

2 ДЕНЬ

Товары, акции, бан купонов, рассылки



Товары

▶ Товары Retail

- Уточнить, проверить, исправить описание товара
- Очевидная ошибка в описании (опечатка, орфографическая ошибка)



➡ Товары FBS/FBO

- Поиск информации по характеристикам товара



☆ Уценённые товары

- Расшифровка причины уценки товара
- Категории-исключения.
- Обращения клиентов по уценённым товарам.



👑 Ювелирные изделия

- Подлинность товара
- Взвешивание ювелирного изделия
- Остались вопросы по ювелирным изделиям



✈️ CrossBorder

- Общая информация
- Наличие товара
- Сертификат на товар
- Инструкция к товару
- Цена на товар



▶ rFBS/Crossborder rFBS

- Как отличить товар FBS от rFBS
- Сертификат на товар



По товарам Retail, FBS/FBO, rFBS/Crossborder rFBS используйте для консультации информацию из карточки товара на сайте, указанные в WebCRM, и для ответа клиенту подберите подходящий шаблон из Подсказок, исходя из ситуации.

RETAIL [HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?SECTION_ID=12344&CLEAR_CACHE=Y](https://edu.ozon.ru/help/?section_id=12344&clear_cache=y)
FBS/FBO [HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?SECTION_ID=12343&CLEAR_CACHE=Y](https://edu.ozon.ru/help/?section_id=12343&clear_cache=y)
RFBS/CROSSBORDER RFBS [HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?SECTION_ID=11913](https://edu.ozon.ru/help/?section_id=11913)

Уцененные товары, что это ?

Полностью работоспособные товары, которые были уценены по причине каких-либо незначительных повреждений или поступили в продажу после ремонта.

Не равно ≠ б/у товары, но могут попадаться экземпляры бывшие в употреблении.

Это новые товары, обладающие каким-либо недостатком. Например, повреждена упаковка или не хватает какого-то элемента в наборе.

Уценённые товары есть во всех категориях всех ВУ.

[HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?SECTION_ID=12346](https://edu.ozon.ru/help/?section_id=12346)

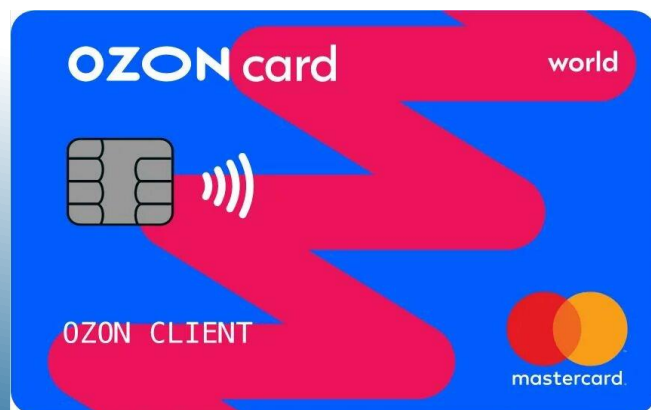
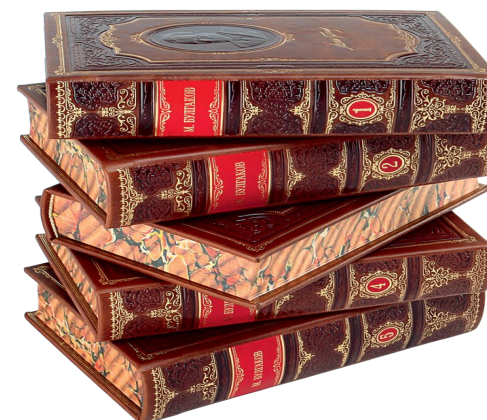


Для отображения состояния уценённого товара в [WebCRM](#) (Информация в карточке товара) указывается балл от 1 до 7.

