

WB Партнёры

# Поддержка и способы обращений

Данные могут обновляться.

Рекомендуется регулярно посещать раздел «Новости» на портале партнеров.

Для корректной работы портала используйте браузер «**Chrome**» и периодически чистите cookie браузера.

# Остерегайтесь мошенников

Все консультации, помощь в решении возникших вопросов осуществляются нашей службой поддержки **бесплатно**.

Наши специалисты не консультируют, не предлагают решить возникшие вопросы индивидуально в личных сообщениях в мессенджерах и соцсетях.

Все консультации, взаиморасчеты, вывод средств с баланса личного кабинета осуществляются только в **вашем личном кабинете продавца**.

Просим вас не реагировать на предложения мошенников о:

- Помощи в решении любого вопроса на нашей площадке за вознаграждение;
- Помощи во взаиморасчетах, оплатах, выводе средств через ссылки;
- Помощи в повышении рейтинга, покупке фиктивных отзывов и т.п.;
- Перейти по ссылке для заполнения любых данных.

Отвечая на такие предложения, вы **рискуете потерять** свои денежные средства, аккаунт и т.п.



# Работа с сервисом «Диалоги (Обращения)»

## Раздел «Поддержка»

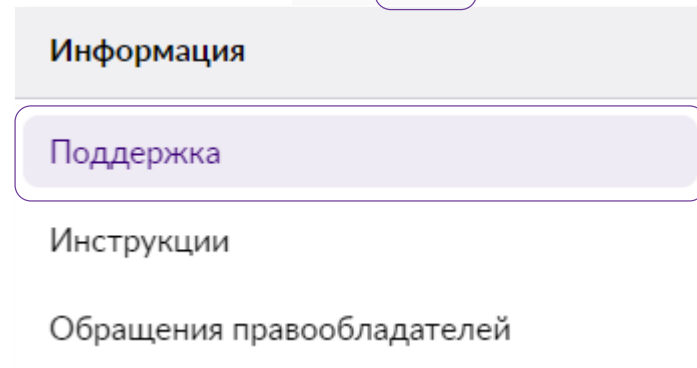
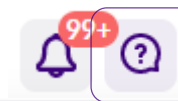
Если при работе на портале возникли сложности или во время выполнения каких-либо действий возникла непредвиденная ошибка, а решение отсутствует в разделе «[Инструкции](#)», Продавец может обратиться к технической поддержке портала, создав диалог в специальном разделе.

Для перехода к разделу «[Поддержка](#)» необходимо навести курсор на значок вопроса в диалоговой рамке.

Появится выпадающее меню, в котором раздел «**Поддержка**» будет отображаться в самом верху. Перейти в него можно, нажав на название раздела мышью.

После этого мы окажемся непосредственно в разделе «**Диалоги**» со списком всех наших созданных диалогов, если они создавались ранее, в случае, если Продавец впервые обращается в Поддержку, он увидит соответствующее уведомление:

Если у вас появился вопрос, создайте диалог, выбрав нужную категорию и тему.  
Специалисты службы поддержки помогут в решении



### Диалоги

Дата создания:  Статус:

[Новый диалог](#)

№ диалога	Статус	Дата создания ↓	Тема
10080299	Поступил ответ. Ждет оценки.	21.12.2022	Проверка товара/Утилизация
10080082	Открыто	21.12.2022	Поставка в статусе - "Приемка" более 10 рабочих дней
10079876	Открыто	21.12.2022	По работе портала

# Начинаем создание диалога

Кнопка «**Новый диалог**» позволяет перейти к интерфейсу создания заявки.

Новый диалог

Здесь нам потребуется как можно более точно описать суть нашего запроса, прежде чем удастся его создать.

