

Xét duyệt tài khoản sau khi hoàn tất đăng ký trên Amazon – Khu vực Bắc Mỹ

<u>Tìm hiểu lý do tài khoản bị tạm ngưng</u>	<u>2</u>
<u>Chuẩn bị trước khi kháng cáo</u>	<u>5</u>
<u>Nộp tài liệu theo yêu cầu để kháng cáo</u>	<u>6</u>
<u>Sau khi kháng cáo</u>	<u>8</u>
<u>Câu hỏi thường gặp về xét duyệt tài khoản</u>	<u>9</u>
<u>Sai lầm thường gặp khi xét duyệt tài khoản</u>	<u>11</u>

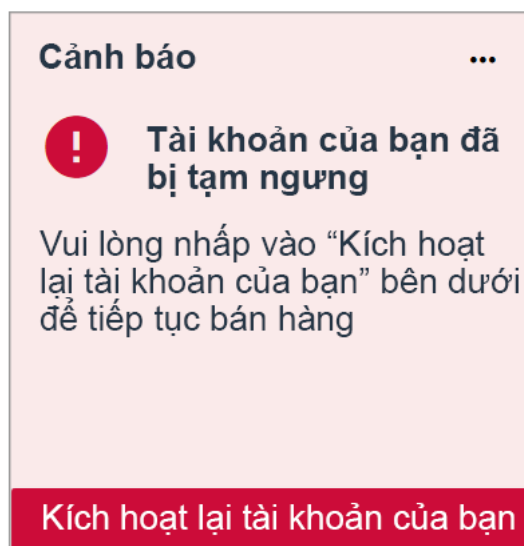
Hướng dẫn này dùng cho người bán Việt Nam bán hàng trên các khu vực sau: Bắc Mỹ (bao gồm Mỹ, Canada và Mexico), Nhật Bản, Úc, Các Tiểu vương quốc Ả Rập Thống nhất và Singapore. Đây là hướng dẫn xét duyệt tài khoản duy nhất được Amazon ủy quyền. Việc làm theo hướng dẫn từ các bên thứ ba chưa được Amazon ủy quyền có thể gây ra những hậu quả bất lợi.

Để Amazon duy trì một thị trường đáng tin cậy cho khách hàng và người bán, Amazon có thể sẽ tạm ngưng một số tài khoản của người bán và yêu cầu cung cấp thêm thông tin. Nếu tài khoản của bạn bị tạm ngưng vì lý do này, bạn có thể cung cấp thông tin liên quan bằng cách thực hiện theo các bước sau đây.

1.1 Tìm hiểu lý do tài khoản bị tạm ngưng

Nếu bạn truy cập Seller Central và nhận được thông báo từ địa chỉ email bên dưới, nội dung được hiển thị như trong ảnh chụp màn hình, có nghĩa là rất có khả năng đăng ký của bạn gặp phải tình trạng tài khoản bị tạm ngưng. (Email: no-replies-appeals@amazon.com hoặc no-replies-appeals@amazon.xx. “xx” trong địa chỉ email là chữ viết tắt của khu vực Amazon, chẳng hạn như eu, jp, v.v.)

Nội dung các ảnh chụp màn hình sau đây chỉ mang tính chất tham khảo.



Lưu ý:

Tùy thuộc vào khu vực đăng nhập và cài đặt ngôn ngữ mặc định, tiêu đề và ngôn ngữ của email bạn nhận được sẽ khác nhau, nhưng email thường sẽ được gửi từ địa chỉ email được đề cập ở trên và có nút **“Appeal” (Kháng cáo)** trong cột thao tác.

Nếu xuất hiện tình huống này, bạn có thể làm theo các bước bên dưới để tự tìm hiểu lý do tài khoản của bạn bị tạm ngưng:

1) Nhấp để xem “Thông báo hiệu suất”.

2) Vui lòng nhấp vào từng thông báo hiệu suất trong danh sách và đọc kỹ.