Балл уценки	Причина	Размер скидки
1	Некомплект более 50%	50%
2	Некомплект менее 50%	40%
3	Дефекты материала. Непрокрас, нарушение ниточных швов, стёртость рисунка, перекос деталей, отсутствие мелких аксессуаров - пуговица, бегунок на молнии, кнопка	30%
4	Механические повреждения. Потертости, царапины, заломы, следы грязи, замины, трещины, непрокрас	20%
5	Повреждена, вскрыта или отсутствует упаковка производителя	10%
6	Повреждена, вскрыта упаковка производителя, базовая стоимость от 20 тыс. руб до 40 тыс. руб. (для электроники и бытовой техники)	5%
7	Повреждена, вскрыта, упаковка производителя базовая стоимость от 40 тыс. руб. (для электроники и бытовой техники)	3%

Уценке не подлежат товары:

- предметы личной гигиены (прокладки, подгузники и прочее)
- ювелирные украшения
- букинистика
- продукты питания
- ozon.card



ITOUY Робот-трансформер на радиуправлении Джип цвет красный. Уцененный товар

[В избранное](#) [Добавить к сравнению](#) [Поделиться](#)

Код товара: 483491476



Состояние товара:

Новые
от 2 875 ₽

Уцененные
от 2 481 ₽

Причина уценки: Порвана упаковка

Особенности продажи уцененного товара

Нашли на Ozon похожий товар?

Тип _____ Робот на радиуправлении

Артикул _____ T10860

Управление радиуправляемой моделью _____ Пульт Д/У

Бренд _____ I Toy

Страна-изготовитель _____ Китай

[Перейти к описанию](#)



~~3 557 ₽~~ **2 481 ₽**

Единственный экземпляр

478 ₽ × 6 мес ⓘ

[Узнать о снижении цены](#)

[Добавить в корзину](#)

Доставка 18 апреля

Часто задаваемые вопросы

[Условия доставки](#) [Возврат товаров](#)

[Способы оплаты](#) [Возврат денег](#)

Информация о доставке

Иркутск [Изменить](#)

Доставка со склада Ozon

В наличии — осталась одна штука!

[Пункты выдачи и постаматы](#)
18 апреля - бесплатно

КАК ЭТО ВЫГЛЯДИТ НА САЙТЕ

ЮВЕЛИРНЫЕ ИЗДЕЛИЯ

Каждое изделие отправляется с биркой, прикрепленной к изделию спец. пломбой.

Данная бирка содержит всю информацию по изделию (производитель, металл, проба, вставка, вес изделия, уникальный штрих-код и др.) и является фактическим подтверждением подлинности товара.

Сертификаты на товары не высылаем.



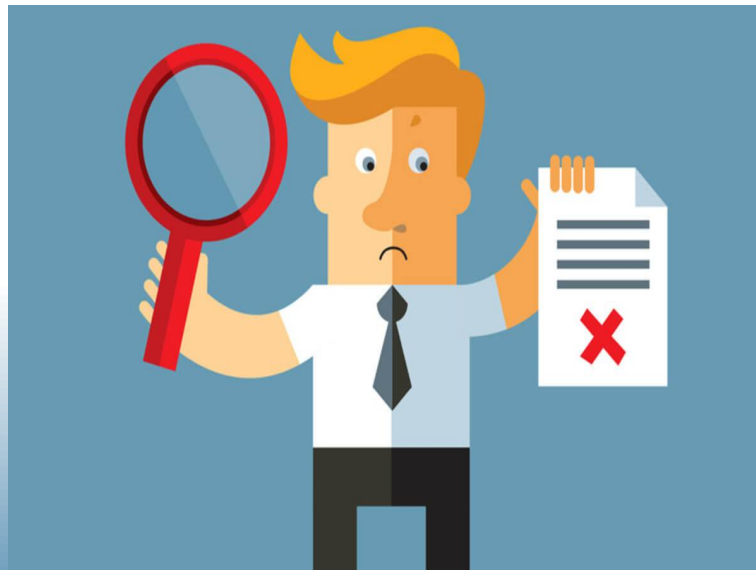
[HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?SECTION_ID=6492](https://edu.ozon.ru/help/?section_id=6492)

Сервис "Сообщить о неточности"

По всем неточностям в описании (некорректный вес товара, название, фото, склейка карточек и т.д.) необходимо передать информацию.

