Приложение

Авито

Авито реализует комплексные партнерские программы для предпринимателей, в том числе в сотрудничестве с Минэкономразвития России через Центры «Мой бизнес», оператор действующей программы – Национальное агентство развития предпринимательства «Мой бизнес – мои возможности».

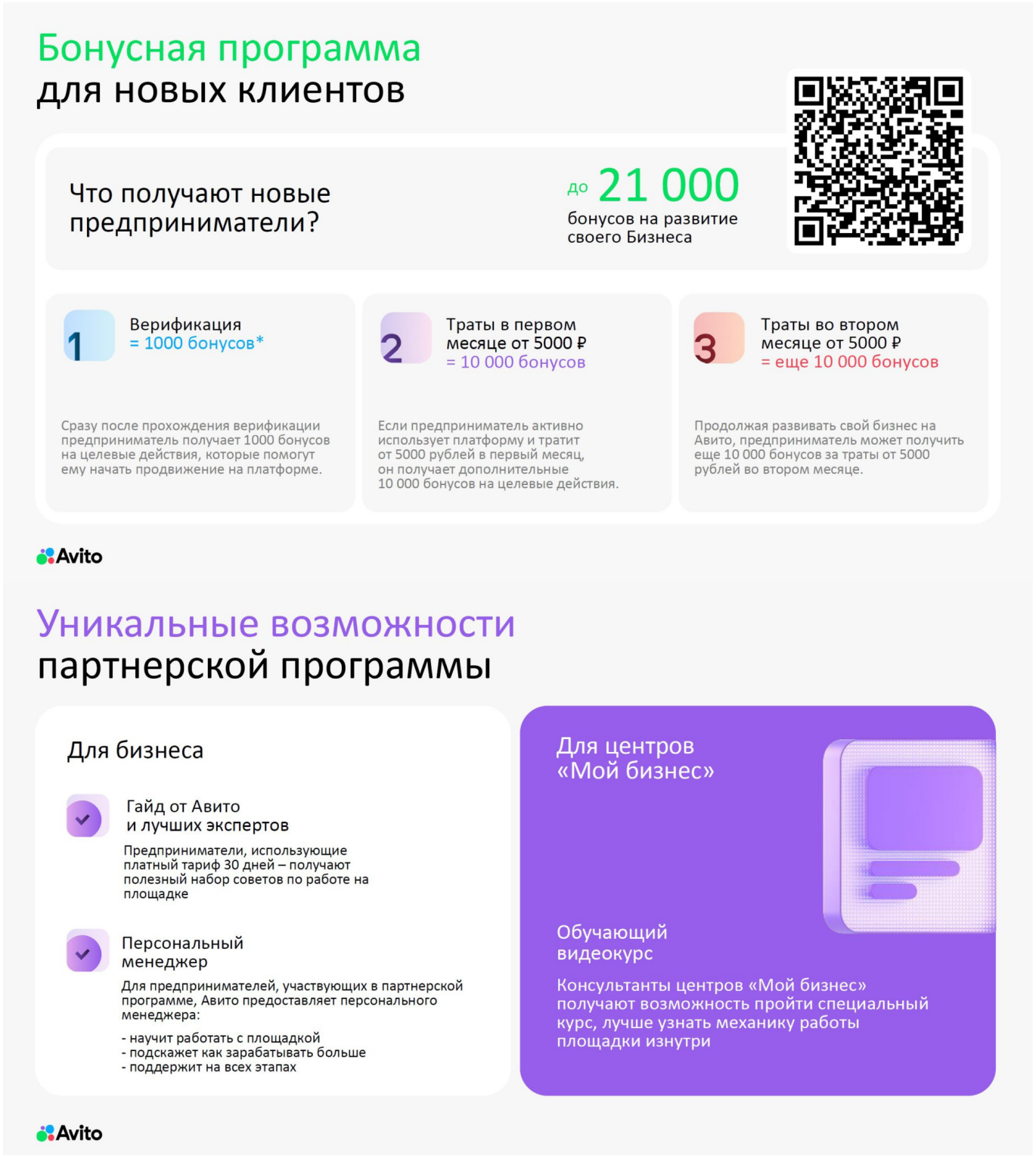
С момента запуска партнерской программы между «Авито» и Центрами «Мой Бизнес» с 2023 года ею воспользовались более 4 тыс. предпринимателей по всей стране.

Основными условиями программ «Авито» являются предоставление субъектам МСП и самозанятым дополнительных бонусов и специальных условий для развития их бизнеса, а также проведение обучающих вебинаров и мероприятий с участием экспертов платформы.

Для обратной связи и приёма обращений пользователей в Авито организованы «горячая» линия службы поддержки по телефону 8 800 600-00-01, электронная почта sales@avito.ru, а также специальная страница на платформе для приёма обращений по адресу: https://support.avito.ru/request.

Более того, в рамках действующих партнерских программ, Авито предоставляет участникам персонального менеджера, который знакомит предпринимателя с платформой, доводит информацию о доступных инструментах для бизнеса, помогает решить проблемные вопросы.

Дополнительно сообщаем, что для оперативной коммуникации создан специальный закрытый чат в мессенджере для консультантов Центров «Мой бизнес», в котором они получают оперативную поддержку от менеджеров отдела продаж и сопровождения Авито по запросам в рамках реализуемых партнерских программ в направлениях Товары и Услуги. В настоящий момент в чате более двухсот участников – представителей Центров «Мой бизнес».



Вайлдберрис

Презентационные материалы в приложении.

Контактное лицо для Центров «Мой бизнес» – Бакуничева Алиса, тел. +7 (915) 388-62-34.

Мегамаркет

Реализуется программа «Сделано в России», презентационные материалы в приложении.

Контактное лицо для Центров «Мой бизнес» – Подледнев Владислав Александрович, руководитель направления маркетинга продавцов Мегамаркет, тел. +7 (916) 775-33-21, эл. почта: vladislav.podlednev@megamarket.ru.

Яндекс Маркет

1. Яндекс Маркет реализует комплекс мер поддержки предпринимателей (продавцов, владельцев пунктов выдачи заказов), включая финансовые меры поддержки развития бизнеса на площадке, доступ к обучающим мероприятиям, информационным ресурсам и инструментам продвижения товаров на платформе. Информация доступна на сайтах https://partner.market.yandex.ru/ и https://market.yandex.ru/lp/market-pvz (в приложении).

2. Для получения информации об особенностях продажи товаров на площадке Яндекс Маркет, а также отработки проблемных вопросов предприниматели могут обратиться в Службу поддержки в личном кабинете, а также направить запрос на электронную почту merchant@market.yandex.ru.

3. Жалобы и претензии продавцы и владельцы пунктов выдачи заказов, сотрудничающие с Яндекс Маркет, направляют в личном кабинете через специальную форму направления претензий, а также на выделенную электронную почту merchant@market.yandex.ru.

