### Sellerise Smart Alerts Tool

## Инструкция по реагированию на ключевые уведомления

Данная инструкция описывает рекомендации по действиям продавца Amazon при получении следующих уведомлений:

• *Hijacker* - уведомление означает, что на листинге продавца появились предложения такого же товара от других продавцов (хайджекеров).

В уведомлении доступны данные о хайджекере: идентификатор продавца (Seller ID), состояние товара (Condition), тип хранения товара (FBA/FBM), цена товара на листинге хайджекера (Listing Price), стоимость доставки товара от хайджекера (Shipping Price), количество отзывов о продавце-хайджекере (Feedbacks), рейтинг продавцахайджекера (Rating).

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!						
New Hijackers					New & Fi	BA - 1 Offer New & FBA - 2 Offer
SELLER ID	CONDITION	ТҮРЕ	LISTING PRICE	SHIPPING PRICE	FEEDBACKS	RATING
A1R2R3T4J5W6Q7	NEW	FBA	\$13.99	\$0.00	386	****

 Inactive Offer - уведомление означает, что указанное предложение продавца (ASIN) стало неактивным (например, по причине отсутствия товара на складе Amazon, блокировки товара из-за отсутствия документов, отсутствия важной информации в backend листинга и т.п.). Т.е. листинг существует, но предложения товара нет: товар может быть доступен у других продавцов, которые торгуют на том же листинге или у того же продавца может быть доступен другой SKU на том же листинге.



• Listing Suppression - уведомление означает, что указанный листинг (ASIN) продавца стал недоступен в результатах поиска на 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!

 Stranded Inventory - уведомление означает, что указанный товар на складе FBA заблокирован и не может быть продан из-за блокировки листинга, отсутствия документов или по другим причинам. За такой товар может взыматься дополнительная комиссия.

Unresolve

Для товара указаны: SKU, дата блокировки (Strand Day), количество единиц товара, хранящихся на складе, которые можно/ нельзя продать (Fulfillable / Unfulfillable Qty), количество поступивших /зарезервированных единиц товара (Inbound Shipped / Reserved Qty), причина присвоения блокировки (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.					
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 - уведомление означает, что указанный листинг (ASIN) был помечен в Amazon как предлагающий "товары для взрослых".

Adult on Annil 1 of 2.40 pm		
Adult on April 1 at 3:40 pm Your listing B01NT6DCB3 has been targed as adult. Take action to get it back!		
four insting botterfor abo has been tagged as adult, have action to get it back:		

• Problems with Shipment - уведомление означает, что для указанной партии продукта (ASIN), поступившей на склад FBA, Amazon

запрашивает дополнительную информацию (не считывается бар-код, не совпадает заявленный вес и параметры коробок, есть проблемы с документами и т.п.).

• 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 - уведомление означает, что для указанного товара (ASIN) Атагоп изменил габариты, на основе которых производится расчет комиссий и сборов маркетплейса за хранение и обработку отправлений.

Check if the sizing tier of this product is st storage fee too.	till the same because it can affect your FBA fees. Also	, check if there is a difference in the volume becau	use that will impact your Hide Unres
efore	- 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 - уведомление означает, что категория указанного листинга (ASIN) была изменена:

<ul> <li>Category Changed on March 29 at 1:56 am Categories for your listing B01KBX1SDA were ch and check what happened to see if this has impa</li> </ul>	anged. It's affected SKUs: <b>SKU1-FBA, SKU1-</b> cted your listing!	FBM. New categories: DIY & Tools, Hand Tools, Screwdrivers. Take a look	Hide Unres
Before	- 1 Removals	After	+ 0 Addition

#### Действия при получении уведомления Hijacker

В случае, если продукт, на листинге которого появился хайджекер, защищен зарегистрированной торговой маркой (Trademark) в стране продажи и/или обладает Brand Registry Amazon, продавец имеет возможность удалить хайджекера, используя инструмент Amazon Project Zero, разработанный маркетплейсом специально для подобных случаев, или при помощи сообщения о нарушении (Report a violation). Оба инструмента доступны на сайте <u>https://brandregistry.amazon.com</u>.

При этом, в зависимости от наличия у продукта Brand Registry Amazon, процесс удаления хайджекера имеет свои особенности.

#### Для продуктов, имеющих Brand Registry Amazon, необходимо:

1. В меню Protect выбрать пункт Project Zero.



2. Выбрать страну продажи продукта, в которой обнаружен хайджекер, и в поле строки поиска указать ASIN <u>своего</u> продукта.

! Данный инструмент позволяет также обнаруживать изображения, использованные на листинге зарегистрированного продукта и "позаимствованные" другими продавцами без разрешения, и подавать обращения в маркетплейс относительно действий таких продавцов. Для поиска по изображениям, в блоке Search by image окна Project Zero необходимо кликнуть по кнопке Browse, после чего загрузить изображение.

mazon brand registry	y Manage Protect Monitor Support	
project <b>ZERO</b>		
Self-service	counterfeit removal Review training   Contact us	
searching:	Enter product, brand, order number or up to 100 commo-separated ASINs/product URLs	
	or	
   	Search by image	
	Browse	
For best result	File types: jpeg, jpg format, Maximum file size: 2M8. ts, use images that are over 500.500 pixels and include distinguishable features, such as edges and text.	

