

## Directives de communication Ama[.]

11/29/2020 20:16:25

FAQ Article Print

<b>Category:</b>	Questions support::00 Place de marché::01 Amazon	<b>Votes:</b>	0
<b>State:</b>	public (all)	<b>Result:</b>	0.00 %
<b>Language:</b>	fr	<b>Last update:</b>	11/09/2020 12:24:51

### Keywords

Instructions sur la communication Amazon, Instructions sur la communication , Directives de communication, e-mail à l'acheteur, courriel électronique à l'acheteur, Restrictions Amazon

### Frage (public)

Depuis novembre 2020, Amazon interdit, entre autres, l'envoi d'informations sur le traitement des commandes à l'acheteur par courrier électronique. Cela inclut également les notifications d'expédition générées par le système de boutique.

Comment magnalister empêche que les e-mails transmis à l'acheteur via Amazon parviennent à l'acheteur et où puis-je trouver l'option dans le plugin ?

### Lösung (public)

En raison des nouvelles directives de communication en vigueur ([1]voir instructions sur la communication) les vendeurs Amazon ne sont entre autres plus autorisés à envoyer des notifications d'expédition à l'acheteur. Amazon peut retracer les échanges avec l'acheteur grâce à une adresse e-mail cryptée fournie par Amazon dans les commandes Amazon.

magnalister offre la possibilité aux vendeurs de "blacklister" les adresses mails des acheteurs. Par conséquent tous les e-mails envoyés aux adresses renseignées dans les commandes remontées dans votre boutique par le biais de magnalister ne seront pas délivrés. L'option peut être configurée dans l'onglet "Configuration" -> "Importation des commandes" -> "Directives de communication Amazon". L'option est automatiquement activée. Si l'option ne s'affiche pas, veuillez mettre à jour le plugin.

Vous recevrez un mailer daemon (avertissement de votre serveur mail, vous informant que l'e-mail n'a pas pu être envoyé), lorsque votre système boutique essaye d'envoyer un e-mail à l'acheteur. Malheureusement, il n'est pas possible d'omettre l'adresse e-mail générée par Amazon lorsque les commandes remontent dans votre boutique et d'empêcher ainsi l'envoi automatique d'e-mails aux acheteurs, car le champ dans lequel les adresses e-mail sont saisies est obligatoire.

Important : Si malgré les directives d'Amazon, vous souhaitez toutefois envoyer des e-mails directement à vos acheteurs, veuillez décocher la case "blacklister l'adresse e-mail Amazon de l'acheteur". Cependant, cela peut avoir pour conséquence que vous soyez bloqué par Amazon. Nous déconseillons de désactiver cette option et déclinons toute responsabilité pour tout dommage qui pourrait survenir.

Comment faire pour continuer à utiliser les adresses mails des acheteurs Amazon malgré le "blacklisting" ?  
- magnalister ajoute le préfixe "blacklisted-" à l'adresse e-mail Amazon (e.g. blacklisted-12345@amazon.fr).  
- Si vous souhaitez quand même contacter l'acheteur Amazon, il suffit de supprimer le préfixe "blacklisted-".

Suis-je encore autorisé à utiliser la fonction de grossissement "e-mail à l'acheteur" ?

Amazon n'interdit pas la communication par courrier électronique avec l'acheteur en soi, par exemple, vous pouvez continuer à lui demander un avis positif :

Dans la configuration de l'onglet Amazon dans l'onglet "Courriel à l'acheteur, vous pouvez créer un modèle de message qui est automatiquement envoyé aux acheteurs.

Cette option reste opérationnelle même si la nouvelle option est activée. Le préfixe "blacklisted-" est automatiquement supprimé lors de l'envoi du courriel. Veuillez toutefois vous assurer que vous ne communiquez aucune information sur la commande et l'état d'avancement de l'expédition par le biais du modèle de courriel et que vous suivez toutes les autres directives d'Amazon.

[1] [https://sellercentral.amazon.com/gp/help/external/G1701?language=fr\\_FR](https://sellercentral.amazon.com/gp/help/external/G1701?language=fr_FR)