По товарам Retail создаем заявку «Ошибка описания».

По товарам FBO/FBS ориентируйте клиента на написание продавцу в чат.



Как проверить количество товара в наличии на текущий момент?


1. Для этого берем код товара , который указан на сайте

-35% **Бестселлер**

Беспроводные наушники Xiaomi Airdots 2

★★★★★ 7170 отзывов 30 видео 434 вопроса В избранное Добавить к сравнению Поделиться

Код товара: 235260644



Цвет: черный

Скидки на всё! Купон boom01

Нашли на Ozon похожий товар?

Тип	Беспроводные наушники
Микрофон	Да
Конструкция наушников	Вкладыши
Шумоподавление	Активное
Время работы в режиме разговора, ч	4
Мин. частота, Гц	20
Макс. частота, Гц	20000

1 940 Р ~~2 990 Р~~

374 Р × 6 мес

Получите до 70 баллов

С подпиской Premium 12

При оплате Ozon Счётом 58

Узнать о снижении цены

Добавить в корзину

Доставка послезавтра

Купить в один клик

2. В Web Crm в поисковой строке вставляем этот код товара, и кликаем на него.

В разделе «Остатки и габариты» будет указано количество товара по складам.

235260644

Беспроводные наушники Xiaomi Airdots 2

Основная информация

Наименование: Беспроводные наушники Xiaomi Airdots 2
ID товара: 235260644
Серийный номер: OZN235260644
Продавец: [Mi Store](#)
Категория: [EPG > Электроника > Наушники, гарнитура > Наушники](#)
Ссылка на товар: [Открыть](#)

Дополнительные данные

Остатки и габариты	
НОВАЯ_РИГА_РФЦ	97
РОСТОВ-НА-ДОНУ_РФЦ	296
ХОРУГВИНО_РФЦ	293
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ_РФЦ	311
ТВЕРЬ_ХАБ	206
Габариты упаковки, мм:	150 X 75 X 27
Вес с упаковкой, г:	60

Сроки возврата

Проверка качества товара и доставки:
3 дня для всех клиентов

Возврат товара надлежащего качества:
7 дней для всех клиентов

Возврат товара по гарантии:
1 год для всех клиентов

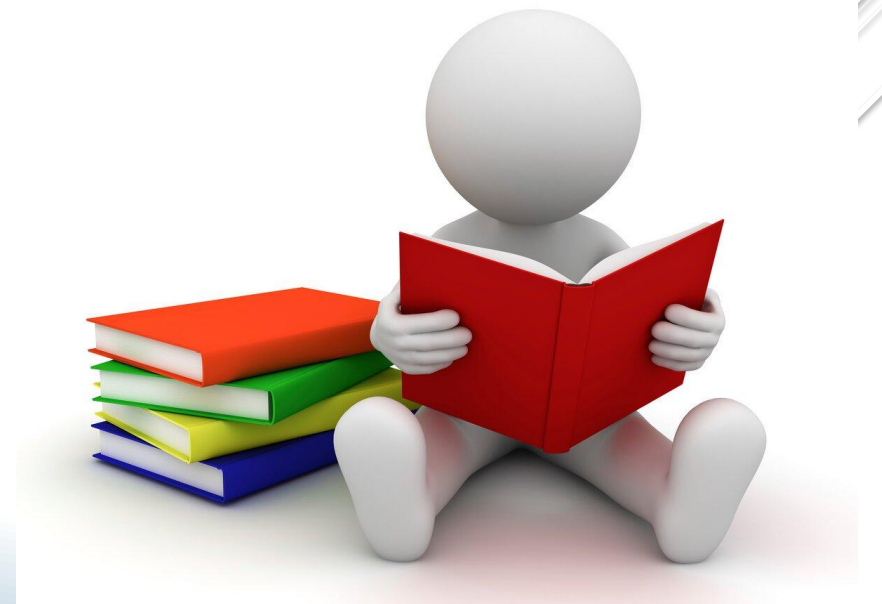
Цена: 2 990,00 ₽

Скидка: 1 050,00 ₽

Цена со скидкой: 1 940,00 ₽

Где посмотреть характеристики товара?

