

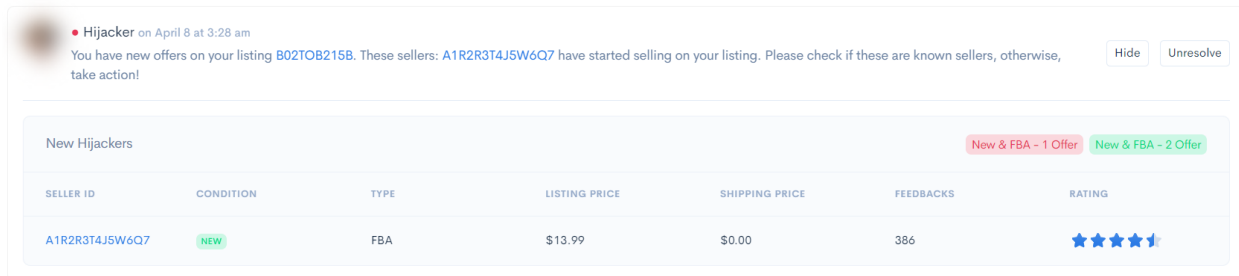
Herramienta de Alertas Inteligentes de Sellerise

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.



• Hijacker on April 8 at 3:28 am
You have new offers on your listing B02TOB215B. These sellers: A1R2R3T4J5W6Q7 have started selling on your listing. Please check if these are known sellers, otherwise, take action! Hide Unresolve

New Hijackers New & FBA - 1 Offer New & FBA - 2 Offer

SELLER ID	CONDITION	TYPE	LISTING PRICE	SHIPPING PRICE	FEEDBACKS	RATING
A1R2R3T4J5W6Q7	NEW	FBA	\$13.99	\$0.00	386	★★★★★

- *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.

● **Inactive Offer** on April 11 at 10:11 pm
 Your offer SKU1-FBA for B07B8VCXD1 has become inactive. Information from Amazon: "Status: Pending Customer OrdersStatus: Pending FC ProcessingStatus: Product in Transit". Check your offer and verify if this should have happened! Hide Unresolve

This product has units in multiple Reserved Inventory statuses. For more information, refer to the sections below:
[Status: Pending Customer Orders](#)
[Status: Pending FC Processing](#)
[Status: Product in Transit](#)

- *Listing Suppression* - esta notificación significa que el anuncio especificado del vendedor (ASIN) ha sido suprimido y excluido de los resultados de búsqueda en Amazon.

● **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! Unresolve

- *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.

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 Inventory** on October 20 at 8:17 pm
 New stranded inventory with fulfillable true items for your SKU: SKU1-234. Reason: Qualification required. Hide Unresolve

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".

● **Adult** on April 1 at 3:40 pm
 Your listing B01NT6PGB3 has been tagged as adult. Take action to get it back! Unresolve

- *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! Hide Resolve

Box-level problems

COACHING LEVEL	PROBLEM	QUANTITY	MEASUREMENT UNIT
Standard	Carton overweight	1	Boxes

[More details](#)



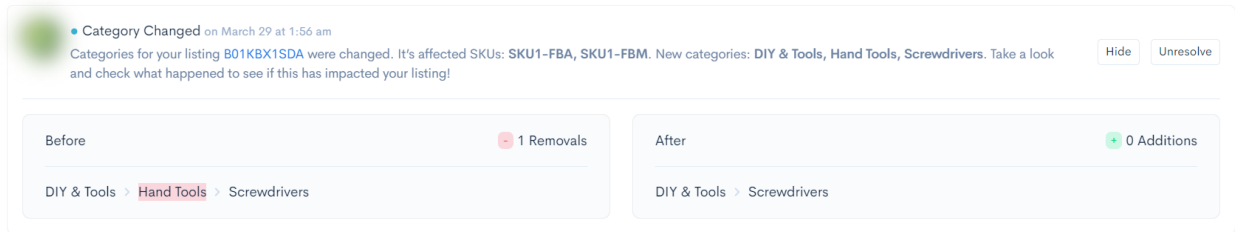
• **Problems with Shipment**
 Inbound shipment [FBB289Y89W3Y](#) (product [BZC1MLY42P](#)) has 1 defect found. Review your shipment and take action!
 June 6 at 2:55 pm

- *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.

• **Dimensions Changed** on April 13 at 11:43 pm
 Dimensions of [B014BCD1BS \(SKU1-FBA\)](#), [B014BCD1BS \(SKU1-FBM\)](#) have been changed.
 Check if the sizing tier of this product is still the same because it can affect your FBA fees. Also, check if there is a difference in the volume because that will impact your storage fee too. Hide Unresolve

Before		After	
STORAGE FEE		STORAGE FEE	
SHIPMENTS 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):



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 <https://brandregistry.amazon.com>. Sin embargo, el proceso de eliminación del hijacker depende de si el producto está inscrito en el *Amazon Brand Registry*.

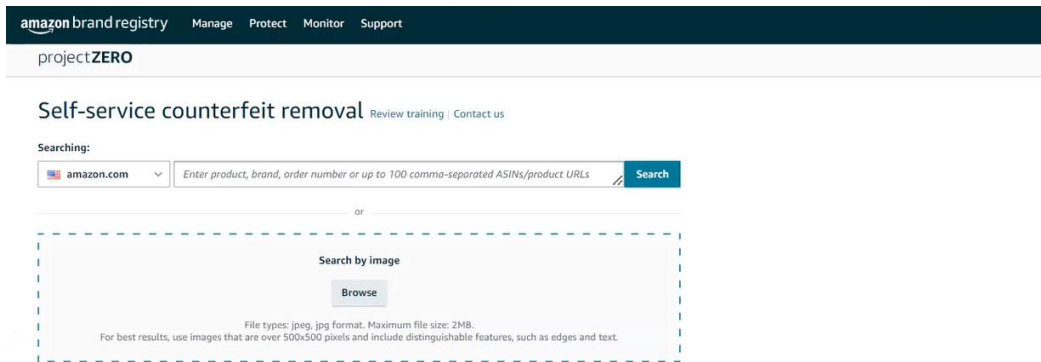
Para los productos inscritos en el *Amazon Brand Registry*, haz lo siguiente:

1. En el menú *Protect*, selecciona *Project Zero*.



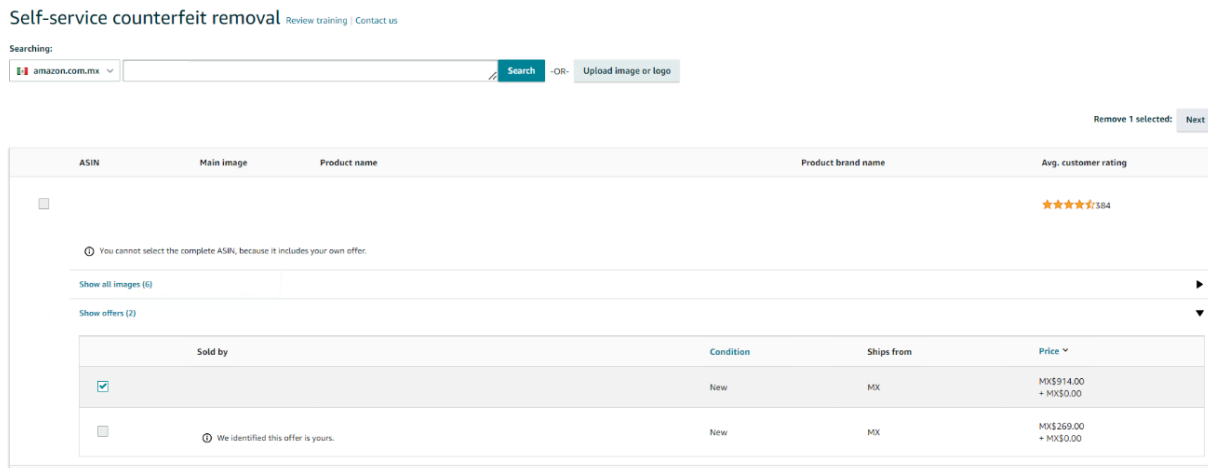
2. Selecciona el país de venta del producto en el que se encontró el hijacker e introduce el ASIN de tu producto en la barra de búsqueda.

