Herramienta de Alertas Inteligentes de Sellerise

Instrucciones para responder a las notificaciones clave

Estas instrucciones ofrecen recomendaciones sobre lo que debe hacer un vendedor de Amazon cuando recibe las siguientes notificaciones:

• *Hijacker* - esta notificación significa que en el anuncio del vendedor han aparecido ofertas del mismo producto de otros vendedores (hijackers o secuestradores).

La información sobre el hijacker está disponible en la notificación: Seller ID, Condition del producto, tipo de almacenamiento de la mercancía (FBA/FBM), el Listing Price del artículo en el anuncio del hijacker, el Shipping Price de la mercancía del hijacker, el número de Feedbacks sobre el hijacker y el Rating del hijacker.



 Inactive Offer - esta notificación significa que la oferta especificada del vendedor (ASIN) se ha vuelto inactiva (por ejemplo, debido a la falta de mercancía en existencia en Amazon, bloqueo de mercancía por falta de documentos, falta de información importante en el backend del anuncio, etc.). Por lo tanto, el anuncio existe, pero la oferta no está disponible: el producto puede estar disponible por otros vendedores que operan en el mismo anuncio o un SKU diferente puede estar disponible del mismo vendedor en el mismo anuncio.



Listing Suppression on March 11 at 3:03 am
Your listing B01TJ3SVK6 has been suppressed and can no longer be found on Amazon. Take action to get it back!

 Stranded Inventory - esta notificación significa que el artículo especificado en el almacén de FBA está varado y no se puede vender debido a un bloqueo del anuncio, falta de documentos u otras razones. Pueden aplicarse tarifas adicionales para dicho inventario.

Unresolve

La notificación también proporciona los siguientes detalles del inventario varado: *SKU, Strand Day*, el número de unidades almacenadas en el almacén que se pueden / no se pueden vender (*Fulfillable / Unfulfillable Qty*), el número de unidades recibidas / reservadas (*Inbound Shipped / Reserved Qty*), la razón del bloqueo (*Stranded Reason*).

 Stranded In New stranded 	• Stranded Inventory on October 20 at 8:17 pm New stranded inventory with fulfillable true items for your SKU: SKU1-234. Reason: Qualification required.					
SKU	STRAND DAY	FULFILLABLE / UNFULFILLABLE QTY	INBOUND SHIPPED / RESERVED QTY	STRANDED REASON		
SKU1-234	20 Oct, 2022	151 / 3	0 / 5,431	Qualification required		

• Adult - esta notificación significa que el anuncio especificado (ASIN) ha sido etiquetado en Amazon como que ofrece "productos para adultos".

Aduit on April 1 at 3:40 pm Your listing R01NT6PCR2 has been tagged as adult. Take estion to get it back!	Unresolve
Tour isting but thorabb has been tagged as adult, take action to get it back:	

• Problems with Shipment - esta notificación significa que Amazon ha solicitado información adicional sobre el lote de productos especificado

(ASIN) recibido en el almacén FBA (el código de barras no es legible, el peso declarado y los parámetros de las cajas no coinciden, hay problemas con los documentos, etc.).

• Problems with Shipment on June 6 at 2:55 pm Inbound shipment FBA183Z34Q9S (product B0A1ZMY42G) has 1 defect found. Review your shipment and take action!						
Box-level problems						
COACHING LEVEL	PROBLEM	QUANTITY	MEASUREMENT UNIT			
Standard	Carton overweight	1	Boxes			
More details 🖸						



• Problems with Shipment Inbound shipment FBB289Y89W3Y (product BZC1MLY42P) has 1 defect found. Review your shipment and take action! June 6 at 2:55 pm

 Dimensions Changed - esta notificación significa que para el producto especificado (ASIN), Amazon ha cambiado las dimensiones según las cuales se calculan las comisiones del marketplace, así como las tarifas de almacenamiento y logística de los artículos.

Check if the sizing tier of this product is st storage fee too.	iill the same because it can affect your FBA fees. Also,	check if there is a difference in the volume becaus	e that will impact your
fore	- 5 Changes	After	🔹 5 Change
STORAGE FEE	SHIPMENTS FEE	STORAGE FEE	SHIPMENTS FEE
Tier	Large standard-size	Tier	Large standard-size
Volume	0.108	Volume	0.176
Height	7.90 Inches	Height	9.70 Inches
Length	3.80 Inches	Length	4.90 Inches
Width	6.20 Inches	Width	6.40 Inches
Weight	2.42 Pounds	Weight	2.65 Pounds

• Category Changed: esta notificación significa que se ha modificado la categoría del anuncio especificado (ASIN):

• Category Changed on March 29 at 1:56 am Categories for your listing B01KBX1SDA were of and check what happened to see if this has imp	changed. It's affected SKUs: SKU1-FBA, SKU1- bacted your listing!	FBM. New categories: DIY & Tools, Hand Tools, Screwdrivers. Take a look	Hide Unresc
Before	- 1 Removals	After	• 0 Additions
DIY & Tools > Hand Tools > Screwdrivers		DIY & Tools > Screwdrivers	

Qué hacer si recibes una notificación de Hijacker

Si el anuncio de producto en el que ha aparecido el hijacker está protegido por una Trademark en el país de venta y/o está inscrito en el Amazon Brand Registry, el vendedor tiene la opción de eliminar el hijacker utilizando la herramienta Amazon Project Zero, desarrollada por el marketplace específicamente para estos casos o seleccionando la opción Report una infracción.

Ambas herramientas están disponibles en el sitio web <u>https://brandregistry.amazon.com</u>. Sin embargo, el proceso de eliminación del hijacker depende de si el producto está inscrito en el Amazon Brand Registry.

Para los productos inscritos en el Amazon Brand Registry, haz lo siguiente:

1. En el menú Protect, selecciona Project Zero.



 Selecciona el país de venta del producto en el que se encontró el hijacker e introduce el ASIN de <u>tu</u> producto en la barra de búsqueda.