Кроме того, Яндекс Маркет является членом Комиссии по созданию условий саморегулирования в электронной торговле при Министерстве промышленности и торговли Российской Федерации (далее – Комиссия), в рамках которой рассматриваются жалобы продавцов и владельцев пунктов выдачи заказов на действия площадок. Предприниматели могут направить свою претензию по форме, доступной на сайте: https://akit.ru/business/tradecommission/appeal.

Озон

Частные обращения предпринимателей готовы брать в работу в случае, если они не были решены в рамках эффективной системы обработки обращений в течение 14 дней. Такие обращения можно присылать на адрес эл. почты: Mybusiness@ozon.ru.

Обновлено 06.10.2025

Поддержка продавцов

В этой статье:

Раздел «Поддержка»

Обращение в поддержку

- Как выбрать категорию и тему обращения

Что дальше

Получение ответа

Дополнение и уточнение в диалоге

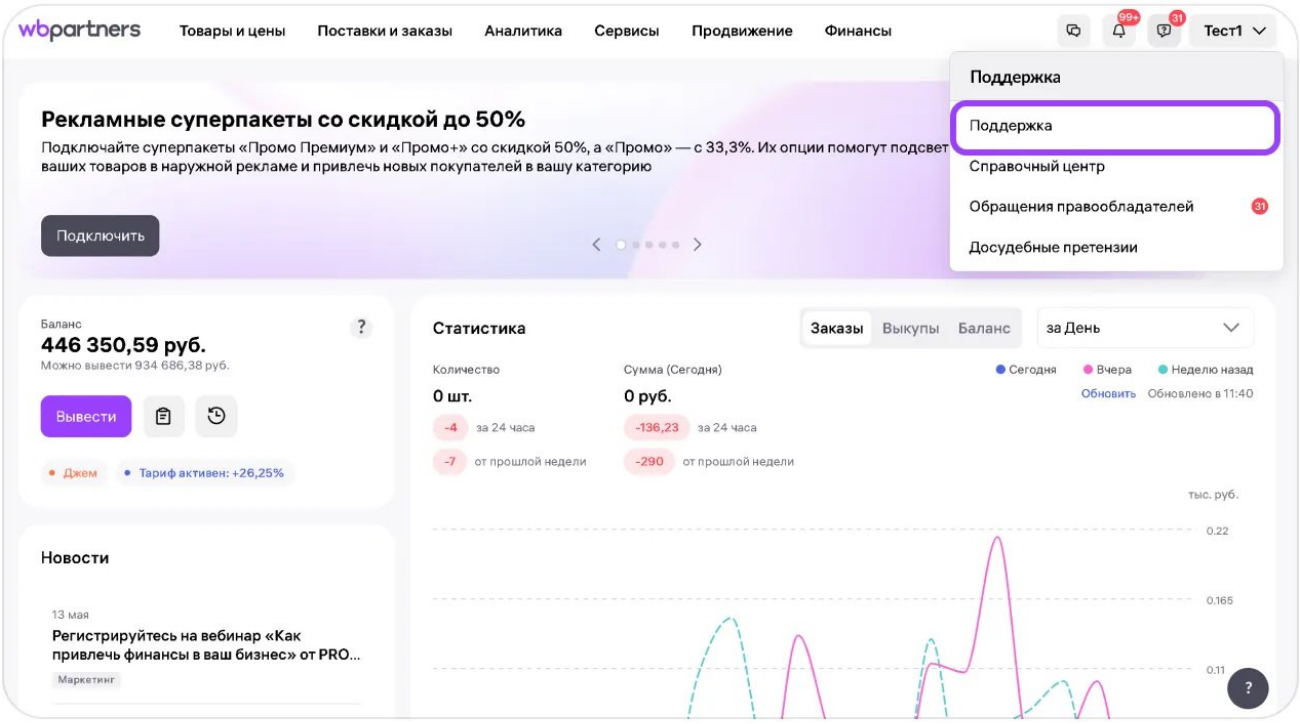
Поиск по диалогам

Остерегайтесь мошенников! Ознакомьтесь с инструкцией, как от них защититься

Раздел «Поддержка»

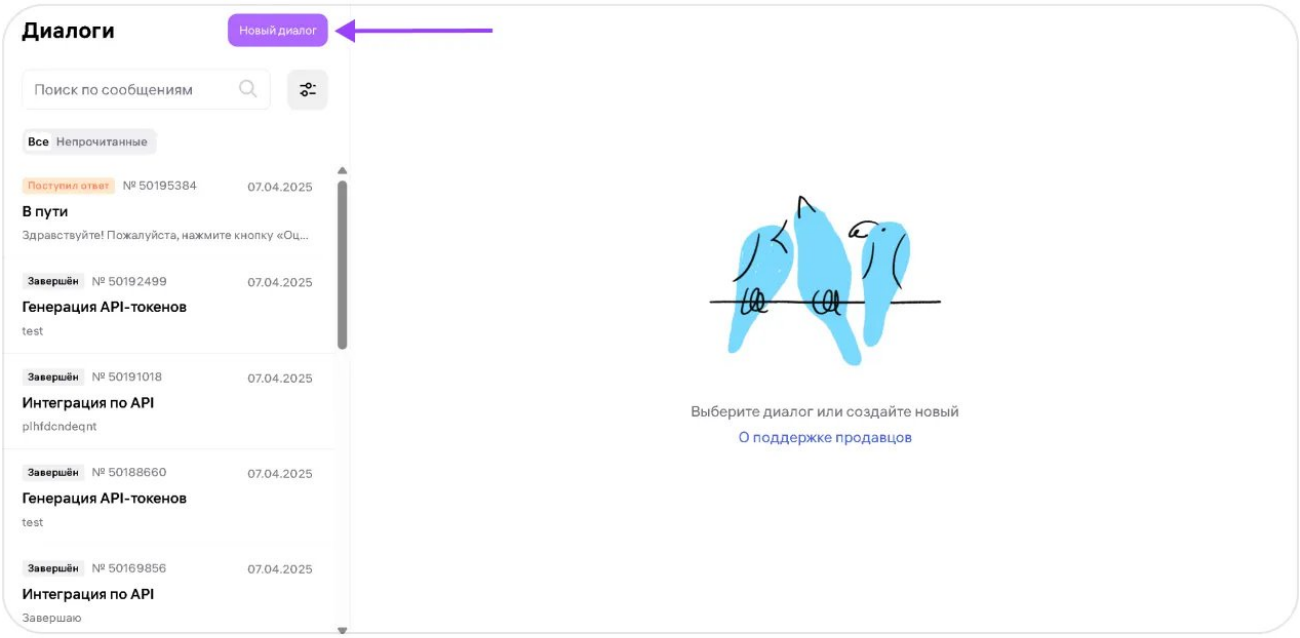
Если у вас возникли сложности при работе с порталом, и их решения нет в справочном центре, вы можете обратиться в техническую поддержку.

