

Instructions de communication

Dans le cadre de la vente dans les boutiques Amazon, les vendeurs communiquent avec les acheteurs de manière directe et indirecte. Amazon exige que les vendeurs suivent les lignes directrices ci-dessous pour toute communication avec les acheteurs. Les lignes directrices en matière de communication visent à protéger les acheteurs contre les fraudes et les abus et à vous protéger contre les actions sans scrupules de vos concurrents. Augmenter les exigences relatives aux communications avec les acheteurs profite à tous nos partenaires de vente, ce qui se traduit par une Marketplace plus forte.

Communication directe

Messages sur l'état des commandes

1. **Problème avec les messages de commande** : les vendeurs doivent communiquer avec les acheteurs si le produit commandé n'est pas disponible à l'expédition. Commencez par ajuster le montant total de la commande à l'aide de la fonctionnalité **Gérer les commandes** dans Seller Central ou d'un Flux d'ajustement de commandes. Les vendeurs doivent utiliser les codes de motif `NoInventory` (rupture de stock) ou `CouldNotShip` (expédition impossible) pour l'ajustement en fonction de la situation. Puis, suivez [ces instructions](#) et sélectionnez l'option Problème avec la commande pour indiquer à l'acheteur que vous êtes dans l'incapacité de traiter la commande. Le message doit confirmer que le montant de la commande a été corrigé avec le motif approprié justifiant l'indisponibilité des produits. Si vous pensez pouvoir traiter la commande, mais après la date d'expédition originellement indiquée, vous devez avertir l'acheteur du retard. Si l'acheteur décide d'annuler la commande, vous devez entamer une procédure de remboursement. Remarque : ne contactez pas l'acheteur pour lui demander de soumettre une demande d'annulation.
2. **Messages associés aux retours** : vous devez traiter les remboursements du montant de la commande (déduction faite des frais) à l'aide de la fonctionnalité **Gérer les commandes** dans Seller Central ou d'un Flux d'ajustement de commandes. Vous ne pouvez communiquer avec l'acheteur à propos du retour que si vous avez besoin d'informations supplémentaires pour terminer le retour ou si vous proposez un remboursement partiel. Suivez [ces instructions](#) et sélectionnez l'option Suivi de la demande de retour.

Messagerie Acheteurs – Vendeurs

Les Messages autorisés peuvent uniquement être envoyés aux clients qui vous ont contacté pour l'achat d'un produit ou qui ont déjà acheté un produit chez vous dans une boutique Amazon. Les Messages autorisés désignent les communications nécessaires pour effectuer une commande ou pour répondre à une demande de service client.

Les Messages autorisés proactifs sont les messages que vous envoyez et qui ne répondent pas à la question d'un acheteur. Les Messages autorisés proactifs peuvent être envoyés par e-mail, à l'aide des modèles Amazon via la page Contacter l'acheteur dans Seller Central, des applications tierces dans l'Application Store ou via l'Interface de Programmation d'Application (API). Les Messages autorisés proactifs peuvent inclure des communications concernant : un problème avec une commande, le besoin d'informations supplémentaires

pour finaliser une commande, une question liée au retour du produit, l'envoi d'une facture, une demande d'avis et/ou de commentaires par commande, la planification d'une livraison pour un article lourd ou volumineux, la prise de rendez-vous pour un service à domicile, ou la vérification d'une conception personnalisée. Les Messages autorisés proactifs doivent être envoyés dans les 30 jours suivant le traitement de la commande. Tous les Messages autorisés proactifs doivent inclure l'identifiant de commande à 17 chiffres et être dans la langue de préférence de l'acheteur. L'envoi proactif de Messages autorisés à votre acheteur en utilisant les modèles d'Amazon, des applications tierces ou l'API automatise l'insertion de l'ID de commande, des traductions dans la langue de préférence et des directives relatives aux [messages critiques](#).

