

## ¿CÓMO RECLAMAR REEMBOLSOS EN AMAZON SELLER CENTRAL CON EL INFORME DE MARKTMAAT?

Una vez recibido el informe de **MarktMaat**, en el que podrá encontrar los Códigos de Identificación de cada Producto Enviado [**FNSKU**], es posible iniciar el proceso de reclamación de reembolsos ante Amazon.

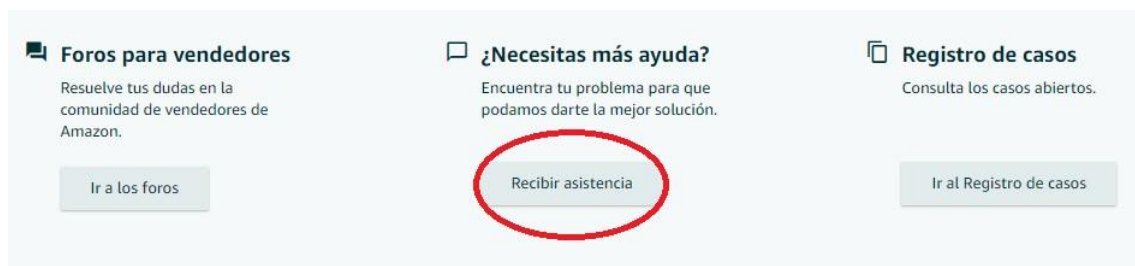
Para ello, siga los siguientes **pasos**:

### 1-Abrir un caso en Amazon Seller Central.

1.1-Diríjase a su cuenta de Amazon Seller y, en la parte superior derecha, haga clic en “Ayuda”.



1.2-Una vez en el centro de ayuda, haga nuevamente clic en “Recibir asistencia”.




1.3-A continuación, deberá indicar el servicio por el que necesita ayuda. Seleccione “Vender en Amazon”.

Ayuda [Evalúa esta función](#)




1.4- Para continuar con el proceso y abrir un caso de reclamación ante Amazon, haga clic en la parte inferior. En el apartado “O bien, navega por el menú hasta encontrar el problema”.

**Recibir asistencia**

 Esta es una nueva forma de recibir asistencia de Amazon. Dinos qué te parece esta función

**Describe el problema**  
La descripción se incluirá en tu caso.

*No incluyas datos personales ni confidenciales en la descripción.*

¿Qué son los datos personales o confidenciales? 

○ Confirma el problema

○ Resuelve el problema

**O bien, navega por el menú hasta encontrar el problema**

1.5-En el menú desplegable, seleccione “Logística de Amazon”.

**Recibir asistencia**

Pedidos gestionados por clientes o no gestionados por Logística de Amazon	▶
Productos, listings o inventario	▶
Programas Prime gestionado por el vendedor y Entrega el mismo día	▶
Amazon Business (B2B)	▶
Cuenta	▶
<b>Logística de Amazon</b>	▶
IVA e impuestos	▶
Otro	▶

1.6- Continúe hasta la última opción “investigar otros temas sobre logística de Amazon” y haga clic en el enlace.

Logística de Amazon

- Inventario enviado a Amazon (entrante)
- Inventario dañado o extraviado en un centro logístico
- Pedidos
- Solicitudes de retirada de inventario
- Investigar otros temas sobre Logística de Amazon**

1.7- En este apartado, deberá Indicar el problema concreto por el que se pone en contacto con Amazon. Seleccione “Otro tema sobre Logística de Amazon”.

¿Con qué problema necesitas ayuda?

Error: inventario sin ofertas activas o no existe ningún listing	Seleccionar el problema
Estado de la mercancía peligrosa	Seleccionar el problema
Confirmar o solicitar reembolso relativo a pesos y dimensiones del producto	Seleccionar el problema
Inventario en reserva	Seleccionar el problema
<b>Otro tema sobre Logística de Amazon</b>	Seleccionar el problema

## 2. Redacción de la reclamación ante Amazon:

**¿Con qué problema necesitas ayuda?**  
Otro tema sobre Logística de Amazon [\(Cambiar\)](#)

---

Por favor selecciona un idioma del menú desplegable  
Español ▾

---

Tema de la consulta  
Otro problema de Logística de Amazon

---

Escribe tu consulta *Obligatorio*

---

Método de contacto

E-mail  Teléfono  Chat

Nombre  
MarktMaat

+ Este problema es urgente y requiere atención inmediata.

### 2.1 Plantilla de reclamación estándar [Hasta 5 FNSKU por caso abierto]

**Tema de la consulta:**

He encontrado reembolsos a mi cuenta y me gustaría que fuesen investigados.

**Escribe tu consulta:**

“Hola,

He realizado una investigación de los productos dañados, perdidos/encontrados y otras incidencias en mis informes de productos y he detectado diferentes reembolsos que no han sido reembolsados en mi cuenta. Quisiera que investigarán los siguientes FNSKU:

X000000001

X000000002

X000000003

X000000004

X000000005

Muchas gracias”

**2.2 Por último, añade su E-mail como método de contacto.**

Método de contacto

**E-mail** Teléfono Chat

Información adicional (opcional)  
+ Añadir archivos adjuntos

E-mail Añadir CC

info@marktmaat.com

Tu número de teléfono (opcional, si quieres que te devolvamos la llamada)

+34  Extensió:  España ▼

+ Este problema es urgente y requiere atención inmediata.

Enviar

**2.3 Le responderán en las próximas 24 horas y procederán a la devolución de su inventario que ha sido extraviado, dañado o perdido.**

**NOTA:** Es posible que en algún FNSKU Amazon le pida el ID concreto del producto perdido. En este caso, le rogamos que contacte inmediatamente con [info@marktmaat.com](mailto:info@marktmaat.com)