Чтобы перейти в раздел поддержки, наведите курсор на значок в верхнем правом углу портала. Выберите раздел в выпадающем меню:

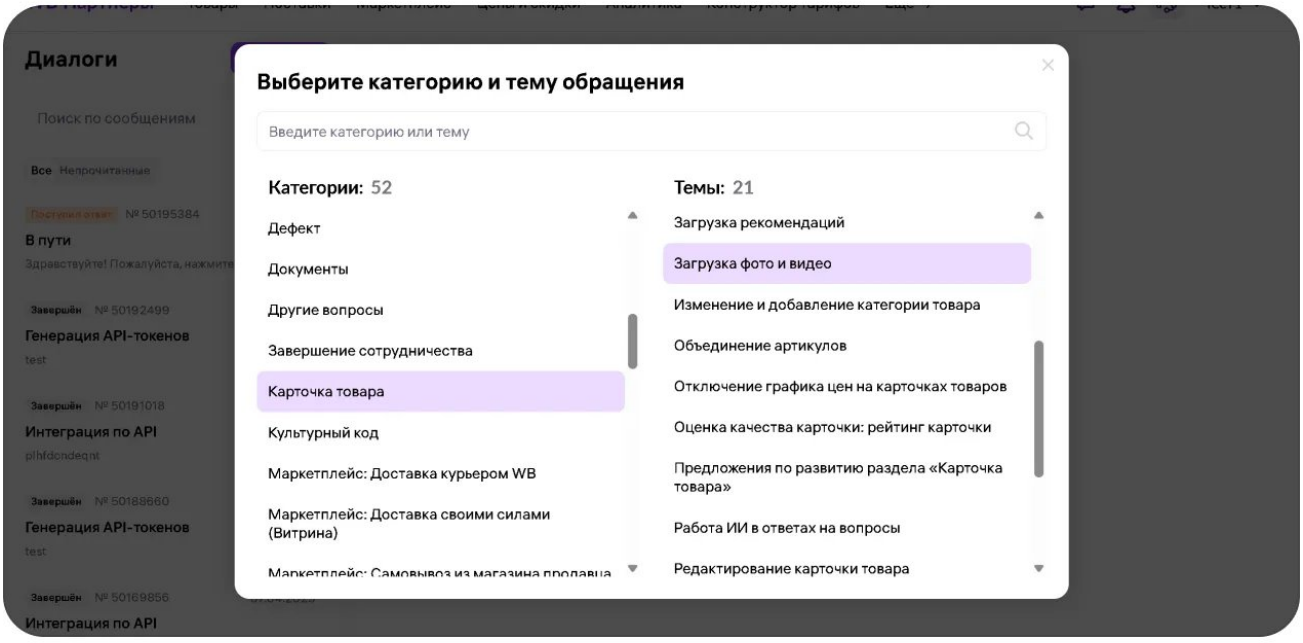


Обращение в поддержку

Нажмите кнопку «Новый диалог» на странице раздела.



Затем выберите подходящие категорию и тему диалога.



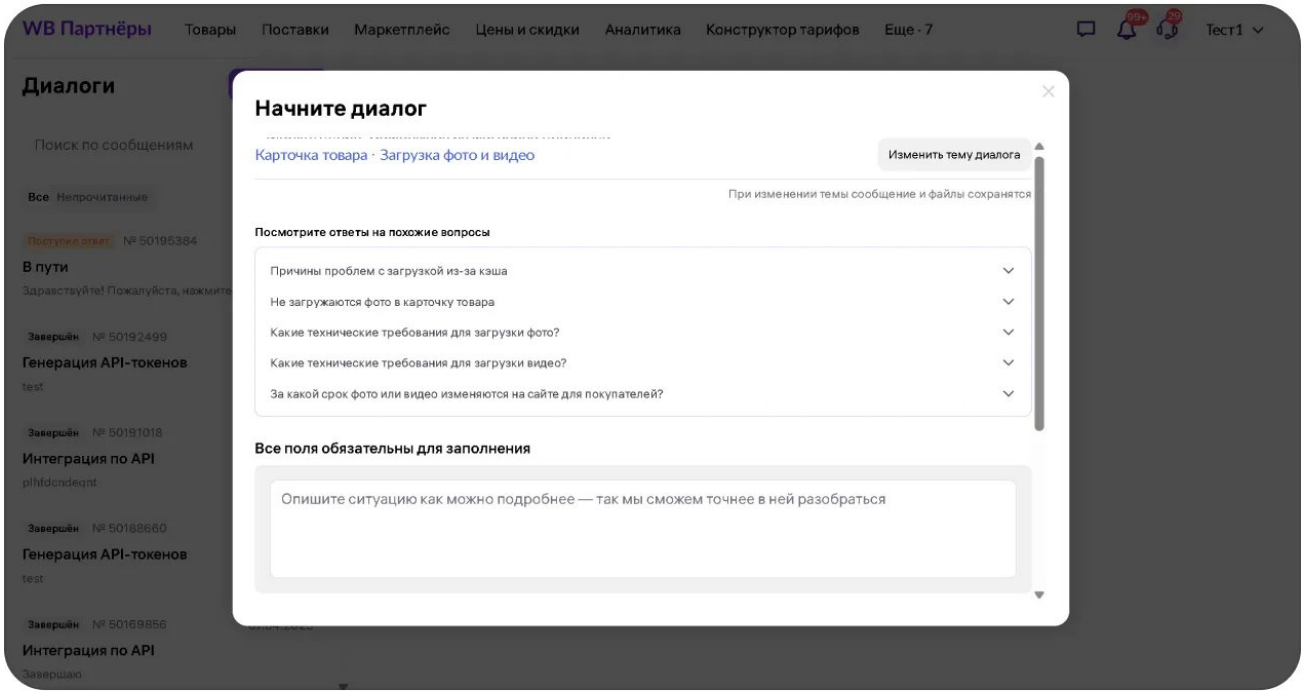
Как выбрать категорию и тему обращения

Правильный выбор категории и темы обращения поможет вам получить ответ как можно быстрее.

Категории и темы в списках находятся в алфавитном порядке. Пролистайте их, чтобы определить самую подходящую, или воспользуйтесь поиском по ключевым словам.

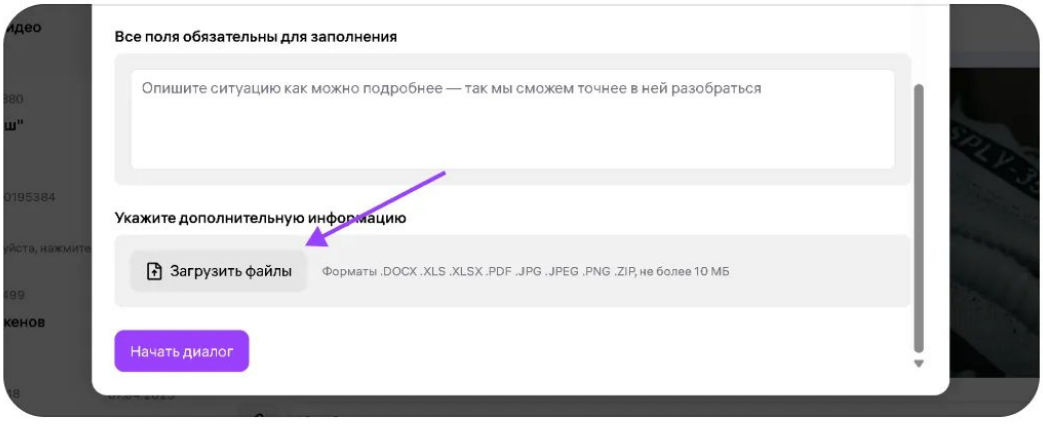
Например, вас интересует вопрос по работе с рекомендациями к вашим товарам. Подходящей темой в этом случае будет «Карточка товара», так как рекомендации отображаются именно в карточке. Выберите эту категорию, а затем — соответствующую тему.