¡Esta herramienta también te permite encontrar imágenes "prestadas" de un anuncio de producto registrado por otros vendedores sin permiso y enviar solicitudes al marketplace en relación con las acciones de dichos vendedores! Para realizar una búsqueda de imágenes, haz clic en el botón Browse del panel Search by image de la ventana Project Zero y, a continuación, carga una imagen.

nazon brand registry	Manage Protect Monitor Support	
project ZERO		
Self-service c	ounterfeit removal Review training Contact us	
amazon.com ~	Enter product, brand, order number or up to 100 comma-separated ASINs/product URLs	
	or	
	Search by image	
	Browse	
For best results,	File types: [peg, Jpg format, Kashimum file size; 248], use images that are over 500x500 pixels and include distinguishable features, such as edges and text.	

3. La ventana de la herramienta mostrará información sobre el producto, mientras que la pestaña Show offers mostrará todas las ofertas del producto disponibles en Amazon en el país seleccionado. Para cada oferta disponible, puedes ver los detalles del vendedor (Sold by), la Condition del producto (nuevo o usado), el país de envío de la mercancía (Ships from) y el Price del producto + sus gastos de envío.

Para marcar a un vendedor que ha sido identificado como hijacker, basta con marcar una cruz en la casilla ubicada a la izquierda de su nombre y, a continuación, haz clic en *Next* encima de la esquina superior derecha del panel de información del producto.

Self-se	rvice counte	rfeit remova	Review training Contact us					
Searching:								
amazon.	com.mx v			Search -OR-	Upload image or logo			
								Remove 1 selected: Next
	ASIN	Main image	Product name				Product brand name	Avg. customer rating
								★★★★ 1 7384
	You cannot select the select t	ne complete ASIN, because it	it includes your own offer.					
	Show all images (6)							•
	Show offers (2)							•
		Sold by				Condition	Ships from	Price Y
						New	МХ	MX\$914.00 + MX\$0.00
		We identified the second se	his offer is yours.			New	MX	MX\$269.00 + MX\$0.00

4. En la ventana que se abre, utiliza el menú desplegable para seleccionar la marca con la que se registró el producto en el Amazon Brand Registry y, a continuación, haz clic en el botón Remove counterfeit. El hijacker se eliminará en 10 minutos.

imazon brand registry Manage Protect Monitor Support
project ZERO
Self-service counterfeit removal
Removal summary
Amazon store: [] amazon.com.mx Content type[0] selected Offereits: In a 16.0114
Optional: if you conducted a test buy, please search for the order number. Searching the order number will return the products associated with that purchase. You can select the specific items from the test buy to remove.
Additional Information Brand name: 7)
v

Si el producto no está registrado en el Amazon Brand Registry en el país del anuncio con un hijacker, la herramienta no permitirá la eliminación automática, aunque esté registrado en otros países.

Por ejemplo, si la marca de un producto está en amazon.com (Amazon US) Brand Registry, este método no ayudará a eliminar un hijacker que venda productos en México, si el producto no está en amazon.com.mx Amazon Brand Registry.

Para productos vendidos bajo una marca registrada, pero que no están en el Amazon Brand Registry en el país donde el hijacker está presente, haz lo siguiente:

1. En el menú Protect, selecciona Report una infracción.



 Selecciona el país de venta donde se ha encontrado el hijacker y en la barra de búsqueda, introduce el ASIN de <u>tu</u> producto, tal y como lo harías si estuviera en el Amazon Brand Registry.

amazon brand registry	Manage Protect Monitor	Support	
project ZERO			
Self-service c	ounterfeit remova	A Review training Contact us	
🥶 amazon.com 🗸 🗸	Enter product, brand, order number	or up to 100 comma-separated ASINs/product URLs 🛛 👔	Search
		or	
1	Search	by image	
	В	rowse	
For best results,	File types: jpeg, jpg forn use images that are over 500x500 pixels	nat. Maximum file size: 2MB. and include distinguishable features, such as edges and text.	

3. La ventana de la herramienta mostrará la información del producto, mientras que la pestaña Show offers mostrará todas las ofertas del producto disponibles en Amazon en el país seleccionado. Para cada oferta disponible, puedes ver los detalles del vendedor (Sold by), la Condition del producto (nuevo o usado), el país de envío de la mercancía (Ships from) y el Price del producto + sus gastos de envío.

Para marcar a un vendedor identificado como hijacker, basta con marcar la casilla ubicada a la izquierda de su nombre y, a continuación, en el menú desplegable haz clic en *Select Issue* (encima de la esquina superior derecha del panel de información del producto), selecciona la opción *Trademark infringement*.

Report a v	violation Learn how to best use this tool					
This form is intende	ad for use by intellectual property rights owners and their agents to notify A	Imazon of alleged intellectual property infringements.				
You can now view th	ty instantis of forms of allock, <u>consect us</u> . he history of your reported violations and their status on the <u>Submission hi</u>	<u>stor</u> y page.				
Searching: ?						
[+] amazon.ca	~	Search -OR- Upload image or logo				
					Report 1 selected:	Select issue type \sim
						Capyright
	ASIN Main image	Product name	Product brand name		Avg. customer rating	Intringement
_						infringement
					★★★☆☆32161	Patent infringement
	0					Trademark
	You cannot select the complete ASPL because it includes your own offer.					
	Shew all images (6)					•
	Show offers (S)					•
	Sold by		Condition	Ships from	Price ~	
			Naw	TX, US	CA\$59.28 + CA\$0.00	
			New	ON, CA	CA\$54.61 + CA\$0.00	
			Nator	CN	CA\$50.20 + CA\$0.00	
			New	CN .	CA\$49.90 + CA\$0.00	
			Nater	CN .	CA\$49.90 + CA\$0.00	

 En la ventana que se abre, debes especificar información adicional. A medida que se completen los datos, aparecerán nuevos paneles en la ventana.

En particular:

- Al responder a la pregunta, What best describes your issue?, deberías seleccionar la opción A product or its packaging has my trademark on it;
- En la sección Brand name, debes especificar el nombre de la marca registrada;
- Cuando respondas a la pregunta Which of this brand's trademarks do you believe is being infringed?, selecciona No one of these trademarks en el menú desplegable si el producto no está en el Amazon Brand Registry (si lo está, utiliza la herramienta Project Zero tal y como se ha descrito anteriormente para eliminar el hijacker);
- En la sección, *Is the trademark registered*?, también debes especificar No si el producto no está en el Amazon Brand Registry.

