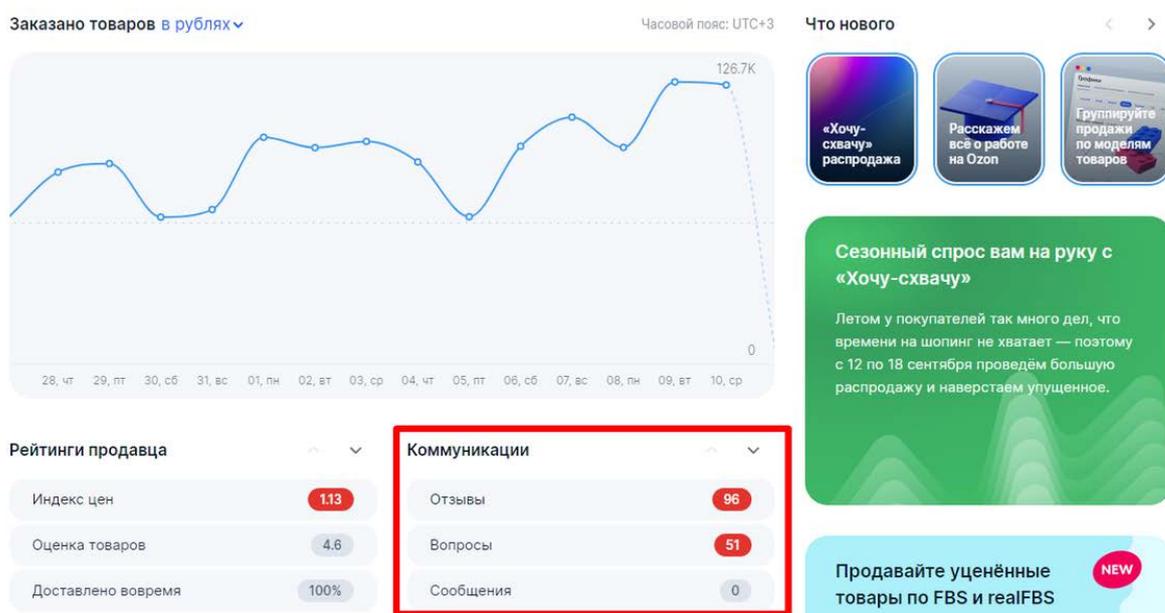


## Способы общения с покупателями

В кабинете продавца Ozon, у вас есть 4 способа общения с покупателями:

1. Вопросы от покупателей по товарам.
2. Отзывы на товары.
3. Чат с покупателем
4. Заявки на скидку

Для быстрого контроля вопросов и отзывов и для быстроты коммуникации с покупателями, блок с "Вопросами" и "Отзывами" выведены на главную страницу кабинета продавца.



## Вопросы и ответы

Попасть в раздел можно нажав на главной странице на блок с разделом "[Вопросы](#)" или через меню "[Отзывы - Вопросы и ответы](#)"

В этом разделе отображаются публичные вопросы от клиентов пользователям, уже совершившим покупку. Они проходят модерацию и отображаются в карточке товара.

И каждый, кто купил уже этот товар может ответить на вопрос потенциального покупателя.

Вы можете повысить заинтересованность в товарах потенциальных покупателей. Для этого рекомендуем ответить самостоятельно на вопросы к товарам, где нет ответов (колонка таблицы "Ответы").

**OZON Seller** FFStore

Главная Товары и цены FBO FBS Финансы Аналитика Реклама Маркетинг Рейтинги **Отзывы**

**Вопросы и ответы**

Отзывы покупателей  
**Вопросы и ответы**

В этом разделе отображаются публичные вопросы от клиентов пользователям, уже совершившим покупку. Они, в отличие от чата, в разделе [Общение с покупателем](#), проходят модерацию и отображаются на карточке товара.

Вы можете повысить заинтересованность в товарах потенциальных покупателей. Для этого рекомендуем ответить самостоятельно на вопросы к товарам, где нет ответов (колонка таблицы "Ответы").

[Подробнее об инструменте "Вопросы и ответы о товарах"](#) [Понятно, закрыть](#)

Все вопросы **525** Новые **51** Просмотренные **46** Обработанные **428**

Дата и время	Товар, SKU	Вопрос	Пользователь	Опубликованные ответы	Полезный ответ
10.08.2022 10:22	Заварочный чайник 750мл с колбой, ситом и кнопкой для кухни / стеклянный / заварник для заваривания чая / хит продаж / Заварочный чайник / для горячих и холодных напитков 656377891	Подскажите, из какого материала заварочная емкость?	Наталья М.	0	0
08.08.2022 21:32	Зонт солнцезащитный для лобового стекла автомобиля/защита от солнца в виде зонта/складной экран отражатель шторка на лобовое стекло/козырёк от солнца в машину 615335576	А на калину подойдёт ли?	Сергей А.	1	0

Здесь есть 4 вкладки:

- Все вопросы
- Новые
- Просмотренные - вы открыли вопрос, но не дали ответ.
- Обработанные - вы ответили на вопрос

Самые часто задаваемые вопросы:

В Озон нельзя выделить самые частые вопросы, в основном они уникальные или относятся к характеристикам товара, которые вы забыли указать в карточке.