Thông báo hiệu suất

Vui lòng xem lại các thông báo bên dưới để biết các cảnh báo quan trọng có thể ảnh hưởng đến tình trạng tài khoản và khả năng bán hàng của bạn. Đối với bất kỳ quan ngại nào liên quan đến tình trạng tài khoản, vui lòng trả lời thông báo trực tiếp. Nếu không, vui lòng liên hệ chúng tôi.

Chủ đề	Ngày	Thao tác
Your Amazon account	18 tháng 10, 2021	Đánh dấu là đã đọc
Xác minh danh tính cho tài khoản người bán trên Amazon của bạn	6 tháng 10, 2021	Đánh dấu là đã đọc
Your Amazon account	25 tháng 9, 2021	Đánh dấu là đã đọc
Your Amazon account	24 tháng 9, 2021	Xem kháng nghị
Xác minh danh tính cho tài khoản người bán trên Amazon của bạn	20 tháng 9, 2021	Đánh dấu là đã đọc
Your Amazon account	17 tháng 9, 2021	Xem kháng nghị
Notification of Restricted Products Removal	13 tháng 9, 2021	Đánh dấu là đã đọc

Như trong hình bên dưới, Amazon có thể sẽ yêu cầu người bán cung cấp thêm các tài liệu chứng minh để chứng thực thông tin đã cung cấp lúc đăng ký.

Những thông báo như vậy thường được gửi từ email: seller-performance@amazon.com (no-replies-appeals@amazon.com hoặc no-replies-appeals@amazon.xx, “xx” là tên viết tắt của khu vực Amazon, chẳng hạn như eu, jp, v.v.). Tuy nhiên, có thể có sự khác biệt giữa các khu vực khác nhau (Ví dụ: Thông báo từ khu vực Nhật Bản có thể được gửi từ email alliance@amazon.co.jp).

Vui lòng chuẩn bị các tài liệu tương ứng theo đúng các yêu cầu được liệt kê trong thông báo hiệu suất.

The screenshot shows an email from Amazon with the following content:

amazon

Hello,

You are receiving this email because you recently applied to sell on Amazon or you recently changed information on your seller account.

If you recently applied to sell on Amazon: At this moment, we are not able to verify your account, so your account cannot be activated. We need additional documentation to verify your identity. Please follow the steps under “How do I proceed with my application or reactivate my account?”

If you currently sell on Amazon: For your security, we have suspended your Amazon seller account. We need to verify a change to your payment methods. If you did not make this change, contact Seller Support. During our review, you will not be able to sell on Amazon. Please ship any open orders. If you have any funds in your account, they will be available after any amounts paid for A-to-Z claims or chargebacks on your orders have been deducted. This usually takes about 90 days, but funds may be held longer.

How do I proceed with my application or reactivate my account?

1. Confirm you have a valid credit card on file.
2. Provide the following documents.
 - A. A bill that is dated within the last 90 days for piped or natural gas, electricity, piped water, or internet service with name and **address** visible.
 - B. Business license, if applicable.
3. Make sure the files are in .pdf, .png, or .gif format. These documents must be authentic and unaltered, and the name and address on the document must match the name and address you provided during registration.
4. Submit your documents by following this link: (https://sellercentral.amazon.com/performance/dashboard?ref=ah_em_comp).

Once we receive your documents, we will review them and decide whether you may sell on Amazon again.

We're here to help
If you currently sell on Amazon, you can see your balance and settlement information in the Payments section of Seller Central. If you have questions about those, please send an email to payments-funds@amazon.com.

You can view your account performance at (https://sellercentral.amazon.com/performance/dashboard?ref=ah_em_comp) or select Account Health on the home screen of the Amazon Seller app on your iOS or Android device. The Account Health dashboard shows how well your account is performing against the performance metrics and policies required to sell on Amazon.