3. В окне инструмента будет показана информация о продукте, а в поле Show offers - показаны все его предложения, доступные на Amazon в выбранной стране. Для каждого доступного предложения отображаются данные о продавце (Sold by), состоянии товара (новый или бывший в использовании) (Condition), стране отправки товара (Ships from), стоимости товара и его доставки (Price).

Для указания продавца, который идентифицирован как хайджекер, достаточно установить маркер в поле, слева от его названия, после чего кликнуть по кнопке Next над правым верхним углом блока с информацией о продукте.

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

 В открывшемся окне необходимо в выпадающем меню выбрать бренд, под которым для продукта была получена регистрация Amazon Brand Registry, а затем кликнуть по кнопке Remove counterfeit. Хайджекер будет удален в течение 10 минут.

mazon brand registry Manage Protect Monitor Support	
project <b>ZERO</b>	
Self-service counterfeit removal	
Removal summary	
Amazon store: [] amazon.com.mx Content type(s) selected	
Optional: If you conducted a test buy, please search for the order number. Searching the order number	er will return the products associated with that purchase. You can select the specific items from the test buy to remove.
Additional Information Brand name: 2	
Back Remove counterfeit	la de la constante de la consta

В случае, если продукт не имеет Amazon Brand Registry в стране присутствия хайджекера, инструмент не позволит произвести автоматическое удаление, даже если регистрация есть в других странах.

Например, имея Amazon Brand Registry в amazon.com (Amazon US), данным способом не удастся устранить хайджекера, продающего товар в Мексике, если в amazon.com.mx у продукта Amazon Brand Registry нет.

# Для продуктов, которые продаются под зарегистрированной торговой маркой (Trademark), но не имеют Amazon Brand Registry в стране присутствия хайджекера, необходимо:

1. В меню Protect выбрать пункт Report a violation.

amazon brand registry Manage	Protect Monitor Support
project <b>ZERO</b>	Project Zero
	Report a violation
Self-service counterf	Transparency 'al

2. Выбрать страну продажи продукта, в которой обнаружен хайджекер, и в поле строки поиска указать ASIN <u>своего</u> продукта, аналогично действиям в случае наличия Amazon Brand Registry.

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

3. В окне инструмента будет показана информация о продукте, а в поле Show offers показаны все его предложения, доступные на Amazon в выбранной стране. Для каждого доступного предложения отображаются данные о продавце (Sold by), состоянии товара (новый или бывший в использовании) (Condition), стране отправки товара (Ships from), стоимости товара и его доставки (Price).

Для указания продавца, который идентифицирован как хайджекер, достаточно установить маркер в поле, слева от его названия, после чего в выпадающем меню Select Issue (над правым верхним углом блока с информацией о продукте) выбрать пункт Trademark infringement.

Report a Violation team have tablet as the test and their additional set to actify Amazon of allagade installances property infragments.       This from is intended for analy installances and their adjusts to actify Amazon of allagade installances property infragments.       Torough the adjust installance for and advances and their adjusts to actify Amazon of allagade installances property infragments.       Torough the adjust installance for from advances and their adjusts to actify Amazon of allagade installances property infragments.       Searching 7.       Ige amazon.cz									
								Report 1 selected:	Select issue type $\sim$
	ASIN	Main image	Product name			Product brand name		Avg. customer rating	Infringement
								★★★★☆32161	Patent infringement
	A tour and a left the complete	ATRI haraona itimiraka waarwan.effar.							Trademark infringement
	Shew all images (t)								,
		Sold by				Condition	Ships from	Price *	
	Ø					New	TX, US	CA\$59.28 + CA\$0.00	
						New	ON, CA	CA\$54.61 + CA\$0.00	
						New	CN	CA\$50.20 + CA\$0.00	
						New	CN .	CA\$49.90 + CA\$0.00	
	0					New	CN	CA\$49.90 + CA\$0.00	

4. В открывшемся окне необходимо указать дополнительные сведения. По мере заполнения данных, в окне будут отображаться новые блоки.

В частности,

- при ответе на вопрос What best describes your issue? следует выбрать пункт A product or its packaging has my trademark on it;
- в разделе Brand name необходимо указать название зарегистрированной торговой марки;
- при ответе на вопрос Which of this brand's trademarks do you believe is being infringed? нужно в выпадающем меню выбрать пункт No one of these trademarks, в случае, если продукт не имеет Amazon Brand Registry (если имеет - для удаления хайджекера следует воспользоваться инструментом Project Zero, описанным выше);
- В разделе Is the trademark registered? нужно также указать No, если продукт не имеет Brand Registry Amazon.

Additional Information What best describes your base? Why can't select some of the options below? Or A product task page a uniavhulky using my trademark (e.g. in product title, product images, product description). A product to seacd-aging has my trademark on it.
Brand name: 1)
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.mu) can be selected.
Not one of these trademarks
Is the trademark registered?
O Yes
O No
Date of the mark's first use in commerce:
dd/mm/}}
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/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?           Yes           No

Особое внимание нужно уделить заполнению полей, открываемых в конце шаблона отчета. Необходимо указать:

- дату первого использования торговой марки в коммерческой деятельности (Date of the mark's first use in commerce);
- примеры использования торговой марки для товаров или услуг это может быть ссылка на веб-сайт и т.п. (Please provide an example of the mark as used in commerce);
- описание товаров или услуг, для которых используется торговая марка (Please provide details about the goods/services for which the mark used).

