

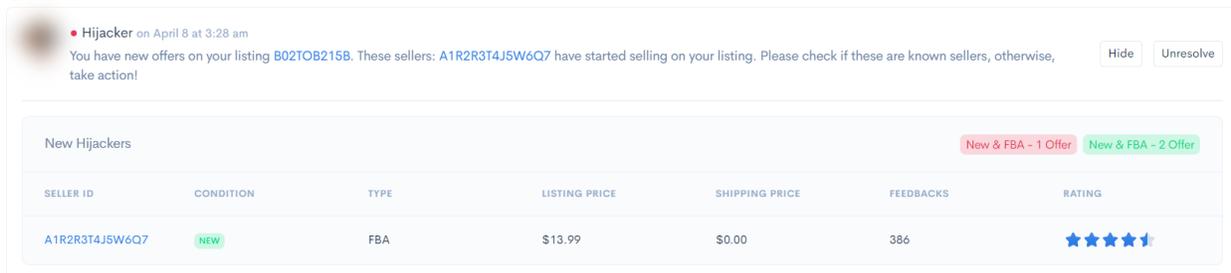
Sellerise Smart Alerts Tool

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 продавца-хайджекера (*Rating*).



The screenshot shows a notification from Seller Central. At the top, it says "Hijacker on April 8 at 3:28 am" and "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!". There are "Hide" and "Unresolve" buttons. Below the notification is a table titled "New Hijackers" with two tabs: "New & FBA - 1 Offer" and "New & FBA - 2 Offer". The table has columns for Seller ID, Condition, Type, Listing Price, Shipping Price, Feedbacks, and Rating. One row is visible with Seller ID A1R2R3T4J5W6Q7, Condition NEW, Type FBA, Listing Price \$13.99, Shipping Price \$0.00, Feedbacks 386, and Rating 4.5 stars.

SELLER ID	CONDITION	TYPE	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.

● **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* - 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!
 Unresolve

- *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 взиматься дополнительная комиссия.

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.
 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* - уведомление означает, что указанный листинг (ASIN) был помечен в Amazon как предлагающий "товары для взрослых".

● **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* - 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! 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!

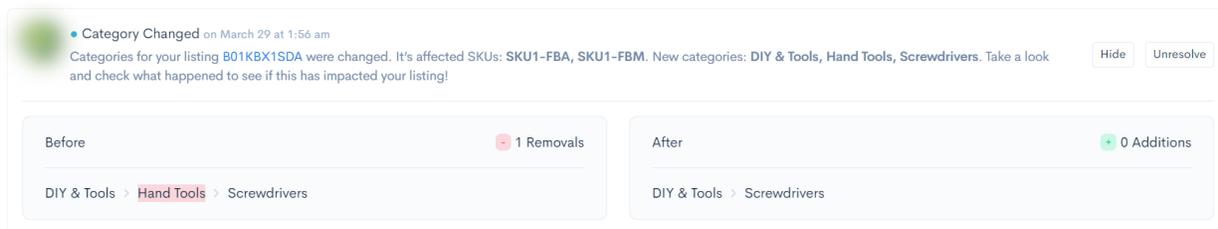
June 6 at 2:55 pm

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

• **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	
5 Changes		5 Changes	
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:



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 <https://brandregistry.amazon.com>.

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

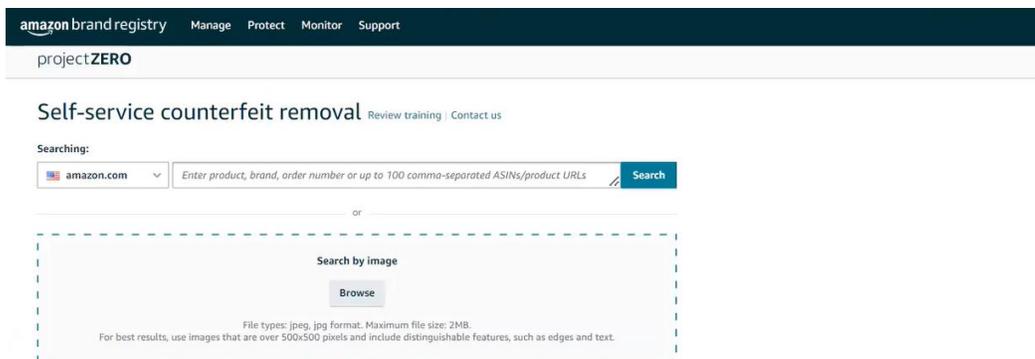
Для продуктов, имеющих *Brand Registry Amazon*, необходимо:

1. В меню *Protect* выбрать пункт *Project Zero*.



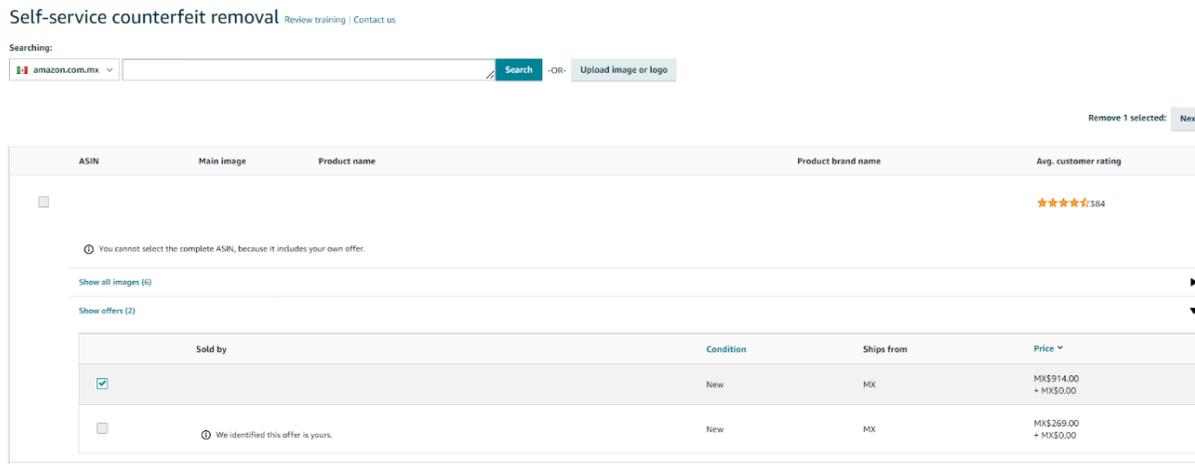
2. Выбрать страну продажи продукта, в которой обнаружен хайджекер, и в поле строки поиска указать ASIN своего продукта.

