

4. Модерация и изменение карточки товара

4.1. Как долго длится модерация?

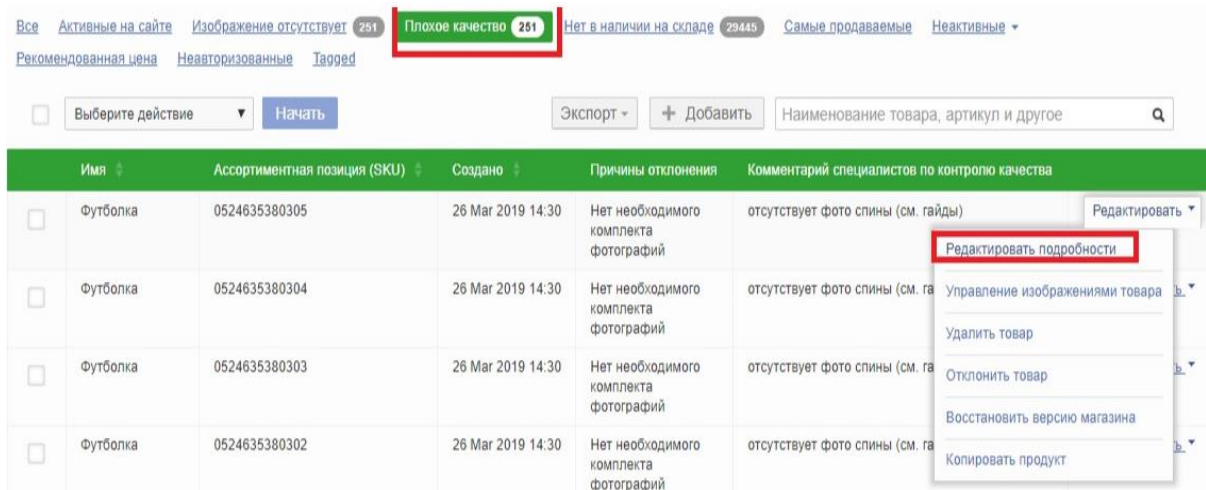
- Если вы загружаете товары без фото - обязательно сообщите об этом вашему менеджеру, он проверит их в течение 24 часов или вернется с комментариями по исправлению.
- Если вы загружаете товары с фото - проверкой занимается Отдел контроля качества. Срок проверки в среднем занимает от 1 до 3 рабочих дней, однако срок может увеличиваться в связи с увеличением товаров в очереди (например, перед началом сезона).
- Если ваш товар был отредактирован (отклонен и исправлен вами, либо вы изменили что-либо в товаре до утверждения), то товар попадает в конец очереди и вам необходимо ждать дополнительно от 1 до 3 рабочих дней.

4.2. Как узнать результат модерации?

- Товары, ожидающие модерации, отображаются в разделе “Товары” – “Управление товарами” – вкладка “Неактивные” – “На модерации”. Отклоненные товары отображаются во вкладке “[Плохое качество](#)”.

4.3. Что делать, если товар не прошел модерацию?

- Обратите внимание на причину отклонения и комментарий модератора. Пояснения по причинам отклонений вы можете изучить по ссылке – “[Причины отклонения](#)”.
- Зайдите в карточку товара с помощью кнопки “Редактировать” – “Редактировать подробности”, найдите и исправьте ошибку в интерфейсе карточки. Если ошибка в фото, то удалите отклоненное фото и загрузите корректное.