Важным фактором успешности подачи отчета о нарушении в отношении прав на торговую марку является факт приобретения

товара у хайджекера. Поэтому в разделе Have you bought the item and confirmed that the product its packaging has your trademark on it? необходимо выбрать Yes, после чего в поле What is the order ID number? указать номер заказа товара от хайджекера.

Также, в разделе Please provide more information to help us understand your issue можно указать любые дополнительные данные, подтверждающие неправомерное использование торговой марки. Сам факт продажи такого же товара, в данном случае, не является основанием для удаления хайджекера - нарушением является именно неправомерное использование бренда и важно сделать акцент на нем.

is the trademark registered?			
O Ves			
O 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 goods/services are apparel, consume	rr electronics, software, food, cosmetics, etc.		
Have you bought the item and confirmed that the Yes	he product or its packaging has your trademark	on it?	
U NO	ada 18 aurobada) balau la a comuna constantad	list Charle that the and a 19(a) contains all listers	-lasted for
What is the order ID humber? Please share the o	rder ib number(s) below in a comma-separated	list. Check that the order ID(s) capture all items s	etected for your repo
Please provide more information to help us und	erstand your issue		
Example: We disassembled the product and have have our logo in the correct place.	confirmed it is not authentic, we don't make this p	roduct in the color blue, the packaging does not	
3000			
Back Submit			

5. Для отправки отчета необходимо кликнуть по кнопке Submit в нижней части окна.

Узнать о решении, принятом маркетплейсом в отношении хайджекера, можно, выбрав пункт Submission history в меню Monitor:



#### Действия при получении уведомления Inactive offer

При получении уведомления Inactive Offer, основной задачей является установление причин неактивности предложения, для чего следует, в первую очередь, проверить наличие товарного запаса на складе, проверить листинг на полноту информации (в том числе, данные в backend листинга) и т.п.

Отчасти, в решении этой задачи может помочь информация, содержащаяся в уведомлении.

После обнаружения причины, ее необходимо устранить - пополнить товарный запас, внести недостающую информацию и т.п.

В случае, если установить причину неактивности предложения не удалось, следует подать запрос в службу поддержки продавцов Amazon, для чего необходимо кликнуть по кнопке Get Support в нижней части окна раздела Help в Amazon Seller Central.

Re Soli	commended for you tions to quickly fix your issue or contact us				
	Missing inbound FBA inventory Neter You may experience lenger than usual highment delivery time due to higher volume of highment. We are unable to manually quoted the process and Setting Partner Support does not have further guidance.		Investiga Find out eligibil your lost wareh Enter FNSKU	te an Item Lost in Warehouse ity and reimbursement or replacement status for ouse item.	
	Check if your shipment is eligible for investigat Enter Shipmont ID Example FBATS/TEU/DVV Next	tion	Co Note: We will se FNSKU has a lar report will take	nthue	
Se M	arch help op articles, fools, videos, and more				Q.
	Respective set of a series of	Need more I Browse for your it find the right solu Get Support	nelp? Issue so we can ution for you.	Case log View or review open cases. Launch Case Log	

В появившемся на экране меню необходимо выбрать раздел Selling on Amazon. Затем, в новом окне Describe Your Issue, необходимо описать ситуацию, указать ASIN и SKU продукта, а также статус, указанный в уведомлении.

Help Rate this experience	Help Rate this experience	Case log 🕢
	Help > Get support > Selling on Amazon	
Help > Get support	Get support () This is a new way for you to get support from Amazon. Tell us what you think	
Get Support		
What service can we help you with?	Vour description will be included as part of your case.	
Selling on Amazon →	e e ne nacione president se sensere date a your venergenon.	
Sponsored Ads and Stores Sponsored Products, Sponsored Brands and Stores	Continue	What is personal or sensitive data?
	Confirm Your Issue Resolve Your Issue	

#### Действия при получении уведомления Listing Suppression

Для того, чтобы узнать причину исключения листинга из результатов поиска, необходимо в Amazon Seller Central выбрать раздел Inventory → Manage All Inventory.

×			
Catalog	>	ons Promotions Campaign Manager Deals Manage Orders Prime Exclusive Discounts	
Inventory ျက်	>	Manage All Inventory Listing Quality Dashboard Potential Duplicates Man	
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	>		
B2B	>	Image SKU Product Name Available Inbound\n Estimated fee per unit sold Price + Shipping E	ausiness Price ENSKU Fulfilled By Your Mi
Brands	>	Condition ASIN Pricing status O	
Learn	>	You currently have no listings that meet this criteria. Use the filters below the search bar to view r	

В открывшемся окне необходимо выбрать вкладку Search Suppressed and Inactive Listings и в ней - раздел Search Suppressed, содержащий данные о проблемных листингах:

- название продукта, ASIN и SKU (Product Details, ASIN, SKU);
- причину и дату исключения листинга из результатов поиска (Reason, Status Change Date);
- описание проблемы, которую необходимо решить (Issue Description)

