

Messaggi acquirente-venditore su Amazon: tempi di risposta, resi e reclami dalla A alla Z

Amazon chiede di rispondere ai messaggi entro 24 ore, anche nei festivi, e di usarli solo per ordini e assistenza. Se spedisce in proprio, 48 ore senza risposta su una consegna o un reso bastano al cliente per aprire un reclamo dalla A alla Z.



Team Punto Zero

AGGIORNATA IL 24 SETTEMBRE 2026 • 8 MIN DI LETTURA

IN QUESTA GUIDA

1. [Rispondi entro 24 ore](#)
2. [Scrivi solo i messaggi consentiti](#)
3. [Gestisci un prodotto che non puoi spedire](#)
4. [Gestisci resi e rimborsi se spedisce in proprio](#)
5. [Evita il reclamo dalla A alla Z](#)
6. [Gli errori che vediamo più spesso](#)
7. [Domande frequenti](#)

Sui messaggi acquirente venditore Amazon la regola da ricordare è una: rispondi entro 24 ore, anche nei fine settimana e nei festivi, e le risposte automatiche non valgono ¹. I messaggi servono solo per completare gli ordini e fare assistenza, mai per promozioni ². Se spedisce in proprio, i tempi diventano ancora più stretti: su un problema di consegna o su una richiesta di reso hai 48 ore, dopo le quali il cliente può aprire un reclamo dalla A alla Z ⁵.

Rispondi entro 24 ore

Il servizio messaggi acquirente-venditore è l'unico canale approvato da Amazon per comunicare con i clienti ². Arriva nella casella di Seller Central e, se vuoi, all'email che hai indicato per il servizio clienti; puoi

rispondere da tutte e due ⁻⁴⁻. Il cliente vede un alias anonimo, non il suo indirizzo reale ⁻⁴⁻.

Amazon chiede di rispondere entro 24 ore, festivi compresi ⁻¹⁻. Se non puoi risolvere subito, rispondi comunque: conferma che hai preso in carico la richiesta e indica entro quando pensi di chiuderla ⁻¹⁻. I messaggi che non richiedono risposta, come un ringraziamento, vanno segnati con "Non richiede risposta", così non entrano nel calcolo dei tempi ⁻¹⁻⁴⁻.

C'è anche un traguardo più ambizioso. Per chi spedisce in proprio, Amazon misura il tempo medio di risposta e assegna punti allo stato dell'account a chi resta sotto le 12 ore ⁻⁸⁻. Non ci sono penalità se sei sopra la media su questa metrica: è un modo per guadagnare punti, non per perderli ⁻⁸⁻.

Se usi Logistica di Amazon, le domande su consegna, resi e rimborsi di quegli ordini vanno indirizzate al servizio clienti di Amazon, che li gestisce direttamente ⁻⁴⁻. Rispondi al cliente, ma non prendere impegni che non puoi mantenere tu.

Scrivi solo i messaggi consentiti

Puoi scrivere solo a chi ti ha contattato per un acquisto o ha già comprato da te ⁻³⁻. I messaggi che invii di tua iniziativa sono ammessi per pochi motivi: risolvere un problema con l'ordine, chiedere informazioni necessarie per completarlo, fare una domanda su un reso, mandare una fattura, chiedere una recensione o un feedback, fissare la consegna di un articolo voluminoso, verificare una personalizzazione ⁻³⁻. Vanno inviati entro 30 giorni dal completamento dell'ordine, con il numero d'ordine di 17 cifre e nella lingua preferita dal cliente ⁻³⁻.

Non sono messaggi consentiti ⁻³⁻:

- le conferme d'ordine o di spedizione, che manda già Amazon;
- i messaggi di solo ringraziamento o "siamo a disposizione";
- promozioni, pubblicità e coupon;
- richieste di recensioni con incentivi, ripetute o rivolte solo ai clienti soddisfatti.

E nel testo non possono comparire link esterni (salvo quelli sicuri necessari per l'ordine o verso Amazon), indirizzi email, numeri di telefono diversi da quelli di garanzia, corriere o produttore, loghi con link al tuo sito, pixel di tracciamento, emoji ⁻³⁻. Allegati solo se servono a risolvere un problema, come un'etichetta di reso o una fattura ⁻³⁻.