Так как вопросы проходят модерацию, то здесь вы не увидите вопросов, подобных тем какие бесконечно заваливают на WB и AliExpress

- где мой заказ?
- когда появится снова в продаже?

Нажимаем на вопрос и в открывшейся форме даем ответ на вопрос.

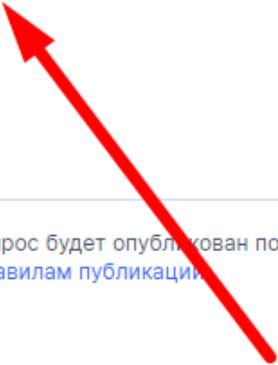
## Вопрос о товаре

### Общая информация

Дата написания вопроса	10 August 2022
Товар	<a href="#">Заварочный чайник 750мл с колбой, ситом и кнопкой для кухни / стеклянный / заварник для заваривания чая / хит продаж / Заварочный чайник / для горячих и холодных напитков</a> 656377891
Артикул	В-766-750
Покупатель	Наталья М.
Вопрос	Подскажите, из какого материала заварочная емкость?
Оценки	 0

### Ответ на вопрос

Ваш ответ



Ваш ответ на вопрос будет опубликован после проверки модератором на соответствие [правилам публикации](#)

Отправить ответ

Так как тут здесь шаблонных вопросов, то и шаблоны ответов здесь не предусмотрены.

Если на вопрос покупателя вы дали ответ, то после модерации данный ответ отобразится в карточке товара и будет виден остальным покупателям.

Развернутые грамотные ответы помогут покупателям не задавать подобные вопросы повторно.



### Задайте вопрос клиентам, купившим этот товар

После проверки ваш вопрос будет опубликован в этом разделе и отправлен пользователям, которые уже совершили покупку. Когда поступит ответ - вам придет уведомление.

Сначала полезные ▾

Зеркало настенное, Зеркало интерьерное МЯКОТЬ., 80.5 см x 80.5 см, 1 шт

18 июля 2022

#### Что входит в эту стоимость зеркало и ящик навесной?

Оксана К.



1



**ИП Красноперов** ✓

19 июля 2022

Здравствуйте, в эту стоимость входит только зеркало. Будут еще вопросы, обращайтесь. Хорошего дня.

Вам помог этот ответ?

Да 0

Нет 0

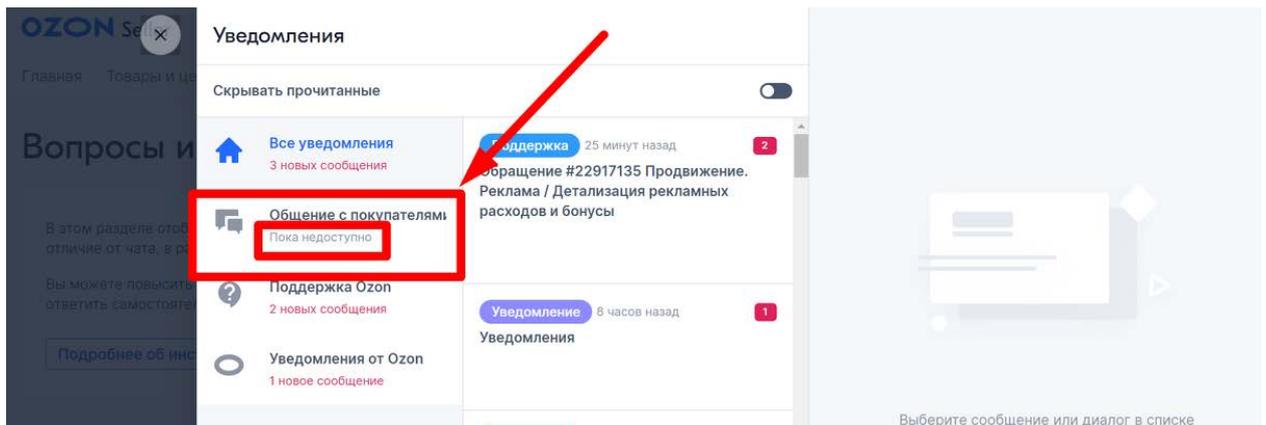


## Общение с покупателем.

Сейчас общение с покупателем закрыли. Из-за мошеннических действий как со стороны продавцов, так и со стороны покупателей.