Manage All Inventory C	oupons Promotions Campaign Manager Deals	Manage Orders Prime Excl	usive Discounts			
Listing Tools: All Inventor	Search suppressed and inactive listings (30)	Listing Quality Das	hboard Potential Duplicates	Manage Pricing	Fix Price Alerts (	1)
FBA Inventory Tools: FE	A inventory FBA opportunities Manag	e Inventory Health	Remove Unfulfillable Inventory (12)	Fix stranded invento	ory (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						
Fix Tour Froducts						
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
<ul> <li>Incomplete listings (2)</li> </ul>	Filters Fulfilment Date Of Change Attribute				Sort by	Date: Descending ~
Inactive listings (30) Out of stock (11)	Product Details ASIN, SKU	Reason Status Change Date	Issue Description			
Pricing issue (1) Detail Page Removed (13)		Missing info	"[brand]" is required but not supplied.			
Closed (5)	No image available ASIN:	0 1000 030	You are not authorized to fix this issue. A cor reseller is required to resolve this issue and a	tribution from the brand owner activate the ASIN. If you are the	or an authorized brand owner or an	
Search Suppressed (1) ③ ▼	SKU: Condition: New		authorized reseller for this brand, please app Brand Registry.	ly for the appropriate role for th	is brand in Amazon	
more information Required (1)				10		
At Risk listings (0) ③	Page 1 OF1 GO		< 1 >	10		~

#### Действия при получении уведомления Stranded Inventory

Для того, чтобы узнать и устранить причину "зависания" товара на складе Amazon, необходимо в меню Amazon Seller Central выбрать раздел Inventory → Manage All Inventory.



В открывшемся окне необходимо выбрать вкладку Fix Stranded Inventory, содержащую данные о проблемных товарах.

=	amazon seller central	Canada	Search		٩
	Manage All Inventory Coupons Promotion	s Campaign Manager Deals Mar	nage Orders Prime Exclusive Discounts		
List	ing Tools: All Inventory Search sup	pressed and inactive listings (30)	Listing Quality Dashboard Potential Dupli	ates	Manage Pricing Fix Price Alerts (1)
FBA	Inventory Tools: FBA inventory	FBA opportunities Manage In	wentory Health Remove Unfulfillable Inventor	y (12)	Fix stranded inventory (1) Shipping Queue
Ma	anage Inventory Learn more				Add a Variation Add a prod
Act	tion on 0 selected v	Search 0 product(s)		3	

Для каждого товара указаны:

- код SKU / состояние товара (SKU/ Condition);
- код FN-SKU;
- название товара и код ASIN (Product Name / ASIN);
- цена товара (Your Price);
- доступное количество единиц товара на складе Amazon (Available);
- дата присвоения товару статуса Stranded (Date of stranded event);
- дата автоматического вывода товара со склада Amazon (Auto removal date);
- причина присвоения товару статуса Stranded (Stranded reason);
- место предоставления услуг обработки товара (Fulfilled by).

ix s	ix stranded inventory Learn more   Rate this page						Edit automatic-action setting	Fix stranded inver	ntory in bulk	Download Report	Preferences
nere ar	re no active listing	is on Amazon for inventory cu	urrently in fulfillment ce	nters.							
0	What's new?	?									
	Aged stranded in The Auto removed date column to If you would like	ventory will be automatically val date column shows when update. to delay removal for a specifi	removed according to units are scheduled fo ic FNSKU, use the drop	your preferences. To cu: r removal and the remov p-down arrows to the rigit	stomize your pre val method (dispo ht of the listing a	eferences, click the Edit aut ose of or return units). If you nd select Delay auto remo	omatic-action settings button and u change your automated remov val for 30 days.	d click the link on the al settings, it may ta	pop-up scree ake up to 24	en. hours for the Auto	removal
Action	on 0 selected 🖂	Q Search SKU, ASIN, o	r FNSK Search	Filters: 0 applied 🗸	1 product						
0	SKU Condition	Product Name ASIN	FNSKU	Your Price	Available	Auto removal date	Date of stranded event 🔺	Stranded reason	Fulfilled by	Save a	
	New			\$ 61.99	3	05/27/2023 Disposal	02/26/2023	Restricted product ASIN	Amazon	Appeal	~
FFFDB4	NCK X										0

При клике по кнопке меню Appeal справа от полей с данными о продукте, становятся доступными опции:

- подача апелляции (Appeal);
- корректировка данных на листинге (Edit listing);
- заявка на вывоз товара со склада Amazon (Create removal order);
- обновление причин присвоения товару статуса Stranded (Refresh stranded reason);
- отсрочка автоматического вывода товара со склада Amazon на 30 дней (Delay auto removal for 30 days).

0	What's new? Aged stranded in The Auto remov date column to If you would like	? vventory will be automatically ral date column shows when update. to delay removal for a specifi	removed according to units are scheduled for c FNSKU, use the drop	your preferences. To cus removal and the remove -down arrows to the righ	tomize your pre al method (dispo t of the listing ar	ferences, click the Edit aut ose of or return units). If you nd select Delay auto remov	omatic-action settings button an u change your automated remo val for 30 days.	d click the link on the val settings, it may ta	oop-up screen. ke up to 24 he	ours for the Auto remove
ion	on 0 selected v	Q Search SKU, ASIN, o	r FNSK Search	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	Save all
	New			\$ 61.99	3	05/27/2023 Disposal	02/26/2023	Restricted product ASIN	Amazon	Appeal
										Edit listing Create removal orde

Чтобы увидеть детальную информацию о причинах присвоения товару статуса Stranded, необходимо навести курсор на краткое описание в блоке Stranded reason - дополнительные сведения будут показаны во всплывающем окне.

В случае, если в списке товаров во вкладке Fix Stranded Inventory данные об указанном в уведомлении товаре отсутствуют, необходимо проверить, не заблокирован ли листинг, на котором продается товар. Для этого, в меню Performance — Account Health окна Amazon Seller Central нужно проверить наличие/отсутствие уведомлений о нарушении политик маркетплейса (блок Policy Compliance).