¡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.

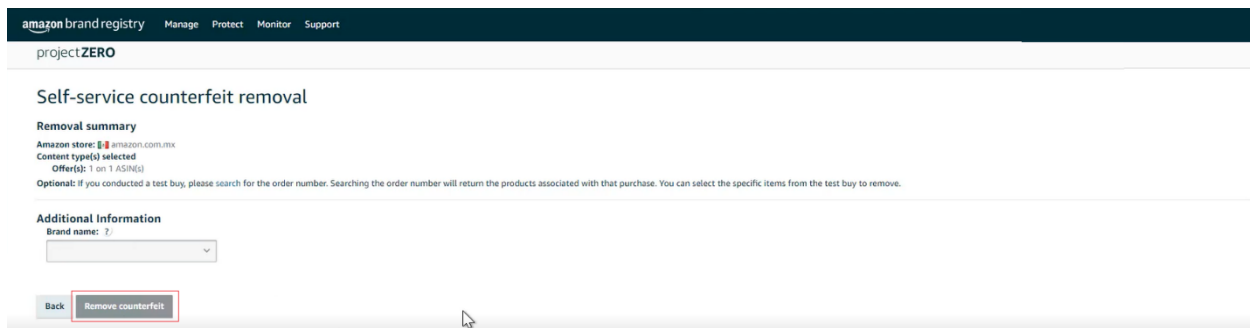


3. La ventana de la herramienta mostrará información sobre el producto, mientras que la pestaña *Show offers* mostrará todas las ofertas del producto disponibles en Amazon en el país seleccionado. Para cada oferta disponible, puedes ver los detalles del vendedor (*Sold by*), la *Condition* del producto (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.



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.



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.



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

Self-service counterfeit removal [Review training](#) [Contact us](#)

Searching:

or

Search by image

File types: jpeg, jpg format. Maximum file size: 2MB.
For best results, use images that are over 500x500 pixels 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 violation [Learn how to best use this tool](#)

This form is intended for use by intellectual property rights owners and their agents to notify Amazon of alleged intellectual property infringements.

To report other policy violations or forms of abuse, [contact us](#).

You can now view the history of your reported violations and their status on the [Submission history](#) page.

Searching: ?

ASIN	Main image	Product name	Product brand name	Avg. customer rating
<input type="checkbox"/>				★★★★☆ (32161)

You cannot select the complete ASIN, because it includes your own offer.

[Show all images \(0\)](#)

[Show offers \(0\)](#)

	Sold by	Condition	Ships from	Price
<input checked="" type="checkbox"/>		New	TX, US	CA\$9.28 + CA\$0.00
<input type="checkbox"/>		New	ON, CA	CA\$6.48 + CA\$0.00
<input type="checkbox"/>		New	ON	CA\$0.30 + CA\$0.00
<input type="checkbox"/>		New	ON	CA\$0.90 + CA\$0.00
<input type="checkbox"/>		New	ON	CA\$0.90 + CA\$0.00

Report 1 selected

Select issue type

- Copyright infringement
- Design right infringement
- Patent infringement
- Trademark infringement

4. En la ventana que se abre, debes especificar información adicional. A medida que se completan 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 describes your issue? Why can't I select some of the options below?

A product detail page is unlawfully using my trademark (e.g. in product title, product images, product description).

A product or its packaging has my trademark on it.

A product is counterfeit.

Brand name: ?
You can report potential infringements 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.

Is the trademark registered?

Yes

No

Date of the mark's first use in commerce:

Please provide an example of the mark as used in commerce:

Please provide details about the goods/services for which the mark is used

Have you bought the item and confirmed that the product or its packaging has your trademark on it?

Yes

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.

The screenshot shows a web form for reporting a trademark violation. It includes several sections with input fields and radio buttons:

- Is the trademark registered?** with radio buttons for **Yes** and **No** (selected).
- Date of the mark's first use in commerce:** with a text input field containing `dd/mm/yyyy`.
- Please provide an example of the mark as used in commerce:** with a text input field containing `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** with a text input field containing `Examples of goods/services 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?** with radio buttons for **Yes** (selected) and **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 for your report.** with a text input field containing `###-#####-#####`.
- Please provide more information to help us understand your issue** with a text input field containing an example: `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.`

At the bottom, there are **Back** and **Submit** buttons.

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*:



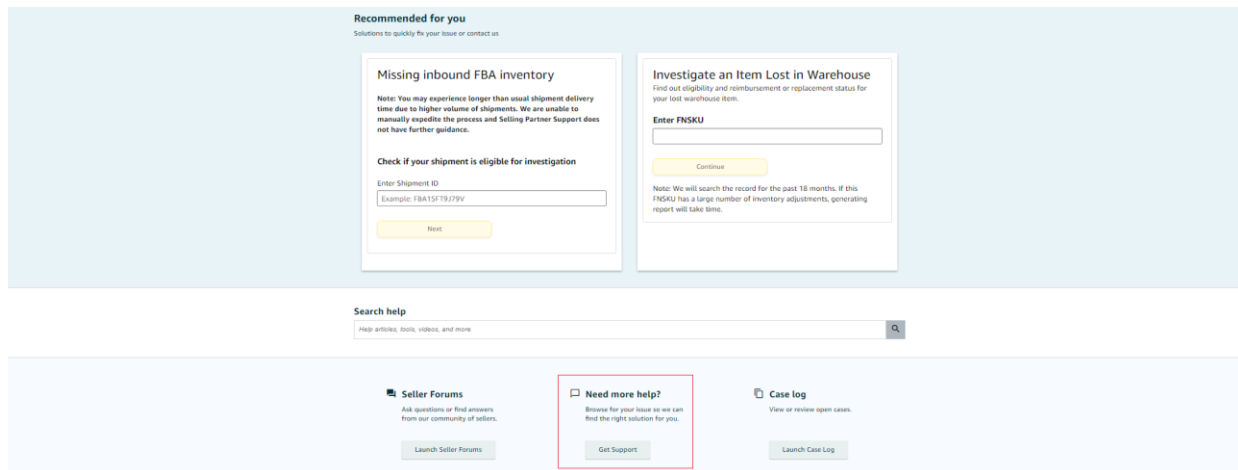
Qué hacer cuando recibes una notificación de *Inactive offer*

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.

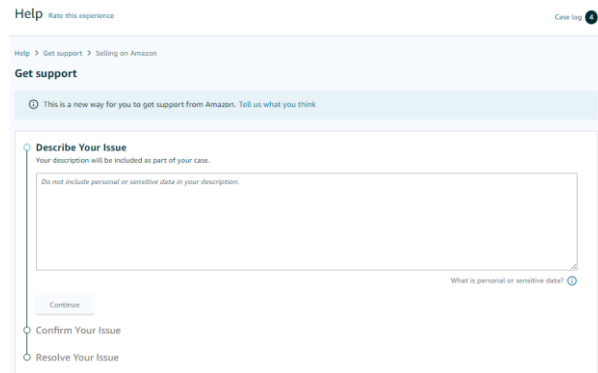
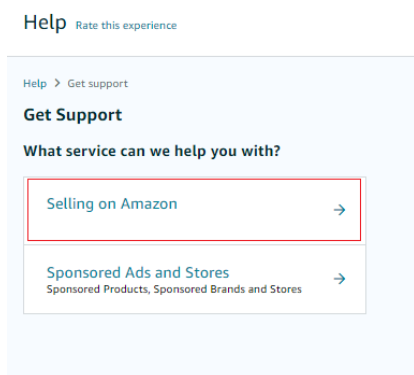
En parte, la información contenida en la notificación puede ayudar a resolver este problema.

