

Andere Probleme mit dem Konto

ID 7364116362

Fall beantwortet

Ihr Fall- und
Anfrageprotokoll
anzeigenIhr Fall kann nicht erneut geöffnet werden. Falls Sie Hilfe benötigen, [kontaktieren Sie uns](#).**Amazon**

Sep 28, 2021 01:42 PM

Guten Tag!

Im Bezug auf die Freischaltung.

Bei dem Artikel handelt es sich um ein Produkt, das die Zutat Nicotinamid Mononukleotid enthält, welches ein nicht zugelassenes Lebensmittel (Novel Food) ist. Für weitere Informationen klicken Sie bitte auf die folgenden Links: <https://webgate.ec.europa.eu/rasff-window/screen/notification/440009>, <https://webgate.ec.europa.eu/rasff-window/screen/notification/441604>. Wenn Ihr Produkt fälschlicherweise entfernt wurde, lesen Sie bitte die Beschreibung Ihres Produkts auf der Produktdetailseite und wenden Sie sich an den Verkäuferservice, um die Freischaltung zu beantragen. Bitte fügen Sie eine Kopie des Etiketts Ihres Produkts mit der Zutatenliste bei.

Die Beschreibung braucht aktualisiert werden.

Das Attribut, für das Sie eine Aktualisierung angefordert haben, wurde bereits von einem anderen Vertreter der Marke beansprucht, unter der die ASIN derzeit angeboten wird. Wir können keine Aktualisierungen gemäß Ihrer Anfrage vornehmen. Stattdessen empfehlen wir Ihnen, sich an das Konto des erfolgreichen Anbieters zu wenden, um den Änderungen zuzustimmen. Sobald Sie beide als Markenvertreter sich auf die neuen Werte geeinigt haben, kann das andere Konto die erforderlichen Aktualisierungen über Seller Central vornehmen.

Freundliche Grüße

Mishal Raj

Amazon Verkäuferservice

BENÖTIGEN SIE WEITERE HILFE?

In den Verkäuferforen erhalten Sie Tipps und Hilfe von anderen Verkäufern: <https://sellercentral-europe.amazon.com/forums/>
Ausführliche Informationen zur Verwaltung Ihrer Produkte und Bestellungen finden Sie in den Hilfe Seiten für Verkäufer über die Suchfunktion in Seller Central.

Sie haben weitere Fragen zu diesem Sachverhalt? Melden Sie sich bei uns über das Fallprotokoll oder direkt über folgenden Link:

<https://sellercentral-europe.amazon.com/cu/case-dashboard/view-case?caseID=7364116362>

Selbstverständlich sind wir auch für alle anderen Anliegen für Sie da. Kontaktieren Sie uns direkt über unser Kontaktformular:

<https://sellercentral.amazon.de/hz/contact-us>

Bitte beachten Sie: Diese E-Mail wurde von einer Adresse gesendet, die nicht für den Empfang von E-Mails eingerichtet ist. Bitte antworten Sie deshalb nicht auf diese Nachricht.

^ [Ausblenden](#)**sterben.war.gestern@gmail.com**

Sep 27, 2021 10:40 PM

Sehr geehrtes Team

Erneut wurden wir vom 'Marken Team' in ziemlich unfreundlicher Weise abgebürstet, denn der Fall wurde einfach geschlossen, obwohl nichts geklärt ist. Siehe ID7340424962 - DE - Restricted Products - Appeal - ASIN: B082FP63VQ

Bitte lesen Sie die Stellungnahme Ihres Teams, die ich zu Ihrer Bequemlichkeit als Screenshot anfüge.

Der wichtigste Satz in dieser Stellungnahme lautet: "Der Verkauf des Stoffes Nicotinamid-Mononukleotid (NMN) als Non-Food-Produkt ist auf Amazon.de möglich."

Genau das würden wir gern tun.

Wir haben dazu versucht, die Details Produkts mit der ASIN B082FP63VQ so zu ändern, wie in der Nachricht, die im Screenshot gezeigt wird, gefordert. Insbesondere wurde das Etikett des Produkts geändert, weil die Kollegen moniert hatten, dass das bisherige Etikett einen Hersteller mit Namen "Anti-Aging-Produkte" zeigt, denn dieser Name könnte von Kunden als Hinweis aufgefasst werden, dass es sich bei NMN eben nicht einfach um eine

Chemikalie handelt, sondern dass dieser Stoff zum Verzehr gedacht ist. Es wurden zudem alle Suchworte entfernt, die auf ein Nahrungsergänzungsmittel hinweisen oder so aufgefasst werden könnten und es wurde der Hinweis hinzugefügt, dass die Chemikalie nur für Forschungszwecke gedacht sei.