Catalog	>	Promotions Campaign Manager Deals Manage Orders Prime Exclusive Discounts						
Inventory	>	urch suppressed and inactive listings (30)   Listing Quality Dashboard   Potential Duplicates   Manage Pricing   Fix Price Alerts (1)						
Pricing	>	The second state of the se						
Orders	>	wentory   FBA opportunities   Manage inventory Health   Hemove Unruminable Inventory (12)   FIX stranded Inventory (1)   Snipping Queue						
Advertising	>	Learn more Add a Variation Add a product Preferences: 5 columns hidden was						
Stores	>	V Control Development						
Growth	>	A beaution a homenia						
Reports	>							
Performance	>	Account Health						
Apps and Services	>	Customer Experience Metrics						
B2B	>	Feedback						
Brands	>	A-to-z Guarantee Claims						
Learn	>	Chargeback Claims ty have no listings that meet this criteria. Use the filters below the search bar to view more of your listings.						
		Performance Notifications						
		Voice of the Customer 250 results per page ~						
		yian 👻 👔 Download the Anazon Setter mobile app 🕸 2000, Amazon som, inc. er its affiliates						



При обнаружении проблемы, ее необходимо устранить, следуя указаниями администрации Amazon.

В случае, если нарушения политик нет, узнать о причинах блокировки товара можно, изучив уведомления от маркетплейса в почтовом ящике, указанном в аккаунте продавца, или отправив запрос в Support Center. Для того, чтобы отправить запрос, необходимо в разделе Help в Amazon Seller Central кликнуть по кнопке Get Support в нижней части окна.

Recommended for you Solutions to quickly fit your issue or contact us	
Missing inbound FBA inventory         Net: You may experience longer than used highword delivery time data indicated the process and Sellivia Parters happen dees not have further guidance.         Check if your shipment as display for investigation         Enter Shipment ID         Enter Shipment ID         Example FBAST97292         Next	Investigate an Item Lost in Warehouse Find out clipbility and reimburstement or replacement datas for your instructively available to the second of the seco
Search help May white, tools, states, and more	٩
Seller Forums     Image: New of memory of sellers.       Add quantitation or find presents, form our camputing of sellers.     Remote the right call       Launch Seller Forums     Cet Support	heip?         Case log           Ware or involve agen cases.         Vere or involve agen cases.           t         Laureb Creat Log

В появившемся на экране меню необходимо выбрать раздел Selling on Amazon. Затем, в новом окне Describe Your Issue, вместо заполнения текстового поля, рекомендуется кликнуть по ссылке Or, browse for your issue in the menu – это позволит точнее указать тему вопроса и ускорить рассмотрение запроса.

Help part this survey of	Help Rate this experience Case log 3
The provide this experience	Help > Get support > Setting on Amazon
	Get support
Help > Get support	① This is a new way for you to get support from Amazon. Tell us what you think
Get Support	Describe Your Issue     Vour Is
What service can we help you with?	Do not include personal or sensitive data in your description.
Selling on Amazon →	
Sponsored Ads and Stores Sponsored Products, Sponsored Brands and Stores	Vibet is personal or sensitive data?  Confirm Your Issue Resolve Your Issue
	Or, browse for your lasse in the menu

В меню, которое становится доступно после клика по ссылке, необходимо выбрать раздел Customer or Non-FBA Orders  $\rightarrow$  Products, Listing, or Inventory  $\rightarrow$  Investigate Other Product, Listings, or Inventory Issues.

После выбора пункта меню, в правой части окна будет отображена форма обращения, в которой необходимо описать суть проблемы и указать e-mail и номер телефона для связи.

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	<ul> <li>Investigate missing inventory shipped to Amazon (inbound)</li> </ul>
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 (UPC, EAN, JAN, ISBN, etc.)	🖾 Email 💪 Phone
	Your number
Featured Offer	(2000) 2007-2000X Ext. United States ~
Check if your product requires approvals	This issue is urgent and requires immediate attention.

#### Действия при получении уведомления Adult

Причиной маркировки листинга, как представляющего "товары для взрослых", может быть инициатива маркетплейса или недобросовестные действия конкурентов или покупателей. В любом случае, товары, отмеченные как относящиеся к категории Adult, имеют значительные ограничения в поисковой выдаче, рекламных возможностях и т.п. Поэтому, при получении уведомления Adult для листинга, который не предлагает товары данной категории, следует незамедлительно открыть запрос в разделе Help в Amazon Seller Central, кликнув по кнопке Get Support в нижней части окна.

Recommended for you Solutions to quickly fit your insure or contact us	
Missing inbound FBA inventory Net: You may experience import than usual abipanet deli fiere due to higher volume of abipanets. We are unable to measuring reading the process and deliving Partner Support out have further galaxies. Check if your shipment is eligible for investigation Enter Slipment 0 Exemple: FRAIST107/97 Net	wy       Investigate an Item Lost in Warehouse         Find on clightliky and reinburstment or replacement status for your bits warehouse item.         idea       Enter FNSKU         Control       Control         Note: We will search the record for the past 18 months: If this report will Lake there.
Search help Help indicate, track, whiles, and more	٩
Seller Forums Adjustions or dominantly of states. Lauch Seller Forums	Need more help?         Case log           Brease for right subution for your.         View or review open cases.           Get Support         Launch Cess Log

В появившемся на экране меню необходимо выбрать раздел Selling on Amazon. Затем, в новом окне Describe Your Issue, необходимо описать ситуацию, указать ASIN продукта и данные, которые смогут подтвердить, что продукт на листинге не относится к "товарам для взрослых".