Additional Information What best decribes your isoget Why carif I select some of the options below? Q A product orist packaging has my trademark (e.g. in product title, product images, product description). Q A product or its packaging has my trademark on it. Q A product or its packaging has my trademark on it.
Rond anner: 2) You can report potential infiningements for brands in which you have the rights owner or registered agent role. If you don't see your brand below, an administrator for the brand can update your role in User Permissions.
Which of this brand's trademarks do you believe is being infringed? Only trademarks added to your Brand Registry account and those enforceable in the jurisdiction of the selected Amazon store (e.g., IMPI for amazon.com.mx) can be selected. Not one of these trademarks V
Is the trademark registered? Ves No
Date of the mark's first use in commerce: ds/mm/yyyy
Please provide an example of the mark as used in commerce:
Provide links (URLs) to examples on your website or on the web
Please provide details about the goods/services for which the mark is used
Examples of goods/sensices are apparel, consumer electronics, software, food, cosmetics, etc.
Have you bought the item and confirmed that the product or its packaging has your trademark on it? Ves No

Presta especial atención al llenado de los campos que aparecen al final de la plantilla del informe. Debes llenar lo siguiente:

- Date of the mark's first use in commerce;
- Please provide an example of the mark as used in commerce (puede ser un enlace a un sitio web, etc.);
- Please provide details about the goods/services for which the mark used.

Un factor de éxito importante a la hora de presentar una denuncia por infracción de marca, es que hayas comprado el producto a un hijacker. Por lo tanto, en la sección, Have you bought the item and confirmed that the product or its packaging has your trademark on it? debes elegir la opción Yes, y luego en el campo, What is the order ID number?, indica el número de pedido de los productos del hijacker.

Además, en la sección, Please provide more information to help us understand your issue, puedes especificar cualquier dato adicional que confirme el uso indebido de la marca. El simple hecho de vender el mismo producto, en este caso, no es razón para eliminar al hijacker - es el uso indebido de la marca lo que constituye una infracción y es importante centrarse en eso.

Is the trademark registered?	
No No	
Date of the mark's first use in commerce:	
dd/mm/yyyy	
Please provide an example of the mark as used in commerce:	
Provide links (URLs) to examples on your website or on the web	
Please provide details about the goods/services for which the mark is used	
Examples of apody/services are apparel, consumer electronics, software, food, cosmetics, etc.	
• Yes No What is the order ID number? Please share the order ID number(s) below in a comma-separated list. Check that the order ID(s) capture all items selected fo	r your repo
###-###################################	
Please provide more information to help us understand your issue	
Example: We disassembled the product and have confirmed it is not authentic, we don't make this product in the color blue, the packaging does not have our logo in the correct place.	
3000	
Back Submit	

5. Para enviar el informe, haz clic en el botón Submit ubicado en la parte inferior de la ventana.

Puedes conocer la decisión tomada por el marketplace con respecto al hijacker seleccionando la opción *Submission history* en el menú *Monitor*:



Qué hacer cuando recibes una notificación de Inactive offer

Si recibes una notificación de *Inactive Offer*, la tarea principal es establecer las razones de la inactividad de la oferta, para lo cual es necesario, en primer lugar, comprobar la disponibilidad de inventario en el almacén, comprobar que la información del anuncio esté completa (incluidos los datos del backend del anuncio), etc.

En parte, la información contenida en la notificación puede ayudar a resolver este problema.

Una vez encontrada la causa, hay que rectificarla - reponer el inventario, introducir la información que falta, etc.

Si no ha sido posible determinar la razón de la inactividad de la oferta, deberías enviar una solicitud al Amazon Seller Support haciendo clic en el botón Get Support en la parte inferior de la página de Help en Amazon Seller Central.

Recommended for you Selection to excitely the your later or context to Missing inDound FBA inventory Meter You may experience longer than suital highment, definery time due to higher relative or anilate to manually experience longer than suital highment. We are unable to manually experience longer than suital highment and so the or broke to higher relative or anilate to manually experience longer than suital highment. We are unable to manually experience longer than suital highment definery time due to higher relative or anilate to manually experience longer Check if your shipment is eligible for investigation Enter Shipment 0 Lourage: relative T3773797 Non	Investigate an Item Lost in Warehouse First our disputition of the second feature of explanations of a first our disputition of the second feature of the
Search help Nate primes, both, inhea, and mine Seller Forums Add quantition of fold answers Add quantition of fold answers	The help? The help is the state and the sta

En el menú que aparece en pantalla, selecciona la sección, Selling on Amazon. A continuación, en una nueva ventana selecciona la opción Describe Your Issue, para describir la situación y proporcionar el ASIN y el SKU del producto, así como el estado indicado en la notificación.

	Help Rate this experience Case log
	Hulp > Get support > Selling on Amazon
Help > Get support	Get support
Get Support	U this is a new wey not you to get support non-winadar. Tet is while you think
What service can we help you with?	Describe Your Issue Your description will be included as part of your case.
Selling on Amazon →	De net include personal or sensitive dete in your description.
Sponsored Ads and Stores \Rightarrow	a What is personal or sensitive data? O Continue
	Confirm Your Issue Resolve Your Issue

Qué hacer cuando recibes una notificación de Listing Suppression

Para saber la razón de la exclusión de un anuncio de los resultados de búsqueda, selecciona las opciones Inventory \rightarrow Manage All Inventory en Amazon Seller Central.

×			
Catalog	> ons Promotions Campaign Manager I		
Inventory ្ណា	> Manage All Inventory	Listing Quality Dashboard Potential Duplicates	
Pricing	> Manage Seller Fulfilled products	as investory lighthy Densoys Lightfillight Investory (5.3)	
Orders	> Sell Globally	je inventory meanin i keniove omunitable inventory (12)	
Advertising	> Fulfilment by Amazon (FBA)		
Stores	> Manage FBA Inventory		
Growth	> Inventory Planning		
Reports	> Manage FBA Shipments		
Performance	> Store and Distribute	Search suppressed 💦 Fulfillment Type: 💭 All 💽 Amazon 🦳 M	
Apps and Services	>		
B2B	> Imagin Skill Desduct Manua		a Businger Delen ENSKIT Sulfilled Bu Vour Mi
Brands	> Condition ASIN		+ Shipping
Learn	Yeu		

En la ventana que se abre, selecciona la pestaña Search Suppressed and Inactive Listings y, a continuación, la sección Search Suppressed que contiene datos sobre los anuncios problemáticos:

- Product Details, ASIN y SKU;
- Reason y Status Change Date (la razón y la fecha de exclusión del anuncio de los resultados de la búsqueda);
- Issue Description.