Это можно сделать как на сайте, так и в Web Crm.



На сайте :

-35% Бестселлер

Беспроводные наушники Xiaomi Airdots 2

★★★★★ 7170 отзывов 30 видео 434 вопроса В избранное Добавить к сравнению Поделиться

Код товара: 235260644



Скидки на всё!
Купон boom01

Цвет: черный



Нашли на Ozon похожий товар?

Тип	Беспроводные наушники
Микрофон	Да
Конструкция наушников	Вкладыши
Шумоподавление	Активное
Время работы в режиме разговора, ч	4
Мин. частота, Гц	20
Макс. частота, Гц	20000
Сопротивление, Ом	32
Управление наушниками	Кнопочное
Защита от влаги	Да

[Перейти к описанию](#)



1 940 Р ~~2 990 Р~~

374 Р × 6 мес

Получите до 70 баллов

С подпиской Premium

12

При оплате Ozon Счётом

58

[Узнать о снижении цены](#)

[Добавить в корзину](#)

Доставка послезавтра

[Купить в один клик](#)

Часто задаваемые вопросы

[Условия доставки](#) [Возврат товаров](#)

[Способы оплаты](#) [Возврат денег](#)

Информация о доставке

Воронеж [Изменить](#)

Доставка со склада Ozon

В наличии

В Web-CRM :

🔍 235260644 ✕

🔙 Беспроводные наушники Xiaomi Airdots 2

Основная информация

Наименование:	Беспроводные наушники Xiaomi Airdots 2
ID товара:	235260644
Серийный номер:	OZN235260644
Продавец:	Mi Store
Категория:	EPG > Электроника > Наушники, гарнитура > Наушники
Ссылка на товар:	Открыть

Дополнительные данные

Тип	Беспроводные наушники
Тип подключения	Беспроводное
Акустическое оформление	Закрытое
Мин. частота, Гц	20
Макс. частота, Гц	20000
Сопротивление, Ом	32
Диаметр динамика, мм	7
Управление	Взять/положить трубку, Остановка/воспроизведение музыки, Предыдущий трек, Следующий трек
Модуль связи Bluetooth	5.0
Вид питания	Встроенный аккумулятор
Время работы в режиме разговора, ч	4
Время работы в режиме ожидания, часов	150
Гарантийный срок	1 год



Как искать товар на сайте? Используем «поиск» и фильтры .

Воронеж Ozon для бизнеса Мобильное приложение Продавайте на Ozon Зарабатывая с Ozon Подарочные сертификаты Помощь Пункты выдачи

OZON Каталог Войти Заказы Избранное Корзина

☆ TOP Fashion Premium Ozon Travel Ozon Счёт LIVE Акции Бренды Магазины Сертификаты Электроника Одежда и обувь Детские товары Дом и сад Зона лучших цен

По запросу **наушники беспроводные xiaomi** в категории [Беспроводные наушники](#) найдено 1084 товара Искать везде

Категория
< Все категории
< Электроника
< Наушники и аудиотехника
< Наушники и гарнитуры
Беспроводные наушники

Сроки доставки
 Неважно
 До 2 дней
 До 5 дней

Доставка Ozon Популярные

Тип
 Беспроводные наушники
 Наушники
 Наушники для сна
 Гарнитура для радиостанции

Бренды
 Xiaomi
 Haylou
 Redmi
 TWS

18 ЛЕТ ВМЕСТЕ
ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА
[Смотреть все](#)

GAL

-73% OMPACT
790 P 2 990 P
68 баллов с Premium
Наушники TWS беспроводные GAL...

-61% Wireless
1 050 P 2 699 P
91 балл с Premium
Наушники беспроводные TWS...

-69% OMPACT
699 P 2 290 P
60 баллов с Premium
наушники беспроводные TWS...