	Help Rate this experience Cese log
	Help > Get support. > 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 denzified and a part of your cane.     Den include an angular of annuline data in your denzimente.
Selling on Amazon →	
Sponsored Ads and Stores → Sponsored Products, Sponsored Brands and Stores	What is personal or sensitive data?
	Confirm Your Issue
	Resolve Your Issue

В большинстве случаев, Amazon достаточно быстро устраняет проблему, однако для некоторых товаров, которые могут быть отнесены к категории Adult (например, для медицинских товаров и т.п.), маркетплейс может запросить дополнительные сведения или документы, или потребовать изменить упаковку: закрыть отдельные изображения, сделать непрозрачной и т.п.

#### Действия при получении уведомления Problems with Shipment

В случае получения уведомления Problems with Shipment важно отреагировать на него как можно быстрее. В зависимости от того, какой тип проблемы требует предоставления дополнительной информации, Amazon может как ограничиться предупреждением, так и заблокировать накладную (shipment), а вместе с ней - и партию товара, поступившую на склад FBA. В отдельных случаях, могут быть заблокированы накладные всех товаров аккаунта.

Чтобы узнать о причине запроса и о том, какие конкретно действия маркетплейс ожидает от продавца, достаточно в меню Amazon Seller Central выбрать раздел Inventory → Manage FBA Shipments.

×					
Catalog	>				
Inventory	>	Manage All Inventory			
Pricing	>	Manage Seller Fulfilled products			
Orders	>	Sett Globally Instructional of a week			
Advertising	>	Fulfilment by Amazon (FBA)			
Stores	>	Manage FBA Inventory			
Growth	>	Inventory Planning			
Reports	>	Manage FBA Shipments			
Performance	>	Store and Distribute			
Apps and Services	>				
828	>		± :		
Brands	>				
Learn	>				

В открывшемся окне Shipping Queue будет представлен список накладных (shipments) с указанием их номера (ShipmentID), названия (Shipment name), даты создания и последнего обновления накладной (Created / Last updated), идентификатора склада, на который направляется товар (Ship to), количества SKU (SKUs) и ожидаемого количества единиц товара (Units expected), а также статуса накладной.

Shipping Queue Learn more   Tell us how we're doing This page provides details on all the shipments you are working on and t	Inventory Ledger	izon.				Change court Disabled	try/region <i>New</i>	<b>@</b> ~
Shipments Filters Missing tracking information only	Last updated	✓ Status	*		ŧ	Export table data	Search by shipment ID	٩
Shipment name Shipment ID, Reference ID	Created	Last updated $\psi$	Ship to	SKUs	Units expected St Units located ③	atus	Next steps	
O <u>View problems with this shipment</u>	Feb 28, 2023 2:05 p.m.	Mar 15, 2023 2:21 p.m.	YOW3	1	686 685	Closed	Track shipment	*

В контексте реагирования на уведомление о проблемах с товаром,

поступившим на склад FBA, следует обратить внимание на товары, имеющие статус Closed.

Чтобы узнать подробнее о проблеме, необходимо кликнуть по ссылке View problems with this shipment, размещенной под кодом ShipmentID и названием накладной.

Клик по данной ссылке открывает окно с детальной информацией о проблемах товара/накладной (вкладка Problems)

Sindingur		Ship From	1.1	ship to	Contents	Fees (estin	nated)
Created: Eab 28	023	and the second second			1 MSKUs	FRA manua	Increasing fee: CAS0.00
ID:					686 Units	Prep and la	belling: Calculated for overall shipping plan
Created using: Se	nd to Amazon (view)				View contents	View details	
Amazon reference	tiD:						
Show more							
Shipment events	Track shipment Conte	nts Problems					
G There wer	e problem(s) found with your	shipment.					
Necessary	steps were taken by Amazon t	o remedy the situation and r	eceive your inventory. Detail	ed information about each pro	ablem is provided below. Please use this	information to adopt b	st practices to avoid future problems. Lack
of complia	nce can result in delays in reco	iving your inventory and pos	sible charges to your account	t. Learn more			
O Your shinm	ent contaios () shipment level	ornhiems. 0 hox level proble	ms and 1 product level prob	erns			
· ····	ene containe o anightene teres	provincing, a pain in ter bioant	ins and i proport level prop	cine .			
et la state de la state	- Alexandria						
Shipment-level p	roblems						
No shipment-level pr	oblems to resolve.						
Box-level probler	ns						
Box-level problem	ns to resolve.						
Box-level probler No box-level probler	ns is to resolve.						
Box-level probler No box-level problem	ns is to resolve.						
Box-level problem	ns is to resolve.						
Box-level probler No box-level probler Product-level pro	ns 1s to resolve. Iblems						
Box-level probler No box-level probler Product-level pro Coaching level	ns is to resolve. blems Problem	Box ID	Title		Problem	Performance	Next steps
Box-level probler No box-level problem Product-level pro Coaching level	ns is to resolve. blems Problem	Box ID MSRU	Title ASIN and FNSKU		Problem quantity	Performance Measurement Unit	Next steps
Box-level problem No box-level problem Product-level pro Coaching level Standard	ns s to resolve. blems Problem	Box ID MSKU	Title ASIN and FNSKU		Problem quantity	Performance Measurement Unit Units	Next steps Bescher I.