Bitte sehen Sie auch den Nachricht Ihrer Kollegin Kathuria, die versprach, dass Sie uns helfen würden, wenn alle "Hinweise auf die Verwendung als Lebensmittelprodukt" entfernt würden.

Wir sind der Meinung, dass wir das getan haben und dass wir auch allen weiteren Forderungen entsprochen haben und haben das Produkt mit diesen Veränderung zur Prüfung eingereicht.

Doch das führt offenbar nicht zum Erfolg.

Eine Änderung des Produkts scheint vom System verunmöglicht zu werden.

In den Screenshots sehen wir die Fehlermeldung, und dort wird noch einmal behauptet, dass es sich bei NMN um eine nicht zugelassenes Nahrungsergänzungsmittel handle. Das ist aber Unsinn. Es handelt sich bei NMN um eine Chemikalie und Ihre Kollegin hat ja ausdrücklich geschrieben, dass NMN als Non-Food sehr wohl bei Amazon.de vertrieben werden kann !!!

Wir erinnern Sie hiermit an der Versprechen Ihrer Kollegin, uns weiter zu helfen!

Freundliche Grüße
Dr. Peter Niehenke

Anlagen:

[Bildschirmfoto 2021-09-27 um 21.12.52.png](#)

[Bildschirmfoto 2021-09-27 um 21.37.26.png](#)

[Bildschirmfoto 2021-09-27 um 21.12.52.png](#)

[Bildschirmfoto 2021-09-27 um 21.41.41.png](#)

[Bildschirmfoto 2021-09-27 um 21.18.12.png](#)

[^ Ausblenden](#)

sterben.war.gestern@gmail.com

Sep 27, 2021 12:27 PM

Die Diskussion beginnt jeden Tag immer wieder von vorn. Es wäre SEHR hilfreich, wenn die Auskünfte der unterschiedlichen Support-Mitarbeiter sich nicht dauernd im Widerspruch zueinander befinden würden !!

Wir erhielten unter der 7340424962 folgende Nachricht, und bitten Sie darum, uns zu erklären, warum das, was Ihre Kollegin dort geschrieben hat, nicht mehr gültig sein soll. Wir haben nämlich aufgrund dieser Nachricht Ihrer Kollegen Änderungen an der Produktbeschreibung vorgenommen und diese Änderungen eingereicht. Wir wurden aber schlicht abgebügelt. Grundlage ist ein Urteil, dass gegen eine FIRMA IN DEUTSCHLAND ergangen ist. Wir aber sind eine Firma in er Schweiz und das Urteil hat daher für uns keine Bedeutung.

Zitat:

Guten Tag!

Es wurde gemeldet, dass es in Bezug auf Ihr Angebot falsche Informationen gibt.

Das liegt daran, dass zu einem früheren Zeitpunkt übermittelte Produktdaten im System nach wie vor vorhanden sind. Um diese zu löschen, entfernen Sie das Produktangebot, warten Sie 24 Stunden und stellen Sie das Produkt mit den richtigen Informationen wieder ein.

Wenn Sie ein Produkt mit der korrekten Händler-SKU löschen und erneut einstellen, wirkt sich dies nicht auf Ihren Versand durch Amazon-Lagerbestand (falls vorhanden), Ihre ASIN-Verkaufshistorie oder auf Rezensionen aus.

Um ASINs Ihrer Marke zu beanspruchen, müssen Sie die folgenden Attribute zu Ihren ASINs hinzufügen und dabei sicherstellen, dass das Attribut "Markenname" mit dem Namen übereinstimmt, der bei uns gespeichert ist:

* Markenname (brand_name)

* Produktkennung (UPC, JAN oder EAN)

* Typ der Produktkennung (UPC, JAN oder EAN)

* Kategorisierung (Browse Node oder empfohlene Browse Nodes)

Die korrekte Lagerbestandsdatei finden Sie hier:

Mehrere Artikel hochladen (<https://sellercentral-europe.amazon.com/listing/download>)

Freundliche Grüße

RAJESH KUMAR
Amazon-Markenregistrierung

----- Nachricht von uns

Ich habe jetzt die Beschreibung für das Produkt B07ZFZVQBL abgeändert und bitte um Nachricht, ob es noch immer Beanstandungen gibt.
^ Ausblenden

Amazon

Sep 27, 2021 12:07 PM

Guten Tag,

wir verstehen, dass Sie ein Anliegen zu der ASIN B082FP63VQ haben.