После этого откроется окно создания диалога. Прежде чем писать обращение, посмотрите ответы на частые вопросы по теме — возможно, там вы найдёте готовое решение своей ситуации, и вам не придётся ждать ответа от сотрудника поддержки.



Если вы не нашли нужного ответа, опишите суть запроса в поле для комментария — максимально точно и подробно. Именно по этому тексту специалист определит вашу ситуацию и поможет с её решением. Каждый запрос также является источником для аналитики отдела поддержки.

Приложите к обращению один или несколько файлов, которые помогут лучше разобраться в ситуации. Это могут быть скриншоты разделов портала, документы или фотографии. Добавьте их через кнопку «Загрузить файлы».



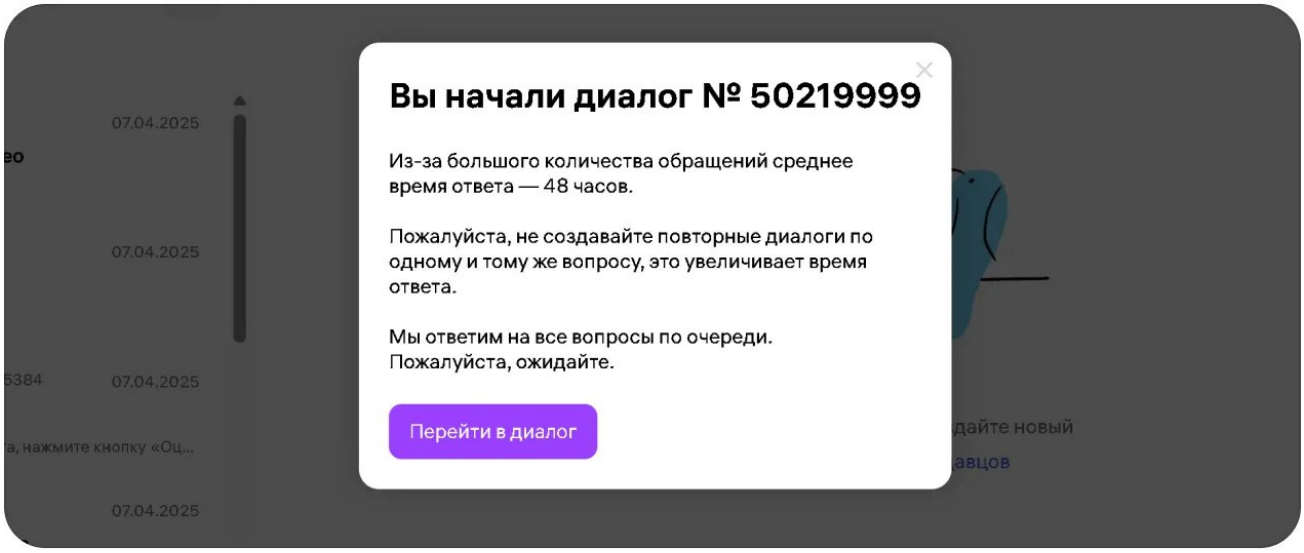
Каждый файл вложения должен быть не больше 10 МБ, а общий размер вложений — не больше 50 МБ

После того, как вы заполнили все обязательные поля и прикрепили вложение, кнопка «Начать диалог» станет активной.

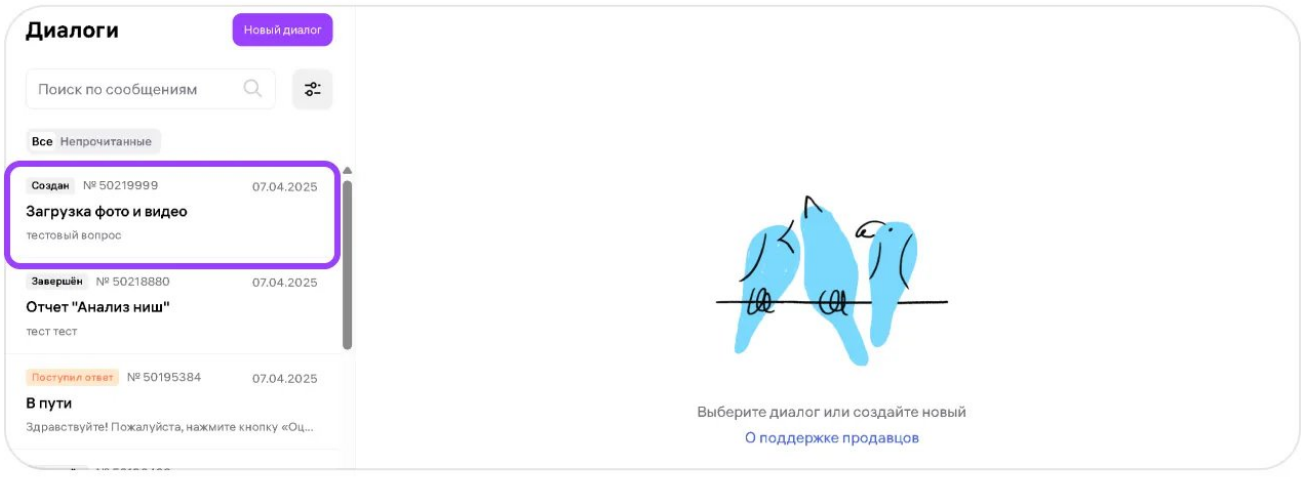
Создавать обращение в рамках одной тематики можно только раз в 15 минут

Что дальше

После того, как вы нажмёте кнопку «Создать диалог» на экране появится подтверждение с его уникальным номером. В будущем, если вам снова потребуется обратиться в поддержку, вы можете сослаться на конкретный диалог, указав его номер.