! 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.

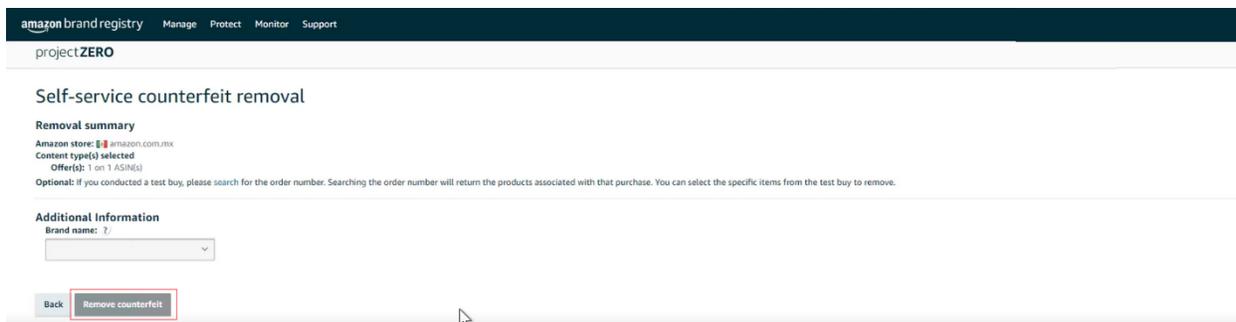


3. В окне инструмента будет показана информация о продукте, а в поле *Show offers* - показаны все его предложения, доступные на *Amazon* в выбранной стране. Для каждого доступного предложения отображаются данные о продавце (*Sold by*), состоянии товара (новый или бывший в использовании) (*Condition*),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



4. 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.



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*.



2. Выбрать страну продажи продукта, в которой обнаружен хайджекер, и в поле строки поиска указать ASIN своего продукта, аналогично действиям в случае наличия *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. 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 [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.

ASIN	Main image	Product name	Product brand name	Avg. customer rating	Report 1 selected
<input type="checkbox"/>				★★★★☆ (32161)	Select issue type <input type="checkbox"/> Copyright infringement <input type="checkbox"/> Design right infringement <input type="checkbox"/> Patent infringement <input checked="" type="checkbox"/> Trademark infringement
<p><small>You cannot select the complete ASIN, because it includes your own offer.</small></p> <p>Show all images (0)</p> <p>Show offers (0)</p>					
		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\$4.61 + CA\$0.00
<input type="checkbox"/>			New	ON	CA\$0.00 + CA\$0.00
<input type="checkbox"/>			New	ON	CA\$0.00 + CA\$0.00
<input type="checkbox"/>			New	ON	CA\$0.00 + 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 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 descriptions).
 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:

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?

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

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.

Please provide more information to help us understand your issue

3000

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*:



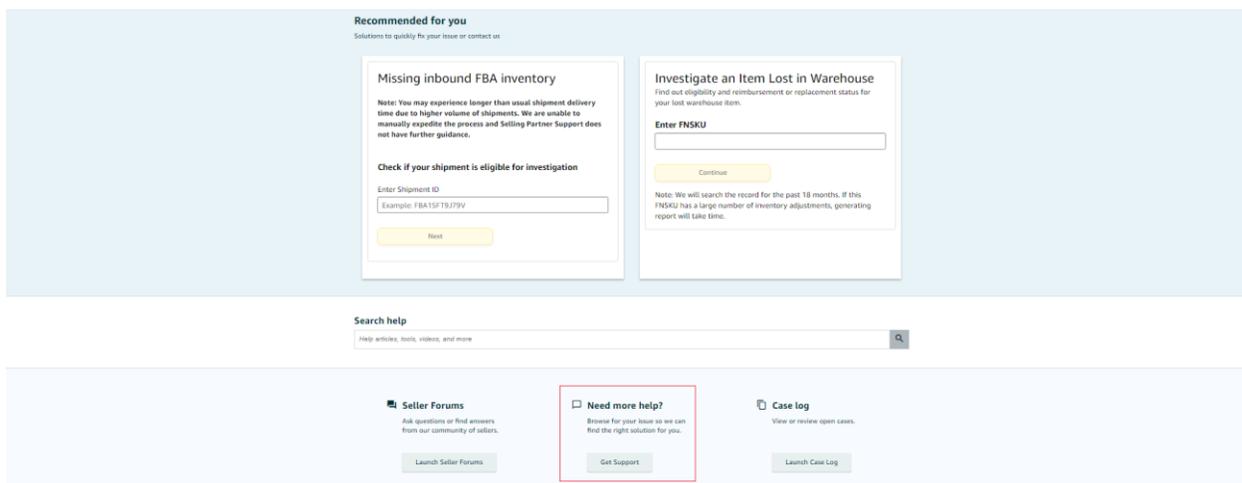
Действия при получении уведомления *Inactive offer*

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.

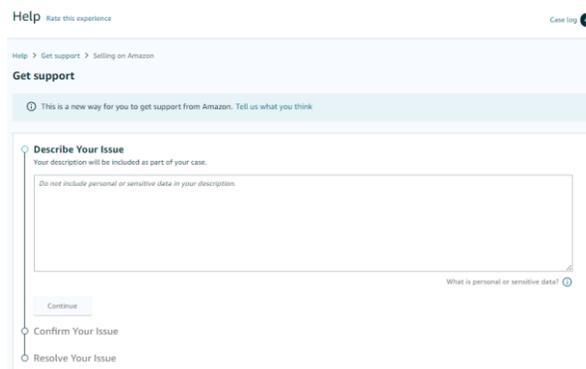
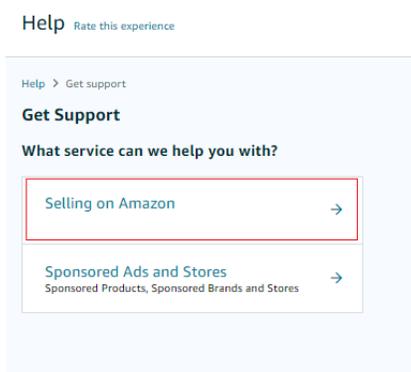
Отчасти, в решении этой задачи может помочь информация, содержащаяся в уведомлении.