Выглядит он следующим образом:

## Новый диалог

Категория \*


Профиль ▼

Тема \*

Изменение данных продавца ▼

Комментарий \*

Здравствуйте, у меня нет возможности добавить пользователя, отсутствует кнопка. Заранее спасибо



Выберите файл или перетащите его сюда

Форматы .DOCX, .XLS, .XLSX, .PDF, .JPG, .PNG, .ZIP

Файл не больше 10мб

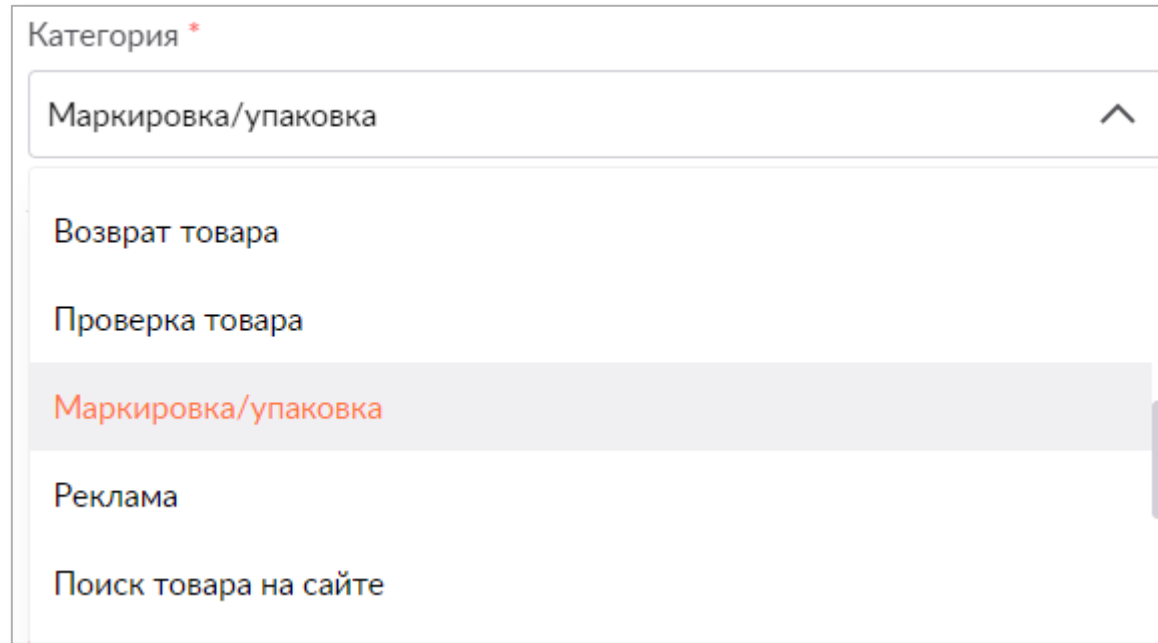
Общий размер вложений не более 50мб

Создать диалог

# Выбор категории

Сначала, необходимо выбрать корректную **кате́горию** для создания диалога, чтобы получить ответ как можно быстрее и избежать потребности создавать диалог повторно (в случае, если выбранная категория окажется некорректной).

Предположим, нас интересует вопрос нанесения маркировки на товар, у которого два ярлыка — один от изготовителя и другой от импортера. В этом случае самой подходящей категорией будет являться «**Маркировка/упаковка**».