Um die vorangegangenen Missverständnisse zu beheben, haben wir Untersuchungen zu dem Produkt angestellt.

Der Grund warum das Produkt entfernt wurde ist folgender:

Bei dem Artikel handelt es sich um ein Produkt, das die Zutat Nicotinamid Mononukleotid enthält, welches ein nicht zugelassenes Lebensmittel (Novel Food) ist.

Für weitere Informationen klicken Sie bitte auf die folgenden Links: <https://webgate.ec.europa.eu/rasff-window/screen/notification/440009>, <https://webgate.ec.europa.eu/rasff-window/screen/notification/441604>.

Wenn Ihr Produkt fälschlicherweise entfernt wurde, lesen Sie bitte die Beschreibung Ihres Produkts auf der Produktdetailseite und wenden Sie sich an den Verkäuferservice, um die Freischaltung zu beantragen.

Bitte fügen Sie eine Kopie des Etiketts Ihres Produkts mit der Zutatenliste bei.

Für weitere Informationen, besuchen Sie gerne folgende Hilfeseite:

Häufig gestellte Fragen zu Artikeln, die einer Produktbeschränkung unterliegen https://sellercentral-europe.amazon.com/gp/help/GCYAVS22E6CQKV2B?ref=_xx_swlang_head_xx&mons_sel_locale=de_DE&languageSwitched=1&referral=A24QKBEK0CV6PY_A2XX1B8JA28AIN

Ihre Meinung zu unserem Kundenservice ist uns wichtig!
Waren Sie mit der Bearbeitung Ihrer Anfrage zufrieden?

Very dissatisfied	Dissatisfied	Neutral	Satisfied	Very satisfied
-------------------	--------------	---------	-----------	----------------

Vielen Dank!

Detaillierte Informationen zu Ihrem Fall finden Sie hier: http://sellercentral-europe.amazon.com/gp/case-dashboard/view-case.html/ref=sc_cd_lobby_vc?caseID=7364116362.

Bitte beachten Sie: Diese E-Mail wurde von einer Adresse gesendet, die nicht für den Empfang von E-Mails eingerichtet ist. Sie haben weitere Fragen? Kontaktieren Sie uns direkt über unser Kontaktformular: <https://sellercentral-europe.amazon.com/gp/contact-us/contact-amazon-form.html>.

Freundliche Grüße

Nazim

Amazon Verkäuferservice

=====

BENÖTIGEN SIE WEITERE HILFE?

In den Verkäuferforen erhalten Sie Tipps und Hilfe von anderen Verkäufern: <https://sellercentral-europe.amazon.com/forums/>
Ausführliche Informationen zur Verwaltung Ihrer Produkte und Bestellungen finden Sie in den Hilfe Seiten für Verkäufer über die Suchfunktion in Seller Central.

Sie haben weitere Fragen zu diesem Sachverhalt? Melden Sie sich bei uns über das Fallprotokoll oder direkt über folgenden Link: <https://sellercentral-europe.amazon.com/cu/case-dashboard/view-case?caseID=7364116362>

Selbstverständlich sind wir auch für alle anderen Anliegen für Sie da. Kontaktieren Sie uns direkt über unser Kontaktformular: <https://sellercentral.amazon.de/hz/contact-us>

Bitte beachten Sie: Diese E-Mail wurde von einer Adresse gesendet, die nicht für den Empfang von E-Mails eingerichtet ist. Bitte antworten Sie deshalb nicht auf diese Nachricht.

^ Ausblenden

sterben.war.gestern@gmail.com

Sehr geehrte Giselle M.

^ Mehr einblenden

Sep 26, 2021 03:43 PM

Amazon

Sep 26, 2021 03:30 PM

Sehr geehrter Herr Niehenke,

Vielen Dank für Ihre Anfrage bezüglich Appeal - ASIN: B082FP63VQ. Zunächst möchte ich mich dafür entschuldigen, dass der vorherige Fall abgeschlossen wurde. Ich habe nach dem Fall gesucht und die gesamte Kommunikation überprüft.