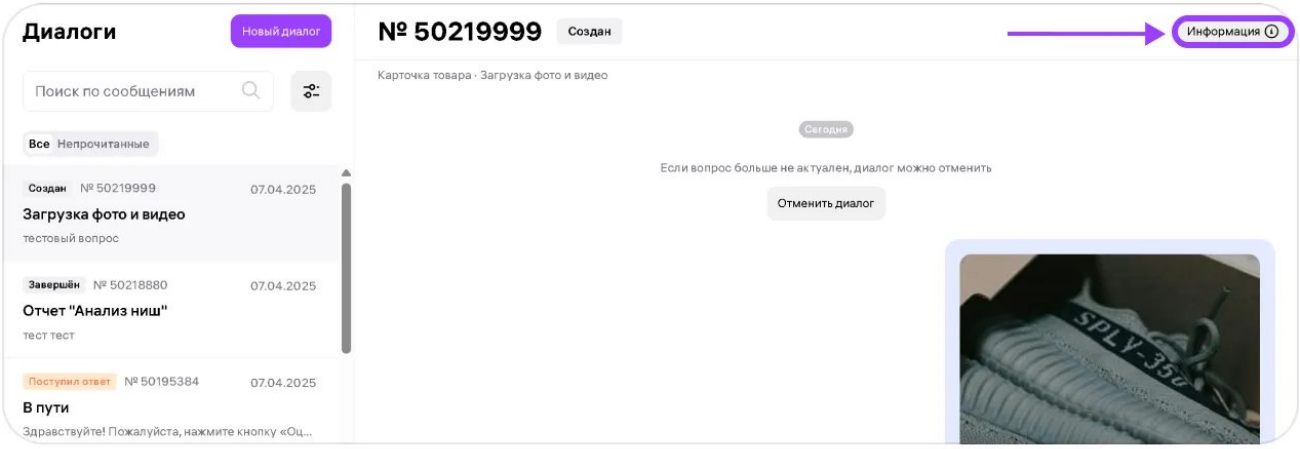


Новый диалог отобразится слева в списке уже созданных диалогов со статусом «Создан».

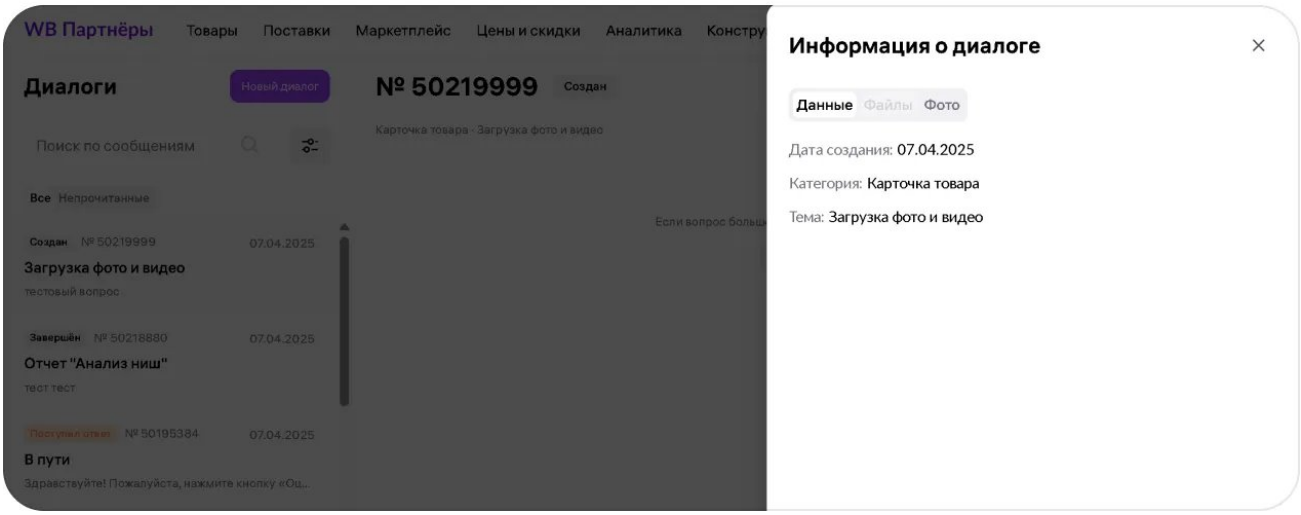


Нажмите на диалог в списке слева, чтобы открыть историю переписки. Нажав кнопку «Информация» в правом верхнем углу, вы откроете окно с подробностями диалога:

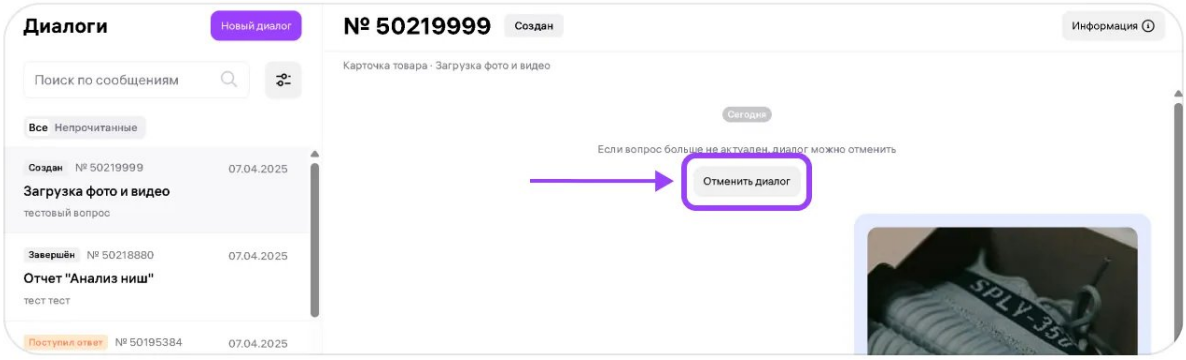
- категорией и темой,
- текущим статусом,
- точным временем создания.



Здесь же можно открыть вложение, чтобы убедиться, что оно добавлено корректно:



Если вопрос стал неактуальным, вы можете в любой момент отменить диалог. Для этого нажмите кнопку «Отменить диалог»:



Получение ответа

Когда вы получите ответ от поддержки, статус диалога изменится на «Поступил ответ». Откройте диалог и ознакомьтесь с ответом.

- **Если вопрос решён**, выберите оценку ответа от 1 до 5 звёзд, по желанию оставьте комментарий о работе поддержки. После этого диалог будет закрыт и перейдёт в статус «Завершён».
- **Если вопрос не решён** или ответ не полный, продолжите диалог. Если диалог не будет продолжен или оценён вами в течение нескольких дней, он закроется автоматически.

Просим вас с пониманием отнестись к оценке ответа — это действительно позволяет нам анализировать и улучшать качество нашей работы

Дополнение и уточнение в диалоге

Если вы забыли указать важную информацию в диалоге, откройте его и добавьте текст или файл в поле для комментария. Специалист поддержки увидит их при обработке диалога.

Если для решения вашего вопроса нужна дополнительная информация, специалист запросит её. В этом случае статус диалога изменится на «Ждём ваш ответ».

- Зайдите в диалог и добавьте в поле для комментария информацию, которую у вас запросили, нажмите «Отправить». Диалог вернётся в работу специалистам поддержки.