Категория \*

Маркировка/упаковка

Возврат товара

Проверка товара

**Маркировка/упаковка**

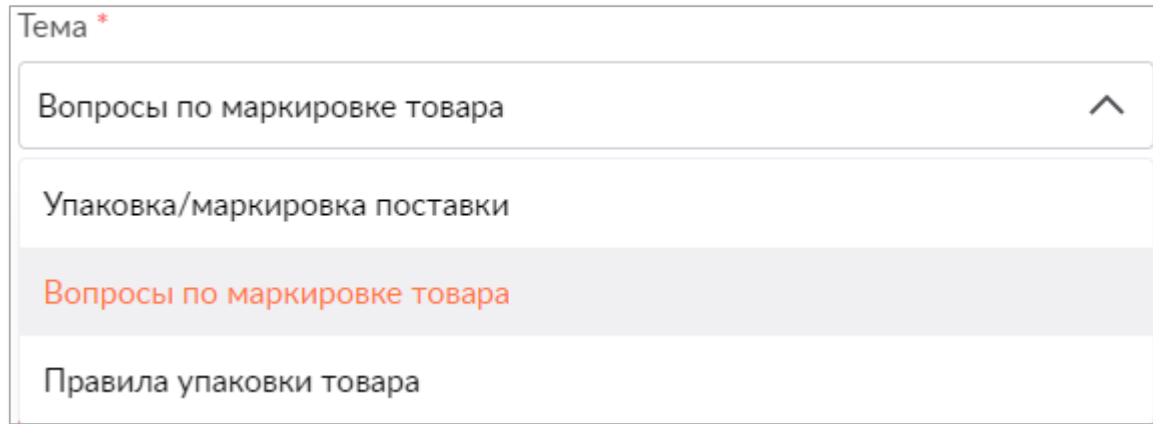
Реклама

Поиск товара на сайте

The image shows a dropdown menu for selecting a category. The menu is titled "Категория \*" and contains several options. The option "Маркировка/упаковка" is highlighted in a light gray background, indicating it is the selected category. The other options are "Возврат товара", "Проверка товара", "Реклама", and "Поиск товара на сайте".

# Выбор темы

Далее необходимо выбрать тему вопроса. В нашем примере лучше всего подойдет тема «**Вопросы по маркировке товара**», которая установлена по-умолчанию после выбора категории. В случае, если необходима другая, ее также необходимо выбрать из перечня доступных нажатием мыши.



The image shows a dropdown menu titled "Тема\*" (Topic\*). The menu is open, displaying four options. The first option, "Вопросы по маркировке товара" (Questions about product marking), is currently selected and is displayed in a light gray background. The other three options are "Упаковка/маркировка поставки" (Packaging/delivery marking), "Вопросы по маркировке товара" (Questions about product marking), and "Правила упаковки товара" (Product packaging rules). The text "Вопросы по маркировке товара" is highlighted in red in the original image. A small upward-pointing arrow is visible in the top right corner of the dropdown menu.

Тема *
Вопросы по маркировке товара
Упаковка/маркировка поставки
Вопросы по маркировке товара
Правила упаковки товара

# Написание комментария (текста запроса)

Теперь пришло время написать сам текст запроса. Здесь необходимо задать сразу все интересующие вопросы. Пусть лучше их будет много, чем останется недопонимание и придется обращаться повторно, или, еще хуже, будет допущена ошибка при осуществлении поставки, в связи с чем возникнут вопросы на приемке.

Поле «**Комментарий**» является крайне важным на этапе формирования диалога. Именно по тексту, который составляет Продавец, специалист определит проблему и поможет с ее решением. Каждый запрос также является источником для аналитики отделом Поддержка.

Выявляя вопросы, часто задаваемые по определенным темам, мы работаем над дополнением раздела «Инструкций», чтобы Продавцам было еще проще работать на портале.

Комментарий \*

Здравствуйте, подскажите пожалуйста данная маркировка товара соответствует требованиям?

# Добавление вложений

При необходимости (это также является нашим пожеланием к Продавцам) можно добавить к своему диалогу одно или несколько **вложений**. Допустимые форматы и общий размер вложений представлены в примечании к этому блоку интерфейса. Можно перенести файл прямо из папки на компьютере или нажать на огромную кнопку с плюсом и выбрать файл в появившемся меню.

Например, в случае с нашим диалогом, мы можем приложить фотографию товара. Возможно, специалисту это поможет сориентировать по правильной маркировке.

