones poco escrupulosas por parte de vuestros competidores. Elevar el listón en todas las comunicaciones con los compradores beneficia a todos nuestros socios vendedores, resultando en un Marketplace más fuerte.

Comunicación directa

Mensajes de estado del pedido

1. **Mensajes de problemas con el pedido:** Tendrás que ponerte en contacto con los compradores si el producto solicitado no está disponible para envío. En primer lugar, ajusta el importe total del pedido con la función **Gestión de pedidos** de Seller Central o con un fichero de ajustes de pedidos. Como motivo del ajuste, utiliza los códigos `NoInventory` (agotado) o `CouldNotShip` (no pudo enviarse), según proceda. En segundo lugar, sigue [estas instrucciones](#) y selecciona la opción "Problema con el pedido" para ponerte en contacto con el comprador acerca de tu imposibilidad de gestionar el pedido. El mensaje tiene que incluir confirmación de que el importe del pedido se ha ajustado, junto con el motivo correspondiente por el cual los productos no se encuentran disponibles. Si crees que puedes gestionar el pedido, pero que este se retrasará más allá de la fecha de entrega prevista, tienes que informar de ello al comprador. Si este decide cancelar el pedido, tendrás que emitir un reembolso. Nota: No te pongas en contacto con el comprador ni le pidas que envíe una solicitud de cancelación.
2. **Mensajes sobre devoluciones:** Tienes que procesar los reembolsos por el importe del pedido (menos los cargos aplicables) con la función **Gestión de pedidos** de Seller Central o con un fichero de ajustes de pedidos. Sólo puedes ponerte en contacto con el comprador en relación con la devolución cuando necesites información adicional 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

Solo puedes enviar mensajes permitidos a los clientes que te hayan contactado en relación a la compra de un producto, o que ya te lo hayan comprado en una tienda de Amazon. Se entienden por "mensajes permitidos" aquellas comunicaciones necesarias para completar un pedido o responder a una consulta al servicio de atención al cliente.

Los Mensajes Proactivos Permitidos son aquellos que tú inicias y que no son en respuesta a una pregunta de un comprador. Estos mensajes pueden enviarse mediante e-mail, usando las plantillas de Amazon a través de la página **Contacta con el Comprador** disponible en Seller Central, aplicaciones de terceros en la Tienda de Aplicaciones, o mediante la Interfaz Programadora de Aplicaciones (API, *Application Programmer Interface*). Los Mensajes Proactivos Permitidos pueden incluir comunicaciones en relación con los siguientes asuntos: problemas con un pedido, necesidad de información adicional para poder completar un pedido, preguntas relacionadas con devoluciones, envío de una factura, solicitud de reseñas y/o comentarios por pedido, programación de la entrega para pedidos pesados o

voluminosos, planificación de una cita de Servicio a Domicilio, o verificación de un diseño personalizado. Los Mensajes Proactivos Permitidos deben enviarse dentro de los 30 días posteriores a la finalización del pedido. Todos los Mensajes Proactivos Permitidos deben incluir la identificación del pedido (17 dígitos) y estar en el idioma de preferencia del comprador. El envío de Mensajes Proactivos Permitidos a tu comprador mediante las plantillas de Amazon a través de la página **Contactar con el comprador** en Seller Central, aplicaciones de terceros o de la API, incluye automáticamente el número de identificación del pedido, las traducciones al idioma de preferencia y las normas de [mensajes críticos](#).