Les messages autorisés **n'**incluent aucun des types de message suivants (dans de nombreux cas, nous envoyons déjà des e-mails aux clients avec ces informations en votre nom) :

- Confirmation de commande ou d'expédition (voir la section Communication indirecte ci-dessous)
- Messages indiquant uniquement « Merci » ou que vous êtes là pour fournir une aide en cas de problème
- Messages publicitaires ou promotionnels, y compris les coupons
- Langage qui incite ou persuade l'acheteur de soumettre des évaluations positives sur les produits ou des évaluations sur le vendeur, y compris en offrant une compensation, de l'argent, des chèques-cadeaux, des produits gratuits ou à prix réduit, des remboursements, des remises ou des remboursements, ou encore des avantages futurs
- Un langage qui demande la suppression ou la modification d'une évaluation sur le produit existant
- Un langage qui sollicite une évaluation sur le produit uniquement si le client a eu une expérience positive avec le produit
- Une demande répétée (par commande) pour une évaluation sur le produit ou une évaluation sur le vendeur

Les messages autorisés **ne** doivent contenir aucun des éléments suivants :

- Des liens externes, sauf s'il s'agit de liens de travail sécurisés (https, et non http) nécessaires pour finaliser une commande ou de liens vers Amazon
- Pièces jointes à l'exception d'instructions de produit, d'informations sur la garantie, d'informations légales ou de factures
- Des logos contenant ou affichant un lien vers le site Internet du vendeur
- Un lien permettant de se désinscrire de la messagerie
 - Des contenus sensibles dans les images ou le texte (par exemple, peau nue, violence ou sang, langues adultes ou offensantes)
- Suivi des pixels ou des images
- Adresses e-mail ou numéros de téléphone, sauf si ceux-ci font partie des informations requises par la loi
- Images de produits achetés, car Amazon inclut celles en votre nom
- Images qui ne sont pas associées à votre marque ou à votre société

Le style de message autorisé **ne** doit contenir aucun des éléments suivants :

- Problèmes d'accessibilité à partir de liens sans texte explicatif (par exemple, cliquez ici pour obtenir des informations sur la garantie) ou d'images ou graphiques sans texte alternatif

- Émojis, y compris les émoticônes
- GIF animés
- Marges du message dépassant 20 % de la largeur maximale
- Taille d'image ou de graphique supérieure à 80 % de la largeur maximale
- Annulation de la hauteur de ligne, de la famille de police ou de la couleur de la police par défaut d'Amazon
- Plus de trois tailles de polices
- Corps de message centrés ou justifiés à droite
- Plus de deux sauts de ligne (espacement entre les paragraphes) d'une ligne
- Images non sécurisées (http au lieu de https)
- Erreurs d'orthographe ou problèmes grammaticaux

Si vous avez des questions concernant nos politiques de communication avec les acheteurs, contactez le support vendeur.

Remarque : Amazon est habilité à modifier l'objet des messages.

Pour plus d'informations, consultez les instructions d'Amazon pour les [Commentaires clients sur les produits](#). Pour plus d'informations, consultez la page d'aide [Service de messagerie Acheteurs - Vendeurs](#).

Communication indirecte

Amazon communique les informations relatives aux commandes aux acheteurs via des mises à jour sur Votre compte. Ces mises à jour contiennent des informations telles que la date d'expédition d'une commande (et son numéro de suivi) ou la date d'émission d'un remboursement. Ces mises à jour se basent sur les confirmations d'expédition et les remboursements émis avec la fonctionnalité **Gérer les commandes** ou les fichiers suivants :

1. **Flux de confirmation d'expédition** : ce fichier indique à Amazon que vous avez expédié les commandes de l'acheteur et fournit des informations de suivi de commande pour les acheteurs. L'envoi rapide de l'état de la commande est un élément important d'une expérience d'achat de qualité pour les acheteurs Amazon.
Remarque : Nous demandons aux vendeurs de confirmer rapidement l'expédition de toutes les commandes soit en utilisant la fonctionnalité **Gérer les commandes**, soit en chargeant un flux de confirmation d'expédition. Une fois l'expédition confirmée, Amazon envoie un e-mail de confirmation à l'acheteur.
2. **Flux d'ajustement de commandes** : ce fichier indique à Amazon que vous avez émis le remboursement à l'acheteur. Les acheteurs souhaitent connaître l'état du remboursement une fois leurs produits renvoyés. De ce fait, il est essentiel que vous traitiez les remboursements dans les plus brefs délais. Vous pouvez également utiliser la fonctionnalité **Gérer les retours** pour effectuer un remboursement.

Si vous ne respectez pas ces instructions de communication, Amazon peut limiter les messages autorisés aux fichiers d'Amazon ou suspendre les droits de vente dans les boutiques Amazon. Amazon est habilité à bloquer tout message, à sa seule discrétion.