Выбираем фото из папки после нажатия на “плюс”:

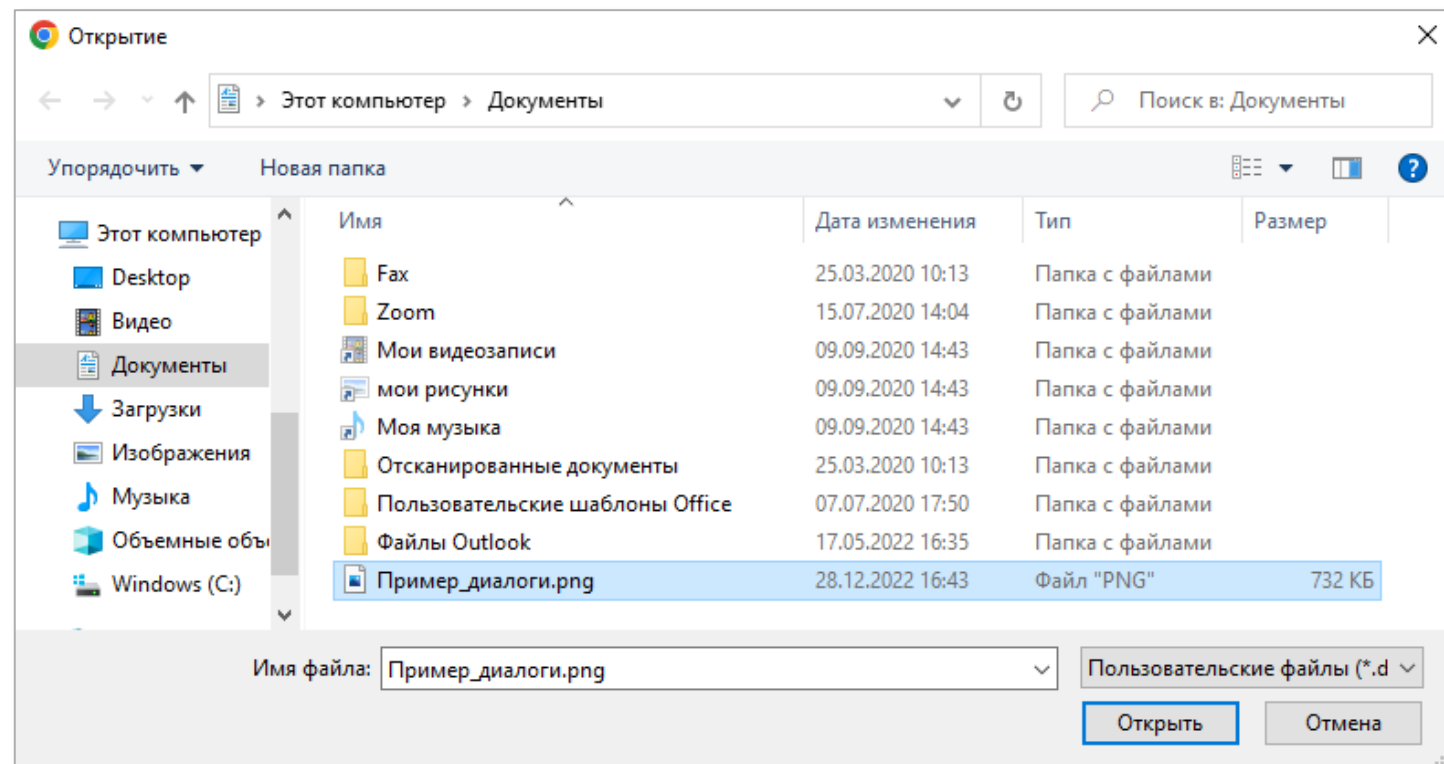


Выберите файл или перетащите его сюда

Форматы .DOCX, .XLS, .XLSX, .PDF, .JPG, .PNG, .ZIP

Файл не больше 10мб


Общий размер вложений не более 50мб





# Добавление вложений

Теперь мы видим его в списке вложений к еще не созданному диалогу:




Выберите файл или перетащите его сюда

Форматы .DOCX, .XLS, .XLSX, .PDF, .JPG, .PNG, .ZIP



Файл не больше 10мб

Общий размер вложений не более 50мб

---



Пример\_диалоги.png  
PNG • 731.2 Kb



Создать диалог

Как видите, кнопка добавления вложений осталась активной. Если требуется, до завершения создания диалога можно добавить к нему еще файлы.