--iOS App (<https://itunes.apple.com/us/app/amazon-seller/id794141485?mt=8>)
--Android App (https://play.google.com/store/apps/details?id=com.amazon.sellermobile.android&hl=en_US)

Was this email helpful?

If you have any questions visit: Seller Central

To change your email preferences visit: Notification Preferences

Copyright 2021 Amazon, Inc. or its affiliates. All rights reserved.
Amazon.com, 410 Terry Avenue North, Seattle, WA 98109-5210

Xem kháng nghị

1.2 Chuẩn bị trước khi kháng cáo

1) Chuẩn bị các hóa đơn cần thiết cho việc kháng cáo như sau:

- Tài liệu không được tẩy xóa, dính bản, phải được xác thực và không bị sửa đổi, tuyệt đối không được photoshop hoặc sửa đổi tài liệu (bao gồm bất kỳ ghi chú và chú thích nào trên ảnh);
- Ngày phát hành: Cung cấp hóa đơn chi phí tiện ích trong 90 ngày gần nhất;
- Loại hóa đơn: Amazon chỉ chấp nhận hóa đơn cho các dịch vụ đường ống hoặc khí đốt, điện, nước máy hoặc internet;
- Tiêu đề và địa chỉ hoá đơn: Thanh toán phải hiển thị tên đầy đủ và địa chỉ hoạt động hay cư trú hiện tại của bạn; Yêu cầu về tiêu đề trên hoá đơn của người bán là doanh nghiệp: Hoá đơn phải hiển thị tên pháp lý đầy đủ hoặc tên đầy đủ của người đại diện pháp lý của công ty bạn, tên này cũng phải xuất hiện trên giấy phép kinh doanh của bạn;
- Định dạng hóa đơn: Amazon không chấp nhận ảnh chụp màn hình, chỉ nhận ảnh màu hoặc bản scan màu hóa đơn ở định dạng pdf, png, gif;
- Nếu thực sự không thể cung cấp các hóa đơn như nước, điện, ga, v.v. dưới tên pháp nhân hoặc công ty thì bạn nên cung cấp các tài liệu sau để làm bằng chứng phụ cho các bộ phận liên quan xét duyệt:
 - Ảnh màu/bản scan màu sổ hộ khẩu: đại diện pháp nhân và người đứng tên trên hóa đơn ở trong cùng một hộ khẩu;
 - Giấy chứng nhận kết hôn: Đại diện pháp nhân và người đứng tên trên hoá đơn là vợ chồng;
 - Hóa đơn thuế giá trị gia tăng (VAT) điện, nước, ga: Nếu thật sự không cung cấp được hoá đơn có địa chỉ văn phòng, bạn có thể nộp hóa đơn thuế giá trị gia tăng (VAT) điện, nước, ga có địa chỉ văn phòng trong Seller Central.

Nếu bạn không chắc địa chỉ trong Seller Central của mình là gì, bạn có thể kiểm tra xem địa chỉ trong Seller Central có giống với tên và địa chỉ trên hóa đơn hay không theo các cách sau: Đăng nhập vào Seller Central, truy cập “Thông tin tài khoản” và nhấp vào “[Địa chỉ doanh nghiệp](#)” để kiểm tra.

The screenshot shows the Amazon Seller Central account information page. The navigation bar at the top includes links like 'amazon sellercentral', 'Danh mục', 'Hàng lưu kho', 'Đặt giá', 'Đơn hàng', 'Quảng cáo', 'Tăng trưởng', 'Báo cáo', 'Hiệu suất', 'Mạng lưới đối tác', 'B2B', 'Tài nguyên', and a language dropdown set to 'Tiếng Việt'. The main content area is titled 'Thông tin tài khoản người bán' and contains several sections:

- Chào mừng** (Chỉnh sửa) **Hồ sơ người bán của bạn**
- Trạng thái đăng tải sản phẩm** (Tạm nghỉ bán?):