Бestseller
-35%
1 940 P 2 990 P
[В корзину](#)
Послеавтра доставит Ozon, продавец Mi Store

Лучшая цена на Ozon
Бestseller
-33%
1 999 P 2 990 P

ТАКЖЕ СУЩЕСТВУЕТ КАТЕГОРИЯ «ОСОБЫХ» ТОВАРОВ ПО КОТОРЫМ КОНСУЛЬТАЦИЯ МОЖЕТ НЕМНОГО ОТЛИЧАТЬСЯ.

[HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?BITRIX_INCLUDE AREAS=Y&SECTION ID=13154&CLEAR CACHE=Y](https://edu.ozon.ru/help/?bitrix_include_areas=y§ion_id=13154&clear_cache=y)

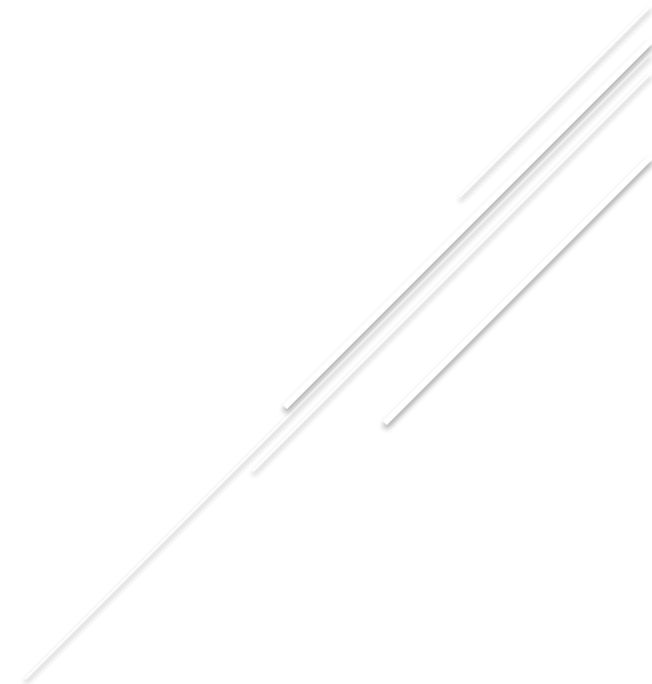
☆ Особые товары

- [Лекарственные препараты и ветаптека](#)
- [Алкоголь](#)
- [Ювелирные изделия](#)
- [Фейерверк](#)
- [Книги](#)
- [18+](#)
- [Технические сложные товары](#)
- [Цифровые товары \(онлайн-кинотеатры, игры и софт\)](#)
- [Комплекты спутникового ТВ МТС](#)
- [Лотерейные билеты Столото](#)
- [Пневматическое оружие](#)
- [Автомобили](#)
- [Мотоциклы](#)





АКЦИИ



ДЛЯ КОНСУЛЬТАЦИИ ВЫБИРАЕТЕ СОГЛАСНО ЗАПРОСУ КЛИЕНТА ПЛАШКИ

[HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?DEV=1&OFILTER=Y&S1=12962](https://edu.ozon.ru/help/?dev=1&ofilter=y&s1=12962)

Подсказки ▾ Продукты и сервисы Ozon ▾ Акции ▾ [Как проконсультировать по акции](#)

Ситуация

Как проконсультировать по акции ▾

Какой вопрос у клиента?

Выберите... ▾

[На главную](#)

[Как проконсультировать по акции](#)

Выбери в фильтре тему, по которой обратился клиент.


ВСЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ПОВОДУ АКЦИЙ НА САЙТЕ НАХОДИТСЯ ВО ВКЛАДКЕ «АКЦИИ»

Воронеж [Ozon для бизнеса](#) [Мобильное приложение](#) [Продавайте на Ozon](#) [Зарабатывай с Ozon](#) [Подарочные сертификаты](#) [Помощь](#) [Пункты выдачи](#)

OZON [Каталог](#)

[Войти](#) [Заказы](#) [Избранное](#) [Корзина](#)

[TOP Fashion](#) [Premium](#) [Ozon Travel](#) [Ozon Счёт](#) [LIVE](#) [Акции](#) [Бренды](#) [Магазины](#) [Сертификаты](#) [Электроника](#) [Одежда и обувь](#) [Детские товары](#) [Дом и сад](#) [Зона лучших цен](#)



223 200 Р ~~288 000 Р~~
Ковер, 4 x 3 м

Есть промокод?