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*.

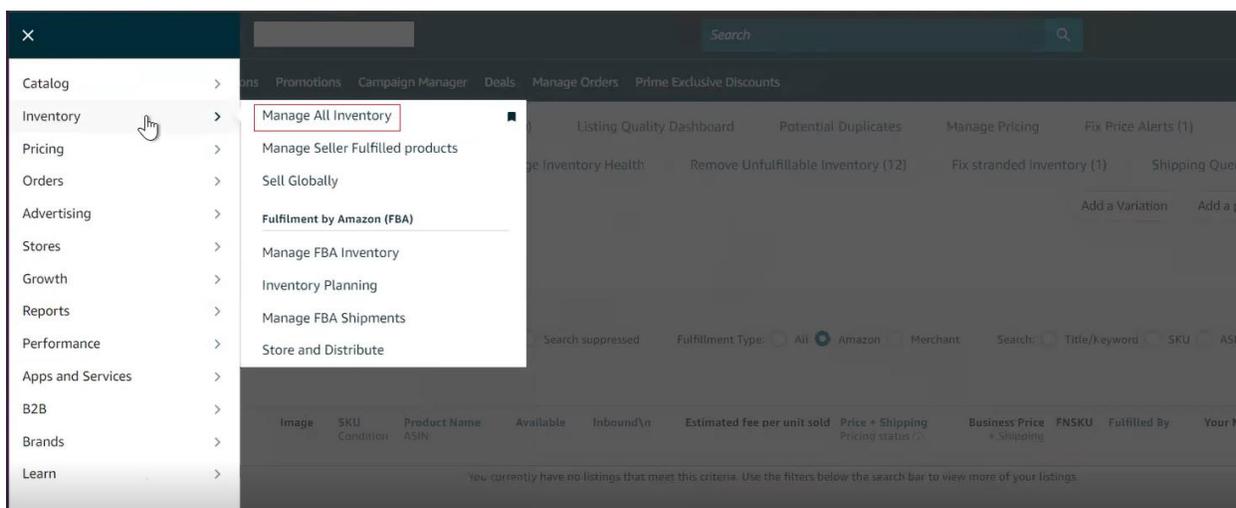


В появившемся на экране меню необходимо выбрать раздел *Selling on Amazon*. Затем, в новом окне *Describe Your Issue*, необходимо описать ситуацию, указать *ASIN* и *SKU* продукта, а также статус, указанный в уведомлении.



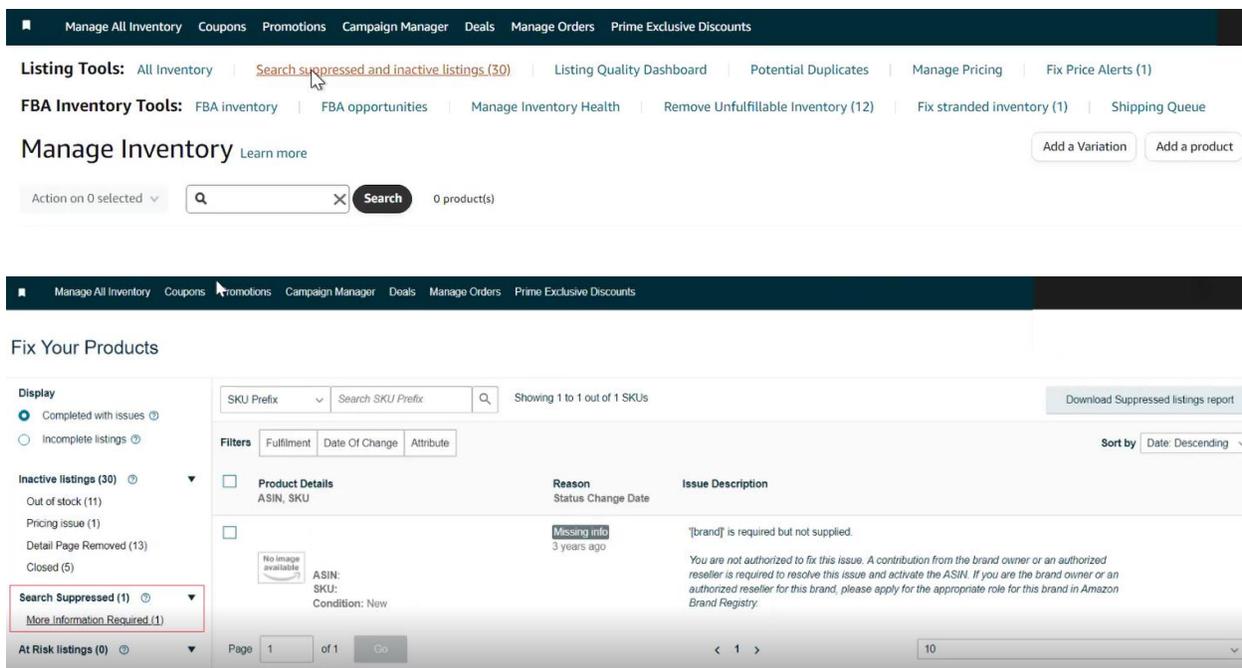
Действия при получении уведомления *Listing Suppression*