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

- Confirmaciones de pedidos o envíos (consulta a continuación la sección Comunicaciones indirectas)
- Mensajes que sólo digan "Gracias" o que estás disponible para ayudar si los compradores tienen problemas
- Mensajes promocionales o de marketing, incluidos cupones
- Expresiones o frases que incentiven o persuadan al comprador para que envíe reseñas de producto positivas o valoraciones del vendedor, como ofrecer compensaciones, dinero, tarjetas regalo, productos gratis o con descuento, reembolsos, devoluciones, o ventajas futuras
- Expresiones o frases que soliciten la retirada o la modificación de una reseña de producto
- Expresiones o frases que soliciten una reseña de producto sólo si ha tenido una experiencia positiva con el producto
- Solicitud repetida (por pedido) de reseña de producto o valoración del vendedor

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

- Enlaces externos, a menos que sean enlaces funcionales seguros (https, no http) necesarios para la finalización de pedidos o enlaces a Amazon
- Archivos adjuntos, excepto instrucciones del producto, información sobre la garantía, información obligatoria legalmente o facturas
- Logotipos, si contienen o muestran un enlace a tu página web
- Enlaces para darse de baja de los mensajes
- Contenido sensible en las imágenes o el texto (por ejemplo, piel desnuda, violencia o escenas sangrientas, lenguaje adulto u ofensivo)
- Imágenes o píxeles de seguimiento
- Direcciones de correo electrónico o números de teléfono, a menos que formen parte de la información obligatoria legalmente
- Imágenes de los productos comprados, ya que ya las incluimos en tu nombre
- Imágenes que no estén relacionadas con tu marca o empresa

El estilo de mensaje permitido **no** puede contener nada de lo siguiente:

- Problemas de accesibilidad procedentes de enlaces sin texto explicativo (por ejemplo, "Haz clic aquí para obtener información sobre la garantía") o imágenes o gráficos sin texto alternativo

- Emojis, incluidos los emoticonos
- GIF animados
- Los márgenes del mensaje superan el 20 % de la anchura máxima
- El tamaño de la imagen o del gráfico es superior al 80 % de la anchura máxima
- Sobrescritura de la altura de línea predeterminada, la familia de fuentes o el color del tipo de letra de Amazon
- Tipos de letra en más de tres tamaños
- Bloques de texto de los mensajes centrados o justificados a la derecha
- Más de dos saltos de línea (espacios entre párrafos) en una fila
- Imágenes no seguras (http en lugar de https)
- Errores gramaticales u ortográficos graves

Si tienes alguna pregunta sobre nuestras políticas en lo relativo a la comunicación con los clientes, no dudes en contactar con Atención al vendedor.

Nota: Tenemos la facultad para modificar el asunto de los mensajes.

Para más información, consulta las normas de Amazon en [Políticas de reseñas de productos](#). Para más información, visita la página de ayuda [Servicio de mensajes de Amazon](#).

Comunicación indirecta

Enviamos a los compradores información relativa a sus pedidos a través de las actualizaciones de "Mi cuenta". En ellas se incluye información como, por ejemplo, cuándo se envió el pedido (y el número de seguimiento, si está disponible) o en qué fecha se procesó un reembolso. Estas actualizaciones se extraen de las confirmaciones de envío y de los reembolsos iniciados con la función **Gestión de pedidos** o por medio de los siguientes ficheros:

1. **Fichero de confirmación de envío:** Este fichero nos informa de que has enviado el pedido al comprador con la correspondiente información de seguimiento. La pronta comunicación del estado del pedido contribuye considerablemente a la satisfacción del comprador.
Nota: Por eso, pedimos a los vendedores que confirmen el envío de los pedidos lo antes posible en **Gestión de pedidos** o mediante el fichero de confirmación de envío. Una vez que hayas confirmado el envío, Amazon enviará un correo electrónico de confirmación al comprador.
2. **Fichero de ajustes de pedidos:** Este fichero nos indica que has emitido los correspondientes reembolsos a los compradores. Los compradores quieren saber el estado en que se encuentra su reembolso después de devolver el producto. Por lo tanto, es muy importante procesar los reembolsos rápidamente. También puedes usar la función **Gestión de devoluciones** para emitir un reembolso.

El incumplimiento de estas normas de comunicación puede conllevar que limitemos los mensajes permitidos en las plantillas de Amazon o que suspendamos los permisos de venta

en Amazon. Tenemos la facultad para bloquear cualquier mensaje a nuestra entera discreción.