Все [Активные на сайте](#) [Изображение отсутствует](#) (251) **[Плохое качество](#)** (251) [Нет в наличии на складе](#) (29445) [Самые продаваемые](#) [Неактивные](#) +

[Рекомендованная цена](#) [Неавторизованные](#) [Tagged](#)

Выберите действие

Имя	Ассортиментная позиция (SKU)	Создано	Причины отклонения	Комментарий специалистов по контролю качества	
<input type="checkbox"/>	Футболка	0524635380305	26 Мар 2019 14:30	Нет необходимого комплекта фотографий	отсутствует фото слины (см. гайды) <input type="button" value="Редактировать"/>
<input type="checkbox"/>	Футболка	0524635380304	26 Мар 2019 14:30	Нет необходимого комплекта фотографий	отсутствует фото слины (см. гайды) <input type="button" value="Редактировать"/>
<input type="checkbox"/>	Футболка	0524635380303	26 Мар 2019 14:30	Нет необходимого комплекта фотографий	отсутствует фото слины (см. гайды) <input type="button" value="Редактировать"/>
<input type="checkbox"/>	Футболка	0524635380302	26 Мар 2019 14:30	Нет необходимого комплекта фотографий	отсутствует фото слины (см. гайды) <input type="button" value="Редактировать"/>

- После внесения **всех** исправлений зайдите на вкладку “Информация о товаре” и внизу страницы нажмите кнопку “Завершить редактирование”, чтобы отправить товар на повторную проверку.
- Если у вас повторяется причина отклонения по всем артикулам и касается одного атрибута, то вы можете внести изменения через массовое обновление товаров
- Для этого вам необходимо скачать файл со всеми отклоненными товарами.

[Все](#)
[Активные на сайте](#)
[Изображение отсутствует](#) 1476
 [Плохое качество](#) 731
 [Нет в наличии на складе](#) 76336
 [Самые продаваемые](#)
[Неактивные](#)

[Рекомендованная цена](#) 481
 [Неавторизованные](#)
[Tagged](#)

Выберите действие [Начать](#)
Экспорт ▾ + Добавить

Имя	Ассортиментная позиция (SKU)	Создано	Причины отклонения	Комментарий специалистов по контролю качества	
<input type="checkbox"/>	Платье домашнее 59801020-1/24018/4312P-XXL	06 Дек 2019 10:54	Другая причина	Нет галочки отправить на фотостудию и нет фотографий	Редактировать
<input type="checkbox"/>	Платье домашнее 59801020-1/24018/4312P-XS	06 Дек 2019 10:54	Другая причина	Нет галочки отправить на фотостудию и нет фотографий	Редактировать
<input type="checkbox"/>	Платье домашнее 59801020-1/24018/4312P-XL	06 Дек 2019 10:54	Другая причина	Нет галочки отправить на фотостудию и нет фотографий	Редактировать
<input type="checkbox"/>	Платье домашнее 59801020-1/24018/4312P-S	06 Дек 2019 10:54	Другая причина	Нет галочки отправить на фотостудию и нет фотографий	Редактировать
<input type="checkbox"/>	Платье домашнее 59801020-1/24018/4312P-M	06 Дек 2019 10:54	Другая причина	Нет галочки отправить на фотостудию и нет фотографий	Редактировать
<input type="checkbox"/>	Платье домашнее 59801020-1/24018/4312P-L	06 Дек 2019 10:54	Другая причина	Нет галочки отправить на фотостудию и нет фотографий	Редактировать

В открывшемся файле нужно оставить столбец “SellerSku” и тот, в котором у вас ошибка, остальные столбцы удалить. Вносите корректную информацию в этот столбец. Сохраняете файл. В личном кабинете заходите в раздел “Товары” – “[Загрузить товары](#)”, в окне “Загрузить заполненный шаблон” выбираете тип загрузки: “Обновить товары”, добавляете файл и нажимаете кнопку “Загрузить файл”. Ожидаете результат загрузки.

[Скачать шаблоны](#)
[Загрузить заполненный шаблон](#)
[Результаты загрузки](#)

Тип загрузки *

Выберите файл * Файл не выбран
 Допустимые форматы: .csv, .xlsx, .xls.

- Обращаем ваше внимание, что после исправлений товар будет проверен в порядке очереди.

4.4. Что делать, если товары отклонены по причине «Вносятся некорректные изменения. Допускаются только изменения цены и размеров»?

- Необходимо зайти в раздел «Товары» - «Управление товарами»- «Плохое качество», отметить галочкой отклоненные по этой причине товары и выбрать действие «Restore last approved version». Затем нажать кнопку «Начать».