Вход


Войдите, чтобы отслеживать заказы

Реклама ⓘ


Вам на лето!
Новые коллекции



Спорт
в тренде



Межсезонная
распродажа
Скидки до 80%



Отпуск
прекрасен



В WEB CRM В РАЗДЕЛЕ «НОВОСТИ», В ПОИСКОВОЙ СТРОКЕ
ВБИВАЕТЕ НАЗВАНИЕ АКЦИИ, ВЫБИРАЕТЕ НУЖНУЮ.

The screenshot displays the 'Новости' (News) section of a CRM system. At the top, there is a search bar with the text 'Поиск' (Search) and a magnifying glass icon. Below the search bar, the section is titled 'Новости'. There are several filters and controls: a 'Категория' (Category) dropdown menu, 'Дата начала' (Start date) and 'Дата окончания' (End date) date pickers, and a search input field containing '1+1'. Below these are four filter buttons: 'Все новости' (All news), 'Непрочитанные' (Unread), 'Срочные' (Urgent), and 'Обязательные к прочтению' (Mandatory to read). A link 'Пометить все как прочитанные' (Mark all as read) is also visible. The main content area lists several promotional offers, each with a 'Акция' (Promotion) tag, creation and update dates, and a title:

- Акция созд. 25 апр. 2022 в 13:20
Нефраздоз 1+1 скидка 300р
- Акция созд. 22 апр. 2022 в 12:56 · ред. 22 апр. 2022 в 12:58
1+1 на капсулы для кофе Starbucks и NESCAFÉ®
- Акция созд. 12 апр. 2022 в 17:55
1+1=3
- Акция созд. 07 апр. 2022 в 12:27
1+1=3 на спортивные печенья и батончики
- Акция созд. 28 мар. 2022 в 12:29 · ред. 28 мар. 2022 в 12:30
Nescafe Dolce Gusto 1+1=3
- Акция созд. 26 мар. 2022 в 11:18
1+1=3 товары для дома

Виды Акций

✉️ Акции с промокодом

- [Мы соскучились](#)
- [Юбилейный заказ на OZON.ru](#)
- [500 баллов ко дню рождения подписчика](#)
- [Чат Бот Стикеры Рысенок](#)
- [Поздравляем с юбилейным годом на Ozon](#)



📱 Акции в соцсетях

- [Instagram](#)
- [Vkontakte](#)
- [Обращения в КЦ по вопросам конкурсов из социальных сетей](#)
- [Коммуникации с командой SMM \(для сотрудников соц.сетей\)](#)



👉 Баллы за опрос, отзыв

- [Ozon Feedback](#)
- [Баллы за отзыв в ЛК](#)
- [Акция "Тайный покупатель"](#)



% Скидки

- [Виды скидок, порядок предоставления](#)
- [Открытые скидки](#)
- [Flash Sale](#)



➔ Бесплатная доставка в БЦ Москвы



✦ Остальные акции

- [Купоны](#)
- [Комплекты](#)
- [Сэмплы](#)



ВИДЫ АКЦИЙ

[HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?SECTION_ID=13335&CLEAR_CACHE=Y](https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=13335&CLEAR_CACHE=Y)



Бан купонов

Бан купонов

https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9442

Как понять, что на аккаунте ограничение?

В Web-CRM на карточке клиента будет плашка "Бан купонов":

Бан купонов

При нажатии на нее система выдаст сообщение с информацией о количестве аккаунтов и возможности разблокировки. Если в сообщении есть кнопка "Сделать заявку":

Купоны заблокированы



Пересечения этого аккаунта с другими: 1

У клиента заблокировано использование одноразовых купонов. Его можно разблокировать, сделайте заявку в CTASK.