Manage All Inventory Co	oupons Promotions Campaign Manager Deals I	Manage Orders Prime Excl	usive Discounts			
Listing Tools: All Inventor	Search suppressed and inactive listings (30)	Listing Quality Dash	board Potential Duplicates	Manage Pricing	Fix Price Alerts (1)
FBA Inventory Tools: FE	A inventory FBA opportunities Manage	e Inventory Health	emove Unfulfillable Inventory (12)	Fix stranded inventor	ry (1) 🕴 Shipp	oing Queue
Manage Invento	ry Learn more				Add a Variation	Add a product
Action on 0 selected v	Search 0 product(s)					
Manage All Inventory Coupons	romotions Campaign Manager Deals Manage Orders	Prime Exclusive Discounts				
Fix Your Products						
The road readers						
O Completed with issues (2)	SKU Prefix v Search SKU Prefix Q	Showing 1 to 1 out of 1 SKUs			Download Suppr	essed listings report
Incomplete listings (2)	Filters Fulfilment Date Of Change Attribute				Sort by	Date: Descending ~
Inactive listings (30) ⑦ V Out of stock (11)	Product Details ASIN, SKU	Reason Status Change Date	Issue Description			
Pricing issue (1)		Missing info	"[brand]" is required but not supplied.			
Closed (5)	No image available ASIN:	o years ago	You are not authorized to fix this issue. A contribut reseller is required to resolve this issue and activation	ion from the brand owner of te the ASIN. If you are the b	an authorized rand owner or an	
Search Suppressed (1) More Information Required (1)	SKU: Condition: New		authonzed reselier for this brand, please apply for Brand Registry.	the appropriate role for this	brand in Amazon	
At Risk listings (0) ⑦ 🔻	Page 1 of 1 Go		< 1 >	10		~

Qué hacer si recibes una notificación de Stranded Inventory

Para saber y abordar la razón por la que la mercancía quedó "varada" en el almacén de Amazon, ve al menú de Amazon Seller Central y selecciona las opciones Inventory \rightarrow Manage All Inventory.

×		
Catalog	>	ons Promotions Campaign Manager Deals Manage Orders Prime Exclusive Discounts
Inventory	>	Manage All Inventory Listing Quality Dashboard Potential Duplicates Manage Pricing Fix Price Alerts (1)
Pricing	>	Manage Seller Fulfilled products
Orders	>	Sell Globally
Advertising	>	Fulfilment by Amazon (FBA) Add a Variation Add a
Stores	>	Manage FBA Inventory
Growth	>	Inventory Planning
Reports	>	Manage FBA Shipments
Performance	>	Search suppressed Fulfillment Type: All 💽 Amazon Merchant Search: Title/Keyword SKU A
Apps and Services	>	
B2B	>	Image SKU Product Name Available Inbound\n Estimated fee per unit sold Price → Shioping Business Price FNSKU Fulfilled By Your
Brands	>	Condition ASIN Prixing status () + Shipping
Learn	>	You currently have no listings that meet this criteria. Use the filters below the search bar to view more of your listings.

En la ventana que se abre, selecciona la pestaña Fix Stranded Inventory, que contiene los datos sobre los artículos problemáticos.

=	amazon seller central	Canada	Search	٩					
	Manage All Inventory Coupons Promotions	: Campaign Manager Deals Manage On	ders Prime Exclusive Discounts						
List	Listing Tools: All Inventory Search suppressed and inactive listings (30) Listing Quality Dashboard Potential Duplicates Manage Pricing Fix Price Alerts (1)								
FBA	Inventory Tools: FBA inventory	BA opportunities Manage Inventor	y Health Remove Unfulfillable Inventory (12)	Fix stranded inventory (1) Shipping Queue					
Ma	anage Inventory Learn more			Add a Variation Add a prod					
Act	tion on 0 selected v Q	Search 0 product(s)		2					

Para cada artículo, puedes ver:

- el SKU / Condition del producto;
- el código FN-SKU;
- Product Name / código ASIN;
- Your Price del producto;
- El número Available de artículos en el inventario de Amazon;
- Date of stranded event;
- Auto removal date;
- Stranded reason cómo el producto recibió este estado;
- Fulfilled by el proveedor de servicios de logística.

ix s	stranded	inventory Learn mo	re Rate this page				Edit automatic-action setting	Fix stranded inve	ntory in bulk	Download Report	Preferences
ere ar	e no active listing	is on Amazon for inventory cu	rently in fulfillment ce	nters.							
0	What's new	?									
uction (Aged stranded in The Auto removed ate column to If you would like	ventory will be automatically or ral date column shows when a update. to delay removal for a specific Q. Search SKU ASIN or	emoved according to inits are scheduled fo FNSKU, use the drop	your preferences. To cu r removal and the remov p-down arrows to the rig	stomize your pre val method (dispo ht of the listing an 1 product	ferences, click the Edit aut ose of or return units). If yo nd select Delay auto remo	omatic-action settings button an u change your automated remov val for 30 days.	d click the link on the	pop-up scree ake up to 24	an. hours for the Auto	removal
	SKU Condition	Product Name ASIN	FNSKU	Your Price	Available	Auto removal date	Date of stranded event +	Stranded reason	Fulfilled by	Save al	
	New			\$ 61.99	3	05/27/2023 Disposal	02/26/2023	Restricted product ASIN	Amazon	Appeal	~
FEEDBA	ck ×										0

Al hacer clic en el botón del menú Appeal ubicado a la derecha de los campos de los datos del producto, aparecen las siguientes opciones:

- Appeal;
- Edit listing;
- Create removal order;
- Refresh stranded reason;
- Delay auto removal for 30 days.

