

Linee guida per la comunicazione

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, e da ciò deriva un Marketplace più solido.

Comunicazione diretta

Messaggi sullo stato degli ordini

1. Messaggi relativi a problemi con l'ordine: i venditori devono comunicare ai clienti se il prodotto ordinato non è disponibile per la spedizione. Come prima cosa, modifica l'intero importo dell'ordine utilizzando la funzione **Gestisci i tuoi ordini** in Seller Central o per mezzo di un feed di rettifica ordine. I venditori dovranno utilizzare `NoInventory` o `CouldNotShip` come codici motivo per la rettifica, secondo necessità. In secondo luogo, [seguì queste indicazioni](#) e seleziona l'opzione Problema con l'ordine per comunicare al cliente l'impossibilità di evadere l'ordine. Il messaggio deve contenere la conferma che l'importo dell'ordine è stato modificato con il motivo appropriato per l'indisponibilità dei prodotti. Se ritieni di poter evadere l'ordine ma la spedizione sarà ritardata oltre la disponibilità dichiarata, dovrai avvisare il cliente del ritardo. Se il cliente decide di annullare l'ordine, devi avviare la procedura di rimborso. Nota: non contattare il cliente per chiedergli di inviare una richiesta di cancellazione.
2. Messaggi relativi al reso: i venditori devono elaborare i rimborsi per l'importo dell'ordine (al netto di eventuali addebiti) utilizzando la funzione **Gestisci i tuoi ordini** in Seller Central o per mezzo di un [feed di rettifica ordine](#). Puoi comunicare con il cliente in merito al reso solo quando ti occorrono ulteriori informazioni per completarlo o stai offrendo un rimborso parziale, seguendo [queste indicazioni](#) e selezionando l'opzione Follow-up 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 negozio 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 a una richiesta del cliente. I messaggi Consentiti proattivi possono essere inviati per e-mail,

utilizzando i modelli Amazon attraverso la pagina **Contattare l'acquirente** in Seller Central, applicazioni di terze parti nel negozio 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 il numero d'ordine a 17 cifre ed essere nella lingua di preferenza del cliente. L'invio di Messaggi Consentiti proattivi ai clienti utilizzando i modelli di Amazon attraverso la pagina **Contattare l'acquirente** in Seller Central, applicazioni di terze parti o API comporta in automatico l'inclusione del numero d'ordine, delle traduzioni nella lingua di preferenza e delle linee guida sui [messaggi estremamente importanti](#).

I Messaggi Consentiti **non** includono alcuno dei seguenti tipi di messaggi (in molti casi stiamo già inviando un'e-mail ai clienti con queste informazioni per tuo conto):

- Conferme di ricezione ordine o conferme di spedizione (vedi Comunicazione indiretta di seguito)
- Messaggi di ringraziamento o di disponibilità ad aiutare i clienti in caso di problemi
- Messaggi di marketing o promozionali, inclusi coupon
- Linguaggio che incentiva o persuade il cliente a inviare recensioni positive sui prodotti o feedback sul venditore, anche offrendo compensi, denaro, buoni regalo, prodotti gratuiti o scontati, risarcimenti, rimborsi o ribassi, o vantaggi futuri
- Linguaggio che richiede la rimozione o l'aggiornamento di una recensione di un prodotto esistente
- Linguaggio che richiede una recensione del prodotto solo se il cliente ha avuto un'esperienza positiva con il prodotto
- Una richiesta ripetuta (per ordine) per una recensione sul prodotto o un feedback sul venditore

I Messaggi Consentiti **non** possono includere alcuno dei seguenti elementi:

- Link esterni, a meno che non si tratti di link sicuri (https, non http) necessari per il completamento dell'ordine o link ad Amazon
- Allegati, ad eccezione di istruzioni sul prodotto, informazioni sulla garanzia, informazioni obbligatorie per legge, o fatture
- Loghi, se contengono o mostrano un link al tuo sito web
- Link per disattivare la messaggistica
- Contenuti sensibili nelle immagini o nel testo (ad es. nudità, violenza/sangue, linguaggio offensivo/spinto)

- Pixel o immagini di tracciamento
- Indirizzi e-mail o numeri di telefono a meno che non facciano parte delle informazioni obbligatorie per legge
- Immagini dei prodotti acquistati in quanto Amazon le include per tuo conto)
- Immagini che non riguardano il tuo marchio o attività

Lo stile dei Messaggi Consentiti **non** può contenere alcuno dei seguenti elementi:

- Problemi di accessibilità come specificati nelle [Linee guida per l'accessibilità dei contenuti web](#) da Web Accessibility Initiative
- Emoticon
- GIF
- Margini del messaggio oltre il 20% della larghezza massima
- Dimensioni di immagini o grafiche superiori all'80% della larghezza massima
- Sovrapposizioni rispetto all'altezza della riga, alla famiglia di caratteri e al colore del carattere predefiniti da Amazon
- Caratteri in più di tre dimensioni
- Corpi dei messaggi centrati o che comunque si sovrappongono alle impostazioni predefinite di allineamento del testo
- Più di due interruzioni di riga (spaziatura tra i paragrafi) di seguito
- Immagini non protette (http invece di https)
- Errori di ortografia e di grammatica

In caso di domande sulle nostre politiche relative alla comunicazione con i clienti, contatta il Supporto ai partner di vendita.

Nota: Amazon può modificare l'oggetto del messaggio per proteggere l'esperienza cliente nel nostro negozio.

Per ulteriori informazioni, ti invitiamo a consultare le linee guida di Amazon nelle [Politiche sulle recensioni dei prodotti](#) e il Comunicare con gli acquirenti tramite il [servizio messaggi acquirente-venditore](#).

Comunicazione indiretta

Amazon comunica ai clienti le informazioni relative agli ordini tramite gli aggiornamenti nella sezione "Il mio account". Questi aggiornamenti includono informazioni quali quando un ordine è stato spedito (con il numero di spedizione) o quando un rimborso è stato elaborato. Questi aggiornamenti si basano su conferme di spedizione e rimborsi avviati utilizzando **Gestisci i tuoi ordini** o i seguenti feed:

1. Feed di conferma spedizione: questo feed comunica ad Amazon che hai spedito gli ordini e fornisce informazioni di spedizione dell'ordine per i clienti. La comunicazione tempestiva sullo stato dell'ordine è una parte importante di un'esperienza di alta qualità per chi acquista su Amazon.

Nota: richiediamo ai venditori di confermare immediatamente la spedizione di tutti gli ordini, utilizzando la funzione **Gestisci i tuoi ordini** o caricando un feed di conferma della spedizione. Dopo che hai confermato la spedizione, Amazon invia un'e-mail di conferma al cliente.

2. Feed di modifica degli ordini: questo feed comunica ad Amazon che hai emesso un rimborso per il cliente. I clienti desiderano conoscere lo stato del rimborso dopo aver restituito i prodotti. Pertanto, è fondamentale che elabori tempestivamente i rimborsi. Puoi anche utilizzare la funzione **Gestisci i resi** per emettere un rimborso.

Il mancato rispetto di queste Linee guida per le comunicazioni può comportare che i Messaggi Consentiti proattivi siano limitati ai soli modelli di Amazon o la sospensione dei privilegi di vendita nei negozi Amazon. Amazon può, a propria discrezione, bloccare qualsiasi messaggio.