# Завершение создания диалога

После того, как мы полностью заполнили обязательные поля (под знаком \*), а также прикрепили вложение, станет активной кнопка «**Создать диалог**».

Создать диалог

После нажатия мы увидим на экране соответствующее подтверждение:




Диалог № 10396596 создан


Закреть


# Раздел Диалоги

Нашему диалогу присвоен уникальный, не повторяющийся номер, на который в будущем можно будет сослаться, если придется создавать диалог повторно. Теперь оно отобразится в общем списке уже созданных диалогов, со статусом **«Открыто»**:


## Диалоги


Дата создания  

Статус  

Тема  

[Новый диалог](#)

№ диалога	Статус	Дата создания ↓	Тема	Описание	
10396596	Создан	28.12.2022	Вопросы по маркировке товара	Здравствуйте, подскажите пожалуйста данная маркировка товара соответствует требованиям?	

Иконка “скрепки”  подтверждает, что мы добавили к диалогу вложение.

Нажав на диалог мышью (в любом месте), мы попадем на страницу подробностей:

# Раздел Диалоги

Здесь можно посмотреть текущий статус, плановую дату получения ответа, историю диалога, а также открыть вложение, чтобы убедиться, что мы его добавили. Если вопрос неактуален, можно отменить диалог по кнопке «**Отменить переписку**».


[← Назад](#) [Главная](#) / [Диалоги](#) / [Диалог № 10396596](#)

## Диалог № 10396596

[Отменить переписку](#)

Статус	Создан	Дата создания диалога	28.12.2022 в 16:52:06
Тема	Вопросы по маркировке товара	Категория	Маркировка/упаковка

**Я** Здравствуйте, подскажите пожалуйста данная маркировка товара соответствует требованиям?



28.12.2022 в 16:52:06

# Получение ответа на диалог

Когда поступит ответ на диалог - статус диалога изменится на **Поступил ответ. Ждет оценки.**

- Зайдите в диалог и, ознакомьтесь с ответом.
- Если вопрос решен - нажмите кнопку «**Вопрос решен**» и оцените его решение. После этого диалог будет закрыт.
- Если вопрос не решен или ответ не полный – продолжите диалог.

Если диалог не будет продолжен или оценен вами в течение нескольких дней – он закроется автоматически.

Нажав на диалог, мы можем перейти в подробности и ознакомиться с ответом специалиста:



Здравствуйте. Посмотрите, пожалуйста, инструкцию - [https://mstatic.wbstatic.net/portal/education/instruction/Markirovka\\_tovara.pdf](https://mstatic.wbstatic.net/portal/education/instruction/Markirovka_tovara.pdf) Благодарим за обращение. Просим Вас оценить предоставленный ответ.

28.12.2022 в 17:10:33



Текст ответа специалиста располагается под текстом нашего запроса. Для ясности иконка ответа – это наш фирменный узнаваемый фиолетовый круг.

# Действия с рассмотренным диалогом

## Оценка диалога

Каждый рассмотренный диалог можно оценить. В зависимости от качества предоставленного ответа можно выбрать от 1 до 5 звезд, где 1 — неудовлетворительный ответ, а 5 — отличный ответ, который помог решить возникший вопрос. Используя промежуточные оценки, можно указать на недостатки в предоставляемой информации, чтобы мы могли работать над качеством обработки запросов Продавцов.