Сделать заявку

1. Нажмите на кнопку "Сделать заявку".
2. Сделайте задание в очередь Фрод-мониторинг-Не могу активировать-Кодовое слово по акции. Клиента ориентируем на ожидание ответа.

"Пересечения этого аккаунта с другими: 1" или 2/Бан купонов отсутствует-ограничение снять можно.

"Пересечения этого аккаунта с другими: 3" и более (до 10)
Ограничение снято не будет.

"Пересечения этого аккаунта с другими: 10" и более
Ограничение может быть снято→ создайте задание Фрод-мониторинг - Не могу активировать - Кодовое слово по акции. Ответ о возможности разблокировки будет предоставлен в задании.

➤ ЗАПРЕЩЕНО КЛИЕНТУ НАЗЫВАТЬ КОЛИЧЕСТВО ПЕРЕСЕЧЕНИЙ И ДАННЫЕ АККАУНТОВ, С КОТОРЫМИ ЕСТЬ ПЕРЕСЕЧЕНИЯ! ЭТО НАРУШЕНИЕ ПОЛИТИКИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И РАЗГЛАШЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

Подарочный сертификат – подарок, для его использования нужно ввести код активации. Сертификаты имеют номинал и не дают дополнительных скидок на товары.

Подарочные сертификаты Ozon бывают двух видов — электронный и пластиковый.

Приобретая электронный сертификат на сайте клиент может его получить на электронную почту или в sms.

Чтобы воспользоваться подарочным сертификатом нужно ввести код активации в личном кабинете. Номинал сертификата автоматически зачисляется на Баланс средств и хранятся 3 года.

При этом код активации уникален, им можно воспользоваться только 1 раз.

https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=960

Ограничения:

- Активировать сертификат можно только на регистрацию физического лица.
- В день можно активировать не более 3-х сертификатов. Ограничение спадает в течение 24 часов.
- Сертификат нельзя аннулировать.
- Нельзя списать с Баланса средств начисленные, но ещё не потраченные средства.
- Нельзя переводить средства с одного Баланса средств на другой.

Оплачивать можно любыми допустимыми способами на момент оформления заказа.

Нельзя оплачивать сертификаты Ozon любыми баллами или бонусами, оформлять в рассрочку или в кредит.

Деньги используются для оплаты заказов на Ozon.

На сумму подарочного сертификата «Миллион подарков» можно заказать на Ozon всё, в том числе авиа- и Ж/Д билеты на Ozon Travel, кроме полиса ОСАГО и товаров из разделов:

«Цифровые книги»,

«Подарочные сертификаты».

**СОТРУДНИКУ КЦ ЗАПРЕЩЕНО САМОСТОЯТЕЛЬНО АКТИВИРОВАТЬ
СЕРТИФИКАТ В ЛК КЛИЕНТА!**

На сайте

Воронеж

Ozon для бизнеса

Мобильное приложение

Продавайте на Ozon

Зарабатывай с Ozon

Подарочные сертификаты

Помощь

Пункты выдачи

OZON

Каталог

Везде Искать на Ozon



Войти

Заказы

Избранное

Корзина

TOP Fashion

Premium

Ozon Travel

Ozon Счёт

LIVE

Акции

Бренды

Магазины

Сертификаты

Электроника

Одежда и обувь

Детские товары

Дом и сад

Зона лучших цен

Цифровые товары > Электронные сертификаты > Подарочные сертификаты > ozon

Бестселлер

ozon Электронный подарочный сертификат Миллион подарков (3000)

★★★★★ 48918 отзывов 705 вопросов В избранное Добавить к сравнению Поделиться

Код товара: 135382627



Цифровой товар



Номинал:

500

700

1000

1500

2000

3000

3500

4000

5000

8000

10000

15000

20000

25000

50000

75000

100000

150000

200000

250000

300000

400000

500000

750000

1000000

3 000 Р

Узнать о снижении цены

Добавить в корзину

Доставка на Email

Купить в один клик

Нашли на Ozon похожий товар?