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



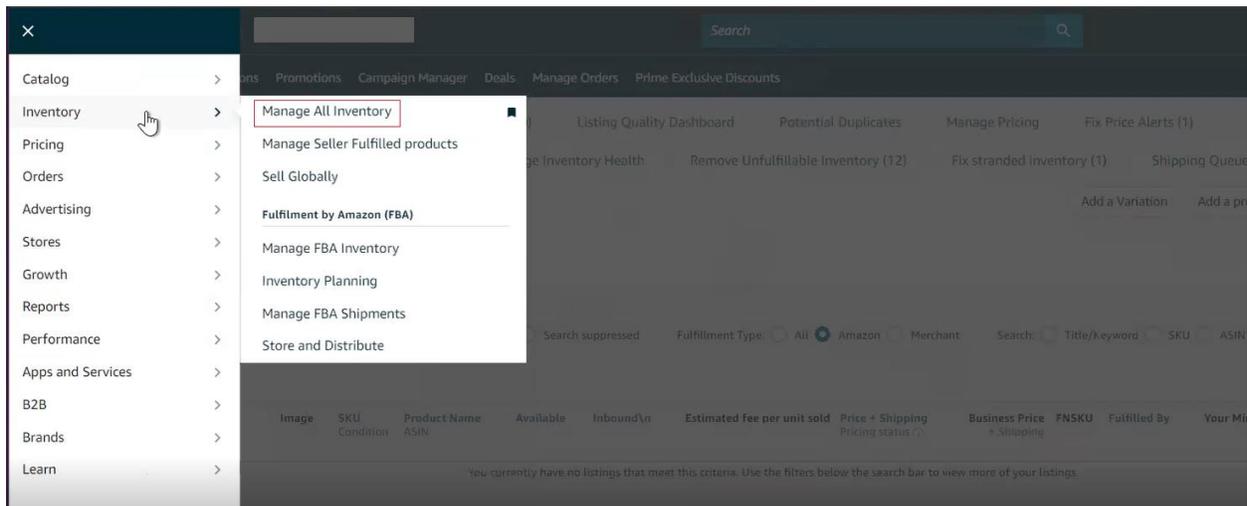
В открывшемся окне необходимо выбрать вкладку *Search Suppressed and Inactive Listings* и в ней - раздел *Search Suppressed*, содержащий данные о проблемных листингах:

- 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*)

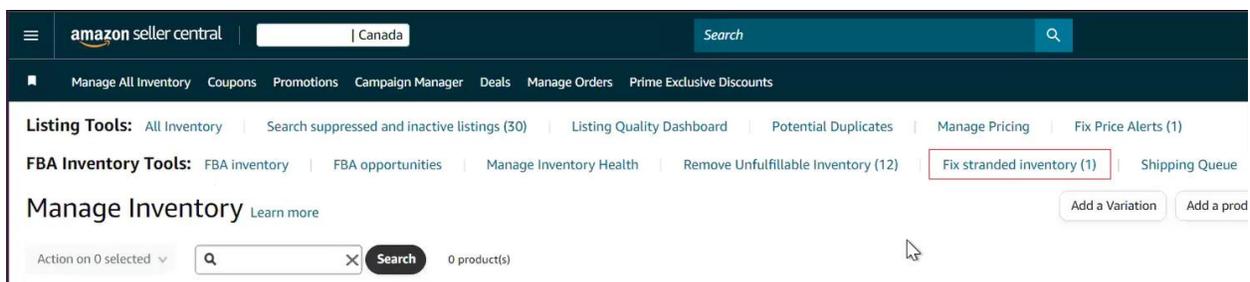


Действия при получении уведомления *Stranded Inventory*

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.



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*).

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

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

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

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**.

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

FEEDBACK x

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*).

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

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

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

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

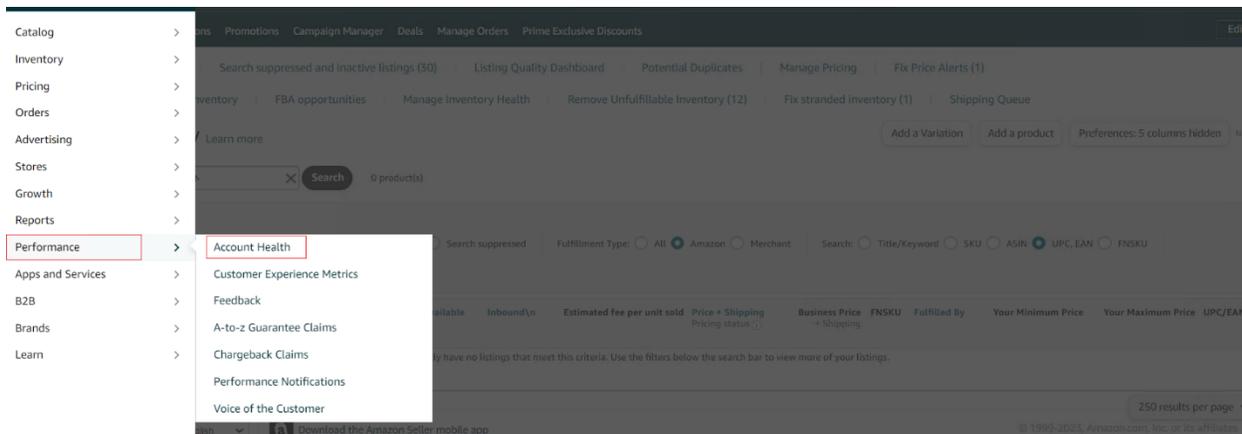
Help Program Policies English Download the Amazon Seller mobile app

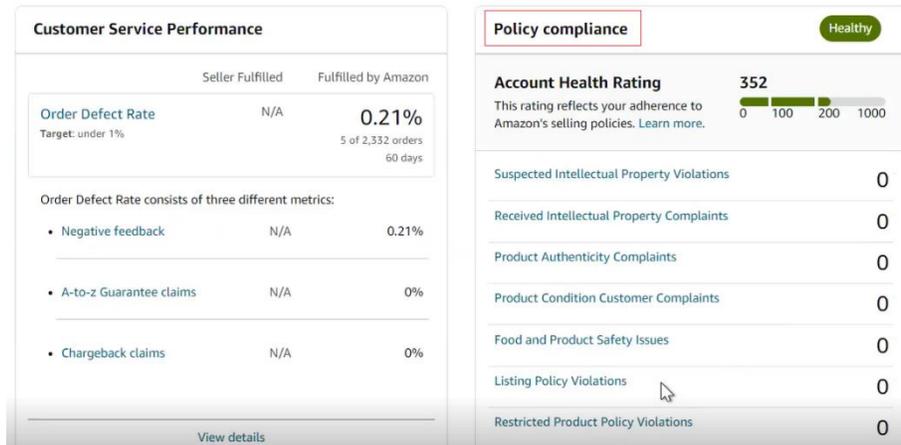
© 1999-2023, Amazon.com, Inc. or its affiliates

FEEDBACK

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.

