

Kommunikationsrichtlinien

Im Rahmen des Verkaufs über Amazon-Stores 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

Bestellstatusmeldungen

1. Nachrichten mit dem Betreff " Problem mit der Bestellung "-Nachrichten: Verkäufer müssen mit Käufern kommunizieren, wenn das bestellte Produkt nicht versendet werden kann. Passen Sie zunächst den vollen Bestellbetrag entweder mithilfe der Funktion **Bestellungen verwalten** in Seller Central oder mithilfe eines Feeds zur Bestellungsanpassung an. Verkäufer müssen bei Bedarf „Kein Lagerbestand“ oder „Unzustellbar“ als Ursachencodes für die Anpassung verwenden. [Verwenden Sie außerdem diese Anweisungen](#) und wählen Sie die Option „Problem mit der Bestellung“, um dem Käufer mitzuteilen, dass Sie die Bestellung nicht ausführen können. Die Nachricht muss eine Bestätigung enthalten, dass der Bestellbetrag unter Angabe des entsprechenden Grundes für die Nichtverfügbarkeit der Produkte angepasst wurde. Wenn Sie glauben, dass Sie die Bestellung ausführen können, der Versand jedoch über die angegebene Verfügbarkeit hinaus verzögert wird, müssen Sie den Käufer über die Verzögerung informieren. Wenn der Käufer die Bestellung storniert, müssen Sie den Rückerstattungsprozess starten. Hinweis: Wenden Sie sich nicht an den Käufer, um ihn aufzufordern, eine Stornierungsanfrage zu stellen.
2. Nachrichten zu Rücksendungen: Verkäufer müssen Rückerstattungen für den Bestellbetrag (abzüglich etwaiger Gebühren) in Seller Central mithilfe der Funktion **Bestellungen verwalten** oder eines [Feeds zur Bestellungsanpassung bearbeiten](#). Sie dürfen mit dem Käufer nur dann über die Rücksendung sprechen, wenn Sie zusätzliche Informationen benötigen, um den Rücksendeantrag abzuschließen, oder wenn Sie eine teilweise Rückerstattung anbieten. Befolgen Sie dabei [diese Anweisungen](#) und wählen Sie die Option „Informationen zum Rücksendeantrag“.

Käufer-Verkäufer-Nachrichten

Sie dürfen sogenannte „zulässige Nachrichten“ nur an Kunden senden, die ein Produkt von Ihnen im Amazon-Store kaufen wollen oder gekauft haben. Wir definieren „zulässige Nachrichten“ als Mitteilungen, die erforderlich sind, um eine Bestellung abzuschließen oder auf eine Anfrage an den Kundenservice 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, zusätzliche Informationen zum Abschließen der Bestellung erforderlich, eine Frage zu Rücksendungen, der Versand einer Rechnung, eine Bitte um eine Rezension oder Bewertung, zur Vereinbarung eines Liefertermins für schwere oder sperrige Produkte, um einen Home Services-Termin zu vereinbaren oder die Anpassung eines personalisierten Produkts zu bestätigen. Proaktive zulässige Nachrichten müssen innerhalb von 30 Tagen nach Beststellungsabschluss 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](#).

Die folgenden Nachrichtentypen gehören **nicht** zu den zulässigen Nachrichten (in vielen Fällen senden wir Kunden diese Informationen bereits in Ihrem Namen per E-Mail):

1. Bestell- oder Versandbestätigungen (siehe „Indirekte Kommunikation“ unten)
2. Nachrichten, die nur „Danke“ enthalten, oder dass Sie im Fall von Problemen kontaktiert werden können.
3. Marketing- oder Werbebotschaften, inklusive Coupons
4. Formulierungen, die den Käufer entweder dazu anregen oder überreden, positive Produktbewertungen oder Verkäufer-Feedback abzugeben, einschließlich Angebote von Vergütungen, Geld, Geschenkkarten, kostenlosen oder ermäßigten Produkten, Rückerstattungen, Rabatten oder Erstattungen oder zukünftigen Vorteilen
5. Formulierungen, mit denen um das Entfernen oder Aktualisieren einer vorhandenen Produktbewertung gebeten wird.
6. Formulierungen, mit denen nur dann um eine Produktbewertung gebeten wird, wenn positive Erfahrungen mit dem Produkt gemacht wurden
7. Eine wiederholte Bitte (pro Bestellung) für eine Produktbewertung oder ein Verkäufer-Feedback

Zulässige Nachrichten dürfen **keine** der folgenden Angaben enthalten:

1. Externe Links, sofern es sich nicht um sichere funktionierende Links (https, nicht http) handelt, die für den Abschluss der Bestellung erforderlich sind, oder Links zu Amazon
2. Anhänge mit Ausnahme von Produkthanweisungen, Garantieinformationen, rechtlich erforderliche Informationen oder Rechnungen
3. Logos, wenn sie einen Link zu Ihrer Website enthalten oder anzeigen
4. Link zum Deaktivieren von Nachrichten
5. Sensibler Inhalt in Bildern oder Text (z. B. nackte Haut, Gewalttätigkeit, nicht jugendfreie/anstößige Sprache)
6. Zählpixel oder Tracking-Bilder
7. E-Mail-Adressen oder Telefonnummern, außer wenn diese rechtlich erfordert sind
8. Bilder von gekauften Produkten, denn Amazon bezieht diese in Ihrem Namen bereits mit ein

9. Bilder, die sich nicht auf Ihre Marke oder Ihr Unternehmen beziehen
10. Rechtschreib- oder Grammatikfehler

Zulässige Nachrichten dürfen außerdem Folgendes **nicht** enthalten:

1. Zugänglichkeitsprobleme gemäß den [Richtlinien für barrierefreie Webinhalte](#) der Web Accessibility Initiative
2. Emojis
3. GIFs
4. Nachrichtenränder über 20 % der maximalen Breite
5. Bild- oder Grafikgrößen von mehr als 80 % der maximalen Breite
6. Überschreitungen der Standardzeilenhöhe und Überschreibungen der Schriftfamilie oder Schriftfarbe von Amazon
7. Schriftarten in mehr als drei Größen
8. Zentrierte Nachrichtentexte oder Texte, die die Einstellungen zur Textausrichtung verändern
9. Mehr als zwei Zeilenumbrüche (Abstand zwischen Absätzen) hintereinander
10. Ungesicherte Bilder (http statt https)
11. Rechtschreib- oder Grammatikfehler

Wenn Sie Fragen zu unseren Richtlinien für die Kommunikation mit Käufern haben, wenden Sie sich bitte an den Verkäuferservice.

Hinweis: Amazon ist berechtigt, Betreffzeilen für Nachrichten zu ändern, um die Kundenerfahrung zu gewährleisten.

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

Indirekte Kommunikation

Amazon teilt Käufern über die aktuellen Informationen zu ihrem „Mein Konto“-bestellungsbezogene Informationen mit. Diese Aktualisierungen enthalten zum Beispiel Informationen dazu, wann eine Bestellung versandt wurde (mit der Sendungsverfolgungsnummer) oder wann eine Rückerstattung bearbeitet wurde. Diese Aktualisierungen basieren auf Versandbestätigungen und Rückerstattungen, die mithilfe der Funktion **Bestellungen verwalten** oder den unten aufgeführten Feeds initiiert wurden:

1. Versandbestätigungs-Feed: Dieser Feed informiert Amazon darüber, dass Sie Käuferbestellungen versendet haben, und bietet dem Käufer Informationen zur Sendungsverfolgung. Die zeitnahe Mitteilung des Bestellstatus ist ein wichtiger Bestandteil eines qualitativ hochwertigen Einkaufserlebnisses für Käufer.

Hinweis: Verkäufer müssen den Versand aller Bestellungen umgehend bestätigen, indem sie entweder die Funktion **Bestellungen verwalten** verwenden oder ein Feed zur Versandbestätigung

hochladen. Sobald Sie den Versand bestätigt haben, sendet Amazon eine Bestätigungs-E-Mail an den Käufer.

2. Bestellungsanpassungs-Feed: Dieser Feed teilt Amazon mit, dass Sie dem Käufer eine Rückerstattung ausgestellt haben. Nach der Rücksendung von Produkten möchte der Käufer Informationen zu seinem Rückerstattungsstatus erhalten. Daher ist es wichtig, dass Sie Rückerstattungen unverzüglich bearbeiten. Sie können auch die Funktion **Warenrücksendungen verwalten** verwenden, um eine Rückerstattung zu erteilen.

Die Nichteinhaltung dieser Kommunikationsrichtlinien kann dazu führen, dass Amazon zulässige proaktive Nachrichten auf Vorlagen von Amazon beschränkt oder die Verkaufsberechtigung für den Amazon-Store vorübergehend entzieht. Amazon hat die Befugnis, Nachrichten nach eigenem Ermessen zu blockieren.