Amazon.ca Trạng thái thông tin đăng tải hiện tại:	Đang hoạt động (Danh mục sản phẩm sẵn bán trên Amazon)
Amazon.com Trạng thái thông tin đăng tải hiện tại:	Không hoạt động (Danh mục sản phẩm không sẵn bán trên Amazon)
Amazon.com.mx Trạng thái thông tin đăng tải hiện tại:	Đang hoạt động (Danh mục sản phẩm sẵn bán trên Amazon)
- Các dịch vụ của bạn** (Quản lý):

Bán hàng trên Amazon	Chuyển nghiệp (Amazon.com, Amazon.ca, Amazon.com.mx)
Hoàn thiện đơn hàng bởi Amazon (FBA)	Đã đăng ký (Amazon.com, Amazon.ca, Amazon.com.mx)
Amazon Business	Đã đăng ký (Amazon.com, Amazon.ca)
- Thông tin thanh toán**:

Phương thức nhận tiền	Các phương thức tính phí
Cài đặt thanh toán cho đơn hàng đã lập hóa đơn	
- Thông tin doanh nghiệp**:

Địa chỉ doanh nghiệp (highlighted in red)	Pháp nhân
Địa chỉ đăng ký chính thức	Mã người bán
Bảo hiểm danh cho doanh nghiệp	Quản lý thương hiệu của bạn
Ngôn ngữ cho báo cáo xử lý thông tin	Tên hiển thị
- Thông tin về vận chuyển và hàng đổi trả**:

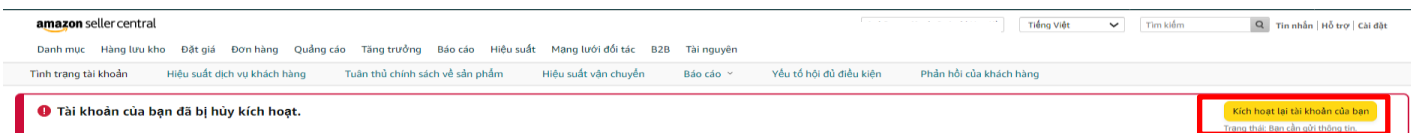
Địa chỉ đổi trả hàng	Cài đặt vận chuyển
Nhà cung cấp dịch vụ gửi trả quốc tế	Tùy chọn vận chuyển khi mua
- Thông tin thuế**:

Thông tin thuế	Thông tin thuế GTGT
Mã nhận diện trong Số đăng ký người nộp thuế liên bang	

2) Xác nhận thẻ tín dụng quốc tế của bạn hợp lệ và có thể ghi nợ.

1.3 Nộp tài liệu theo yêu cầu để kháng cáo

Cách 1: Vào Seller Central, xem các chỉ tiêu của bạn thông qua “Hiệu suất – Tình trạng tài khoản” và kích hoạt lại tài khoản của bạn




Nhấp vào “**Kích hoạt lại tài khoản của bạn**”, gửi tệp đính kèm theo nội dung hiển thị trong hình bên dưới và tích chọn ba tùy chọn trong hình bên dưới, đảm bảo rằng tài liệu bạn gửi là đúng và hợp lệ.

Kích hoạt lại tài khoản của bạn

Để kích hoạt lại tài khoản của bạn, vui lòng cung cấp các chứng từ được liệt kê dưới đây. Bạn có thể đính kèm tối đa 10 tệp có kích cỡ tối đa của tổng số tệp gửi là 10 MB.

- Hóa đơn khí đốt hoặc khí tự nhiên, điện nước hoặc dịch vụ Internet được lập trong vòng 90 ngày qua ghi rõ tên và địa chỉ.
- Giấy phép kinh doanh (nếu có)

Add documents



Drag files here or [select file](#).

Accepted file types: Image (jpeg, gif, tiff, png), Document (pdf, docx, txt), Spreadsheet (xlsx, csv), Email (eml). Max size per file is 10MB, max total size per submission is 10MB.