Обратите внимание, что при оценке ниже 5 в обязательном порядке нужно оставить пояснение, почему вас не удовлетворил ответ. Мы просим с пониманием отнестись к данному требованию — это действительно позволяет нам анализировать и улучшать качество выполняемой работы.

Можно выбрать один из предложенных вариантов: **Вопрос не решен**, **Вопрос решен не полностью**, **Вопрос решен, но условия сотрудничества не нравятся**, **Грубость в ответе специалиста**, либо можно указать причину «**Другое**» и написать подробный комментарий с вашими замечаниями.

После заполнения пояснения можно нажать «**Отправить**» и поставить оценку. После отправки вы увидите такое сообщение:

**Спасибо за оценку!**



### Оцените ответ специалиста



- Вопрос не решен
- Вопрос решен не полностью
- Вопрос решен, но условия сотрудничества не нравятся
- Грубость в ответе специалиста
- Другое

### Комментарий


Отправить

# Дополнение и уточнение в заявке

**Если забыли указать важную информацию в диалоге** – вернитесь в диалог и добавьте текст или файл в поле комментарий данной заявки. Специалист увидит их при обработке диалога.

Немного не понятно что это значит, можете чуть подробнее объяснить?

Отправить

 Загрузить

**Если для решения вашего вопроса, потребуется дополнительная информация** - специалист запросит ее:

- Статус диалога изменится на **«Уточнение»**.
- Зайдите в диалог и добавьте информацию, которую запросили и нажмите **«Отправить»**
- Диалог вернется в работу специалистам поддержки.

**Новый диалог нужно начинать, если:**

- У вас новый вопрос. Создайте новый диалог - так удобнее отслеживать его решение.
- Статус диалога **«Закрит»**. В этом случае продолжить его не получится, нужно создать новый.

Заявку можно закрыть самостоятельно, если диалог неактуален по вашему вопросу.

# Поиск по диалогам

В разделе «**Диалоги**» представлено несколько способов поиска конкретного диалога, если хотите вновь просмотреть, о чем спрашивали, и какой был предоставлен ответ.

## Диалоги

Дата создания

Статус

Тема

Можно использовать поиск диалогов: по **Дате создания**, по **Статусу** или **Теме**.



# Поиск по диалогам

По Дате создания:

Дата создания

-----

← 2022 →

7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Апрель

ПН ВТ СР ЧТ ПТ СБ ВС

				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Последняя неделя

Последние две недели

Текущий месяц

Начало периода

05.04.2022

Конец периода

11.04.2022

Сбросить

Сохранить

Вы можете указать один из предложенных периодов: **Последняя неделя**, **Последние две недели**, **Текущий месяц**, а также использовать календарь для выбора дат, либо вписать даты вручную в поля **“Начало периода”** и **“Конец периода”**.

После выбора промежутка по датам необходимо нажать **“Сохранить”**.