Новый диалог нужно начинать, только если:

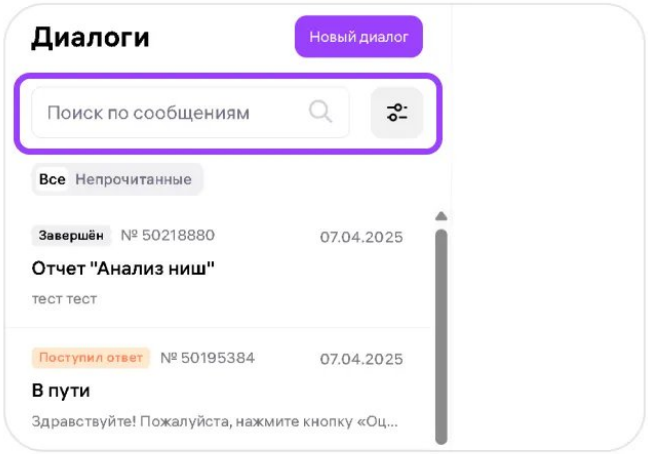
- у вас новый вопрос, не связанный с предыдущим;
- статус диалога «Завершён».

Ещё раз вкратце о всех статусах обращений:

- **«Создан»** — вы создали диалог, но на него ещё не ответили из поддержки;
- **«Поступил ответ»** — вам ответили из поддержки. Диалог можно оценить и закрыть или продолжить;
- **«Ждём ваш ответ»** — для решения вопроса вам нужно прислать уточнение или дополнение к нему;
- **«Завершён»** — вы оценили и закрыли диалог. Или вы длительное время не продолжали его, и он закрылся автоматически

Поиск по диалогам

Чтобы найти нужный диалог в списке, вы можете использовать поиск и фильтр по **дате их создания**, **статусу** или **теме**:



Статьи по теме

Досудебное урегулирование

Как вывести деньги на свой счёт

Очистка временных файлов: кэша и cookie в браузере

Все права защищены ©
Копирование и воспроизведение без права на переработку размещённых объектов и информации, опубликованных в настоящих статьях, допускается исключительно в информационных целях со ссылкой на первоисточник (настоящие статьи)

1 год

длительность программы

4 этапа

длительность программы

3 месяца

каждый этап

Сверка результатов по итогам каждого этапа и принятие решения о продолжении участия предпринимателя в проекте

01

Для лучших участников по итогам года — дополнительные инструменты поддержки

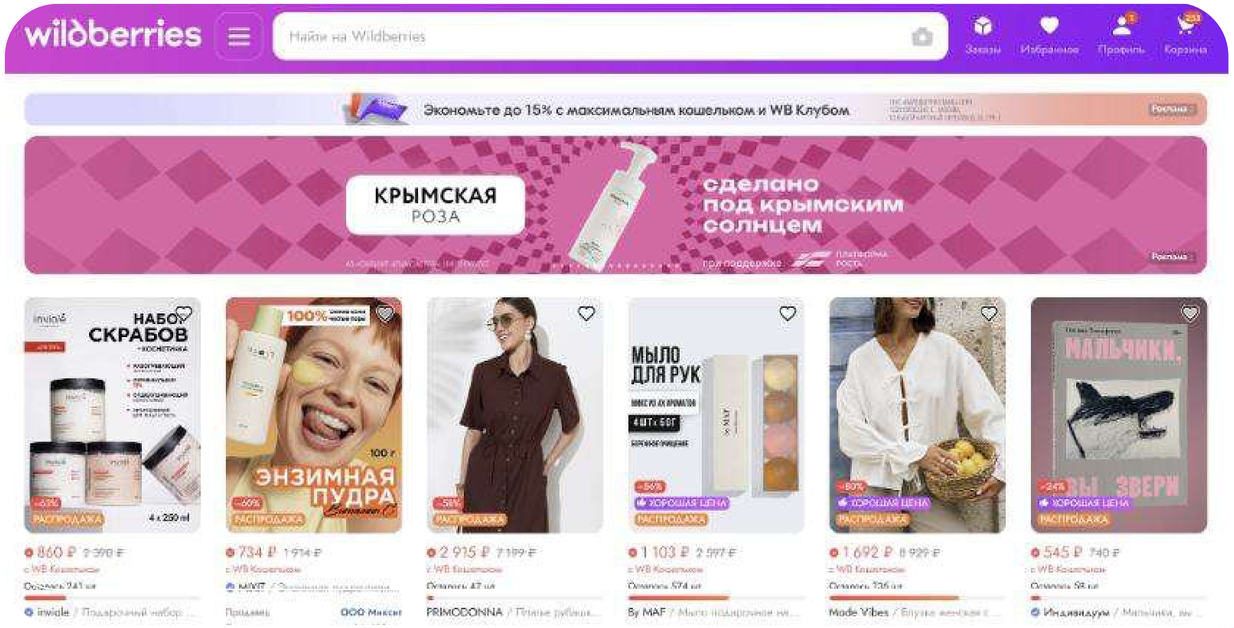
02

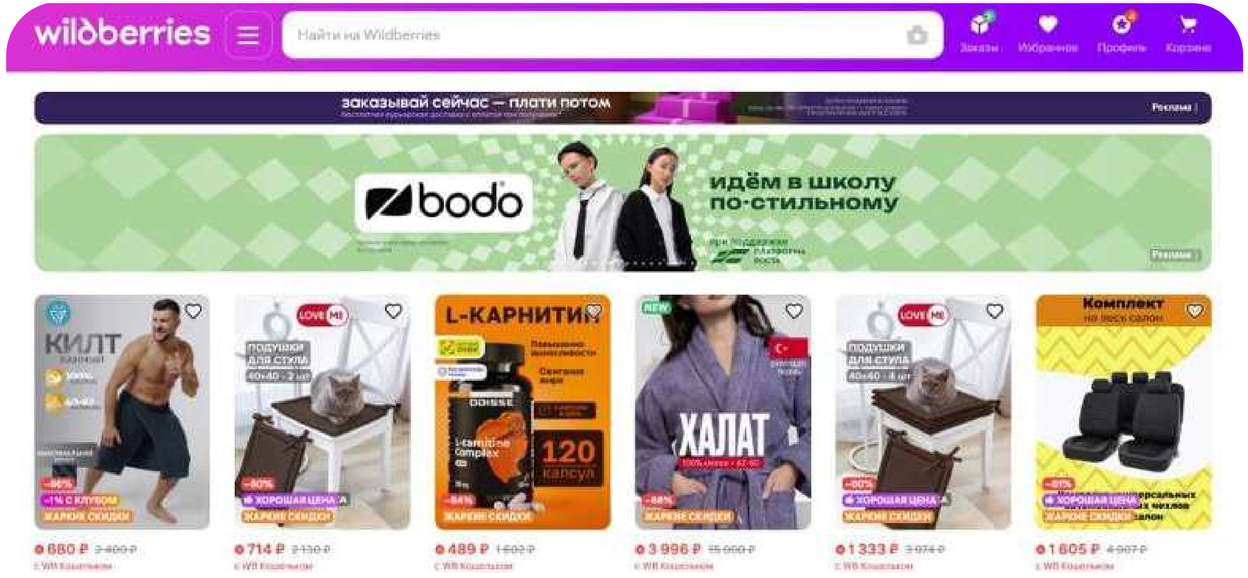

TUNNER
коллаген пептидный 10 шт.
БАД. НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЛЕКАРСТВЕННЫМ СРЕДСТВОМ.
599₽
2530₽
Самара
коллаген
wb
MS 04341 A
Russ
(495) 626-5200


