

# Guia rápido para operar no Programa FBA Onsite – Logística da Amazon

## Como ativar minhas ofertas no programa?

Os produtos cadastrados no Seller Central devem ser convertidos para o Enviado pela Amazon, de acordo com o passo a passo nesse [link](#). Em até 48 horas da conversão o produto estará disponível para realização do “recebimento rápido” na plataforma do Onsite. Caso você tenha alguma dúvida nesse processo consulte o manual de operações nesse [link](#)(página 11). Finalizando o recebimento rápido sua oferta estará ativa em até 30 minutos.

## Como remover itens do estoque?

Todos os ajustes de estoque serão realizados na ferramenta [Onsite Tool](#). O passo a passo você encontra no [manual de operações](#) (página 13).

## Como puxar um relatório de estoque?

Você poderá baixar seu arquivo de estoque diretamente no [Onsite Tool](#). Veja o [vídeo](#) com o passo a passo.

## O que é Data / Horário de corte?

Refere-se ao horário limite que você deve processar os pedidos no [Onsite Tool](#) (13h00).

## Qual o horário que a transportadora vai passar para coletar o produto?

O horário de corte sendo às 13h00 a transportadora fará a coleta entre 13h01 e 17h00 de segunda a sexta-feira.

## Quando minhas ofertas serão Prime?

Para receber o selo Prime, sua performance operacional precisa estar dentro dos limites estipulados pelo programa. Além disso você deve estar há, no mínimo, 15 dias ativo na data da avaliação (realizada quinzenalmente). Se suas métricas estiverem feridas, a loja poderá perder o selo e terá que aguardar a próxima avaliação para recuperação, fazendo os ajustes necessários recomendado pelo time de Operações. Consulte as métricas estipuladas pelo programa nesse [link](#).

## No seller central o pedido consta como “pagamento pendente” devo processar o pedido?

Sim, todo pedido disponível no Onsite Tool está com o pagamento aprovado. Após seu processamento, o status será atualizado para “Pagamento concluído” no Seller Central.

## O processo de atualização de catálogo mudará?

Não, as atualizações de catálogo (imagem, atributos, características, etc) serão realizadas no Seller Central.

## Recebi uma devolução como devo proceder?

As devoluções devem ser processadas imediatamente no portal C Return para liberar o reembolso para o cliente, caso tenha dúvidas siga as instruções do [manual](#) de devoluções.

## Onde consulto os valores que estou pagando pelo programa?

No seller central você deve selecionar: Relatórios > Pagamentos > Visualizar Transações  
A taxa paga pelo programa estará nomeada como Tarifa baseada no peso, você deve somar o valor base + imposto.

## Como adiciono mais unidades de um produto no meu estoque?

A atualização de produtos ativos no programa será realizada no [Onsite Tool](#) na opção “Recebimento Rápido” do menu.

## Onde atualizo meu preço de venda?

O processo de atualização de preço continuará no painel do seller central, pode ser manual ou via integração

## Posso adiantar os pedidos do dia seguinte?

Sim, pode. Lembrando que todos os pedidos adiantados devem ser entregues na primeira coleta após o processamento. Pedidos adiantados não entregues à transportadora também são considerados atrasos de envio. Caso inicie o processamento de um pedido, mesmo que adiantado, você deverá finalizá-lo antes do próximo horário de corte.

## Onde posso comprar insumos para embalagem?

Temos algumas indicações de fornecedores e todos os contatos constam no [link](#) página 4.

## Após o processamento no Onsite qual é o último status do pedido?

Os pedidos processados e embalados constam como “Manifestado”.

## Se a transportadora atrasar ou não realizar a coleta serei penalizado?

Não, não haverá penalização. Caso a transportadora não realize a coleta até às 17h00 entre em contato conosco pelo Suporte ao Vendedor.

## Como proceder se o cliente entrar em contato para cancelar o pedido?

Abra um chamado no [Suporte ao Vendedor](#) informando que o cliente solicitou o cancelamento deste pedido.

## Como proceder se houver problemas na impressão na nota e/ou etiqueta?

O primeiro passo é seguir com a reinstalação da impressora, consulte nos links abaixo de acordo com o modelo de impressora:

Zebra: [Manual de Instrução para Configuração de Impressora](#)

Epson: [Manual de Instrução para Configuração de Impressora](#)

Brother: [Manual de Instrução para Configuração de Impressora](#)

Se por acaso não funcionar, abra um chamado no Suporte do Vendedor (Ajuda > Fale conosco > Enviado pela Amazon > Outro problema)

## Tenho dúvidas ou preciso de ajuda, o que fazer?

Para qualquer tipo de suporte, entre em contato conosco através do [Suporte ao Vendedor](#).