Выбери свой дизайн!

Создать сертификат



Номинал 3000

Бренд ozon

Праздник День рождения, Новый год, 14 февраля, 8 марта, 23 февраля

Перейти к описанию



Продавец
OZON

Безопасная оплата онлайн

Товар надлежащего качества обмену и возврату не подлежит


Бизнес-подарки

Сертификаты Ozon с быстрой доставкой

Купить










В Web Crm в карточке клиента, раздел справа «Сертификаты», будет указано , если он активирован.

Анненко Александр ID 58561573 

[Клиент](#) [Коммуникации](#) [Заказы](#) [Возвраты](#) [Баланс](#) [Jira](#) [Комментарии](#) [Маркетинг](#) [Premium](#) [Отзывы](#)

Последние заказы

58561573-0011  Выполнен  Доставка в пункт выдачи Создан 42 дня назад 1 649,00 ₽	58561573-0010  Выполнен  Доставка в пункт выдачи Создан 69 дней назад 1 805,00 ₽	58561573-0009  Выполнен  Доставка в пункт выдачи Создан 86 дней назад 332,00 ₽
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Рубли 0,00 ₽	Ozon.Бонусы 0,00 Б	Баллы Ozon 0,00 Б	Premium баллы 0,00 
---------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Активные задачи Jira


Нет ни одной активной задачи. [Создать задачу](#)

Комментарии

Нет ни одного активного комментария. [Написать комментарий](#)

Общая информация


Регистрация 27.12.2020
Дата рождения 
Телефон 
Время у клиента 12:27
Email -


[Смотреть все данные](#) 



Сертификаты

Нет сертификатов

Статистика клиента

Доходность клиента: **Средняя** 


11 заказов

-  Выполненных: 8
-  Отменённых: 3



Рассылки

Существуют разные **типы уведомлений**, которые рассылаются клиентам по различным каналам в зависимости от события:

- Уведомления по заказам;
- Уведомления по товарам;
- Маркетинговые рассылки;
- Новые отзывы о товаре;
- Уведомления о регистрационных данных;
- Оценка сервиса Ozon.ru

Клиенту отправляются уведомления в разных **каналах коммуникации**.



КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ ПОДБИРАЕТЕ ИСХОДЯ ИЗ СИТУАЦИИ

[HTTPS://EDU.OZON.RU/HELP/?DEV=1&OFILTER=Y&S1=13352&S2=14018&CLEAR_CACHE=Y](https://edu.ozon.ru/help/?dev=1&ofilter=y&s1=13352&s2=14018&clear_cache=y)

[Подсказки](#) [Уведомления и рассылки](#) [Вопросы и проблемы по уведомлениям/рассылке](#) [Каналы коммуникаций с клиентами](#)

Выберите:

Каналы коммуникаций с клиентами

[На главную](#)

Каналы коммуникаций с клиентами

Основные каналы коммуникации с клиентами:

- > [SMS](#)
- > [Push-уведомления](#)
- > [Центр нотификаций](#)
- > [Email](#)
- > [Vkontakte \(VK\)](#)
- > [Одноклассники \(OK\)](#)

Рассылка от мошенников

Порядок действий

В первую очередь важно понимать, чем отличаются мошеннические аккаунты от официальных представителей:

С официального аккаунта никогда не придёт предложение оплатить что-то по ссылке.

Только мошенники будут предлагать какой-нибудь товар приобрести со скидкой.

Мошенники могут предлагать оформление возврата денег за товар через них.

Официальные представители могут предлагать ссылки на товар или промокод.

Наши рассылки приходят от имени OZON.RU и OZON.ru.

Пример:

mailer@ozon.ru - уведомления о доставке заказа и о входе в аккаунт

news@news.ozon.ru - рассылка с акциями

noreply@ozon.ru - чеки по заказу

Сообщения от нас могут поступать только с наших официальных аккаунтов в социальных сетях:

Instagram: @ozonru, @ozon_business, официальная группа ВКонтакте OZON, Facebook: OZON, OZON Express.