GONGO
арахисовая паста
199₽
710₽
Самара
wb
GONGO
АРАХИСОВАЯ ПАСТА


wb
юбка-шорты
SIMPLE.PO 1459₽
3197₽
Мурманск


GREEN PLAST
игрушечная посуда
349₽
758₽
Самара
wb
MS 18901A
ОЛИМП
(495) 626-5200


wildberries
Найти на Wildberries
Заказы
Избранное
Профиль
Корзина
Экономьте до 15% с максимальным кошельком и WB Клубом
КРЫМСКАЯ РОЗА
сделано под крымским солнцем
НАБОР СКРАБОВ
ЭНЗИМНАЯ ПУДРА
МЫЛО ДЛЯ РУК
МАЛЬЧИКИ, ВЫ ЗВЕРИ
РАСПРОДАЖА
ХОРОШАЯ ЦЕНА


wildberries
Найти на Wildberries
Заказы
Избранное
Профиль
Корзина
заказывай сейчас — плати потом
bodo
идём в школу по-стильному
КИЛТ
ПОДУШКИ ДЛЯ СТУЛА
L-КАРНИТИН
120 капсул
ХАЛАТ
Комплект
ХОРОШАЯ ЦЕНА
ЖАРКИЕ СКИДКИ



Нижегородская область

CoolBrew

Запустили линейку кофейных напитков в коллаборации с Wildberries, продукт презентовала основательница Wildberries и Главой объединённой компании RWB Татьяной Ким на ПМЭФ

памятка

Порядок подачи и рассмотрения заявок на участие в проекте «Платформе роста»

Формирование регионом списка заявок
из предпринимателей, соответствующих критериям*
(рекомендуем подавать около 40 предпринимателей)
Также, вне конкурса в проект включаются победители конкурса брендов «Знай наших» от региона

Рассмотрение списка командой проекта на стороне RWB, **проверка соответствия внутренним критериям**

Проведение ознакомительной презентации проекта в онлайн-режиме

Формирование финального списка из 30 участников после подтверждения готовности участия самим предпринимателем

- **Отечественные производители, представленные на Wildberries** или имеющие потенциал для реализации на электронных площадках и подтверждающие готовность к росту
- **Предприниматели, находящиеся в реестре МСП**
- С уровнем локализации производства **не менее 50%** (оценка региона)
- **Работающие под собственной торговой маркой** и имеющие зарегистрированный товарный знак
- **Реализующие товары потребительского спроса** со сроком годности от трех месяцев

Обновлено 03.09.2025

Досудебное урегулирование

В этой статье:

Подача досудебной претензии

Требования к документу

Подача досудебной претензии

Если возникла спорная ситуация, которая требует детального рассмотрения и досудебного урегулирования возникшего спора, вы можете направить досудебную претензию в соответствии с пунктом 8.9 оферты с подробным изложением своих требований.

> Обращение в разделе досудебных претензий приравнивается к письменному обращению. Срок рассмотрения электронных досудебных обращений короче, чем срок рассмотрения письменных, и составляет в среднем до 20 дней.

Требования к документу

Досудебная претензия должна соответствовать образцу и включать в себя:

- наименование лица, направляющего претензию;
- общую сумму требований в рублях;
- обоснование заявленной суммы требований;
- дату и подпись;
- приложения, подтверждающие обоснованность требований;
- номера ранее поданных обращений по спорной ситуации.

Просим не дублировать досудебные претензии и дожидаться рассмотрения вашего запроса в установленный срок (30 дней).
Если досудебная претензия не соответствует перечисленным требованиям, она может быть оставлена без рассмотрения.