Mir ist aufgefallen, dass es in der Kommunikation einige Missverständnisse gab. Zum einen wurden die ASINs aufgrund einer speziell für Sie geltenden staatlichen Einschränkung gesperrt.

Die deutsche Behörde hat gegenüber dem Vertriebspartner AFEGA Chemicals (Landratsamt Würzburg, 19.02.2021) einen Bescheid erlassen, der es dem Vertriebspartner untersagt, NMN auf seiner Website und in anderen Online-Shops wie Amazon anzubieten.

Sie müssen sich an diese Behörde wenden, um dieses Problem zu lösen, damit Sie Ihre Produkte bei Amazon verkaufen können.

Das Thema Marke ist zweitrangig. Wir müssen die Einschränkung zuerst aufheben.

Wenn Sie bereits die Erlaubnis von Landratsamt Würzburg zum erneuten Verkauf dieser Produkte erhalten haben, fügen Sie die Dokumentation diesem Fall bitte bei und wir werden von dort aus fortfahren.

Ich wünsche Ihnen einen schönen Sonntag.

Freundliche Grüße

Giselle M.

Amazon Verkäuferservice

=====

BENÖTIGEN SIE WEITERE HILFE?

In den Verkäuferforen erhalten Sie Tipps und Hilfe von anderen Verkäufern: <https://sellercentral-europe.amazon.com/forums/>
Ausführliche Informationen zur Verwaltung Ihrer Produkte und Bestellungen finden Sie in den Hilfe Seiten für Verkäufer über die Suchfunktion in Seller Central.

Sie haben weitere Fragen zu diesem Sachverhalt? Melden Sie sich bei uns über das Fallprotokoll oder direkt über folgenden Link:

<https://sellercentral-europe.amazon.com/cu/case-dashboard/view-case?caseID=7364116362>

Selbstverständlich sind wir auch für alle anderen Anliegen für Sie da. Kontaktieren Sie uns direkt über unser Kontaktformular:

<https://sellercentral.amazon.de/hz/contact-us>

Bitte beachten Sie: Diese E-Mail wurde von einer Adresse gesendet, die nicht für den Empfang von E-Mails eingerichtet ist. Bitte antworten Sie deshalb nicht auf diese Nachricht.

^ Ausblenden

sterben.war.gestern@gmail.com

Sep 24, 2021 11:54 AM

Sehr geehrtes Team

Ich fühle mich von Ihnen abgeburstet und das finde ich ausgesprochen widerlich.
Es geht um die ID7340424962 - DE - Restricted Products - Appeal - ASIN: B082FP63VQ

Der Fall wurde geschlossen, obwohl er ALLES ANDERE als geklärt ist. Ich finde ein solches Verhalten unverschämt!!

Im Anhang sehen Sie, dass wir berechtigt sind, die Marke AFEGA als auch die Marke AFEGA Chemicals zu benutzen.

Der Link, der uns in als 'letzte Antwort' unter der oben angegeben ID angegeben wurde, führt zu einer Fehlermeldung.

Offensichtlich sollen wir einfach BLOCKIERT werden und es gibt keine vernünftigen Antworten mehr. Ein solches Verhalten ist eines Unternehmens wie Amazon einfach nicht würdig.

Dr. Peter Niehenke

Der Verkäufer hat eine Rückrufnummer +499313206300 in folgendem Land - Deutschland - angegeben. Falls der Verkäuferservice zusätzliche Informationen zur Klärung einer Anfrage benötigt, kann diese Nummer genutzt werden, um den Verkäufer innerhalb der üblichen Geschäftszeiten des betreffenden Landes anzurufen.

Anlagen:

[Bildschirmfoto 2021-09-24 um 11.45.30.png](#)

[Bildschirmfoto 2021-09-24 um 11.47.56.png](#)

^ Ausblenden

In Seller Central verwenden wir nur Cookies und ähnliche Tools (zusammenfassend "Cookies"), um Ihnen Dienstleistungen anzubieten, einschließlich der Authentifizierung und der Erhaltung Ihrer Einstellungen. Andere Amazon-Websites und -Dienstleistungen verwenden möglicherweise Cookies für weitere Zwecke. Lesen Sie bitte die [Benachrichtigung zu Amazon-Cookies](#), um mehr über die Verwendung von Cookies durch Amazon zu erfahren.