Сбросить

Сохранить

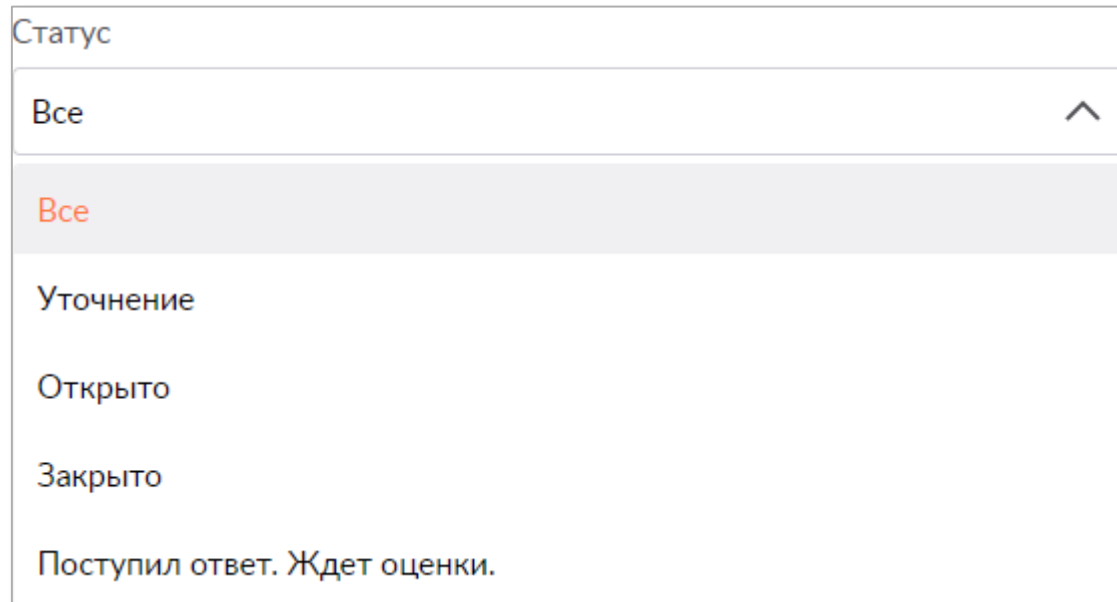
Если допущена ошибка, можно нажать **“Сбросить”** и начать ввод заново.

Сбросить

Сохранить

# Поиск по диалогам

По Статусу:



The image shows a dropdown menu for filtering dialog status. The menu is titled "Статус" (Status) and contains the following options: "Все" (All), "Уточнение" (Clarification), "Открыто" (Open), "Закрото" (Closed), and "Поступил ответ. Ждет оценки." (Answer received. Waiting for evaluation). The "Все" option is currently selected and highlighted in red.

Статус
Все
Уточнение
Открыто
Закрото
Поступил ответ. Ждет оценки.

Статусов бывает 4:

- **Уточнение:** требуется дополнительная информация от Продавца;
- **Открыто:** диалог создан и ожидает ответа;
- **Закрото:** на диалог предоставлен ответ и поставлена оценка;
- **Поступил ответ. Ждет оценки:** на диалог предоставлен ответ, ожидается оценка от Продавца.

# Поиск по диалогам

По **Теме**:

Тема

Все ^

 🔍

Все

Таймер

Как оформить возврат

Не ищется бренд в поиске

Можно использовать колесо прокрутки или ползунок справа, чтобы найти желаемую тему.

Так как тем много, можно просто указать несколько ключевых букв, чтобы подходящие варианты отображались, исключая все лишние:

Тема

Все ^

 🔍

Вопросы по маркировке товара

Упаковка/маркировка поставки

# Поиск по диалогам

После применения фильтра или фильтров вы увидите все диалоги, которые подходят под заданные условия:


### Диалоги

Дата создания: 01.07.2022 - 20.11.2022

Статус: Все

Тема: Вопросы по маркировке товара

[Новый диалог](#)

№ диалога	Статус	Дата создания ↓	Тема	Описание	
1907116	Закрото	15.07.2022	Вопросы по маркировке товара	тест	
1867005	Закрото	13.07.2022	Вопросы по маркировке товара	Тест	

# Обращения правообладателей

Новый [сервис](#) позволяет значительно усилить защиту интересов правообладателей и покупателей от контрафакта: теперь все спорные вопросы, возникающие между продавцами в части авторских прав, товарных знаков и пр., можно будет урегулировать в сжатые сроки.

## Как работает сервис

В данный раздел будут поступать обращения от правообладателей. С момента поступления обращения вам необходимо предоставить ответ правообладателю в течение 30 дней, приложив нужные документы.

В том случае, если в течение 30 дней вы не предоставите ответ правообладателю, товар заявленный в обращении, будет снят с продажи в соответствии с правилами интернет-площадки.