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*.

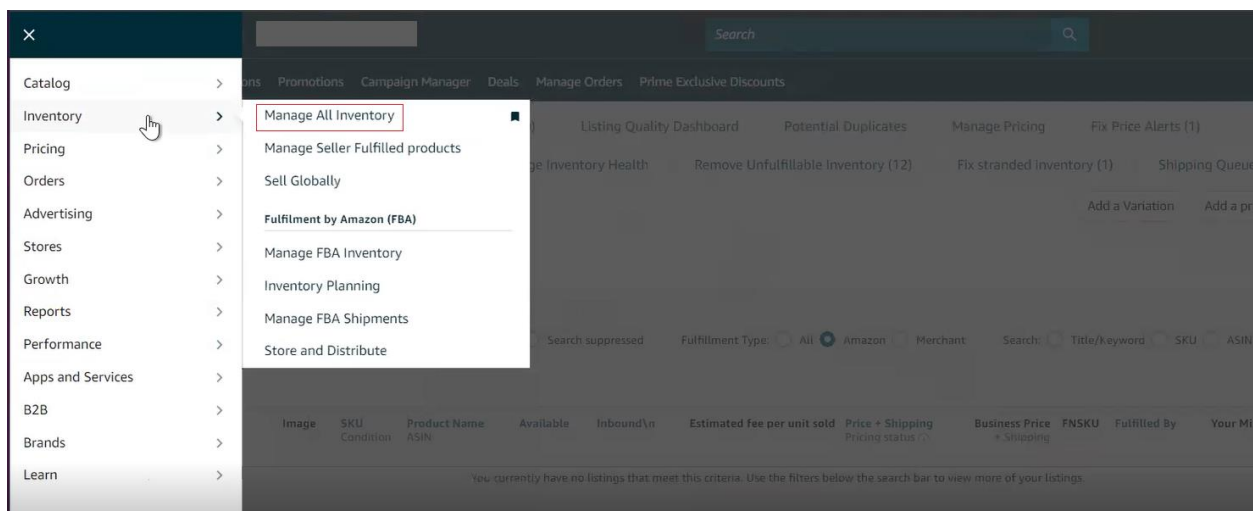


En el menú que aparece en pantalla, selecciona la sección, *Selling on Amazon*. A continuación, en una nueva ventana selecciona la opción *Describe Your Issue*, para describir la situación y proporcionar el *ASIN* y el *SKU* del producto, así como el estado indicado en la notificación.



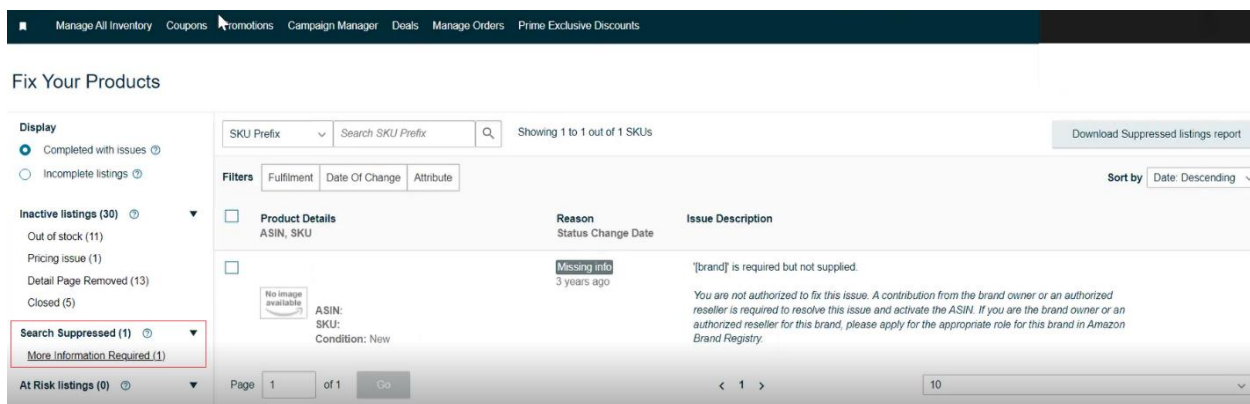
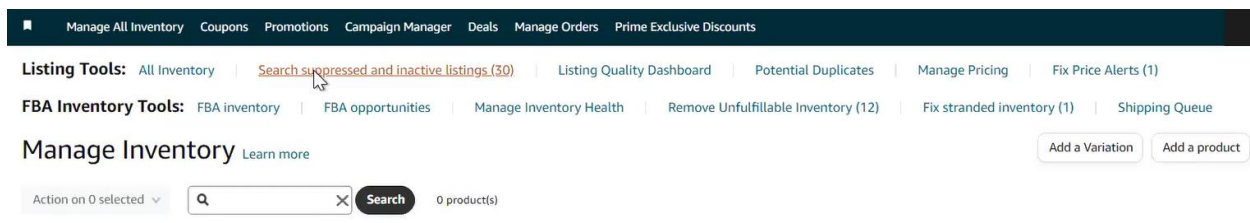
Qué hacer cuando recibes una notificación de *Listing Suppression*

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



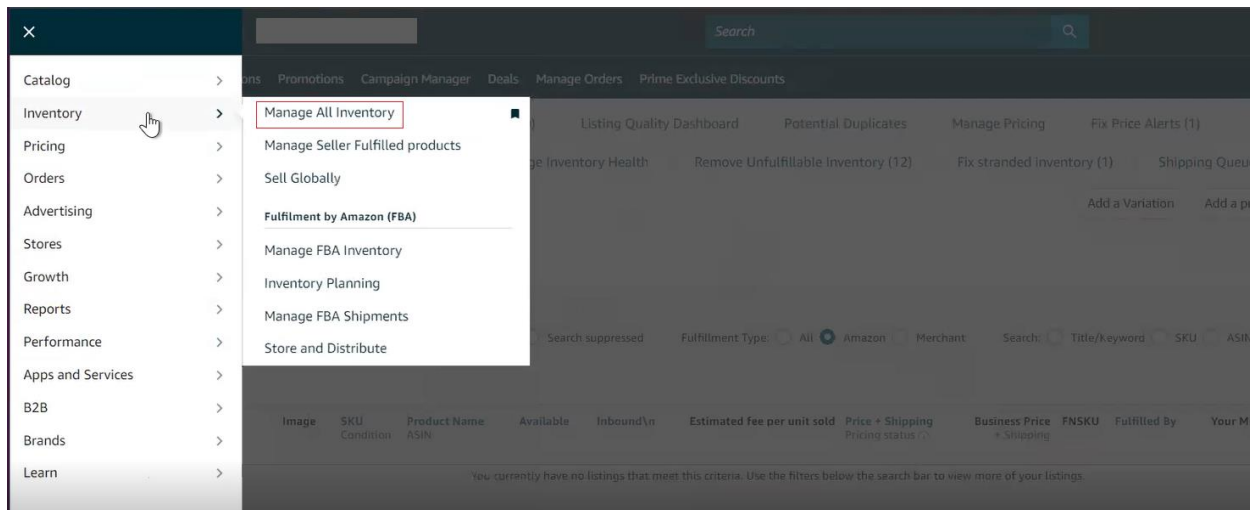
En la ventana que se abre, selecciona la pestaña *Search Suppressed and Inactive Listings* y, a continuación, la sección *Search Suppressed* que contiene datos sobre los anuncios problemáticos:

- *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.*

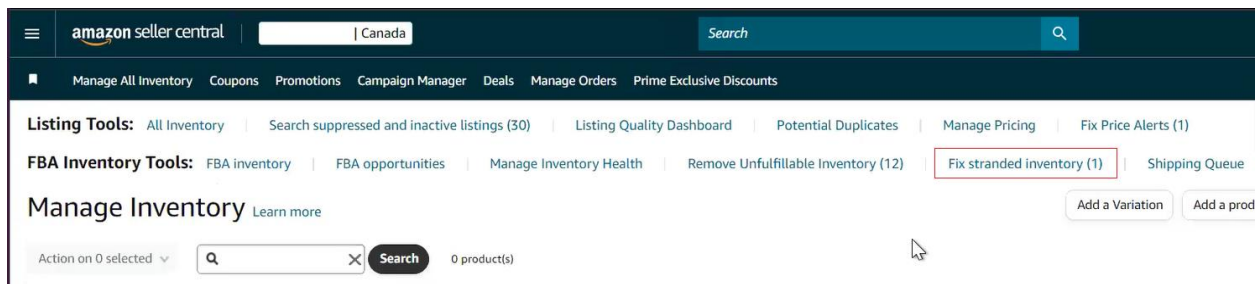


Qué hacer si recibes una notificación de *Stranded Inventory*

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* → *Manage All Inventory*.

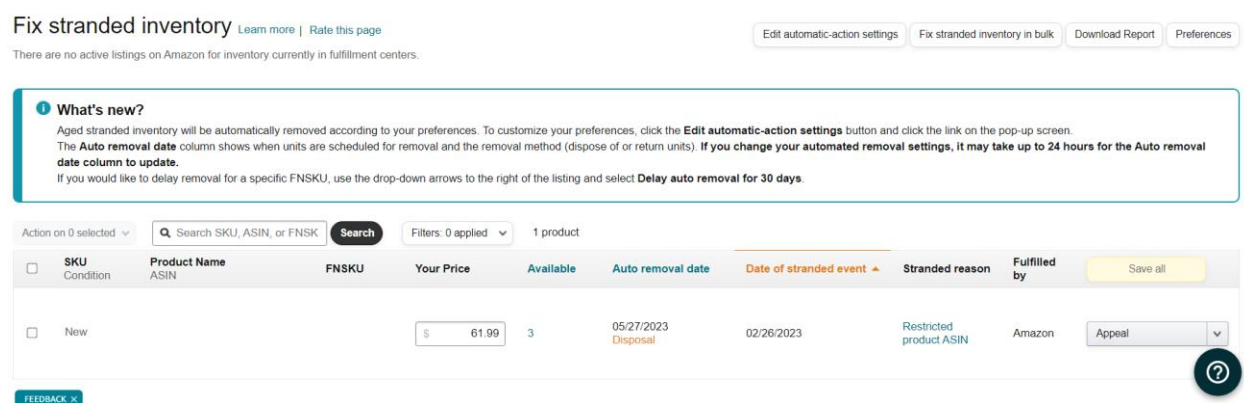


En la ventana que se abre, selecciona la pestaña *Fix Stranded Inventory*, que contiene los datos sobre los artículos problemáticos.



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.



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*.

Fix stranded inventory [Learn more](#) | [Rate this page](#)

There are no active listings on Amazon for inventory currently in fulfillment centers.

[Edit automatic-action settings](#) [Fix stranded inventory in bulk](#) [Download Report](#) [Preferences](#)

What's new?

Aged stranded inventory will be automatically removed according to your preferences. To customize your preferences, click the **Edit automatic-action settings** button and click the link on the pop-up screen. The **Auto removal date** column shows when units are scheduled for removal and the removal method (dispose of or return units). **If you change your automated removal settings, it may take up to 24 hours for the Auto removal date column to update.**

If you would like to delay removal for a specific FNSKU, use the drop-down arrows to the right of the listing and select **Delay auto removal for 30 days**.

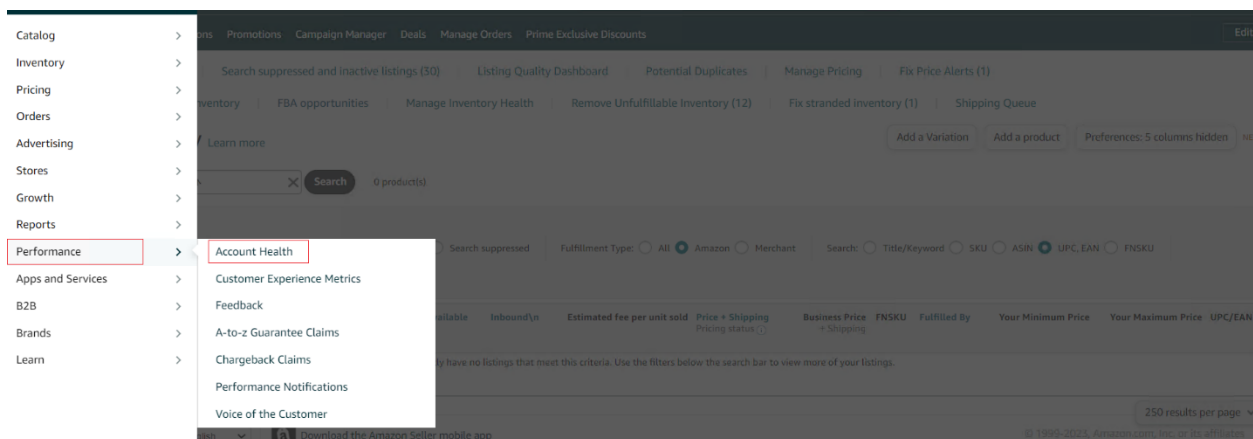
Action on 0 selected | Search SKU, ASIN, or FNSKU | Filters: 0 applied | 1 product

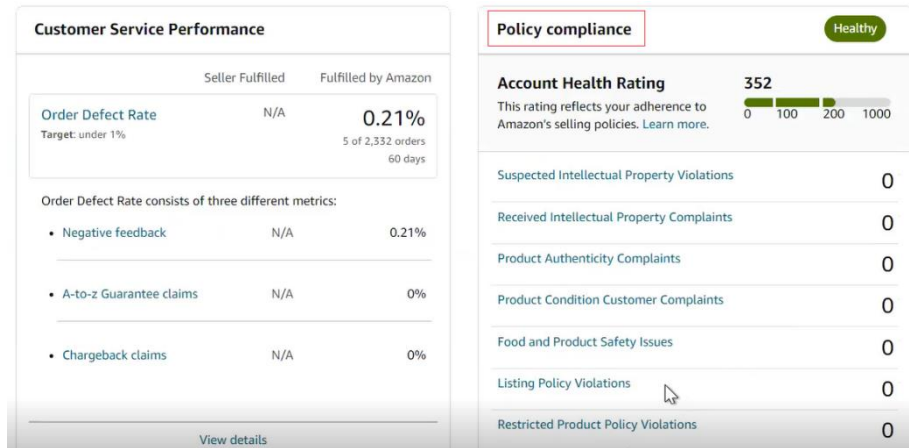
SKU Condition	Product Name ASIN	FNSKU	Your Price	Available	Auto removal date	Date of stranded event	Stranded reason	Fulfilled by	
<input type="checkbox"/> New			\$ 61.99	3	05/27/2023 Disposal	02/26/2023	Restricted product ASIN	Amazon	Appeal Edit listing Create removal order Refresh stranded reason

Help Program Policies English Download the Amazon Seller mobile app © 1999-2023, Amazon.com, Inc. or its affiliates

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* → *Account Health* en *Amazon Seller Central* y comprueba si hay notificaciones sobre las infracciones de las políticas del marketplace (en el panel *Policy Compliance*).