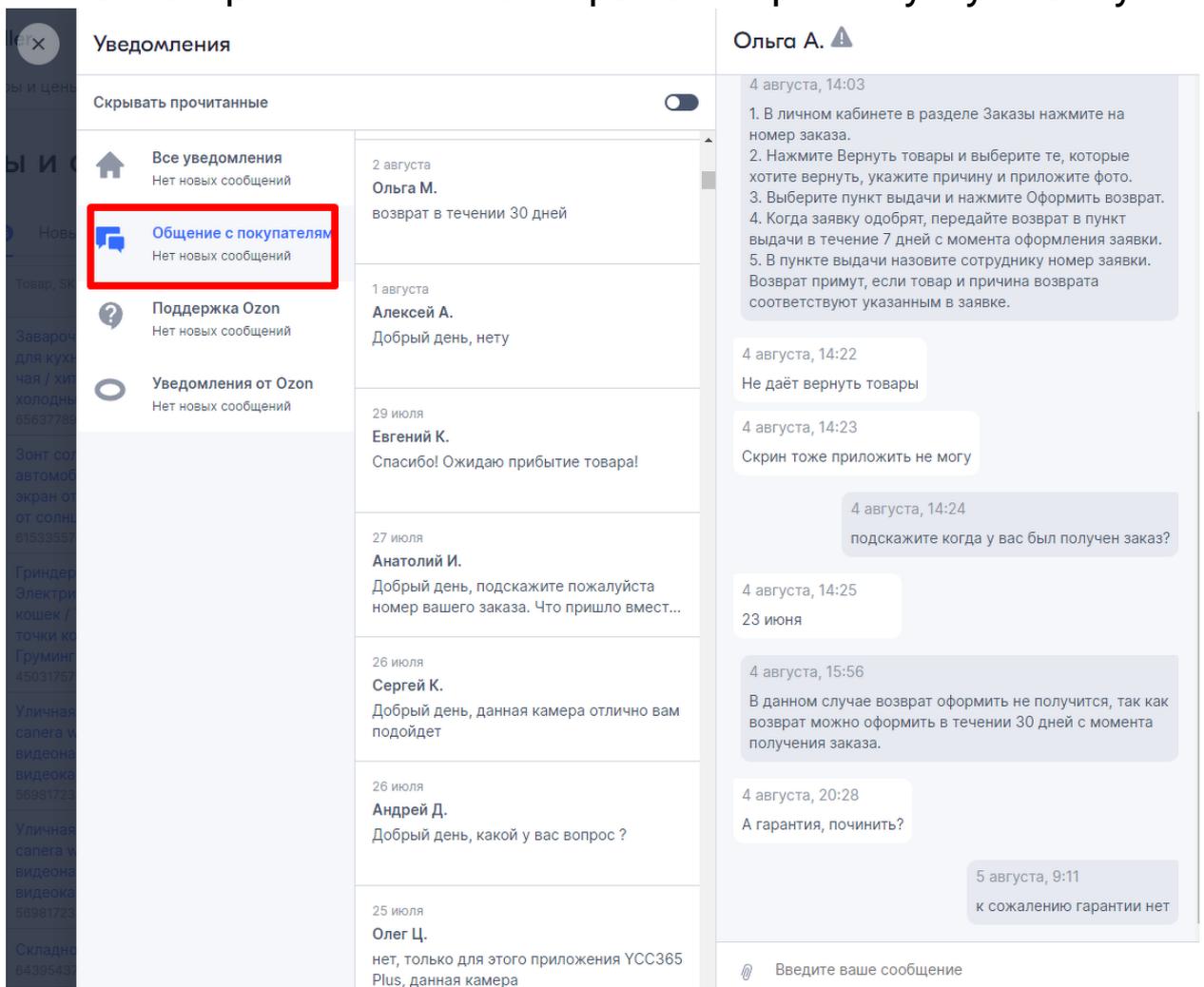
Скорее всего этот раздел откроют, но в каком виде не известно.

Пока что оставим информацию про него здесь, вдруг все же откроют.



В этом разделе как раз покупатели задают шаблонные вопросы, их никто кроме вас не видит.

Что бы открыть кликните в правом верхнем углу иконку 



Шаблонов для ответов нет, но для быстроты обработки можете их собрать например в гугл таблице. И "копипастом" быстро отвечать на вопросы.

Соберите статистику по самым частым вопросам от покупателей и только после этого настраивайте шаблоны.

- Определите топ 5-10 вопросов.
- Составьте по ним самые полные ответы

В основном предпродажные вопросы касаются:

- Срок доставки
- Наличие скидок, участие в акциях
- Наличие товара
- Характеристики, комплектация, состав косметики.
- Гарантия

Послепродажные вопросы:

- поменять адрес доставки
- местонахождение отправления
- срок отгрузки
- вопросы по полученному товару
- срок возврата денег за отмененный заказ
- как вернуть товар
  
- Не используйте слишком длинные сообщения, покупатель скорее всего не будет их читать.
- Если человек задает вам вопрос о товаре, то будьте готовы, что он так же отправил вопросы о подобном товаре в еще несколько магазинов. Свою покупку клиент сделает, там где ему ответили быстрее и на все вопросы дали полные ответы.
- Также если клиент обратился к вам по послепродажному вопросу, то ваш быстрый, вежливый и полный ответ, поможет избежать возврата товара покупателем.