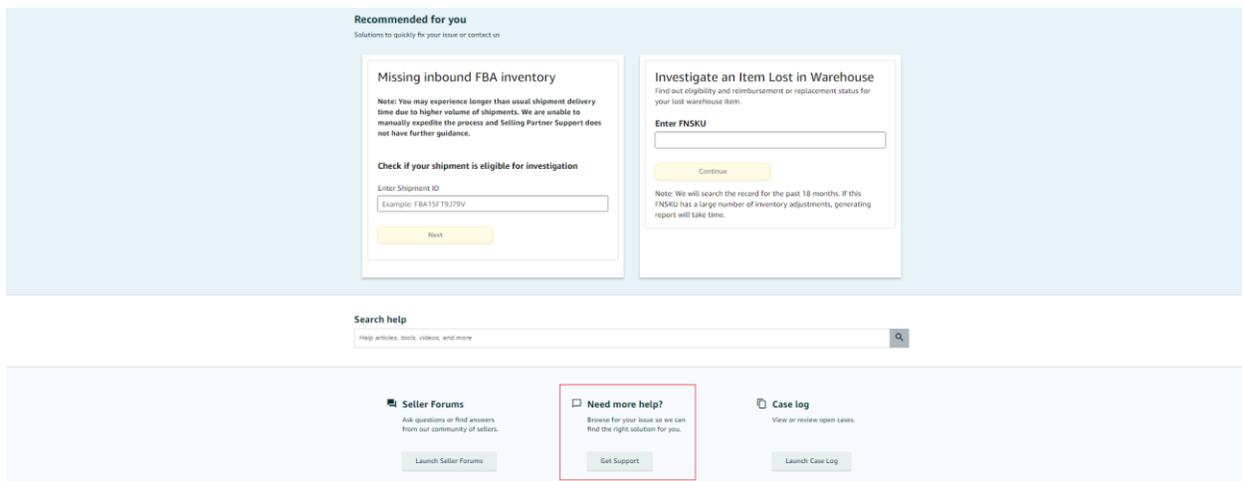
В случае, если в списке товаров во вкладке *Fix Stranded Inventory* данные об указанном в уведомлении товаре отсутствуют, необходимо проверить, не заблокирован ли листинг, на котором продается товар. Для этого, в меню *Performance* → *Account Health* окна *Amazon Seller Central* нужно проверить наличие/отсутствие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



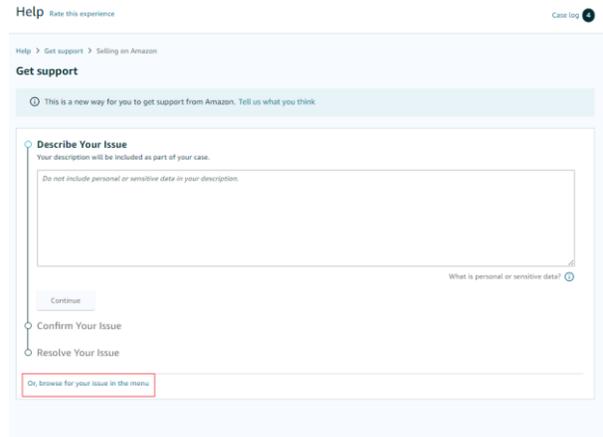
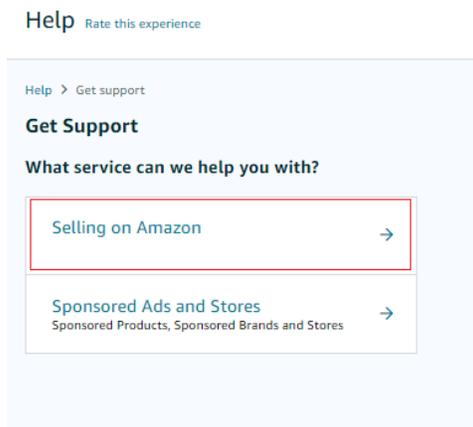


При обнаружении проблемы, ее необходимо устранить, следуя указаниями администрации Amazon.

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.



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.



В меню, которое становится доступно после клика по ссылке, необходимо выбрать раздел *Customer or Non-FBA Orders* → *Products, Listing, or Inventory* → *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.

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

(xxx) xxx-xxxx

Ext.

United States

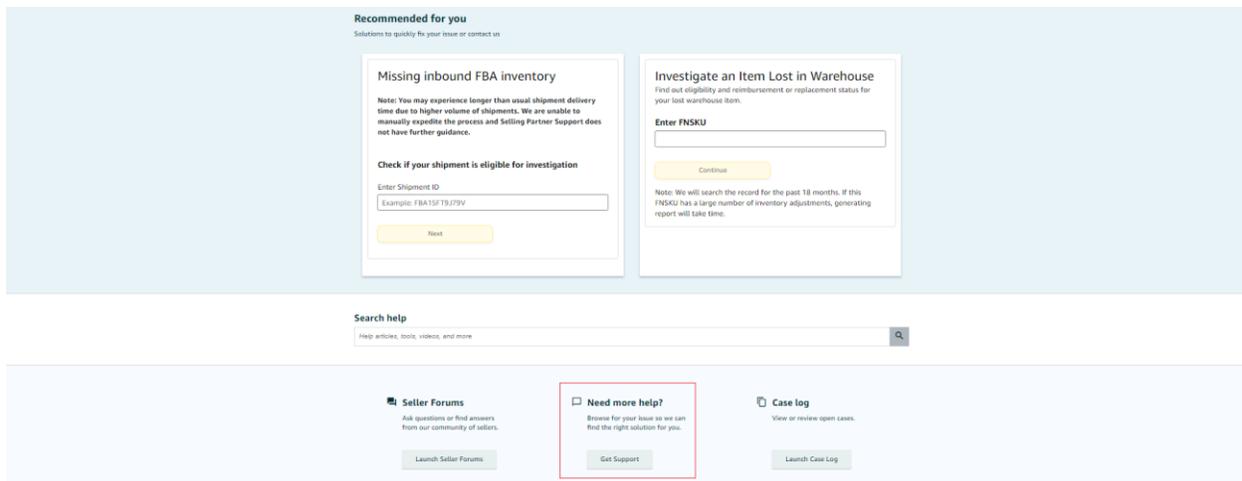
This issue is urgent and requires immediate attention.