Il cliente può anche scegliere di non ricevere messaggi dai venditori. In quel caso passano solo le risposte a messaggi suoi e i messaggi indispensabili per completare l'ordine, come un problema con l'indirizzo o la programmazione della consegna ⁻⁴⁻.

Gestisci un prodotto che non puoi spedire

Se hai finito le scorte o non riesci a spedire, Amazon chiede di fare due cose nell'ordine giusto: prima modificare l'importo dell'ordine in Gestisci i tuoi ordini con il codice motivo adatto, poi avvisare il cliente

con il messaggio "Problema con l'ordine" ⁻³⁻. Se invece spedirai ma in ritardo rispetto alla data indicata, devi avvisarlo, e se lui annulla devi rimborsarlo ⁻³⁻. Quello che non devi fare è scrivere al cliente per convincerlo a chiedere lui l'annullamento ⁻³⁻.

Gestisci resi e rimborsi se spedisce in proprio

Dal 15 settembre 2021 le richieste di reso che rientrano nelle politiche di Amazon vengono autorizzate in automatico ⁻⁶⁻. Restano manuali alcune eccezioni, tra cui Handmade, prodotti personalizzati, fiori freschi, merci pericolose, articoli non restituibili per legge e articoli pesanti o voluminosi oltre i limiti del corriere; per queste Amazon chiede di rispondere entro 24 ore ⁻⁶⁻.

Se il tuo indirizzo predefinito per i resi è in Italia, sei iscritto in automatico al programma di etichette di reso prepagate ⁻⁷⁻, e oggi il corriere integrato per queste etichette è Poste Italiane ⁻⁶⁻. Il costo dell'etichetta viene addebitato sul tuo account quando il pacco viene preso in carico dal corriere ⁻⁶⁻.

Il rimborso va emesso entro due giorni lavorativi dal ricevimento del reso; se non lo fai, Amazon può rimborsare il cliente al posto tuo e addebitarti l'importo ⁻⁶⁻.

I tempi di reso li decide la categoria, non tu. Per molte categorie, come sport, bellezza, abbigliamento o prodotti per animali, vale la garanzia volontaria di Amazon a 30 giorni dalla ricezione ⁻⁷⁻. Per le categorie escluse, come elettronica, informatica, giocattoli, fai da te o casa e cucina, il cliente può chiedere il reso entro 14 giorni dalla consegna e restituire l'articolo entro altri 14 ⁻⁷⁻. La tua politica può essere più generosa, mai meno ⁻⁷⁻.

Evita il reclamo dalla A alla Z

La garanzia dalla A alla Z copre gli ordini che spedisce tu, per ritardi di consegna e condizioni dell'articolo ⁻⁵⁻. Salvo alcune eccezioni, il cliente deve prima contattarti; da quel momento hai 48 ore ⁻⁵⁻:

Articolo non ricevuto. Devi rispondere con i messaggi e cercare una soluzione entro 48 ore dal primo messaggio. Il reclamo diventa possibile se il problema non è risolto e il cliente ha atteso fino a tre giorni dopo la data di consegna prevista, oppure la consegna risulta dal tracciamento ⁻⁵⁻.

Articolo non conforme alle aspettative. Devi autorizzare la richiesta di reso entro 48 ore, con un indirizzo di reso nazionale, un'etichetta prepagata o un rimborso senza reso ⁻⁵⁻.

Amazon accetta il reclamo in automatico, e addebita l'importo sul tuo account, in una serie di casi: non hai risposto entro 48 ore a un problema di consegna, non hai autorizzato o hai rifiutato il reso, non hai spedito entro la data prevista, non hai caricato un numero di tracciamento valido, non hai rimborsato entro 5 giorni dal ricevimento di un reso con etichetta prepagata ⁻⁵⁻. Se Amazon ti chiede informazioni durante l'esame di un reclamo, hai 48 ore per rispondere; poi il reclamo viene accettato ⁻⁹⁻.

Un reclamo concesso pesa sulla percentuale ordini difettosi ⁻⁵⁻. Hai 30 giorni di calendario per contestarlo ⁻⁵⁻. I messaggi contano anche qui: Amazon conserva le conversazioni proprio per usarle quando decide sui reclami ⁻⁴⁻. Come si legge la percentuale ordini difettosi lo spieghiamo nella guida sullo stato dell'account.