Учитывая то, что Россия находится в 11 часовых поясах, желательно в будущем привести вашу службу поддержки клиентов к режиму 24/7. Тогда вы получите самую высокую конверсию среди ваших конкурентов на Озон.

- Вы сами должны оценить экономическую целесообразность времени работы и количества сотрудников тех поддержки, а также желаемого уровня сервиса оказываемого вашим магазинам покупателям на Озон.
- Если у вас эксклюзивное товарное предложение на площадке, то клиент скорее всего подождет какое-то время в ожидании вашего ответа.
- Сам Озон не устанавливает срок ответа на вопрос покупателя
- Но по анализу поведения покупателей платформы, рекомендуется отвечать на вопросы покупателей хотя бы в течение 2-х часов. Если ответить позже, то покупка с вероятностью 99% не состоится или если это послепродажный вопрос, то покупатель оформит возврат.
- При общении с клиентом всегда будьте вежливы, для начала поздоровайтесь, можете представиться.
- С каким бы вопросом к вам не пришли, ваш ответ должен быть вежливым, грамотным и понятным для обычного пользователя (не используйте сложные термины и обороты).
- Если проблема произошла не по вине покупателя, обязательно извинитесь. По возможности не перекладывайте вину на производителя, службу доставки и платформу и не предлагайте обратиться к ним, всегда попробуйте уладить проблему самостоятельно (самим обратиться к производителю, службе доставки, техподдержку платформы).

- Сформулируйте свой ответ покупателю так, чтобы в нем содержалась вся возможная информация, рекомендации и несколько вариантов решения вопроса, чтобы покупатель больше не возвращался к вам с дополнительными вопросами. Так вы сэкономите и свое личное время.

Ольга М. ⚠

1 августа, 13:12  
89033-03-02

1 августа, 13:12  
У меня не получается сделать возврат

1 августа, 13:14  
подскажите пожалуйста, почему не получается оформить возврат в пункте выдачи ?

1 августа, 13:15  
Я думала сделать онлайн, а сколько дней на возврат?

1 августа, 13:49  
Сколько дней у меня есть, что бы сделать возврат?

2 августа, 12:48  
Ау, почему нет ответа на заданный вопрос, сколько дней на возврат

2 августа, 14:48  
Добрый день, 1. В личном кабинете в разделе Заказы нажмите на номер заказа.  
2. Нажмите Вернуть товары и выберите те, которые хотите вернуть, укажите причину и приложите фото.  
3. Выберите пункт выдачи и нажмите Оформить возврат.  
4. Когда заявку одобряют, передайте возврат в пункт выдачи в течение 7 дней с момента оформления заявки.  
5. В пункте выдачи назовите сотруднику номер заявки. Возврат примут, если товар и причина возврата соответствуют указанным в заявке.

2 августа, 14:50  
возврат в течении 30 дней

ПОКУПАТЕЛЬ 5 августа  
**Ольга А.**  
к сожалению гарантии нет

ПОКУПАТЕЛЬ 4 августа  
**Kate T.**  
Добрый день, 7 см в диаметре это от фигурного края, для пельменей конечно...

ПОКУПАТЕЛЬ 3 августа  
**Евгений К.**  
Добрый день, карту памяти приобрести нужно будет отдельно

ПОКУПАТЕЛЬ 2 августа  
**Ксения Г.**  
Спасибо

ПОКУПАТЕЛЬ 2 августа  
**Ольга М.**  
возврат в течении 30 дней

ПОКУПАТЕЛЬ 1 августа  
**Алексей А.**  
Добрый день, нету

ПОКУПАТЕЛЬ 29 июля

Ни в коем случае в ответах не выставляйте Озон в негативном виде. Это запрещено договором.

## Отзывы

В этот раздел поступают все отзывы о ваших товарах, оставленные покупателями. Ответить на отзыв можно когда угодно, хоть через год.

В расчёте рейтинга и количества, участвуют только не исключённые отзывы. В карточке товара на сайте отображаются только те отзывы, которые участвуют в расчете рейтинга товара.

Озон сам анализирует какие отзывы считать фиктивными (заказными), а какие органическими. Но данный инструмент не совершенен, поэтому он иногда удаляет органические отзывы и оставляет фиктивные.