Schedule Call

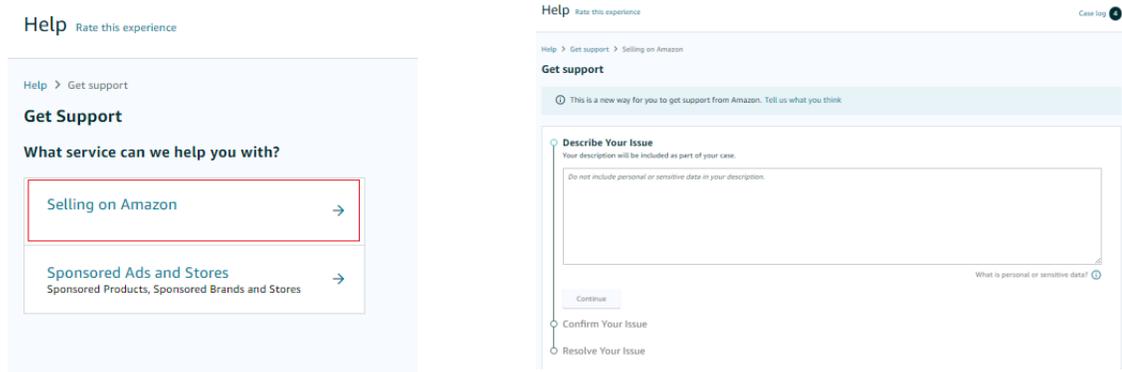
Call me now

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.



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”.

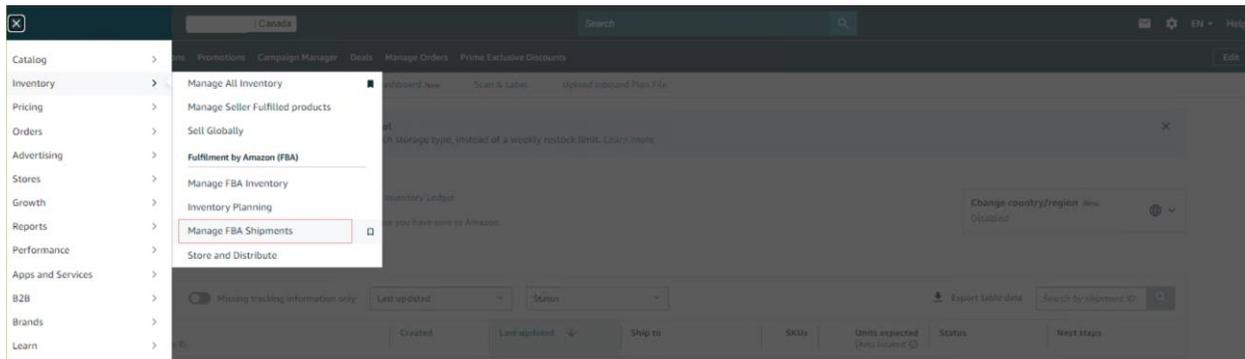


В большинстве случаев, Amazon достаточно быстро устраняет проблему, однако для некоторых товаров, которые могут быть отнесены к категории *Adult* (например, для медицинских товаров и т.п.), маркетплейс может запросить дополнительные сведения или документы, или потребовать изменить упаковку: закрыть отдельные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



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](#) | [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 <small>↓</small>	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 <small>↓</small>

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*)

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: <a>Show more			1 MSKUs 688 Units <a>View contents	FBA manual processing fee: CA\$0.00 Prep and labelling: Calculated for overall shipping plan <a>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

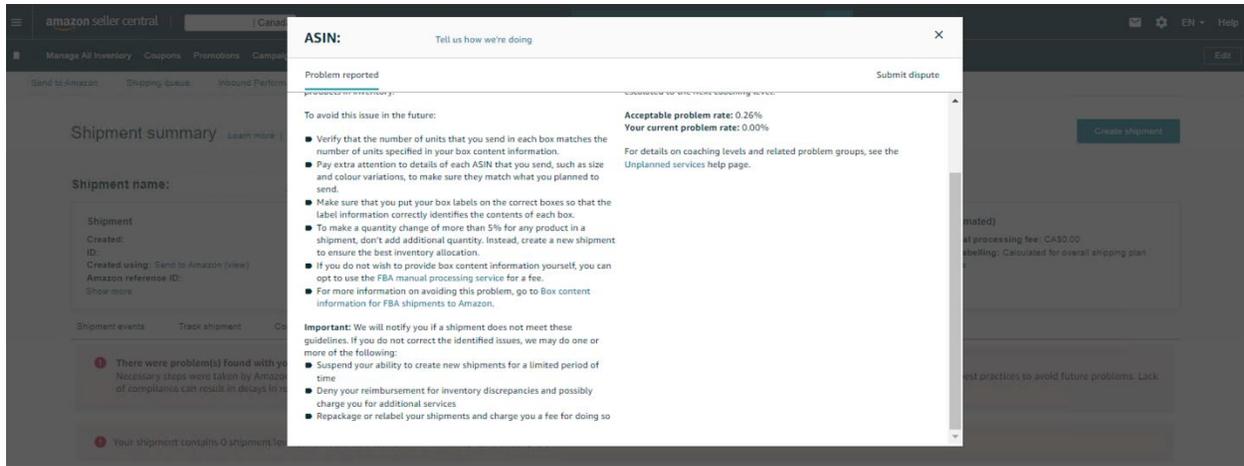
Coaching level	Problem	Box ID MSKU	Title ASIN and FNSKU	Problem quantity	Performance Measurement Unit	Next steps
Standard	▲ Inaccurate item quantity in box			2	Units	<a>Resolve

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.