Vui lòng xác nhận rằng các tuyên bố sau đây liên quan đến đơn kháng cáo của bạn là đúng bằng cách chọn hộp kiểm bên cạnh tuyên bố.

- Hóa đơn được lập trong vòng 90 ngày gần nhất và có tất cả các trang của hóa đơn.
- Chứng từ được cung cấp phải là chứng từ thật và không bị sửa đổi.
- Thẻ tín dụng hợp lệ, có thể thu phí trong hồ sơ.

Submit

Tài khoản của bạn có bị hủy kích hoạt do nhầm lẫn không?

If you believe your account has been deactivated in error, please provide an explanation [tại đây](#).

You will be asked to provide an explanation and supporting evidence or documentation. If you wish to acknowledge the issue instead, please complete the form above.

Chúng tôi ở đây để giúp đỡ

Tìm hiểu cách viết kháng cáo và kế hoạch hành động [tại đây](#).

Xem hiệu suất tài khoản của bạn trong [Tình trạng tài khoản](#).

Cách kháng cáo 2: Sau khi vào Seller Central, hãy gửi tài liệu kháng cáo thông qua “**Thông báo hiệu suất – Kháng cáo – Hủy kích hoạt lỗi – Thêm tài liệu**”.

Thông báo hiệu suất

Vui lòng xem lại các thông báo bên dưới để biết các cảnh báo quan trọng có thể ảnh hưởng đến tình trạng tài khoản và khả năng bán hàng của bạn. Đối với bất kỳ quan ngại nào liên quan đến tình trạng tài khoản, vui lòng trả lời thông báo trực tiếp. Nếu không, vui lòng liên hệ chúng tôi.

25 trên mỗi trang

Lọc theo

Chủ đề	Ngày	Thao tác
Your amazon.com account has been reinstated	11 tháng 6, 2022	
Your Amazon.com selling privileges have been removed	10 tháng 6, 2022	Xem kháng nghị

1.4 Sau khi kháng cáo

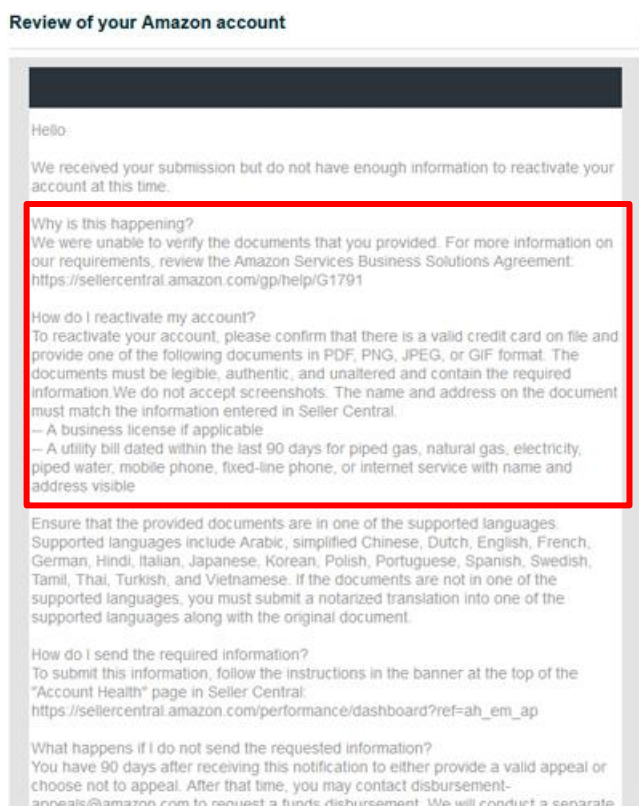
Amazon cố gắng xem xét thông tin bạn gửi nhanh nhất có thể. Amazon sẽ gửi trả lời tới Phần “Thông báo hiệu suất” trong Seller Central.