Выберите действие [Начать](#)
Экспорт ▾ + Добавить

Выберите действие [Restore last approved version](#)
 Удалить продукты

Имя	Ассортиментная позиция (SKU)	Создано	Причины отклонения	Комментарий специалистов по контролю качества	
<input checked="" type="checkbox"/>	Комплект 2093216	19 Дек 2019 12:06	Вносятся некорректные изменения. Допускаются только изменения цены и размеров.		Редактировать

- Если товары были отклонены модераторами после добавления новых размеров в карточку, то после выше указанных действий, необходимо зайти в карточку товара и восстановить товар, который был автоматически удален системой

Сложительные поля

Размер	Тип Доставки	Налоговый класс	Seller SKU*	EAN / UPC / ISBN	Количество	Цена*	Цена со скидкой	Начало распродажи	Окончание распродажи
40	Fulfillmen	0%	1191-40	481652502110	0	7 300			
36	Fulfillment by L	0%	1191-42_	4816525023879	0	7 300			
46	Fulfillmen	0%	1191-46	4816525021134	0	7 300			
44	Fulfillmen	0%	1191-44	4816525021127	0	7 300			
42	Fulfillmen	0%	1191-42	4816525021110	0	7 300			

4.5. Почему товары отклонены массово, часть товаров не соответствуют причинам отклонения.

- Так как проверка товаров каждого артикула производится отдельно, то при обнаружении одной и той же ошибки при проверке нескольких первых артикулов проверяющий отклоняет товары массово. Однако, стоит обратить внимание, что данный комментарий может не относиться ко всем вашим товарам. Для решения вам необходимо проверить все отклоненные артикулы и исправить указанный недочет. Если карточка не содержит ошибки -, то нажмите “Завершить редактирование” - и она будет отправлена на модерацию повторно.

4.6. Что можно делать с товаром после прохождения модерации?

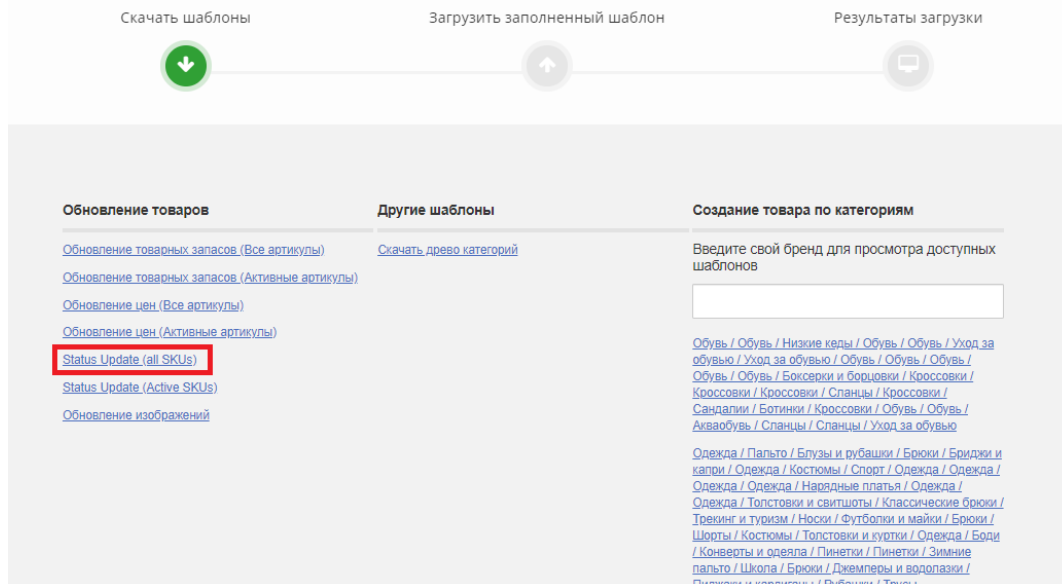
- После того, как товар пройдет модерацию, он будет доступен к поставке. После модерации вы можете только изменять у товара цену, а также добавлять новые размеры. Все остальные действия такие как изменения атрибутов, изменение статуса товаров (удаление/выключение) становятся недоступны.