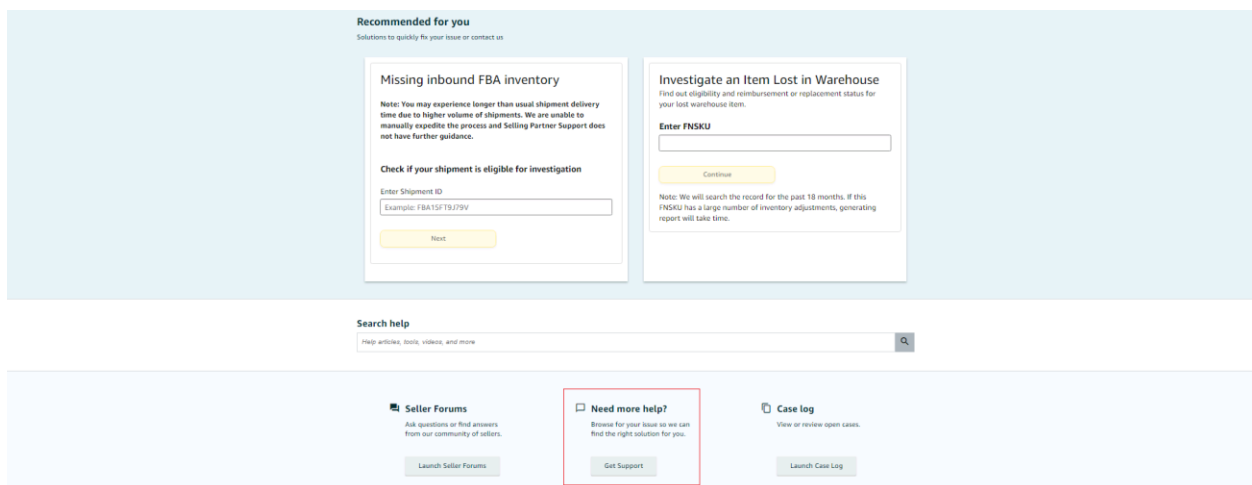




Si se encuentra un problema, debe abordarse siguiendo las instrucciones proporcionadas por Amazon.

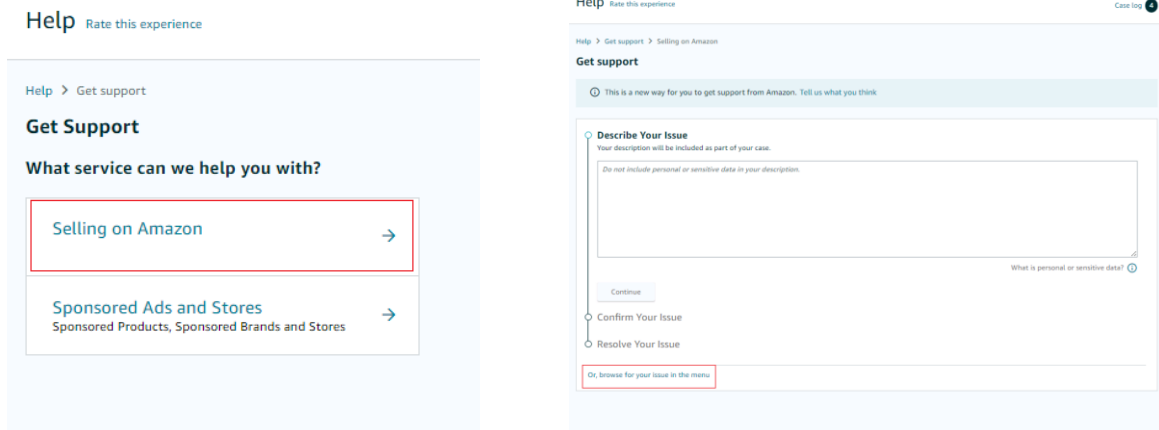
Si no hay infracciones de las políticas, puedes averiguar las razones por las que se bloqueó el producto analizando las notificaciones del marketplace en la bandeja de entrada de correo electrónico asociada a la cuenta del vendedor o enviando una solicitud al *Amazon Support Center*.

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.



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.



En el menú que aparece después de hacer clic en el enlace, debes seleccionar las opciones *Customer or Non-FBA Orders* → *Products, Listing, or Inventory* → *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.

Customer or Non-FBA Orders ▶

Products, Listings, or Inventory ▼

- Merge duplicate or split product pages.
- Fix a product page
- Change a product's category
- Listing **Not Active**
- Climate Pledge Friendly
- 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.)
- Featured Offer
- Check if your product requires approvals
- Investigate Other Product, Listings, or Inventory Issues**

Step 1
Describe your issue

Pls investigate

What is personal or sensitive data? ⓘ

Step 2
Based on your description, which best matches your issue?

Investigate missing inventory shipped to Amazon (inbound)

Step 3
Connect with an Associate

Select a language from the drop-down list

English ▼

Short description

Other account issues

Contact method

Email

Phone

Your number

{000} xxx-xxxx

Ext.

United States ▼

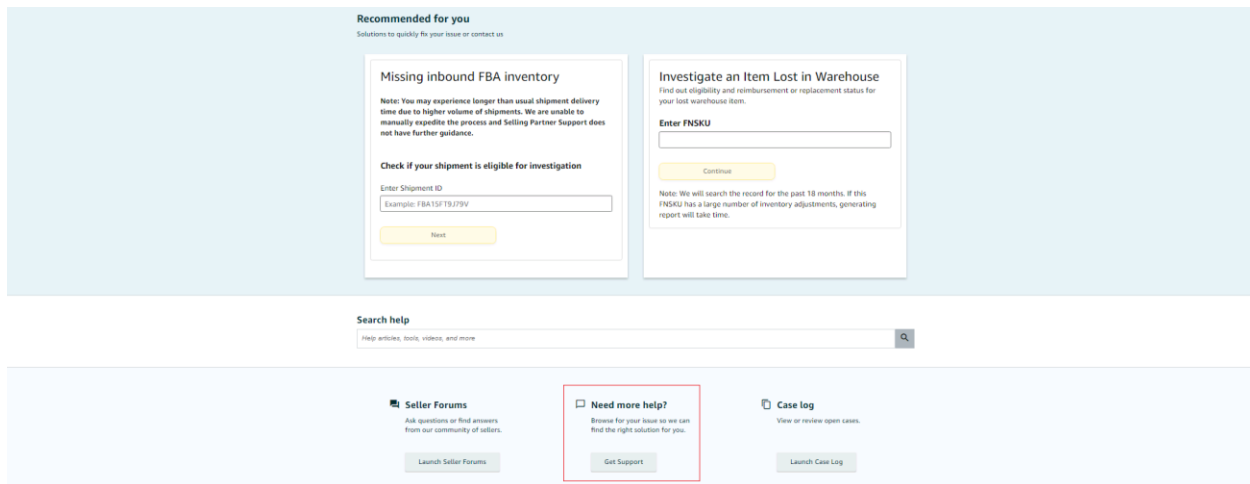
This issue is urgent and requires immediate attention.