Gli errori che vediamo più spesso

Nessuno guarda la casella nel fine settimana. La regola delle 24 ore vale anche il sabato e la domenica⁻¹⁻. Per un'azienda piccola la soluzione non è rispondere di notte: è decidere chi controlla i messaggi nei giorni di chiusura, anche solo per mezz'ora.

L'email del servizio clienti finisce nello spam. Amazon stessa lo indica tra le prime cose da controllare⁻¹⁻. Un messaggio non visto è un messaggio senza risposta.

Il rifiuto del reso "perché il prodotto è stato usato". Rifiutare una richiesta di reso che rientra nelle politiche porta al reclamo accettato in automatico⁻⁵⁻. Se il prodotto torna danneggiato, se ne parla dopo averlo ricevuto: bloccare la richiesta prima non è un'opzione.

Il messaggio con il link al proprio sito. Nasce dalla buona intenzione di dare istruzioni o una guida all'uso. Ma i link esterni non necessari all'ordine non sono ammessi⁻³⁻.

Per chi spedisce in proprio, messaggi e resi sono metà del lavoro; l'altra metà è consegnare in tempo, e le soglie sono cambiate da poco: ne abbiamo scritto in *Spedisci da solo su Amazon?*

Domande frequenti

Entro quanto tempo bisogna rispondere ai messaggi dei clienti su Amazon?

Entro 24 ore, compresi fine settimana e festivi; le risposte automatiche non contano⁻¹⁻.

Posso scrivere ai clienti Amazon per fare promozioni?

No. Puoi contattarli solo per completare l'ordine o per assistenza, e i messaggi promozionali, pubblicitari o con coupon non sono consentiti⁻²⁻³⁻.

Cosa succede se non rispondo a un reclamo dalla A alla Z?

Se Amazon ti chiede informazioni e non rispondi entro 48 ore, il reclamo viene accettato, l'importo ti viene addebitato e la percentuale ordini difettosi peggiora⁻⁹⁻.

Entro quanto devo rimborsare un reso su Amazon?

Entro due giorni lavorativi dal ricevimento del reso, se spedisce in proprio⁻⁶⁻. Per gli ordini gestiti con Logistica di Amazon resi e rimborsi li gestisce Amazon⁻⁶⁻.

Quanti messaggi posso inviare al giorno ai clienti?

Amazon fissa un limite giornaliero pari a cinque volte il numero medio di ordini giornalieri, più 600 messaggi⁻⁴⁻.

ARGOMENTI CORRELATI

[STATO DELL'ACCOUNT](#)[SPEDIZIONE IN PROPRIO](#)[PRINCIPIANTI](#)

Fonti

1. [Amazon Seller Central, "Rispondere ai messaggi"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G202152030?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G202152030?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
2. [Amazon Seller Central, "Comunicare con gli acquirenti tramite il servizio messaggi acquirente-venditore"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200389080?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200389080?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
3. [Amazon Seller Central, "Linee guida per le comunicazioni"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G1701?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G1701?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
4. [Amazon Seller Central, "Domande frequenti sul servizio messaggi acquirente-venditore"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200383320?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200383320?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
5. [Amazon Seller Central, "Informazioni sui reclami dalla A alla Z"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G27951?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G27951?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
6. [Amazon Seller Central, "Gestione resi"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200708210?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G200708210?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
7. [Amazon Seller Central, "Politiche di reso"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G201725710?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G201725710?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
8. [Amazon Seller Central, "Domande frequenti sulle informazioni relative alla qualità dell'assistenza clienti"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GFAK2DGMB6JWDZUX?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/GFAK2DGMB6JWDZUX?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.
9. [Amazon Seller Central, "Rispondere a un reclamo dalla A alla Z"](https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G1781?locale=it-IT) (<https://sellercentral.amazon.it/help/hub/reference/external/G1781?locale=it-IT>) Consultata il 24 settembre 2026.

Punto Zero Consulting non è affiliata ad Amazon. Le guide seguono l'ordine degli argomenti di Amazon Seller University per aiutarti a orientarti, ma i testi sono nostri: per le regole ufficiali fanno fede le pagine di aiuto di Seller Central citate nelle fonti.