4.7. Почему мне запрещено удалять товар после прохождения модерации?

- Если Товар уже ранее поставлялся на склад, то при удалении товара в дальнейшем его будет невозможно найти в наших системах и, например, оформить возврат такого товара.
- К сожалению, для товаров, которые не поставлялись на склад, нет особого признака, и он попадает под общий запрет удаления товаров. Именно поэтому для удаления товара вам необходимо обратиться к менеджеру.

4.8. Как выключить/удалить товар?

- Если товар еще не прошел модерацию или если ему не присвоился LamodaSKU, то вы можете выключить/удалить товар самостоятельно. Сделать это можно через “Товары” – “[Управление товарами](#)”. Вы находите требуемый артикул и можете выбрать определенное действие. Либо вы можете выключить/удалить товары через шаблон. Для этого вам необходимо перейти в “Товары” – “[Загрузить товары](#)”, скачать шаблон [Status Update \(all SKUs\)](#).



В случае выключения товаров, в колонке “Status” нужно прописать “inactive” в случае, если товар необходимо удалить, то вы указываете “deleted”.

- Если же товар уже прошел модерацию, то вам необходимо обратиться к вашему менеджеру. Вам следует прислать на почту mp@lamoda.ru список “SellerSku” товаров, которые необходимо выключить/удалить, а также указать причину, по которой вы хотите, чтобы товар был выключен/удален. Если товар не был поставлен на склад, то менеджер удалит товар, если же товар поставлялся и размещался на сайте Lamoda.ru, то товар, можно будет, только деактивировать (выключить).

4.9. Почему я не могу изменить информацию о товаре?

- После того, как товар прошел модерацию, почти все атрибуты в карточке товара становятся недоступными для редактирования. В карточке товара остаются доступны для редактирования лишь атрибуты, которые мы добавляли в последние полгода для того, чтобы при изменении цены на товар через интерфейс, вы всегда смогли вписать требуемое значение.
- Мы внимательно проверяем карточку товара и исправляем недочеты самостоятельно, если они есть. Если же карточка товара снимается у нас на фотостудии, необходимость самостоятельно исправлять в ней что-то также отсутствует, поскольку коллеги опишут товар согласно всем нашим требованиям и стандартам. В связи с этим мы заблокировали атрибуты для редактирования, поскольку мы уверены в их корректности и соответствии нашим требованиям.

4.10. Как изменить информацию о Товаре, если все же очень надо?

- Если все же вы считаете, что какой-то из атрибутов требует замены (описание, сезон и пр.), то вам необходимо отправить нам письмо на mp@lamoda.ru с Excel-файлом, в котором прописать ваш артикул “SellerSku”, наш “LamodaSKU”, атрибут, который необходимо изменить и причину изменения. Данным способом можно направлять нам все атрибуты, кроме Штрих-кода товара (EAN/ProductId). Мы передадим данную информацию нашим коллегам и обязательно сообщим вам итоговый результат, либо укажем на причины отказа в замене значений тех или иных атрибутов.

4.11. Как добавить описание к товару, если его удалили при модерации, а я считаю, что оно необходимо?

- Если вы считаете, что товару требуется описание, то вам необходимо действовать по инструкции о замене информации о Товаре, которая описана в предыдущем пункте.

4.12. Как изменить штрих-код у товара, который уже есть на складе?

- В случае, если у вашего товара изменился штрих-код, то изменить его в карточке товара вы не сможете - данная информация у нас не отобразится и склад не будет знать об изменениях. Вам необходимо будет использовать поле “LabelCode” в шаблоне для создания файла с поставкой и указывать новый штрих-код напротив нужного артикула. Более подробно про создание поставки описывает следующий раздел.
- В случае, если поставка загружается через Lamoda B2B Platform partner.lamoda.ru для этого используется поле EAN.