Информация

Поддержка

Инструкции

Обращения правообладателей

### Обращения правообладателей

Показать только обращения без ответа

№ 6349 от 2022-10-26	Ожидает ответа
Нарушение авторских прав – текста, фото, дизайна и пр.	
Тест	
№ 5206 от 2022-10-20	Отвечено
Нарушение авторских прав – текста, фото, дизайна и пр.	
Ntcn	
№ 5205 от 2022-10-20	Отвечено
Нарушение авторских прав – текста, фото, дизайна и пр.	
Тест	

### Обращение № 5206 от 2022-10-20

#### Нарушение авторских прав – текста, фото, дизайна и пр.

Контрафакт (продукт и/или упаковка копируют или полностью имитируют оригинальный, включая реплики)

<b>Ntcn</b>	<b>Документы</b>	<b>Список артикулов</b>
Название компании	книга_8.pdf	<a href="#">11980748</a>
Ntcn	книга_8.pdf	
Представитель правообладателя	книга_8.pdf	
Notch	книга_8.pdf	
Контакты	книга_8.pdf	
5555555555555555		

Оставить обращение как правообладатель продавец может на странице без регистрации по [ссылке](#).

# Другие способы обращений

Официальный канал в Телеграм - [t.me/wbsellerofficial](https://t.me/wbsellerofficial)

Телеграм-канал для зарубежных партнеров - [t.me/globalwb](https://t.me/globalwb)

По всем вопросам связанным с готовыми помещениями, обращайтесь на почту: [franchise@wildberries.ru](mailto:franchise@wildberries.ru)

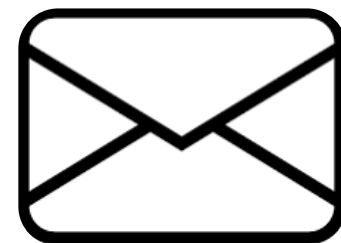
Если Вы имеете собственные склады, площадью не менее 500 кв.м., то предлагаем Вам сотрудничество по сортировке Маркетплейс.

Предложение о сотрудничестве просьба отправлять на e-mail: [sortcenter@wildberries.ru](mailto:sortcenter@wildberries.ru)

В письме обязательно укажите:

- Наименование юридического лица
- Регион, в котором вы готовы предложить Ваш склад
- Размеры склада, количество ворот, наличие пандуса/лопат
- Наличие собственных сотрудников для оказания услуг
- Контактный телефона для связи.

Срок ответа зависит от общего количества обращений и сложности вопроса.



# Доставка товаров со складов в Пвз

Wildberries открыл доступ к перевозкам товаров между распределительными центрами и пунктами выдачи для неограниченного числа партнеров, в том числе и самозанятых. Предложение доступно для партнеров с гражданством РФ.

Вы можете сами выбирать подходящие предложения по грузоперевозкам. Информация о доступных заданиях публикуется в специальном мобильном приложении для **WB Drive**.

Получайте груз в выбранном логистическом центре и перевозите до пункта выдачи заказов. Интервал доставки - с 8:00 до 20:00 текущего дня.

Оказывать услуги по грузоперевозкам в **WB Drive** может не только компания, предприниматель, но и самозанятый. Для этого необходимо установить мобильное приложение, пройти быструю регистрацию и можно приступать к работе.

Сотрудничество осуществляется на основе договора-оферты. Перевозчики получают вознаграждение за каждый выполненный маршрут, выплаты производятся еженедельно. Стоимость задания зависит от протяженности маршрута, а также объема доставленных заказов и отображается при формировании заказа.

Для грузоперевозок подойдут любые подходящие для этих целей транспортные средства.

Выполнение заданий партнерами отслеживается автоматизированной системой в режиме реального времени. Это позволяет контролировать сроки грузоперевозок и поощрять партнеров, выполняющих задания быстрее установленных интервалов времени.

Первая версия WB Drive была разработана на Android, позднее мы выпустим приложение и в версии для iOS.

Скачать приложение WB Drive можно в [Google Play](#)



## **WB Партнёры**

Желаем Вам успехов и плодотворного  
сотрудничества!