What' Aged st The Au date co	t's new? tranded inv to removation to u	entory will be automatically rem Il date column shows when units pdate.	oved according to s are scheduled for	your preferences. To cus r removal and the remove	tomize your pret al method (dispo	ferences, click the Edit aut use of or return units). If you	omatic-action settings button ar u change your automated remo	nd click the link on the val settings, it may ta	pop-up screen. Ike up to 24 ho	ours for the Auto re	moval
If you w	ected v	delay removal for a specific FN	ISKU, use the drop	Filters: 0 applied	t of the listing ar 1 product	nd select Delay auto remo	val for 30 days.				
SKU Condit	ition	Product Name ASIN	FNSKU	Your Price	Available	Auto removal date	Date of stranded event *	Stranded reason	Fulfilled by	Save all	
New				\$ 61.99	3	05/27/2023 Disposal	02/26/2023	Restricted product ASIN	Amazon	Appeal Edit listing	

Para ver información detallada sobre las razones del estado Stranded, pasa el ratón por encima de la descripción breve en el panel Stranded reason: se mostrarán detalles adicionales en una ventana emergente.

Si faltan datos sobre el producto especificado en la notificación en la lista de productos de la pestaña Fix Stranded Inventory, debes comprobar si el anuncio del producto está bloqueado. Para eso, en el menú, haz clic en las opciones Performance \rightarrow Account Health en Amazon Seller Central y comprueba si hay notificaciones sobre las infracciones de las políticas del marketplace (en el panel Policy Compliance).

Catalog	>	ons Promotions Campaign Manager Deals Manage Orders Prime Exclusive Discounts Edit
Inventory	>	Search suppressed and inactive listings (30) Listing Quality Dashboard Potential Duplicates Manage Pricing Fix Price Alerts (1)
Pricing	>	The same states in the same state is a same state (Black Issues (B1)) is the same of the same state (B1) is the sa
Orders	>	sentory rox-opportunities manage inventory neutrin Remove unifutiaative inventory (12) rix-stranded inventory (1) Simpling Queue
Advertising	>	Learn more Add a Variation Add a product Preferences: 5 columns hidden 10
Stores	>	V Conducta
Growth	>	A A A A A A A A A A A A A A A A A A A
Reports	>	
Performance	>	Account Health Search suppressed Fulfillment Type: All • Amazon Merchant Search: THe/Keyword SKU ASH • UPC_EAN FISSU
Apps and Services	>	Customer Experience Metrics
B2B	>	Feedback Entry Tokumuthan Entry and Face are unit and Theira Chinakan Burlinese Bairs, 20/2011 Cull Back Toy Your Maximum Bairs, 100/2020
Brands	>	A-to-z Guarantee Claims
Learn	>	Chargeback Claims y have no listings that meet this criteria. Use the filters below the search bar to view more of your flatings.
		Performance Notifications
		Voice of the Customer 250 results per page of
		phn 👻 🤱 Download the Anazon Seller mobile app 🔟 1999-2025, Amazon com, inc. or its affiliates-

Customer Service Perform	nance		Policy compliance	Healthy
Sell	er Fulfilled	Fulfilled by Amazon	Account Health Rating	352
Order Defect Rate Target: under 1%	N/A	0.21%	This rating reflects your adherence to Amazon's selling policies. Learn more.	0 100 200 1000
		60 days	Suspected Intellectual Property Violation	· (
Order Defect Rate consists of thre Negative feedback	ee different meti N/A	0.21%	Received Intellectual Property Complaints	(
			Product Authenticity Complaints	(
A-to-z Guarantee claims	N/A	0%	Product Condition Customer Complaints	(
Chargeback claims	N/A	0%	Food and Product Safety Issues	C
			Listing Policy Violations	C
View	details		Restricted Product Policy Violations	C

Si se encuentra un problema, debe abordarse siguiendo las instrucciones proporcionadas por Amazon.

Si no hay infracciones de las políticas, puedes averiguar las razones por las que se bloqueó el producto analizando las notificaciones del marketplace en la bandeja de entrada de correo electrónico asociada a la cuenta del vendedor o enviando una solicitud al Amazon Support Center.

Para enviar una solicitud, ve a la sección Help de Amazon Seller Central y haz clic en el botón Get Support en la parte inferior de la página.

Recon Solutions	to quickly fix your issue or contact us				
N G	Missing inbound FBA inventory Nete: You may experience longer than usual shipment delivery time due to higher volume of highments. We are unable to manually availed the process and selling Partner Support does not have further guidance.		Investigate an Item Lost in Warehouse Find out elipibility and reimbursement or replacement status for your lost witehouse Rem.		
	heck if your shipment is eligible for investiga iter Shipment ID Gample: FBATSJTSJTSJTSJTSJ Next	tion	Continue Note: We will search the re FNSKU has a large numbe report will take time.	cord for the past 18 months. If this of inventory adjustments, generating	
Search Not an	help				٩
	Setter Forums Auk questions of four damsens from our community of selfers. Launch Setter Forums	Need more h Browse for your is find the right solu Get Support	nelp? sue so we can tion for you.	C Case log View of review open cases.	

En el menú que aparece en pantalla, selecciona la sección Selling on Amazon. A continuación, en la nueva ventana de Describe Your Issue, en lugar de llenar el cuadro de texto, te recomendamos que hagas clic en el enlace Or, browse for your issue in the menu - esto te permitirá describir con mayor precisión el problema y acelerar la tramitación de la solicitud.

Help	Help Rate this experience	Case log
http://www.insexperience	Help > Get support > Selling on Amazon	
Help > Get support	This is a new way for you to get support from Amazon. Tell us what you think	
Get Support	O Describe Your Issue Your description will be included as part of your case.	
Selling on Amazon	Do not include personal or sensitive data in your description.	
Sponsored Ads and Stores Sponsored Products, Sponsored Brands and Stores	Continue Confirm Your Issue Resolve Your Issue	What is personal or sensitive data? 🕢
	Or, braves for your issue in the menu	

En el menú que aparece después de hacer clic en el enlace, debes seleccionar las opciones Customer or Non-FBA Orders \rightarrow Products, Listing, or Inventory \rightarrow Investigate Other Product, Listings, or Inventory Issues.

Después de seleccionar el elemento del menú, aparecerá un formulario de contacto en la parte derecha de la ventana, donde podrás describir el problema y proporcionar tu correo electrónico y número de teléfono para la comunicación.