### Товары с отзывами:

- добавляют в корзину до 160% чаще
- занимают первые строчки в поиске и попадают в раздел покупки Google и Яндекс
- привлекают внимание — пользователи переходят из каталога на карточки таких товаров до 4 раз чаще

Мотивировать покупателей делиться впечатлениями вам поможет инструмент "[Отзывы за баллы](#)"

Попасть в раздел можно нажав на главной странице на блок с разделом "[Отзывы](#)" или через меню "[Отзывы - Отзывы покупателей](#)"

## Отзывы покупателей

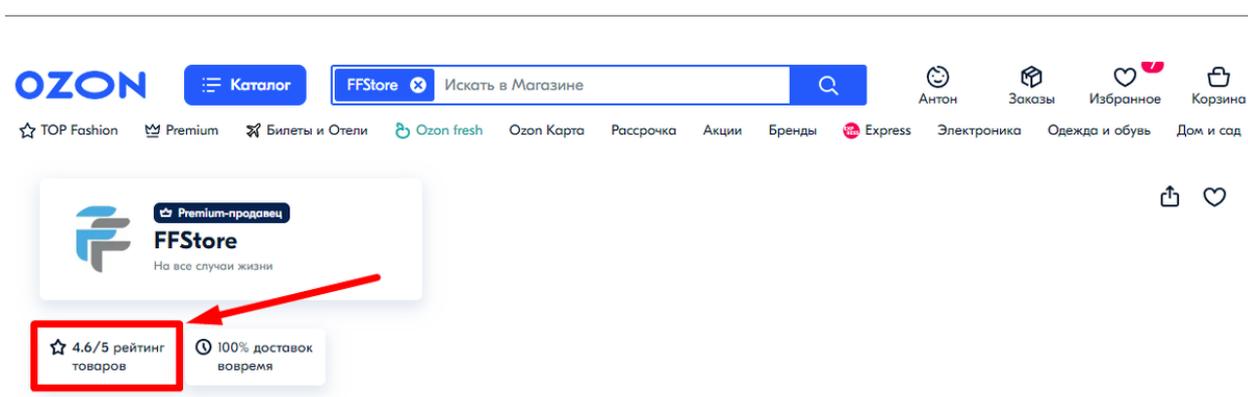
Все отзывы **9999+** Новые **99** Просмотренные **1449** Обработанные **9204**

<input type="checkbox"/>	Дата и время	Статус	Товар	Оценка	Отзыв	Количество фото	Количество видео	Количество комментариев	
<input type="checkbox"/>	10.08.2022 21:14	Новый	Слизень антистресс Finger Slug / Слизень с глазами / Игрушка... LT0915	★ ★ ★ ★ ★		0	0	0	⋮
<input type="checkbox"/>	10.08.2022 20:43	Новый	Ручная яйцезрезка с фиксатором Зеленая / Овощерезка слайсер д... VELEKA-802-Зел	★ ★ ★ ★ ★		0	0	0	⋮
<input type="checkbox"/>	10.08.2022 20:42	Новый	Игра Падающая башня 48 деталей 13x4.5x4.5 см / Настольная иг... WT-2305-11	★ ★ ★ ★ ★		0	0	0	⋮

- Всегда читайте и обрабатывайте все отзывы на товар, как положительные, так и отрицательные.
- Даже в отзыве на 5 звезд, может содержаться негативная информация, на которую нужно обратить внимание.
- Отзывы влияют на общую оценку магазина, которую видит покупатель.
- Если в отзыве пожаловались на дефекты товара, сразу же проверьте товар, обратитесь к производителю, проверьте описание и характеристики. Возможно, товар исправен, но у вас в описании неправильно указан функционал и покупатель ждет от него функций, которые товар выполнять не должен.
- То же касается несоответствия товара. Проверьте, может быть на ваших товарах перепутана маркировка. Или ваши контент-менеджеры загрузили не ту фотографию в

карточку товара. Обязательно разберитесь в ситуации. Это позволит избежать возвратов в будущем.

- Если в отзыве жалуются на сроки доставки, проверьте, на сколько ваши сотрудники быстро собирают и отправляют заказы, если причина в WB, обратитесь к ним и укажите, что они нарушают условия договора.



В отзывах, так же как и в "Вопросах о товаре", ответы проходят модерацию.

Для ответа кликните на поле рядом с оценкой товара. Оно может быть пустое или с текстом отзыва.

Отзыв на товар

**Общая информация**

Статус: Просмотренный

Дата написания отзыва: 10 August 2022

Товар: [Слизень антистресс Finger Slug / Слизень с глазами / Игрушка антистресс для детей / Разноцветная гусеница антистресс / Погремушка для малышей / Сенсорная 3D улитка для развития мелкой моторики / Развивающая игрушка для изучения цветов / Подарок детям](#)

Покупатель: Наталья

Оценка: ★ ★ ★ ★ ★

**Отзыв**

Достоинства

Недостатки

Комментарий

Оценки: 0 0 [Ответить](#)

**В ответ Наталья**

Ваш ответ

Ваш ответ на отзыв будет опубликован после проверки модератором на соответствие правилам публикации

[Отправить ответ](#)



Не увлекайтесь шаблонными ответами на отрицательные отзывы: **"Здравствуйте, благодарим вас за оценку нашего товара. Ждём Вас снова в числе наших покупателей и желаем приятных покупок!"**

Те покупатели, которые первым делом читают отрицательные отзывы при выборе товара, сразу передумают покупать у вас товар из за таких отписок.

А вот если вы дадите, развернутый ответ и объясните почему покупатель не прав или напишете, что проверили всю партию товара, изъяли весь брак, то с вероятностью 90% покупатель купит у вас, даже несмотря на существующие отрицательные отзывы.