Schedule Call

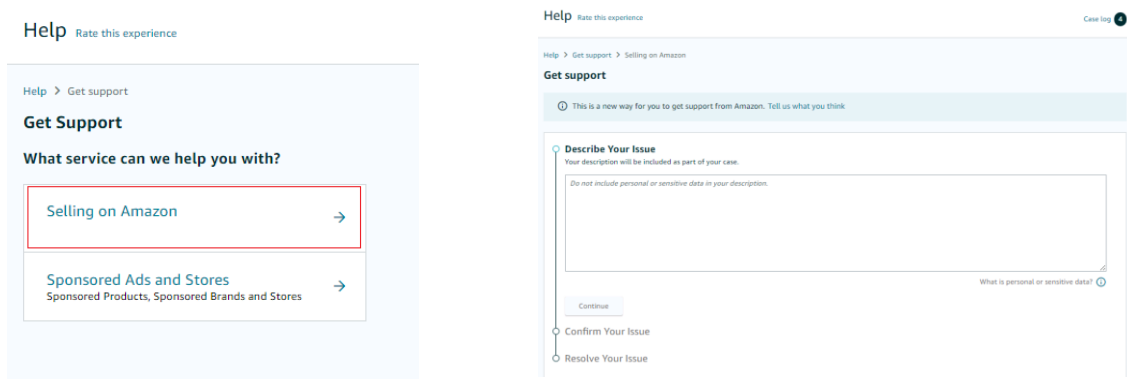
Call me now

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.



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”.



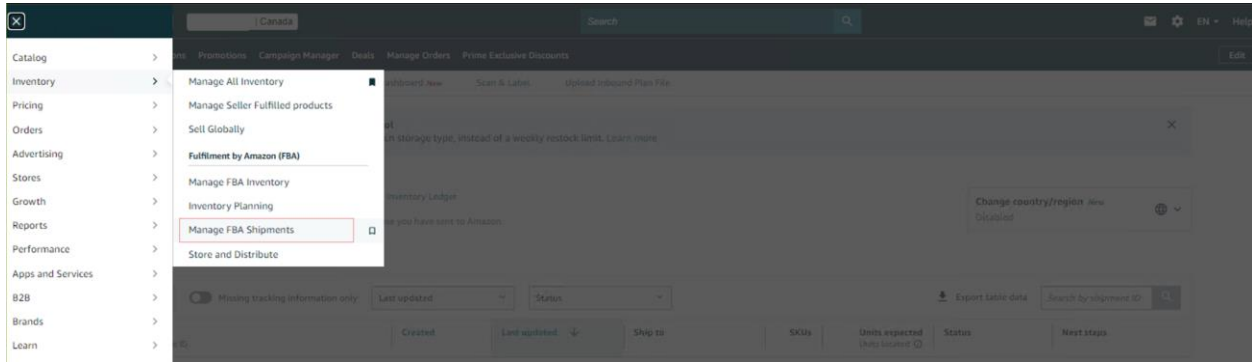
En la mayoría de los casos, Amazon soluciona el problema con bastante rapidez; sin embargo, en el caso de algunos artículos que pueden clasificarse como *Adult* (por ejemplo, productos médicos, etc.), el marketplace puede solicitar información, documentos adicionales o exigirte que cambies el empaque: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



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 doing](#) | [Inventory Ledger](#)

This page provides details on all the shipments you are working on and those you have sent to Amazon.

[Change country/region](#) new
Disabled

Shipments

Filters Missing tracking information only [Export table data](#)

Shipment name <small>Shipment ID, reference ID</small>	Created	Last updated	Ship to	SKUs	Units expected <small>Units located</small>	Status	Next steps
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.

Shipment name: Rename shipment | Status: Closed | Last updated: Mar 15, 2023

Shipment	Ship From	Ship to	Contents	Fees (estimated)
Created: Feb 28, 2023 ID: Created using: Send to Amazon (view) Amazon reference ID: Show more			1 MSKUs 888 Units View contents	FBA manual processing fee: CAS0.00 Prep and labelling: Calculated for overall shipping plan View details

Shipment events | Track shipment | Contents | **Problems 1**

There were problem(s) found with your shipment.
 Necessary steps were taken by Amazon to remedy the situation and receive your inventory. Detailed information about each problem is provided below. Please use this information to adopt best practices to avoid future problems. Lack of compliance can result in delays in receiving your inventory and possible charges to your account. [Learn more](#)

Your shipment contains 0 shipment level problems, 0 box level problems and 1 product level problems

Shipment-level problems
 No shipment-level problems to resolve.

Box-level problems
 No box-level problems to resolve.

Product-level problems

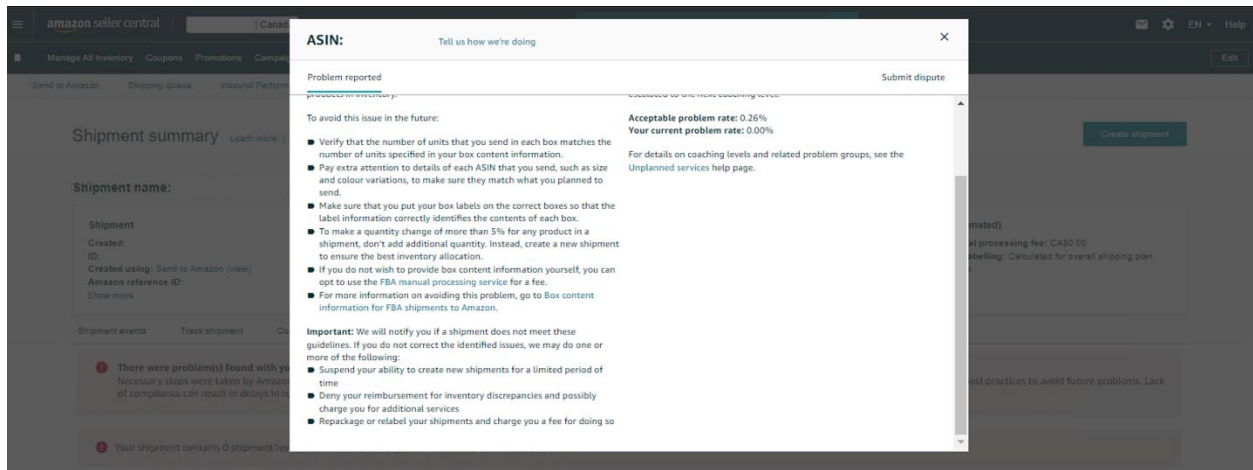
Coaching level	Problem	Box ID	Title	Problem quantity	Performance Measurement Unit	Next steps
Standard	▲ Inaccurate item quantity in box	MSKU	ASIN and FNSKU	2	Units	Resolve

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.

