

## Linee guida per le comunicazioni

Nell'ambito della vendita nei negozi Amazon, i venditori comunicano con i clienti sia direttamente che indirettamente. Amazon richiede che i venditori si attengano alle seguenti linee guida per qualsiasi comunicazione con i clienti. Le Linee guida per la comunicazione sono finalizzate a proteggere i clienti dalle frodi e dagli abusi, e a proteggerti da azioni scorrette da parte dei tuoi concorrenti. Aumentare il livello di tutte le comunicazioni ai clienti porta benefici a tutti i nostri partner di vendita, derivandone un Marketplace più solido.

### Comunicazione diretta

#### Messaggi sullo stato degli ordini

1. **Messaggi su problemi relativi all'ordine:** se il prodotto ordinato non è disponibile per la spedizione, sei tenuto a informare il cliente. Innanzitutto, modifica l'importo totale dell'ordine dalla pagina **Gestisci i tuoi ordini** in Seller Central o tramite un feed di modifica degli ordini. A seconda delle necessità, devi utilizzare `NoInventory` (Nessun inventario) o `CouldNotShip` (Impossibile spedire) come codici motivo delle modifiche. Dopodiché, segui [queste istruzioni](#) e seleziona l'opzione "Hai un problema con l'ordine?" per comunicare al cliente l'impossibilità di gestire l'ordine. Il messaggio deve contenere la conferma che l'importo dell'ordine è stato modificato, nonché una motivazione appropriata per la mancata disponibilità dei prodotti. Se pensi di poter gestire l'ordine ma hai motivo di credere che la spedizione subirà dei ritardi rispetto alla data indicata, sei tenuto a informare il cliente. Se quest'ultimo decide di annullare l'ordine, dovrai avviare la procedura di rimborso. Nota: Non contattare l'acquirente per sollecitare l'invio di una richiesta di annullamento.
2. **Messaggi relativi ai resi:** devi elaborare i rimborsi per l'importo dell'ordine (meno eventuali addebiti) dalla pagina **Gestisci i tuoi ordini** in Seller Central oppure tramite un feed di modifica degli ordini. Puoi comunicare con l'acquirente in merito al reso solo quando hai bisogno di maggiori informazioni per completare la procedura o se stai effettuando un rimborso parziale. Segui [queste istruzioni](#) e seleziona l'opzione "Aggiornamento sulla richiesta di reso".

#### Messaggi acquirente-venditore

Puoi inviare solo Messaggi Consentiti ai clienti che ti hanno contattato circa l'acquisto di un prodotto o che hanno già acquistato un prodotto da te in un store Amazon. Definiamo Messaggi Consentiti quelle comunicazioni che sono necessarie per completare un ordine o per rispondere a una richiesta di assistenza clienti.

I Messaggi Consentiti proattivi sono quei messaggi inviati da te ma non in risposta ad una richiesta del cliente. I messaggi Consentiti proattivi possono essere inviati per email, utilizzando i template Amazon attraverso la pagina **Contatta Cliente** in Seller Central, applicazioni di terze parti nello store delle applicazioni, o attraverso Application Programming Interface (API). I Messaggi Consentiti proattivi possono includere contatti riguardo a: un problema con un ordine, la necessità di ulteriori informazioni per completare l'ordine, una domanda relativa al reso, l'invio di una fattura, una recensione e/o una richiesta di feedback per un ordine, la programmazione di una consegna per prodotti voluminosi o pesanti, la programmazione di un appuntamento Home Services, o la verifica circa un design personalizzato.

I Messaggi Consentiti proattivi devono essere inviati entro 30 giorni dal completamento dell'ordine. Tutti i Messaggi Consentiti proattivi devono includere l'ID dell'ordine a 17 cifre ed essere nella lingua di preferenza del cliente. L'invio di Messaggi Consentiti proattivi ai clienti utilizzando i template di Amazon attraverso la pagina **Contatta Cliente** in Seller Central, applicazioni di terze parti o API, comporta in automatico l'inclusione dell'ID dell'ordine, delle traduzioni nella lingua di preferenza e delle linee guida sui [messaggi critici](#).