	Describe your issue
roducts, Listings, or Inventory 🔻 🔻	Pls investigate
Merge duplicate or split product pages.	
Fix a product page	
Change a product's category	
Listing Not Active	What is personal or sensitive data?
Climate Pledge Friendly	Step 2 Based on your description, which best matches your issue?
Incorrect listing variation	 Investigate missing inventory shipped to Amazon (inbound)
Add or remove newer model link on the product detail page	Step 3 Connect with an Associate
Trouble Adding a Product	Select a language from the drop-down list
	English
Inventory file upload issue	Short description
Product Reviews	Other account issues
Promotions	Contact method
Find Product IDs or request exemption	🖾 Email 🦕 Phone
(UPC, EAN, JAN, ISBN, etc.)	Your number
Featured Offer	(2003) 2002-20002 Ext. United States ~
Check if your product requires approvals	This issue is urgent and requires immediate attention.
	Schedule Call Call me now

Qué hacer si recibes una notificación de Adult

La razón de que un anuncio aparezca etiquetado como que ofrece "productos para adultos" puede ser algo hecho por el marketplace o por acciones deshonestas de competidores o compradores. En cualquier caso, los artículos marcados como pertenecientes a la categoría Adult están significativamente limitados en términos de resultados de búsqueda, oportunidades de publicidad, etc. Por lo tanto, al recibir una notificación de Adult para un anuncio que no ofrece productos en esta categoría, deberías abrir inmediatamente una solicitud en la sección de Help en Amazon Seller Central haciendo clic en el botón Get Support en la parte inferior de la página.

:	tecommended for you slutions to quickly fix your issue or contact us					
	Missing inbound FBA inventory Netr Yee may experience lenger than usual shipmer time dar to higher volume of shipmerts. We are usu musually expedient the process and setting Partner 5 not have further guidance. Check (I your shipment is eligible for investign Enter Shipment ID Example: FBASTF127292 Net	et delivery able to support does ation	Investigate an Iten Find as deligibility and reinburs ur lost werehouse item. Enter FNSKU Control Control Note: We will savafu the record FNSKU has a large unable of in report will take time.	Lost in Warehouse envot or replacement status for the state of the sta		
5	earch help Help articles, fools, videos, and more			1	Q.	
	Seller Forums Ad questions or fud answers from our community of seller. Launch Seller Forums	Need more he Browse for year issu find the right solutio Get Support	tp? Is o we can in for you.	Case log View or review open cases.		

En el menú que aparece, selecciona la sección de Selling on Amazon. A continuación, en la nueva ventana selecciona Describe Your Issue, describe la situación y proporciona el ASIN y los datos que puedan confirmar que el producto del anuncio no es un "producto para adultos".

	Help Rate this experience Case log C
-	Help 3 Get support 3 Selling on Amazon
Help > Get support	Get support
Get Support	O This is a new way for you to get support from Amazon. Tell us what you think
What service can we help you with?	Describe Your Issue Your description will be included as part of your case. In the include semantic of cases the same of cas
Selling on Amazon →	un internazione personale or messore suna in poor esculption.
Sponsored Ads and Stores → Sponsored Products, Sponsored Brands and Stores	What is personal or sensitive data? ()
	Confirm Your Issue
	Resolve Your Issue

En la mayoría de los casos, Amazon soluciona el problema con bastante rapidez; sin embargo, en el caso de algunos artículos que pueden clasificarse como Adult (por ejemplo, productos médicos, etc.), el marketplace puede solicitar información, documentos adicionales o exigirte que cambies el empaque: ocultar determinadas imágenes, hacerlo opaco, etc.

Qué hacer si recibes una notificación de Problems with Shipment

En caso de recibir una notificación de *Problems with Shipment*, es importante responder a ella lo antes posible. Dependiendo del tipo de problema que requiera información adicional, *Amazon* puede proporcionar únicamente una

advertencia o bloquear la factura (*shipment*) junto con el envío de mercancías que llegó al almacén FBA. En algunos casos, pueden bloquearse las facturas de todos los artículos de una cuenta.

Para conocer la razón de la solicitud y qué acciones específicas espera el marketplace del vendedor, ve al menú de Amazon Seller Central y selecciona Inventory \rightarrow Manage FBA Shipments.

\bowtie						
Catalog	>					
Inventory	>	Manage All Inventory				
Pricing	>	Manage Seller Fulfilled products				
Orders	>	Sell Globally				
Advertising	>	Fulfilment by Amazon (FBA)				
Stores	>	Manage FBA Inventory				
Growth	>	Inventory Planning				
Reports	>	Manage FBA Shipments				
Performance	>	Store and Distribute				
Apps and Services	>					
828	>			👲 Export tatile data		
Brands	>					
Learn	>					

En la ventana Shipping Queue, se mostrará una lista de facturas (shipments) con su ShipmentID, Shipment name, cuándo fue Created / Last updated, el identificador del almacén al que se envió la mercancía (Ship to), número de SKUs y el número de Units esperadas, así como el estado de la factura.

Shipping Queue Learn more Tell us how we're doin This page provides details on all the shipments you are working on an	Change coun Disabled	try/region New 🕀 🗸				
Shipments Filters Missing tracking information only	Last updated	* Status	~	9	Export table data	Search by shipment ID Q
Shipment name Shipment ID, Reference ID	Created	Last updated \downarrow	Ship to	SKUs Units expected Units located ①	Status	Next steps
O View problems with this shipment	Feb 28, 2023 2:05 p.m.	Mar 15, 2023 2:21 p.m.	YOW3	1 686 685	Closed	Track shipment

Al responder a una notificación de problemas con un producto que ha llegado al almacén de FBA, deberías prestar atención a las mercancías que tienen el estado Closed.

Para obtener más información sobre el problema, haz clic en el enlace View problems with this shipment bajo el ShipmentID y el nombre de la factura.

Al hacer clic en este enlace se abre una ventana con información detallada sobre los *Problems* con la mercancía/factura.