При этом, товар или накладная могут иметь одну или несколько проблем типов:

- Shipment-level problems проблемы с документом накладной;
- Box-level problems проблемы с коробками (например, некорректно указано количество коробок или количество товаров в коробке, или неверно указан вес и габариты коробки и т.п.);
- Product-level problems проблемы с товаром (например, не считывается бар-код, упаковка не соответствует требованиям маркетплейса и т.п.)

Вне зависимости от типа проблемы, справа от ее краткого описания и данных о конкретном товаре / коробке, к которым она относится, размещена кнопка Resolve, клик по которой открывает инструкцию, которой необходимо следовать для решения проблемы. В зависимости от конкретной ситуации, инструкции могут отличаться. Ниже показан образец одной из инструкций.

amazon seller central   Canad	ASINI	×	📾 💠 EN + Help
Manage All Inventory Coupons Promotions Campaig	ASIN. Tell us now were doing		Edit
Sind to Amazon Dropping cusua Inbound Perform	Problem reported	Submit dispute	
Shipment summary Learn receipt	To avoid this issue in the future: • Verify that the number of units that you send in each box matches the number of units specified in your box content information. • Pay extra attention to details of each ASI that you send, such as size	Acceptable problem rate; 0.26% Your current problem rate; 0.00% For details on coaching levels and related problem groups, see the Unplanned service help page.	Create Shipmani
Shipment name:	and colour variations, to make sure they match what you planned to send.		
Shipment Created: ID: Created using: Sano to Amazon (View) Amazon reference (D) Show more	<ul> <li>Make sure that you put your box labels on the correct boxes so that the label information correctly identifies the contents of each box.</li> <li>To make a quantity change of more than 5% for any product in a shipment, down and additional quantity, instead, create a new shipment to ensure the best inventory allocation.</li> <li>If you do not with the provide box content information groundity you can opt to use the FBA manual processing service for a fee.</li> <li>For more information on avoiding this problem, go to Box content information for FBA shipments to Amazon.</li> </ul>		mated) al processing fee: CA50.00 abelling: Calculated for overall shipping plan
Shigment events Track shigment Co There were problem(s) found with yo Necessary stepp were failers by Amage of compliance can result in delays in a	Important: We will notify you if a shipment does not meet these guidelines. If you do not correct the identified issues, we may do one or more of the following: • Suppend your ability to create new shipments for a limited period of time • Deny your reinbursement for inventory discrepancies and possibly charge yoo for additional services • Repackage or relabel your shipments and charge you a fee for doing so		est practices to avoid future problems. Lock

#### Действия при получении уведомления Dimensions Changed

Узнать подробнее о возможных причинах изменения габаритов товаров по инициативе Атагоп, а также о правилах измерения габаритов, веса и габаритного веса товаров можно в «Руководстве по измерению габаритов, прогнозированию сумм сборов Amazon FBA и подготовке к подаче заявки в Amazon на возмещение за избыточные комиссионные сборы». Данное руководство доступно в Help Hub инструмента Reimbursement Tool.

В случае получения уведомления об изменении габаритных размеров товара и несогласии с новыми размерами, принятыми маркетплейсом для расчета комиссий, подать заявку на повторное измерение габаритов на складе FBA можно в разделе Help в Amazon Seller Central, кликнув по кнопке Get Support в нижней части окна.

Recommended for you Solutions to quickly fit your insure or contact us	
Missing inbound FBA inventory Net: You may experience import than usual abipanet deli fiere due to higher volume of abipanets. We are unable to measuring reading the process and deliving Partner Support out have further galaxies. Check if your shipment is eligible for investigation Enter Slipment 0 Exemple: FRAIST107/97 Net	wy       Investigate an Item Lost in Warehouse         Find on clightliky and reinburstment or replacement status for your bits warehouse item.         idea       Enter FNSKU         Control       Control         Note: We will search the record for the past 18 months: If this report will Lake there.
Search help Help indicate, track, whiles, and more	٩
Seller Forums Adjustions or dominantly of states. Lauch Seller Forums	Need more help?         Case log           Brease for right subution for your.         View or review open cases.           Get Support         Launch Cess Log

В появившемся на экране меню необходимо выбрать раздел Selling on Amazon. Затем, в новом окне Describe Your Issue, вместо заполнения текстового поля, рекомендуется кликнуть по ссылке Or, browse for your issue in the menu – это позволит точнее указать тему вопроса и ускорить рассмотрение запроса.

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

В меню, которое становится доступно после клика по ссылке, необходимо выбрать раздел Fulfillment by Amazon  $\rightarrow$  Investigate Other FBA Issues. В дополнительном меню необходимо кликнуть по кнопке Select Issue напротив пункта 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
Investory Democratical Investory Last	Merge duplicate or split product pages.	Hazmat/Dangerous Goods Status	Select Issue
in Warehouse	Fix a product page	Others FRA large	Calastissus
Orders	Change a product's category	Utilet FDA Issue	Select Issue
	Listing Not Active	Reserved Inventory	Select Issue
Inventory Removal and Recovery	Climate Pledge Friendly	Confirm/Request Reimbursement for Product Weights and Dimensions	Select Issue
Investigate Other FBA Issues			

В появившемся блоке подачи заявки, остается заполнить поля, указав ASIN / FNSKU и коротко описав суть вопроса.

Также, рекомендуется добавить к сообщению фото и видео товара с линейкой, показывающей его габариты. Это можно сделать кликом по ссылке Add attachments, размещенной под полем с адресом электронной почты.