Nếu bạn nhận được thông báo yêu cầu bạn cập nhật lại các tài liệu, vui lòng đọc kỹ lý do từ chối và kháng cáo lại. Chúng tôi khuyên bạn nên nộp một bộ tài liệu mới, ví dụ như:

- Hóa đơn tiền nước, khí đốt/ga, điện hoặc internet trong 3 tháng liên tiếp gần đây; hoặc các tài liệu chứng minh khác giúp Amazon xác nhận rằng địa chỉ văn phòng hoặc địa chỉ cư trú hiện tại của bạn khớp với địa chỉ văn phòng bạn đã cung cấp trong Seller Central.

Hãy tránh:

- Trước khi Amazon có đủ thời gian để xem xét kháng cáo của bạn, tránh việc lặp lại việc nộp hồ sơ ;
- Các tài liệu đã nộp không đầy đủ, khó đọc, đã bị chỉnh sửa, đánh dấu hoặc gửi ảnh chụp màn hình;
- Nộp các tài liệu hết hạn hoặc không hợp lệ.



Sau khi nộp tài liệu kháng cáo, bạn thường sẽ nhận được email trả lời đầu tiên trong vòng hai ngày làm việc, nếu quá năm ngày làm việc bạn vẫn chưa nhận được trả lời, bạn có thể gửi lại tài liệu đã nộp trước đó ở cùng một vị trí trên nền tảng. Tuy nhiên, nếu bạn gửi hồ sơ lặp lại hoặc gửi kháng cáo của bạn tới Amazon thông qua các kênh khác khi chưa quá 5 ngày làm việc, Amazon có thể sẽ nhận định kháng cáo lặp lại nhiều lần của bạn là thư rác mà trả lời bạn chậm hơn.

1.5 Câu hỏi thường gặp về xét duyệt tài khoản

01 Quy tắc ứng xử của người bán trên Amazon là gì?

Tất cả người bán đều phải tuân theo các quy tắc sau:

- Luôn cung cấp cho Amazon và khách hàng thông tin chính xác;
- Làm việc công bằng và không lạm dụng các tính năng hoặc dịch vụ của Amazon;
- Không được cố ý làm hại hoặc lạm dụng người bán khác hay sản phẩm đăng tải/xếp hạng của họ;
- Không được cố ý tác động đến điểm đánh giá, phản hồi và bình luận của khách hàng;
- Không gửi thông tin liên lạc khi không được yêu cầu hoặc trong trường hợp không cần thiết;
- Chỉ liên hệ với khách hàng thông qua dịch vụ nhắn tin giữa người mua và người bán;
- Không được cố ý phá vỡ quy trình bán hàng của Amazon;
- Không dùng nhiều tài khoản bán hàng trên Amazon mà chưa được Amazon cho phép;
- Đối với các hành vi vi phạm quy tắc ứng xử hoặc bất kỳ chính sách nào khác của Amazon, Amazon có thể sẽ áp dụng các hành động tương ứng với tài khoản của bạn, ví dụ như hủy các sản phẩm đăng tải, tạm ngừng hoặc tịch thu khoản thanh toán và hủy các đặc quyền bán hàng;
- Để biết thêm chi tiết về các chính sách này, vui lòng tham khảo <https://sellercentral.amazon.com/gp/help/G1801> hoặc tìm kiếm "Chính sách bán hàng và Quy tắc ứng xử của người bán" trong Seller Central.

02 Không có hoá đơn chi phí tiện ích đứng tên tôi, hoặc văn phòng mới chuyển chỗ vẫn chưa có hoá đơn, tôi phải làm sao?

Vui lòng cung cấp bằng chứng chi tiết để giúp Amazon hiểu mối quan hệ của bạn với người trên hóa đơn chi phí tiện ích. Ví dụ, các tài liệu sau đây có thể được cung cấp làm bằng chứng phụ để các bộ phận liên quan xem xét:

- Ảnh màu/bản scan màu sổ hộ khẩu: Đại diện pháp nhân và người đứng tên trên hóa đơn ở trong cùng một hộ khẩu;
- Giấy chứng nhận kết hôn: Đại diện pháp nhân và người đứng tên trên hoá đơn là vợ chồng;
- Hóa đơn thuế giá trị gia tăng (VAT) điện, nước, ga: Nếu thật sự không cung cấp được hoá đơn có địa chỉ Seller Central, nhưng có thể nộp hóa đơn điện, nước, ga đính kèm hóa đơn thuế giá trị gia tăng (VAT) điện, nước, ga có địa chỉ trên Seller Central.