I messaggi consentiti **non** includono i seguenti tipi di comunicazione (in molti casi, provvediamo già ad informare i clienti via e-mail per tuo conto):

- Conferme relative a ordini o spedizioni (per maggiori informazioni, consulta la sezione "Comunicazione indiretta" qui di seguito)
- Messaggi di ringraziamento o che informano l'acquirente sulla tua disponibilità in caso di eventuali problemi
- Messaggi promozionali o pubblicitari, inclusi i coupon
- Messaggi che incentivano o persuadono l'acquirente a inviare recensioni positive sui prodotti o feedback sul venditore, tra cui l'offerta di compensi, denaro, buoni regalo, prodotti gratuiti o scontati, rimborsi, sconti o vantaggi futuri
- Contenuti che richiedono la rimozione o l'aggiornamento di una recensione prodotto esistente
- Messaggi che richiedono una recensione del prodotto solo in caso di esperienza positiva
- Messaggi che richiedono ripetutamente una recensione di un prodotto o un feedback sul venditore

I messaggi consentiti **non** possono includere quanto segue:

- Link esterni, a meno che non siano link funzionanti e sicuri (https, non http), necessari per il completamento dell'ordine o link che indirizzano ad Amazon
- Allegati, ad eccezione delle istruzioni sul prodotto, delle informazioni sulla garanzia, delle informazioni o delle fatture obbligatorie per legge
- Loghi che contengono o mostrano un link al tuo sito web
- Link per disattivare il servizio messaggi acquirente-venditore
- Contenuti sensibili in forma di immagini o testo (ad es. pelle nuda, violenza o spargimento di sangue, linguaggio per adulti o offensivo)
- Tracciamento dei pixel o delle immagini
- Indirizzi e-mail o numeri di telefono, a meno che non facciano parte di informazioni richieste dalla legge
- Immagini dei prodotti acquistati (Amazon le include già per tuo conto)
- Immagini che non riguardano il tuo marchio o la tua azienda

Lo stile dei messaggi consentiti **non** può contenere quanto segue:

- Problemi di accessibilità relativi a link senza testo esplicativo (ad es. "Clicca qui per informazioni sulla garanzia") o immagini o elementi grafici senza testo alternativo
- Emoji, comprese le emoticon
- GIF animate
- Margini del messaggio oltre il 20% di larghezza massima
- Dimensioni dell'immagine o dell'elemento grafico oltre l'80% di larghezza massima

- Correzioni dell'altezza della riga, della famiglia di caratteri o del colore del tipo di carattere predefiniti di Amazon
- Font in più di tre dimensioni
- Corpo dei messaggi centrati o giustificati a destra
- Più di due interruzioni di linea (spaziatura tra paragrafi) in una riga
- Immagini non sicure (http invece di https)
- Errori grammaticali o di ortografia

In caso di domande sulle politiche di Amazon relative alla comunicazione con i clienti, ti invitiamo a contattare il Supporto ai partner di vendita.

**Nota:** Amazon ha l'autorità di modificare le righe dell'oggetto del messaggio.

Per maggiori informazioni, consulta le linee guida di Amazon alla pagina [Recensioni dei prodotti](#). Per maggiori informazioni, visita la [pagina di aiuto Servizio messaggi acquirente-venditore](#).

## Comunicazione indiretta

Amazon comunica ai clienti aggiornamenti relativi agli ordini nella pagina "Il mio account". Gli aggiornamenti includono per esempio la data di spedizione dell'ordine (con il numero di spedizione) o quella di elaborazione di un rimborso. Gli aggiornamenti si basano sulle conferme di spedizione e sui rimborsi avviati dai venditori dalla pagina **Gestisci i tuoi ordini** o tramite i seguenti feed:

1. **Feed di conferma spedizioni:** questo feed informa Amazon che hai spedito l'ordine al cliente e fornisce a quest'ultimo le informazioni di tracciabilità dell'ordine. La comunicazione tempestiva dello stato di un ordine è parte integrante di un'ottima esperienza di acquisto per i clienti Amazon.  
**Nota:** Richiediamo ai venditori di confermare tempestivamente ad Amazon la spedizione di tutti gli ordini dalla pagina **Gestisci i tuoi ordini** oppure caricando un feed di conferma spedizioni. Una volta confermata la spedizione, Amazon invierà un'e-mail di conferma all'acquirente.
2. **Feed di modifica degli ordini:** questo feed informa Amazon che hai emesso il rimborso a favore del cliente. I clienti desiderano conoscere lo stato del rimborso dopo aver effettuato un reso. Pertanto, è essenziale elaborare tempestivamente i rimborsi. Per emettere un rimborso puoi anche utilizzare la funzione **Gestisci i resi**.

La mancata osservanza delle presenti linee guida può comportare la restrizione dei messaggi consentiti nei modelli Amazon o la sospensione dei privilegi di vendita nei negozi Amazon. Amazon ha l'autorità di bloccare i messaggi a propria discrezione.