**!!** Важно, чтобы на фото и видео был четко виден bar code измеряемого товара, позволяющий маркетплейсу соотнести товар с конкретным ASIN / FNSKU.

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
Your email Add CC
+ Add attachments
Send

Отправить заявку в Amazon можно, кликнув по кнопке Send в нижней части блока.

#### Действия при получении уведомления Category Changed

Изменение категории продукта может быть связано как с рутинной процедурой Amazon, когда маркетплейс, на основе анализа листинга и поисковых запросов, приводящих к покупке, может инициировать перенос продукта в другую категорию, так и с другими причинами.

В случае, если требуется вернуть категорию продукта к первоначальной, это можно сделать в разделе Inventory → Manage All Inventory в Amazon Seller Central.

×			Search	٩
Catalog	>	ons Promotions Campaign Manager Deals Ma		
Inventory الس	>	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	earch suppressed 💦 Fulfillment Type: 💭 All 🔘 Amazon 🦳 K	
Apps and Services	>			
B2B	>	Image SKU ProductName Availa	ble Inbound\n Estimated fee per unit sold Price + Shinoi	ng Business Price FNSKU Fulfilled By Your Mi
Brands	>	Condition ASIN		
Learn	>	You currently h		

В открывшемся окне со списком продуктов, необходимо кликнуть по кнопке *Edit* справа от названия продукта, категория которого была изменена (этот продут указан в уведомлении).

	amazon seller central	Canada		Search	٩	🗹 🏟 EN 🗸 He				
	Manage All Inventory Coupons Prom	otions Campaign Manager	Deals Manage Orders Prime Exclu	usive Discounts		Edi				
List	ing Tools: All Inventory Search	n suppressed and inactive listi	ings (30) Listing Quality Dash	aboard (4) Potential Duplicate	s Manage Pricing Fix I	Price Alerts (1)				
FBA Inventory Tools:         FBA opportunities         Manage Inventory Health         Remove Unfulfillable Inventory (10)         Fix stranded inventory (1)         Shipping Queue										
Manage Inventory Learn more Add a product Preferences: 5 columns h										
Action on D selected v Q Search SKU, Title, ISBN Search 3 product(s)										
Filters: Listing Status: All O Active Inactive Incomplete Listing Removed Search suppressed Fulfillment Type: All O Amazon Merchant										
	Save all Status Image	SKU Product Name Condition ASIN	Available Inbound\n Estimated fee per unit sold	Price + Shipping Pricing status ()	Business Price FNSKU + Shipping	ulfilled By Your Minimum Your Maximum Price UPC/EA Price				
	Edit 🗸	New +1 marketplaces	1063 V A O CAD\$9.67 Includes CAD\$5.92 FBA Fee V	CADS         28.99         + CAD\$0.00           Featured Offer: CAD\$24.99 +         Match           CAD\$0.00         Lowest price: CAD\$24.99 +         Match           CAD\$0.00         Lowest price: CAD\$24.99 +         Match	CADS + CAD\$0.00 Add quantity discounts ~	Amazon CADS - CADS -				
FEE	Edit v Active	New +3 marketplaces	585 V A 0 CAD\$9.52 Includes CAD\$5.92 FBA Fee	View more V CAD\$ 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 CADS - CADS -				

Далее, в карточке товара необходимо найти параметр Category изменить его на желаемый.

В случае, если изменение параметра описанным выше способом невозможно (не отображается параметр Category или маркетплейс заблокировал возможность его изменения для выбранного продукта), возврат категории возможен посредством подачи запроса в Help Center Amazon. Чтобы подать запрос, необходимо в Help Center Amazon кликнуть по кнопке Get Support в нижней части экрана, а затем, в открывшемся окне, кликнуть по ссылке Selling on Amazon.

	Recommended for you Statistical and the statistical st	Investigate an Item Lost in Warehouse         Field act slipbility and reinformation replacement status for your lost worknows free.         Enter FNSRU         Centrum         Note fire will search the record for the part II months. If this regord will take then.			
	Search help Help articles, Irobit, videos, and more	٩			
	Seller Forums Ad questions or find ensears from our community of sellers. Learch Seller Forums Cet Sop	ore help? We case log we have so we can t substant for you.  port Laurch Case Log			
Help > Get support					
	Get Support What service can we help	you with?			
	Selling on Amazon	→			
	Sponsored Ads and Stor Sponsored Products, Sponsored	res $\rightarrow$ Brands and Stores			

В окне Get Support необходимо кликнуть по ссылке Or, browse your issue in menu.

Help Rate this experience	Case log 4						
Help > Get support > Selling on Amazon Get support							
This is a new way for you to get support from Amazon. Tell us what you think							
O Describe Your Issue Your description will be included as part of your case.							
Do not include personal or sensitive data in your description.							
What is personal or sensitive dat	ta? 🚺						
Continue							
O Confirm Your Issue							
O Resolve Your Issue							
Or, browse for your issue in the menu							

В отобразившемся на экране меню следует выбрать пункт Change a product's category, клик по которому откроет в правой части окна поле для ввода ASIN продукта, категория которого была изменена. После ввода данных необходимо кликнуть по кнопке Next для указания желаемой категории и отправки запроса в Amazon.



В случае, если изменение категории заблокировано, следует написать обычное обращение в службу поддержки для получения дополнительной информации о причинах смены категории и порядке действий для ее восстановления.