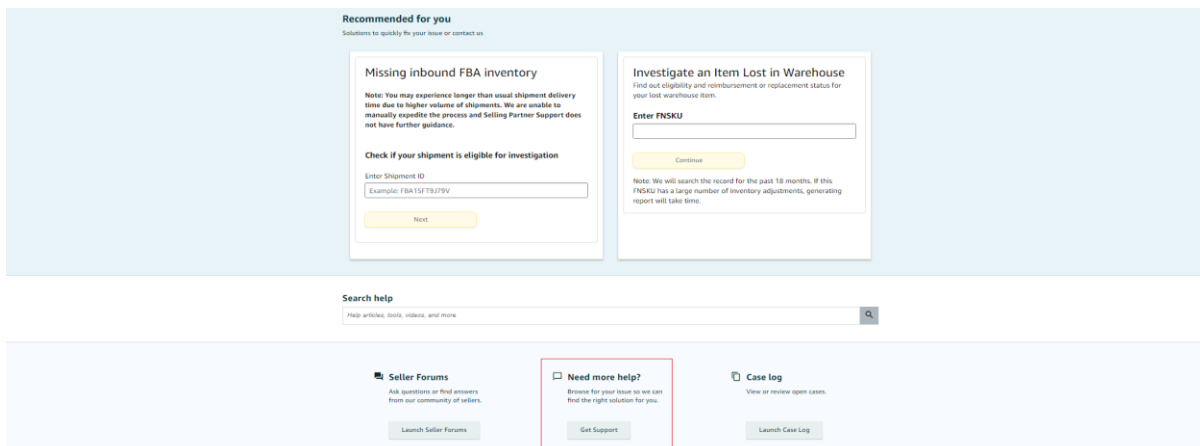
Dependiendo de la situación específica, las instrucciones pueden variar. A continuación se muestra un ejemplo de un conjunto de instrucciones.



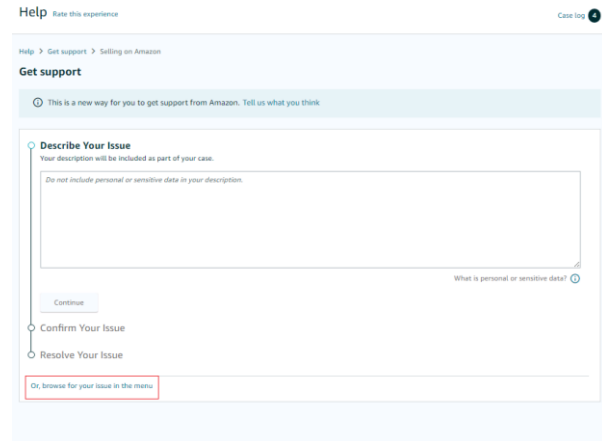
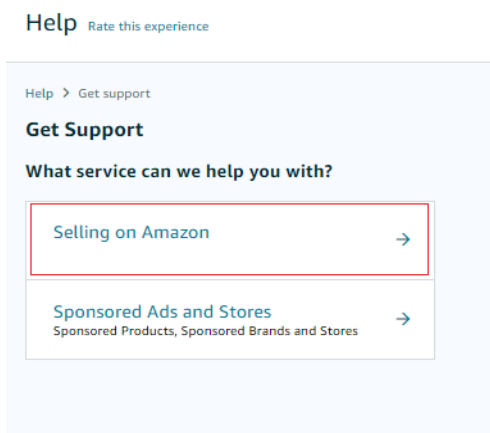
Qué hacer cuando recibes una notificación de *Dimensions Changed*

¡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 ["Guía sobre la medición de dimensiones, la estimación de las tarifas 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.

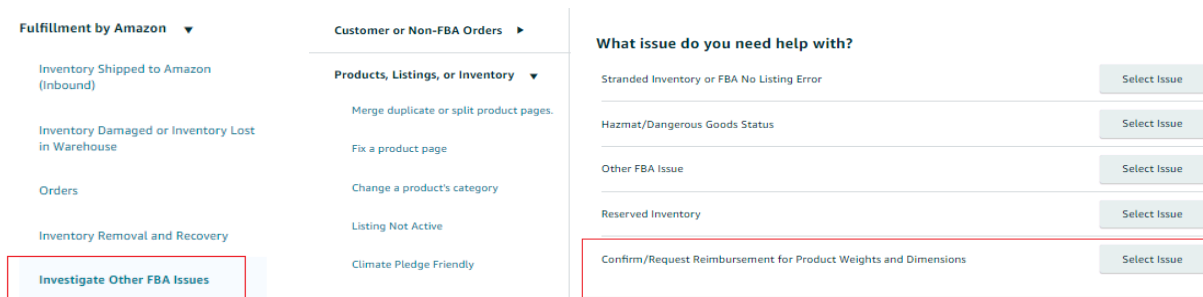


En el menú que aparece en pantalla, selecciona la sección *Selling on Amazon*. A continuación, en la nueva ventana *Describe Your Issue*, en lugar de llenar el cuadro de texto, te recomendamos que hagas clic en el enlace *Or, browse for your issue in the menu* – esto te permitirá describir con mayor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



En el menú que aparece tras hacer clic en el enlace, selecciona las opciones *Fulfillment by Amazon* → *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*.



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!!

What issue do you need help with?
Confirm/Request Reimbursement for Product Weights and Dimensions [\(Change\)](#)

Select a language from the drop-down list

English

Short description

Confirm/Request Reimbursement for Product Weights and Dimensions

Please describe your issue

ASIN/FNSKU

Previous Reimbursement ID (if applicable)

Contact method

Email

Your email Add CC

+ Add attachments

Send

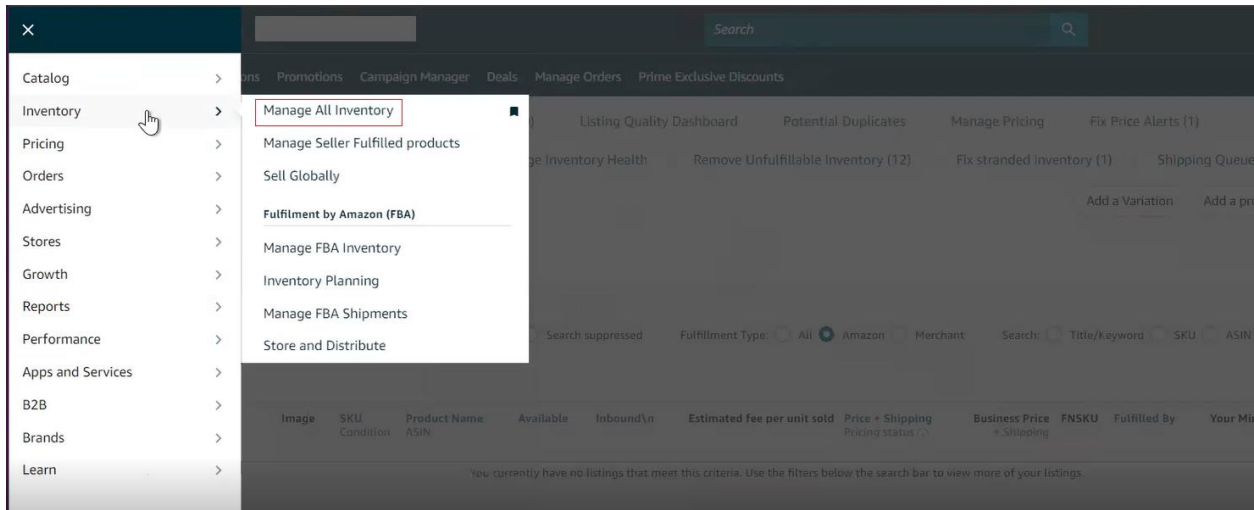
Para enviar tu solicitud a *Amazon*, haz clic en el botón *Send* en la parte inferior de la sección.