Если вам написали отрицательный отзыв, напишите на него длинный развернутый ответ, по объему намного превосходящий сам отзыв. Психологически ваш ответ будет восприниматься более весомым чем сам отзыв. Ответ должен быть четкий, аргументированный и без негативных эмоций. Покупатель испытает к вам доверие. Негативные отзывы можно перекрыть позитивными. Для этого вам придется выкупить свой товар. Хорошо держать несколько отзывов в запасе, чтобы у вас была возможность применить их в любой момент.

Но лучше заранее позаботиться о первом хорошем отзыве.

Отзывов на каждый товар должно быть не менее 10. Чем больше у вас отзывов, тем меньший ущерб нанесут вашей карточке негативные. Они затеряются в общей массе. Карточку с большим количеством отзывов сложно выбить из топа.

В отзывах можно некоторые недостатки товара обернуть в свою пользу.

Например наши патчи из за своего активного состава иногда пугают особенно впечатлительных людей. Поэтому в отзывах мы сразу предупреждаем что " Во время нанесения на коже ощущается легкое покалывание, это и есть работа патчей. Активные ингредиенты улучшают кровообращение и тем самым избавляют от темных кругов". И ок, люди больше не пугаются, а просто замечают работу патчей.

---

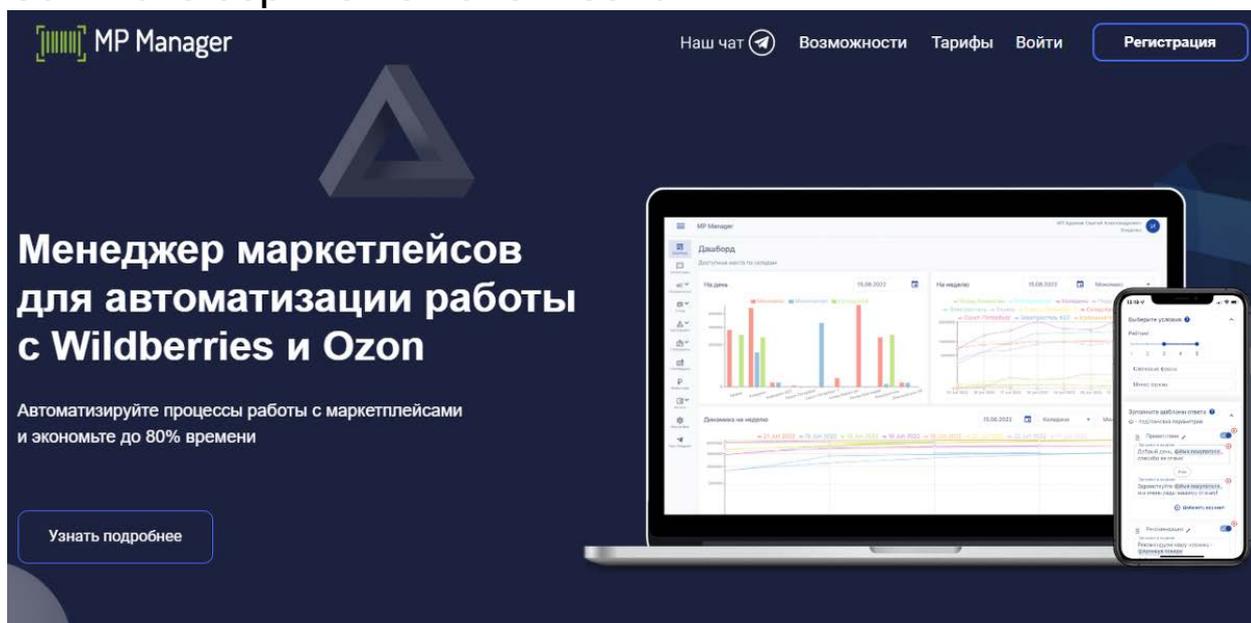
Ответы на отзывы не влияют на ранжирование товара и никак не участвуют в поиске. Поэтому добавлять ключи в ответы - бесполезно.

У Ozon и здесь нет шаблонов для быстрых ответов на отзывы.

Но недавно мы натолкнулись на сервис, который за вас будет отвечать на отзывы на товары.

[MP Manager](#)

Сами это сервис не использовали.



## Отзывы за баллы

Что бы набрать отзывы честным способом, Ozon разрешает их вам покупать через собственный сервис.

Правда в этом случае нет гарантии, что отзыв будет положительным. Но именно положительными они в большинстве случаев и будут.

Мы сами активно пользуемся данным способом для новых товаров. За 50-70 рублей вы получите отзыв, который 100% пройдет модерацию.