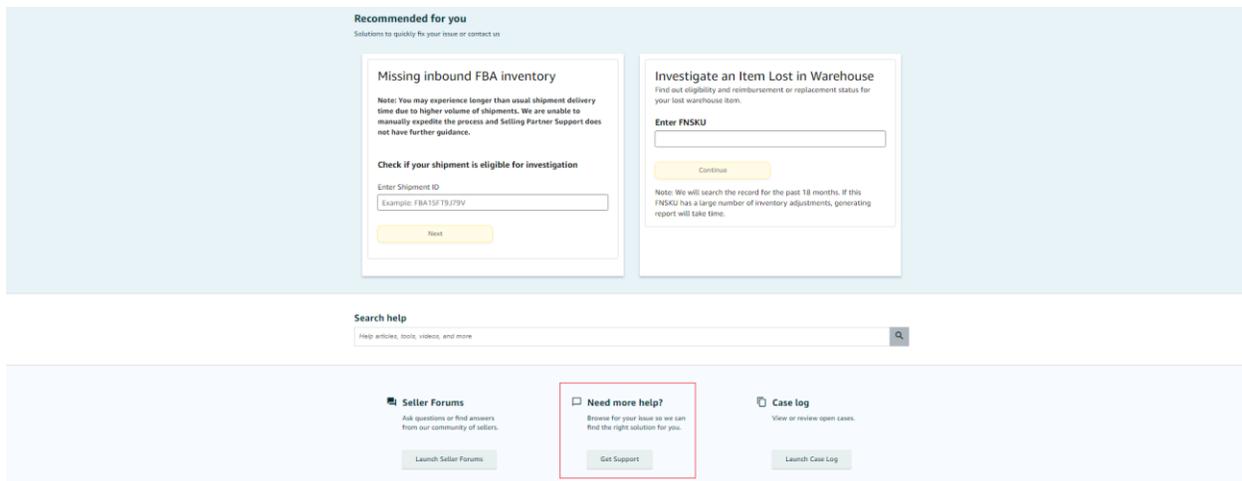
В зависимости от конкретной ситуации, инструкции могут отличаться. Ниже показан образец одной из инструкций.



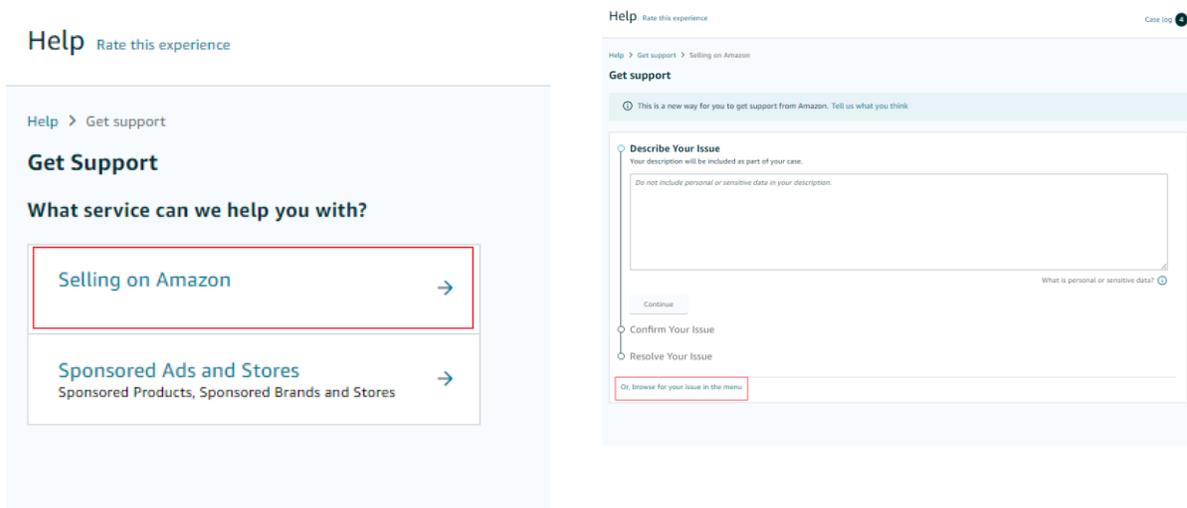
Действия при получении уведомления *Dimensions Changed*

! Узнать подробнее о возможных причинах изменения габаритов товаров по инициативе Amazon, 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.



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.



В меню, которое становится доступно после клика по ссылке, необходимо выбрать раздел *Fulfillment by Amazon* → *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 ▼

- Inventory Shipped to Amazon (Inbound)
- Inventory Damaged or Inventory Lost in Warehouse
- Orders
- Inventory Removal and Recovery
- Investigate Other FBA Issues**

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

What issue do you need help with?

- Stranded Inventory or FBA No Listing Error
- Hazmat/Dangerous Goods Status
- Other FBA Issue
- Reserved Inventory
- Confirm/Request Reimbursement for Product Weights and Dimensions**

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

Email

Your email

[Add CC](#)

[+ Add attachments](#)