Chickman		Chin From		Chin to	Contents	East (anti-	mated)
Created: Feb 28, 2 ID: Created using: Se Amazon reference	023 nd to Amazon (view) HD:	Ship From		Ship to	1 MSKUs 685 Units View contents	FBA manu FBA manu Prep and la View detail	mateo) al processing fee: CAS0.00 ubelling: Calculated for overall shipping plar i
Show more	Track shipment Con	tents Problems					
There were Necessary sof compliant of compliant Your shipm	e problem(s) found with you steps were taken by Amazon nee can result in delays in re- ent contains 0 shipment leve	ir shipment. to remedy the situation and r ieiving your inventory and pos l problems, 0 box level proble	eceive your inventory. Detai sible charges to your accour ms and 1 product level prot	led information about eac it. Learn more alems	h problem is provided below. Please use th	is information to adopt b	est practices to avoid future problems. L
Shipment-level p	roblems oblems to resolve.						
No shipment-level pr							
No shipment-level pr Box-level problem	ns						
No shipment-level pr Box-level probler No box-level problem	ns s to resolve.						
No shipment-level pr Box-level probler No bas-level problem Product-level pro	ns s to resolve. blems						
No shipment-level probler Box-level probler No box-level probler Product-level pro Coaching level	ns s to resolve. blems Problem	Box ID MSRU	Title ASIN and FNSKU		Problem quantity	Performance Measurement Unit	Next steps

Un artículo o factura puede tener uno o más tipos de problemas:

- Shipment-level problems problemas con el documento de factura;
- Box-level problems por ejemplo, el número de cajas, el número de artículos en una caja se indica incorrectamente o el peso y las dimensiones de la caja se indican incorrectamente, etc.;
- Product-level problems por ejemplo, el código de barras no es legible, el empaque no cumple los requisitos del marketplace, etc.

Independientemente del tipo de problema, a la derecha de la descripción y los datos sobre la mercancía/caja se encuentra el botón *Resolve*, en el que puedes hacer clic para abrir las instrucciones para resolver el problema.

Dependiendo de la situación específica, las instrucciones pueden variar. A continuación se muestra un ejemplo de un conjunto de instrucciones.



Qué hacer cuando recibes una notificación de Dimensions Changed

¡Aprende más sobre las posibles razones por las que Amazon cambia las dimensiones de las mercancías, así como las normas para medir las dimensiones, el peso y el peso dimensional de las mercancías, en la <u>"Guía sobre la medición de dimensiones, la estimación de las tarifas</u> de Amazon FBA y la preparación de una solicitud de reembolso a Amazon por exceso de tarifas". Esta guía está disponible en el Help Hub de la Reimbursement Tool (Herramienta de Reembolso)!

Si recibes una notificación sobre un cambio en las dimensiones totales del producto y no estás de acuerdo con las nuevas dimensiones utilizadas por el marketplace para calcular las tarifas, solicita que se vuelvan a medir las dimensiones en el almacén FBA yendo a la sección de Help de Amazon Seller Central y haciendo clic en el botón Get Support en la parte inferior de la página.

Recommended for you Solutions to quoting its group states or contract at								
	Missing inbound FBA inventory Net You may reprinted target that such Alpered differy time date high vertices of Alpered. We are studied to make the the presence and Stilley Partner Support dee soft here thereby reprinted. Check If your shipment is algeble for investigation Energy Support 10 Learning FBASISTER/W Net		In the det slightly and reasonance of an engineering strength of the slightly and reasonance of an engineering strength of the slightly and reasonance of an engineering strength of the slightly and sl					
Search help Help antible, block, solider, and more Q								
	Seller Forums Aik questions or hold answers from our community of sellers. Launch Seller Forums	Need more he Browse for your iss find the right soluti Get Support	etp? ue to we can ion for you.	Case log View of review open cases. Launch Case Log				

En el menú que aparece en pantalla, selecciona la sección Selling on Amazon. A continuación, en la nueva ventana Describe Your Issue, en lugar de llenar el cuadro de texto, te recomendamos que hagas clic en el enlace Or, browse for your issue in the menu – esto te permitirá describir con mayor precisión el problema y acelerar el procesamiento de la solicitud.

Help	Help Rate this experience	Case log 🛃
HCLP Rate this experience	Help > Get support > Selling on Amazon	
	Get support	
Help / Get support	O This is a new way for you to get support from Amazon. Tell us what you think	
Get Support	O Describe Your Issue Your description will be included as part of your case.	
What service can we help you with?	De not include personal or sensitive deta in your description.	
Selling on Amazon →		
Sponsored Ads and Stores Sponsored Products, Sponsored Brands and Stores	Confirm Your Issue Resolve Your Issue	what a personal of sensitive data?
	Or, browse for your issue in the menu	

En el menú que aparece tras hacer clic en el enlace, selecciona las opciones Fulfillment by Amazon \rightarrow Investigate Other FBA Issues.

En el menú adicional, haz clic en el botón Select Issue y luego Confirm / Request Reimbursement for Product Weights and Dimensions.

Fulfillment by Amazon 🔻	Customer or Non-FBA Orders	What issue do you need help with?				
Inventory Shipped to Amazon (Inbound)	Products, Listings, or Inventory 🔻	Stranded Inventory or FBA No Listing Error	Select Issue			
Inventory Damaged or Inventory Lost	Merge duplicate or split product pages.	Hazmat/Dangerous Goods Status	Select Issue			
in Warehouse	Fix a product page	Other FBA Issue	Select Issue			
Orders	Change a product's category	Reserved Inventory	Select Issue			
Inventory Removal and Recovery	Listing Not Active	·······				
Investigate Other FBA Issues	Climate Pledge Friendly	Confirm/Request Reimbursement for Product Weights and Dimensions	Select Issue			

En el panel de solicitud que aparece, solo tienes que llenar los campos, especificando el ASIN / FNSKU y describiendo brevemente el problema.

Además, te recomendamos que añadas una foto y un video del producto, con una regla que muestre sus dimensiones. Para hacerlo, haz clic en la opción Add attachments debajo del campo de la dirección de correo electrónico. ¡¡Es importante que la foto y el video muestren claramente el barcode del producto medido, lo que permitirá al marketplace asociar el producto con el ASIN / FNSKU específico!!

elect a language from the drop-down list	
English	~
Short description	
Confirm/Request Reimbursement for Product Weights and Dimensions	
Please describe your issue	
	/
NSIN/FNSKU	
Previous Reimbursement ID (if applicable)	
Iontact method	
Contact method 의 Email	
Contact method Imail Your email	Add CC
Contact method	Add CC
Contact method	Add CC
Contact method Email Your email Add attachments	Add CC

Para enviar tu solicitud a *Amazon*, haz clic en el botón *Send* en la parte inferior de la sección.

Qué hacer si recibes una notificación de Category Changed

El cambio de la categoría del producto puede ser causado por un procedimiento rutinario de Amazon, cuando el marketplace, basándose en un análisis del anuncio y las consultas de búsqueda que conducen a una compra, puedes iniciar la transferencia de un producto a otra categoría o puede ocurrir debido a otras razones.