Находится в разделе "[Маркетинг - Отзывы за баллы](#)"

# Нажмите НОВЫЙ СПИСОК

Активные **2** Неактивные Архивные Все **2**

<b>ОТЗЫВЫ ЗА БАЛЛЫ</b>	VIGGIE	с 26.10.2021 ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ	1 ТОВАР В СПИСКЕ	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ОТЗЫВЫ ЗА БАЛЛЫ</b>	liftheng	с 25.10.2021 ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ	1 ТОВАР В СПИСКЕ	<input checked="" type="checkbox"/>

Кол-во строк: 10 ▾

## Отзывы за баллы

Выберите сроки, нужное количество отзывов и размер вознаграждения за них.

Подробности о работе инструмента вы можете найти в разделе [Отзывы покупателей](#)

**Новый список товаров**

## Создание акции

### Общая информация

Название списка \*

Тыее

Дата начала \*

11.08.2022

### Условия для остановки сбора отзывов

Число отзывов

Дата или число отзывов

Акция будет активна с 11-08-2022 и прекратится при достижении целевого числа отзывов для каждого товара

**Далее к выбору товаров**

Поиск по SKU или назва...

Фильтры    Добавить все: 870

	Название товара	Текущая цена	Число отзывов на товаре	Число отзывов на карточке товара
<input checked="" type="checkbox"/>	 FIT COLORS Набор мини помад для губ... 667346380	320	0	0
<input checked="" type="checkbox"/>	 Набор для уборки унитаза Звезда... 667320121	705	0	0
<input type="checkbox"/>	 FIT COLORS Набор мини помад для губ... 667273959	320	0	0
<input type="checkbox"/>	 Щетка универсальная сменная... 666803489	615	0	0
<input type="checkbox"/>	 FIT Colors Набор Блесков для губ... 666272210	290	0	0
<input type="checkbox"/>	 Щетка универсальная сменная... 666259112	675	0	0
<input type="checkbox"/>	 XIXI Пудра со спонжем Zego... 664829097	355	0	0

Кол-во строк: 10    1 2 3 4 5 ... 87

	Название товара	Текущая цена	Число отзывов на товаре	Число отзывов на карточке товара
	 FIT COLORS Набор мини помад для губ... 667346380	320	0	0
	 Набор для уборки унитаза Звезда... 667320121	705	0	0

Кол-во строк: 10

Завершить создание акции

Указываете количество отзывов, которое хотите "купить" и ставку, по умолчанию стоит минимальная ставка. В принципе ее достаточно, но все равно не все покупатели даже за баллы хотят оставить отзыв, но если увеличить до 100-200 баллов, то желающих оставить отзыв прибавится.

Но при такой ставке проще воспользоваться услугой выкуп+отзыв, например через [OZPROD](https://ozprod.ru). А с нашим промокодом вы получите скидку 15% на услуги этого сервиса.

Промокод: **sklad13**

Теые  

ПРОВОДИТСЯ С 11.08.2022 

ТОВАРОВ В СПИСКЕ: 2      ОБЩЕЕ КОЛ-ВО БАЛЛОВ: 700

Поиск по каталогу по артикулу, названию Редактировать все    Добавить товары

<input type="checkbox"/>	Фото	Артикул, SKU	Название	Целевое число отзывов за баллы	Баллы за 1 текстовый отзыв	Баллы за 1 отзыв с фото	Баллы за 1 отзыв с видео	Цена товара	
<input type="checkbox"/>		667346380	FIT COLORS Набор мини помад для губ ice Lipstick 4гр*3 шт. / Питательные блески / Матовая помада с эффектом увеличения / Декоративная косметика / Увлажняющие	5	50	60	70	320 Р	
<input type="checkbox"/>		667320121	Набор для уборки унитаза 3в1 силиконовый гибкий ершик, щетки, настенное крепление	5	50	60	70	705 Р	

Кол-во строк: 10 

## Заявки на скидку

Раздел "[Маркетинг - Заявки на скидку](#)"

Если включить этот раздел, то у вас в карточке товара появится кнопка  Хочу скидку!

**Зеркало настенное, Зеркало интерьерное МЯКОТЬ., 80.5 см х 80.5 см, 1 шт**

 16 отзывов  5 вопросов  10 видео

 Хочу скидку!

**4 990 Р** ~~13 986 Р~~

**961 Р** × 6 мес 

**4 767 Р** при оплате Ozon Картой 

Здесь покупатель может попросить у вас скидку и в текстовом сообщении обосновать ее потребность.

**Хочу скидку!**

Это товар продавца, торгующего на Ozon. Хотите скидку? Предложите свою цену! Персональная скидка действует на одну единицу уникального товара. Вы можете заказать несколько разных товаров.

[Условия акции](#)

мякоть. **Мякоть.**  
Устраивайтесь поудобнее:)

Цена продавца Р  
4990

Моя цена Р  
4841

**-3%**   **-5%**

Единиц товара, шт  
1

Ссылка на аналогичный товар

Сообщение продавцу

Добавить магазин в избранное

**Запросить скидку**

Для вас это будет выглядеть вот так, и вы можете вступить в диалог с покупателем и поторговаться.

