

FAQ Официальный представитель

Как подключиться к программе?

- 1) Необходимо самостоятельно зарегистрироваться на сайте (<https://www.ozon.ru/>) или в приложении Ozon как физическое или юридическое лицо
- 2) Регистрация возможна только по номеру телефона
- 3) После регистрации необходимо прислать письмо на email detyurin@ozon.ru (Денис Тюрин)
- 4) В письме должны быть указаны:
 - Тип партнера: бренд/поставщик/производитель;
 - Номер телефона, на который зарегистрирован аккаунт Ozon;
 - Аватара - логотип бренда (размер до 500x500 пикселей, формат jpeg или PNG, аватар будет вписан в круг, идеальный формат - квадратный аватар или круглый, потому что очень высокие или очень широкие логотипы будут нечитабельны).


Зачем мне это?

- 1) Возможность вести диалог с покупателями напрямую;
- 2) Повысить доверие и лояльность. Другие пользователи будут видеть, что бренду/поставщику не все равно. Что он реагирует на негативные отзывы и поощряет позитивные;
- 3) Бейдж Официальный представитель вызывает доверие клиентов, что данный комментарий оставлен не простым пользователем, а уполномоченным лицом.

Как мне ответить на отзыв или комментарий?

На всех платформах (сайт, приложения Ozon) доступна кнопка Ответить в отзывах и в комментариях. Необходимо быть авторизованным.

Как это будет выглядеть для пользователей?

 **Philips**
в ответ Ксюша Б. 9 Января 2020

Официальный представитель бренда Philips ✓

Этот пользователь может предоставлять разъяснения, официальную информацию и консультировать по вопросам, касающимся товаров.

Этот пользователь может предоставлять разъяснения, официальную информацию и консультировать по вопросам, касающимся товаров. Всегда внимательно относимся к замечаниям и пожеланиям делать технику лучше с каждой новой моделью. Если у вас возникнут какие-либо вопросы по использованию нашего продукта, обращайтесь к нам любым удобным для вас способом. Наши специалисты работают круглосуточно и всегда будут рады вам помочь!

👍 0 👎 0 [Ответить](#)

 **Philips**
в ответ Ксюша Б.
Официальный представитель бренда Philips ✓
9 января 2020

Этот пользователь может предоставлять разъяснения, официальную информацию и консультировать по вопросам, касающимся товаров. Всегда внимательно относимся к замечаниям и пожеланиям делать технику лучше с каждой новой моделью. Если у вас возникнут какие-либо вопросы по использованию нашего продукта, обращайтесь к нам любым удобным для вас способом. Наши специалисты работают круглосуточно и всегда будут рады вам помочь!


👍 0 👎 0 [Ответить](#)

← **Отзыв**

✓ Я купил это на Ozon

Достоинства
Нормальный для своей цены.


Недостатки
Сеточка крупновата, не ловкое движение и волосы туда затянуло.



Вам помог этот отзыв?

Да 3 Нет 1

Комментарии 1

 **Philips**
9 января 2020

Здравствуйте! Благодарим вас за отзыв. Мы всегда внимательно относимся к замечаниям и пожеланиям наших покупателей, именно они помогают нам делать технику лучше с каждой новой моделью. Если возникнут какие-либо вопросы по использованию нашего продукта, обращайтесь к нам любым удобным для вас способом. Наши специалисты работают круглосуточно и всегда будут рады вам помочь!

[Ответить](#)

Ваш комментарий к отзыву

Остальные вопросы

- Возможна ли регистрация не по номеру телефона?

Нет, регистрация возможна только по номеру телефона.

- Если я являюсь дистрибьютором нескольких брендов и хочу, чтобы на разных товарах разных брендов показывались разные надписи официальных представителей?

Для этого придется зарегистрировать несколько аккаунтов, 1 аккаунт = 1 официальный представитель.

- Получают ли пользователи уведомления о моих сообщениях?

Нет, такой функционал появится в Q2'20.

- Как мне мониторить появление новых отзывов на мои товары?

На текущий момент нужно будет самостоятельно смотреть в карточках товара отзывы и комментарии пользователей и там же отвечать.

Остальные вопросы

- Буду ли я получать уведомления о новых отзывах и комментариях в личном кабинете?

Нет. Планируется в будущем.

- Я являюсь продавцом на маркетплейсе. Мне доступен функционал работы с отзывами в личном кабинете продавца. Но когда я отвечаю пользователям из личного кабинета, то вижу, что им показывается надпись Официальный представитель “ИП СамаяЛучшаяКомпания”, являясь официальным дистрибьютором бренда, я бы хотел чтобы там было написано Официальный представитель бренда “ЛучшийБренд” как мне это сделать?

Необходимо зарегистрировать обычный аккаунт покупателя Озон и пройти процедуру верификации. Дополнительно в этом случае необходимо подтверждение от самого бренда (как правило копия письма от бренда), что данный аккаунт, может официально представлять бренд.

Остальные вопросы

- Как мне изменить имя, отображаемое на сайте и в приложении?

Это можно сделать самостоятельно в личном кабинете, разделе Публичные данные
<https://www.ozon.ru/my/settings>

- У меня пропала возможность отвечать на отзывы, что случилось, как исправить?

Для ответа необходимо быть авторизованным. Если вы авторизовались, но кнопка Ответить у отзыва все еще недоступна, значит вы нарушили правила и функционал комментариев для вас был выключен. Чтобы это исправить, нужно написать контактному лицу из Ozon (категорийный менеджер), указав какие действия были предприняты для устранения проблемы, приведшей к блокировке.

Остальные вопросы

- Какие ограничения и правила, касающиеся комментариев существуют?

1) На комментарии налагаются ограничения аналогичные правилам публикации отзывов: запрещается нецензурная лексика, публикации ссылок на сайты конкурентов, запрещаются попытки получить личные данные клиента, для возможности связаться с ним напрямую. (но допустимо указать свои координаты и попросить клиента позвонить на горячую линию или на писать на адрес поддержки)

2) Запрещается комментирование отзывов на товары других брендов/партнеров Ozon.

- Проходят ли мои комментарии и комментарии пользователей какую-либо модерацию?

Все пользовательские комментарии и комментарии официальных представителей проходят автоматическую и ручную постмодерацию, это означает, что комментарий может быть опубликован на сайте, но снят с публикации по итогам постмодерации. Также предусмотрен механизм жалоб на комментарии через кнопку Пожаловаться.