03 Khi nào tôi có thể nhận được phản hồi từ Amazon?

Amazon sẽ cố gắng hết sức để xem xét thông tin bạn gửi nhanh nhất có thể, cảm ơn bạn đã kiên nhẫn chờ đợi. Trong thời gian chờ đợi vui lòng không gửi kháng cáo lặp đi lặp lại.

04 Có cần phải nộp giấy phép kinh doanh không? Có cần sao kê thẻ tín dụng không?

Nếu phản hồi bạn nhận được chỉ rõ yêu cầu bạn cung cấp những thông tin này, vui lòng cung cấp theo yêu cầu, nếu không, những tài liệu này đều không bắt buộc.

05 Có cần thiết phải xét duyệt tài khoản không? Sau khi thông qua xét duyệt có bị xét duyệt lại lần nữa không?

Việc xét duyệt tài khoản có diễn ra hay không tùy thuộc vào tài liệu bạn cung cấp. Sau khi thông qua xét duyệt, Amazon cũng có thể dựa theo hiệu suất hoạt động của bạn để quyết định có xét duyệt lại lần nữa hay không.

1.6 Sai lầm thường gặp khi xét duyệt tài khoản

Các lỗi sau có thể khiến cho kháng cáo của bạn bị từ chối hoặc phản hồi chậm:

01 Lập lại việc nộp hồ sơ trước khi Amazon có đủ thời gian để xem xét kháng cáo của bạn.

Amazon sẽ gửi trả lời tới phần “**Thông báo hiệu suất**” trong Seller Central. Vui lòng không gửi đơn kháng cáo của bạn nhiều lần hoặc gửi đơn kháng cáo của bạn đến Amazon thông qua các kênh khác cho đến khi bạn nhận được phản hồi. Bởi Amazon có thể sẽ nhận định kháng cáo lặp lại nhiều lần của bạn là thư rác và trả lời bạn chậm hơn.

02 Các tài liệu đã nộp không đầy đủ, khó đọc, đã bị chỉnh sửa, đánh dấu hoặc gửi ảnh chụp màn hình;

Vui lòng gửi bản scan màu hoặc bản sao tài liệu của bạn. Đảm bảo đầy đủ tất cả các trang. Tránh sửa đổi tài liệu của bạn theo bất kỳ cách nào, bao gồm thêm ghi chú, hình mờ (watermark) hoặc chú thích vào tài liệu.

03 Nộp các tài liệu hết hạn hoặc không hợp lệ.

Hiện tại, Amazon chỉ chấp nhận hóa đơn tiện ích cho dịch vụ ga hoặc khí đốt, điện, nước hoặc internet trong vòng 90 ngày gần nhất. Không chấp nhận bất kỳ loại hóa đơn hay biên lai nào khác như hóa đơn điện thoại di động, hóa đơn mua nguyên vật liệu, hóa đơn sản phẩm, thỏa thuận mua hàng, ảnh chụp màn hình email, v.v. Xin lưu ý rằng Amazon chỉ hỗ trợ các tệp ở định dạng pdf, png, gif.

04 Chất lượng của tài liệu không đạt yêu cầu.

Tuyệt đối không được photoshop hoặc sửa đổi tài liệu (bao gồm bất kỳ ghi chú và chú thích nào trên ảnh), không được tẩy xóa, dính bản, không được là ảnh chụp màn hình.