26.06.2021 21:36	Отклонённая автоматически 29.06.2021 03:01	Двойная Бутылка 2в1 под Воду и Корм для животных 2х340 и 240 мл Snack Duo Зеленый Snack-Duo-зел	1	580
26.06.2021 16:30	Отклонённая автоматически 29.06.2021 03:01	Полнолицевая маска для плавания взрослая бирюзовая 414501050-7		
26.06.2021 16:29	Отклонённая автоматически 29.06.2021 03:01	Полнолицевая маска для плавания детская черная 414501050-2	1	879

**Добрый день, хочу купить пару штук разных цветов**  
Вы можете обсудить условия заявки в чате с пользователем

Когда приходит заявка вы смотрите на размер запрашиваемой скидки и решаете сами отклонить или принять.

Дата и время	Статус заявки / Дата редактирования / Пользователь	Товар	Текст	Кол-во товаров, шт.	Цена по заявке за штуку, ₽	Цена у покупателя, текущая цена, минимальная цена	Одобрённая цена за штуку, ₽	Скидка от текущей цены	Время - elapsed
07.08.2022 17:33	Одобрённая 07.08.2022 17:33 Заключавшая Илона 21230477@gmail.com	Ирригатор для полости рта/ медицинский/ портативный/ стационарный аппарат для гигиены зубов, десен, языка/ чистка брекетов/ удаление зубного налёта/ сменные насадки/ 4 режима работ/ ирригатор дорожный Irrigator M209White		1	1504	1550 P 1590 P	1504	6 % 86 P	
04.08.2022 09:26	Одобрённая 04.08.2022 09:26 Заключавшая Илона 21230477@gmail.com	Триммер / Триммер для бороды и усов / Машинка для стрижки / Триммер многофункциональный аккумуляторный для стрижки / для волос головы / для парикмахеров / для барберов / для салонов красоты / полу-профессиональный / золотой / подарок для мужчин		1	566	595 P 595 P	566	5 % 29 P	

## Тех. поддержка OZON

Техническая поддержка, наверное, самая больная тема для селлеров на любой площадке:

- долгие ответы
- шаблонные ответы
- отписки, не решающие проблему
- перекидывание запросов в другой отдел

Если вы пришли на Ozon с WB, качество поддержки вас порадует. Но все равно не ждите от поддержки большой поддержки. Часто вам будут отвечать отписками. Пишите еще раз за разом. Пока не получите нужный вам ответ.

Что бы создать обращение в тех. поддержку. В

нижнем правом углу нужно нажать на знак



В открывшемся меню нажать на Создать заявку

В открывшемся окне выбираем тему и подтему и

описываем свой вопрос.

 Советы по общению со службой поддержки 

Выберите тему 

- ЧП/Пожар на Новой Риге
- FBO. Отгрузка со склада OZON
- realFBS. Express
- Блокировка продаж и поставок
- Маркетинг
- API OZON Marketplace
- Управление ценами
- Premium-программа

Выберите тему  
ЧП/Пожар на Новой Риге 

Выберите подтему 

- Вывозы с Новой Риги
- Компенсация/Расчет компенсации, Стоимость размещения
- Поставка на/через Новую Ригу, что с ней?
- Пострадал ли мой товар?
- Что с клиентскими заказами с Новой Риги?

## Дальнейшая переписка будет в окне Уведомления в разделе "Поддержка Озон"

**Уведомления**

Скрывать прочитанные

- Все уведомления**  
Нет новых сообщений
- Общение с покупателями**  
Нет новых сообщений
- Поддержка Ozon**  
Нет новых сообщений
- Уведомления от Ozon**  
Нет новых сообщений

день назад  
**Обращение #18957230** Настройка личного кабинета; Настройка аккаунта

28 июля **Обращение #18682720**

26 июля **Обращение #18692324**

24 июля **Обращение #18656862** Отгрузка со своего склада (FBS); Спорные заказы  
Здравствуйте! Благодарю за ожидание. В процессе проверки мы обнаружили, что...

**Обращение #18957230** Настройка личног...

9 августа, 10:55  
Благодарю вас за ожидание.  
Ваша заявка в работе.  
Если у нас возникнут дополнительные вопросы, мы обязательно свяжемся с вами.

9 августа, 10:57  
спасибо

9 августа, 11:02  
Здравствуйте.  
Ваш товар скрыт за отсутствие документов на бренд. Документы качества подтверждают соответствие качества товара всем обязательным требованиям, но не подтверждают тот факт, что правообладатель Вам дал разрешение на реализацию товаров того или иного бренда.  
Для восстановления видимости карточки товара нужно загрузить документы на бренд в раздел «Товары и цены» → «Сертификаты» → «Документы на бренд» → «Добавить документ».

Как и какие документы добавить (<https://seller-edu.ozon.ru/docs/work-with-goods/dokumenty-na-brend.html>).

Прежде чем писать обращение в ТП, посмотрите официальный чат Ozon в Telegram или в Новости на портале поставщика. Возможно проблема носит массовый характер и в новостях уже есть ответ на ваш вопрос .