Qué hacer si recibes una notificación de **Category Changed**

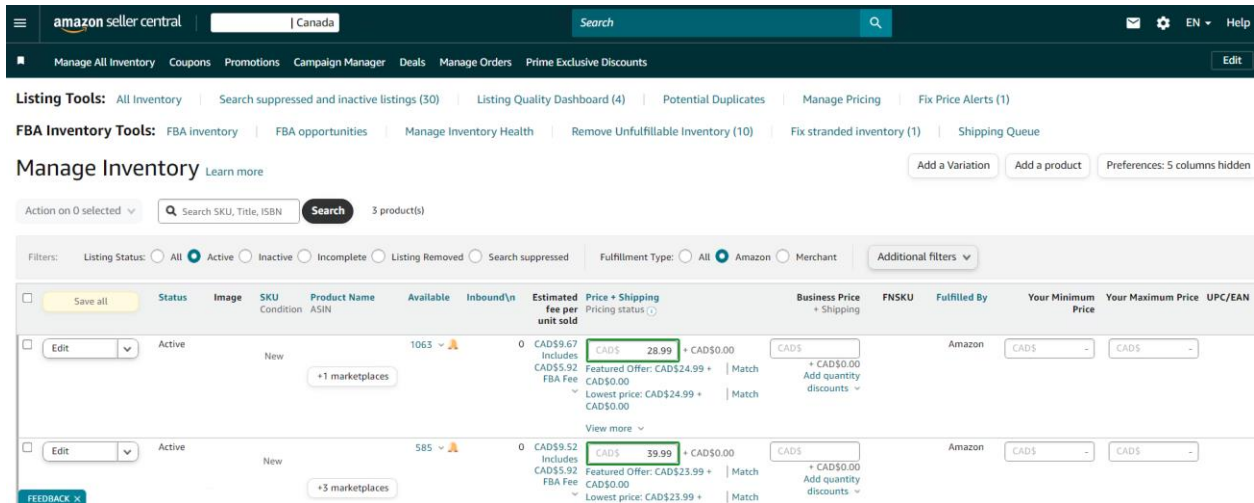
El cambio de la categoría del producto puede ser causado por un procedimiento rutinario de *Amazon*, cuando el marketplace, basándose en un análisis del anuncio y las consultas de búsqueda que conducen a una compra, puedes iniciar la transferencia de un producto a otra categoría o puede ocurrir debido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

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

puedes hacerlo seleccionando las opciones *Inventory* → *Manage All Inventory* on *Amazon Seller Central*.



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).

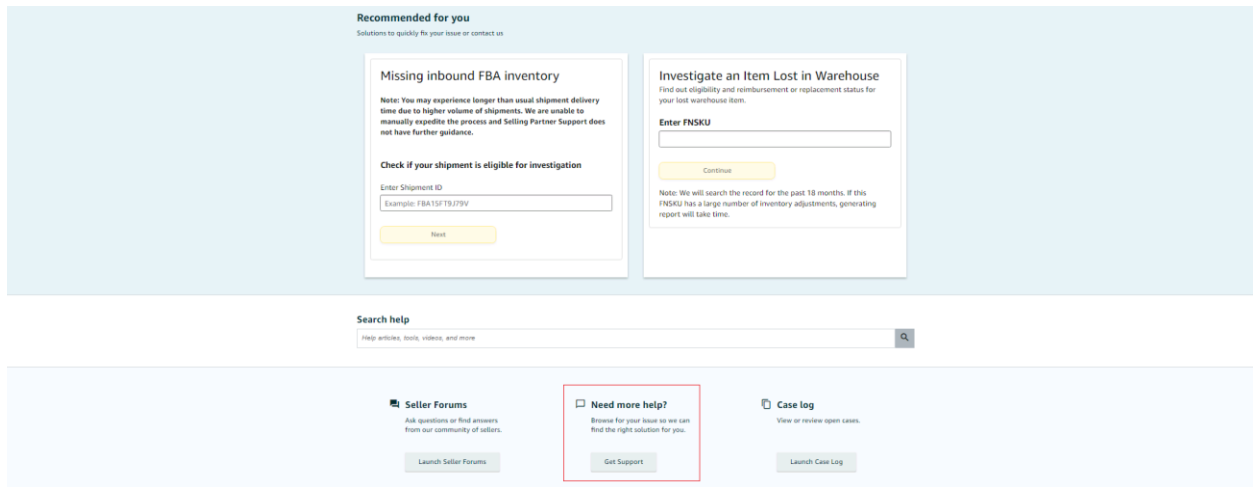


A continuación, en la ficha del producto, busca la *Category* y cámbiala por la que desees.

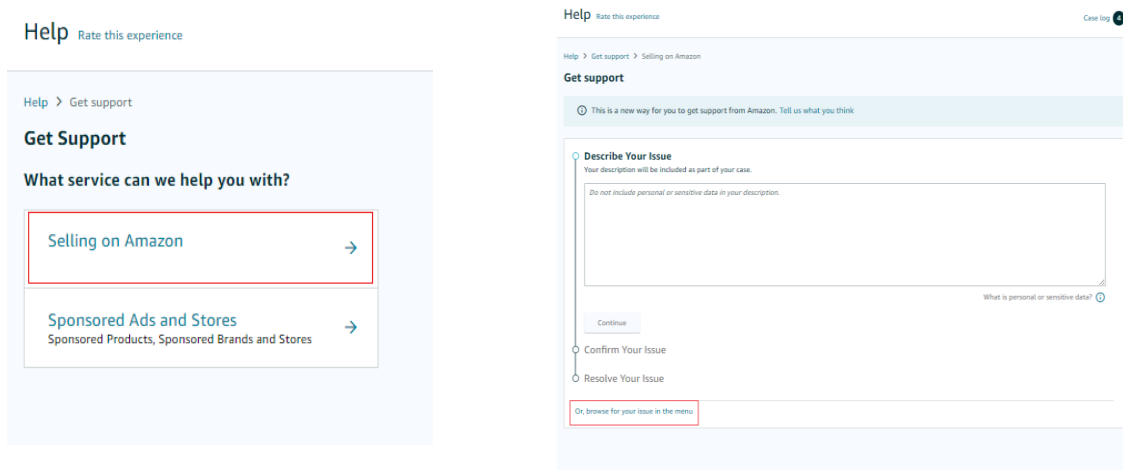
Si no es posible cambiar el parámetro de la forma descrita anteriormente (la *Category* no se muestra o el marketplace ha deshabilitado su cambio para el

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

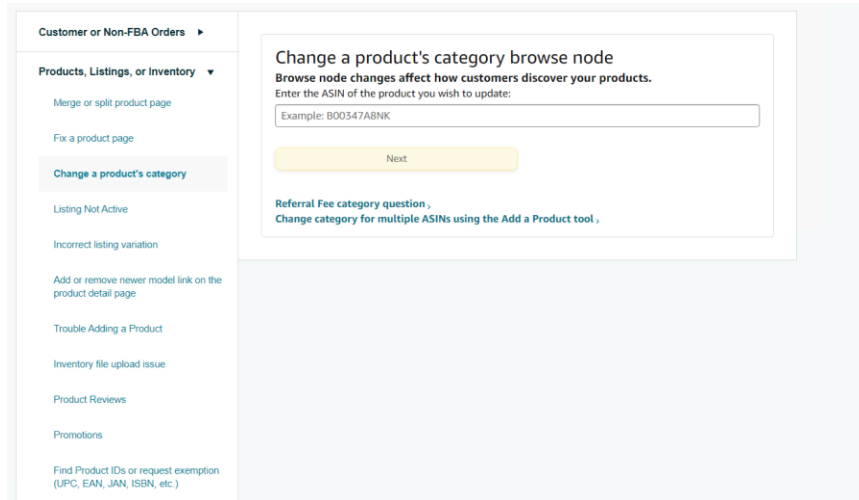
Para enviar una solicitud, ve al *Amazon Help Center*, haz clic en el botón *Get Support* en la parte inferior de la página y, a continuación, en la ventana que se abre, haz clic en la opción *Selling on Amazon*.



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



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.



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.