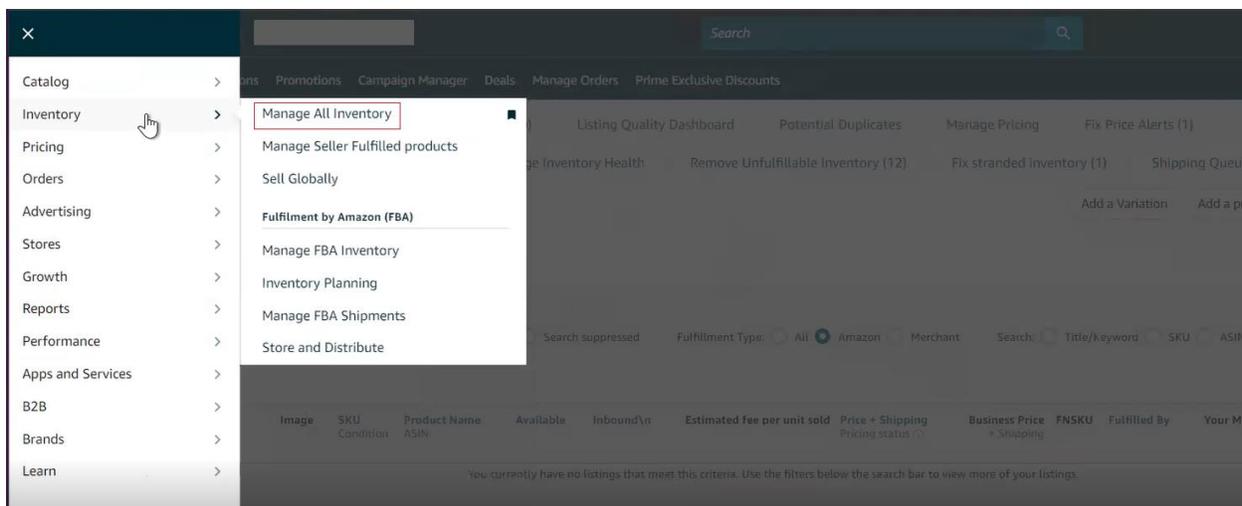
Send

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

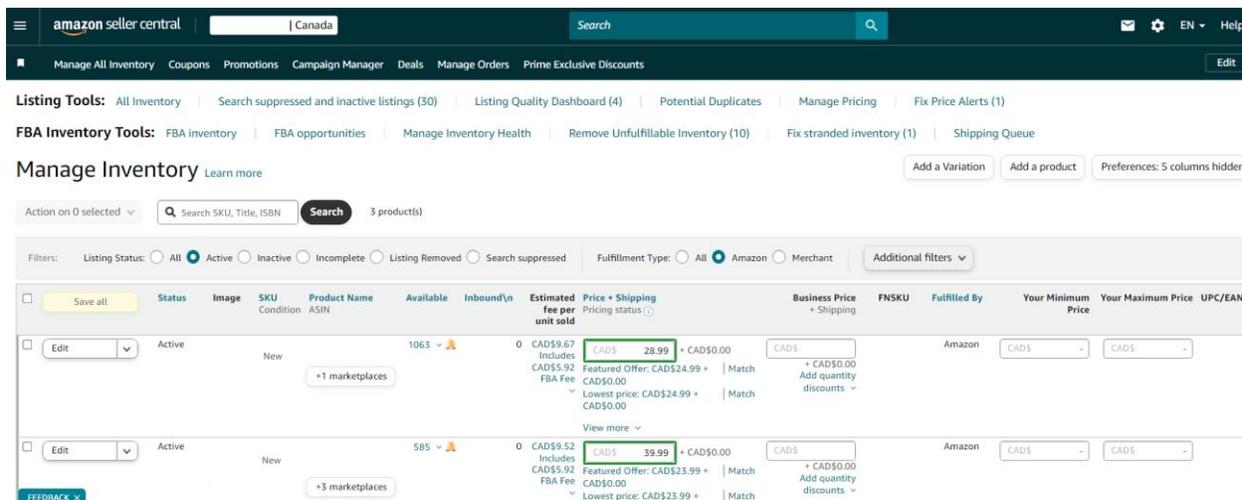
Действия при получении уведомления *Category Changed*

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*.



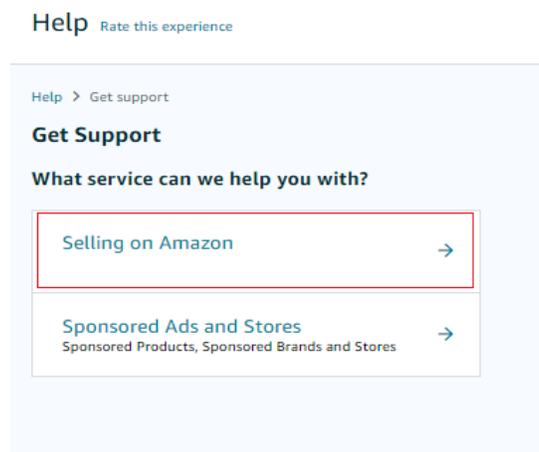
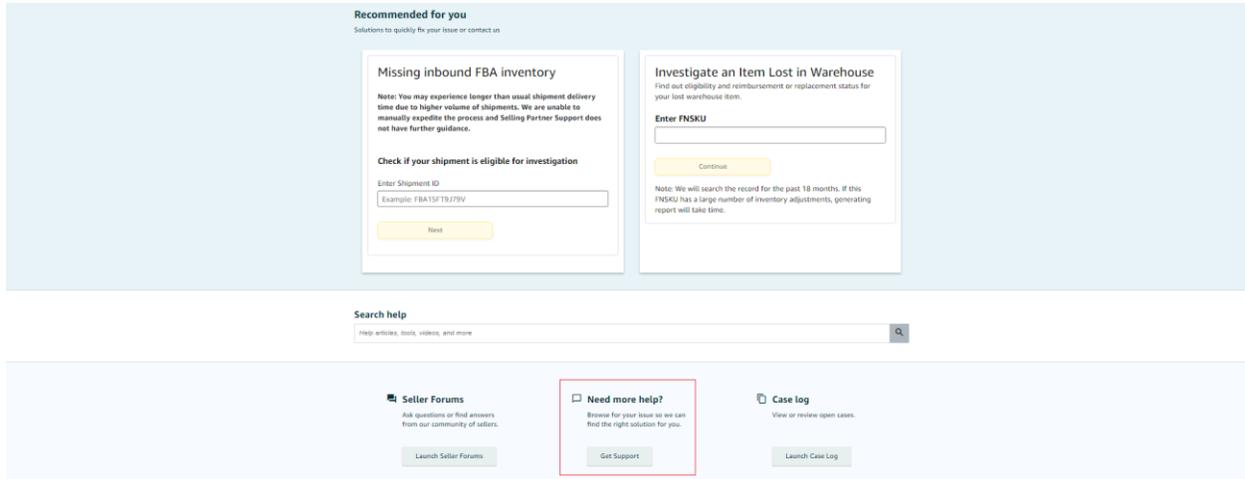
В открывшемся окне со списком продуктов, необходимо кликнуть по кнопке *Edit* справа от названия продукта, категория которого была изменена (этот продукт указан в уведомлении).



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*.



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

Get support

 This is a new way for you to get support from Amazon. Tell us what you think

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 data? 

Continue

Confirm Your Issue

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*.

The screenshot displays the Amazon Seller Central interface. On the left is a navigation sidebar with the following items: 'Customer or Non-FBA Orders', 'Products, Listings, or Inventory' (expanded), 'Merge or split product page', 'Fix a product page', 'Change a product's category' (highlighted), 'Listing Not Active', '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', and 'Find Product IDs or request exemption (UPC, EAN, JAN, ISBN, etc.)'. The main content area is titled 'Change a product's category browse node' and includes the text: 'Browse node changes affect how customers discover your products. Enter the ASIN of the product you wish to update:'. Below this is a text input field containing 'Example: B00347A8NK' and a yellow 'Next' button. At the bottom of the main area, there are two links: 'Referral Fee category question' and 'Change category for multiple ASINs using the Add a Product tool'.

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.