Si necesitas restablecer la categoría del producto a su categoría original,

puedes hacerlo seleccionando las opciones Inventory \rightarrow Manage All Inventory on Amazon Seller Central.

×				Q
Catalog	>	ons Promotions Campaign Manager Deals M		
Inventory	>	Manage All Inventory		
Pricing	>	Manage Seller Fulfilled products		
Orders	>	Sell Globally		
Advertising	>	Fulfilment by Amazon (FBA)		
Stores	>	Manage FBA Inventory		
Growth	>	Inventory Planning		
Reports	>	Manage FBA Shipments		
Performance	>	Store and Distribute	pe: 🗍 All 💽 Amazon 🗍 Merch	
Apps and Services	>			
B2B	>	Image Skill DesductName Avail		Busineer Drive ENISKII Cul-Filled Du Vour Mit
Brands	>	Condition ASIN		+ Shipping
Learn	>	You currently		

En la ventana que se abre con una lista de productos, debes hacer clic en el botón *Edit* ubicado a la derecha del nombre del producto cuya categoría se ha cambiado (este producto aparece en la notificación).

=	amazon seller central	IC	anada		Search	٩		🖼 🏟 EN 🕶 Help		
	Manage All Inventory Coup	ons Promotions C	ampaign Manager Deals Ma	nage Orders Prime Excli	usive Discounts			Edit		
List	ing Tools: All Inventory	Search suppress	ed and inactive listings (30)	Listing Quality Dash	aboard (4) Potential Duplicates	Manage Pricing	Fix Price Alerts (1)			
FBA Inventory Tools: FBA opportunities Manage Inventory Health Remove Unfulfillable Inventory (10) Fix stranded inventory (1) Shipping Queue										
Ma	anage Inventory	Learn more					Add a Variation Add a product	Preferences: 5 columns hidden		
Act	cion on 0 selected v Q Sea	arch SKU, Title, ISBN	Search 3 product(s)							
Fib	ters: Listing Status: 🔿 All 🤇	Active 🔿 Inactive 🤇	Incomplete O Listing Remov	ed 🔘 Search suppressed	Fulfillment Type: 🔘 All 🗿 Amazo	Merchant Additi	onal filters 👻			
	Save all Status	Image SKU Condition	Product Name Available ASIN	Inbound\n Estimated fee per unit sold	Price + Shipping Pricing status	Business Price FNSK + Shipping	U Fulfilled By Your Minimum Price	Your Maximum Price UPC/EAN		
	Edit v Active	New	1063 V	0 CAD\$9.67 Includes CAD\$5.92 FBA Fee	CADS 28.99 + CAD\$0.00 Featured Offer: CAD\$24.99 + Match CAD\$0.00 Lowest price: CAD\$24.99 + Match CAD\$0.00 View more ~	CADS + CAD\$0.00 Add quantity discounts ~	Amazon CADS -	CADS:		
	Edit Active	New	585 v 🚽	0 CAD\$9.52 Includes CAD\$5.92 FBA Fee	CADS 39.99 + CAD\$0.00 Featured Offer: CAD\$23.99 + Match CAD\$0.00 Lowest price: CAD\$23.99 + Match	CADS + CAD\$0.00 Add quantity discounts ~	Amazon CAD\$ -	CADS -		

A continuación, en la ficha del producto, busca la Category y cámbiala por la que desees.

Si no es posible cambiar el parámetro de la forma descrita anteriormente (la *Category* no se muestra o el marketplace ha deshabilitado su cambio para el

producto seleccionado), puedes restablecer una categoría enviando una solicitud al Amazon Help Center.

Para enviar una solicitud, ve al Amazon Help Center, haz clic en el botón Get Support en la parte inferior de la página y, a continuación, en la ventana que se abre, haz clic en la opción Selling on Amazon.

R	tecommended for you				
	Missing inbound FBA inventory Note: Yee may experience lenger than usual shipme time dare to higher volume of shipmestr. We are usu montally expedience the process and Soliton Partner S ent have further guidance. Once if your shipment is eligible for investig Example: FBA15/13/2797 Next	nt delivery bbit to uppert des ation	Investiga Find out eligibil your lost wareh Enter FNSKU Co Note: We will sc FNSKU has a la report will take	te an Item Lost in Warehouse By and reinburement or replacement status for mane item.	
s	earch help			c	3
	Seller Forums Ad questions or find answers from our community of silters. Launch Seller Forums	Need more h Browse for your is find the right solu Get Support	nelp? Issue so we can ition for you.	Case log View or review open cases. Lewith Case Log	

En la ventana Get Support, haz clic en la opción Or, browse your issue in menu.

	Help Rate this superience Cener log (
····	Help > Get support > Selling on Amazon
Help > Get support	Get support
Get Support	O THIS is a mean way for you to get support inform vehicuter. Test to minut you trainet.
What service can we help you with?	Describe Your Issue Your description will be included as part of your case. Do not include parsant or sensitive data in your description.
Selling on Amazon \rightarrow	
Sponsored Ads and Stores → Sponsored Products, Sponsored Brands and Stores	What is personal or sensitive deta ²⁰

En el menú que aparece, selecciona Change a product's category, lo que abrirá un campo de entrada en la parte derecha de la ventana para introducir el ASIN del producto cuya categoría deseas cambiar. Una vez introducidos los datos, haz clic en el botón Next para indicar la categoría deseada y enviar una solicitud a Amazon.

Customer or Non-FBA Orders	
Products, Listings, or Inventory 🔻	Change a product's category browse node Browse node changes affect how customers discover your products. Enter the ASIN of the product you with to update:
Merge or split product page	Example: B00347A8NK
Fix a product page	
Change a product's category	Next
Listing Not Active	Referral Fee category question , Change category for multiple ASINs using the Add a Product tool ,
Incorrect listing variation	
Add or remove newer model link on the product detail page	
Trouble Adding a Product	
Inventory file upload issue	
Product Reviews	
Promotions	
Find Product IDs or request exemption (UPC, EAN, JAN, ISBN, etc.)	

Si el cambio de categoría está deshabilitado, deberás enviar un ticket de soporte para obtener más información sobre las razones del cambio de categoría y cómo restaurarlo.