Статьи по теме

Как работать с офертой ↗

Поддержка продавцов

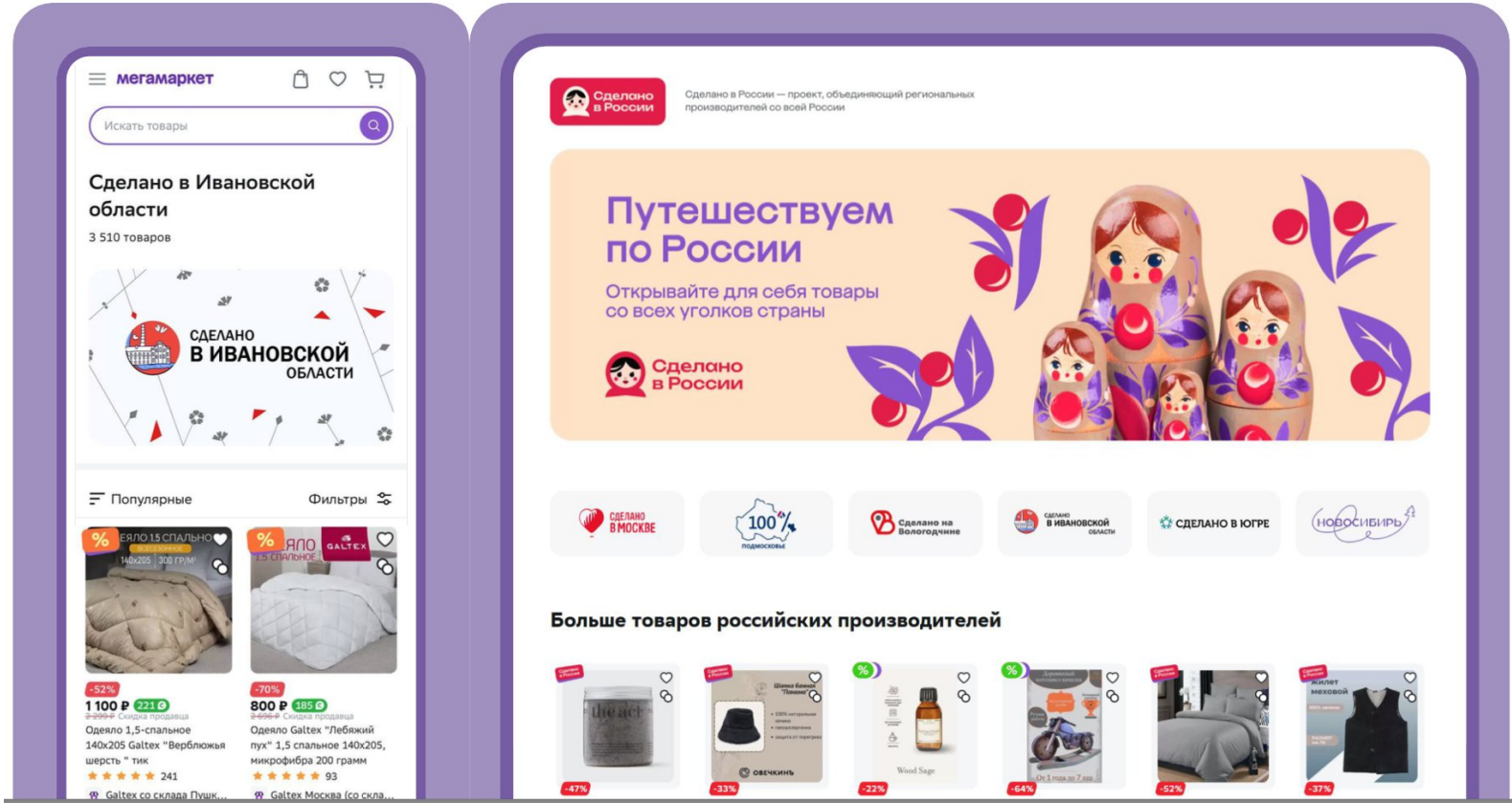
Цифровой арбитраж

Все права защищены ©
Копирование и воспроизведение без права на переработку размещённых объектов и информации, опубликованных в настоящих статьях, допускается исключительно в информационных целях со ссылкой на первоисточник (настоящие статьи)

Программа "Сделано в России" на Мегамаркете (старт 01.06.2024)

мегамаркет

Оптимизация и создание новых точек входа



мегамаркет

Offline продвижение

Интеграция блока Сделано в России в проект Мегасреда

- 18 городов России
- более 2000 участников
- отдельные семинары по подключению к проекту Сделано в России

Отраслевые форумы

Москва, Пермь, Курган, Воронеж, Иркутск, Барнаул
и др

Интеграция в выступления

- Мегафорум
- СОЦИО
- МБМ и Сбер. Бизнес в цифровом мире: будущее сегодня
- Мегасреда в Сбере. Кутузовский
- Сберфест Владивосток







мегамаркет

Online продвижение

Телеграмм

- 50 ТГ каналов
- Охват > 700 000
- Просмотры > 200 000

Переходы 258

Вебинары для регионов

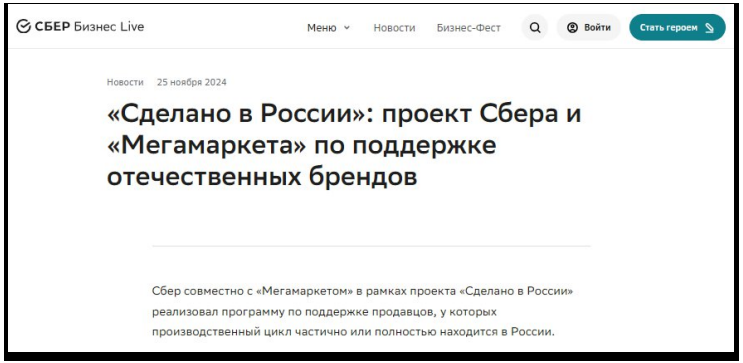
- Югра
- Иваново
- Приморский Край

Совместное продвижение со Сбером

Специальный оффер:
1% комиссии на 90 дней

Отдельный лендинг регистрации:
megamarket.ru/info/partners/sdelano-v-rossii

Суммарный трафик на лендинг: **277 тыс. просмотров**





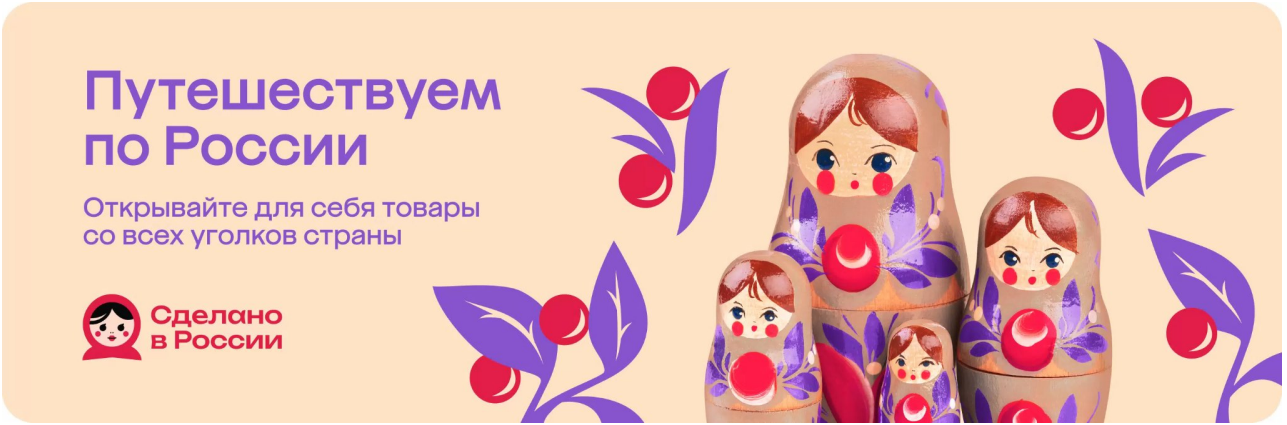
мегамаркет

Результаты 01.06.2024 - 12.09.2025

Подключено: **24 региона**

3451 продавец*

Суммарный GMV продавцов: **410 млн. руб.**



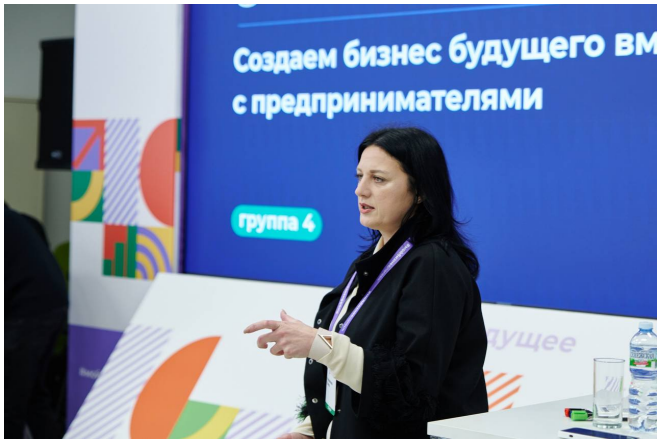
мегамаркет

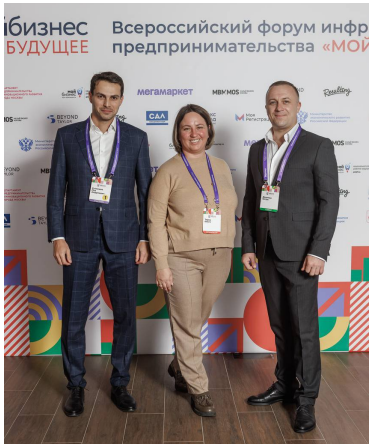
* - максимальное значение до отключения схем FBS и FBO на всю Россию в 2025 г.

Offline мероприятия с Мой Бизнес

Выступления – 5 за период с 16.11.24 по 21.06.2025

Совместные конференции – 3







мегамаркет

Маркетинговые активности

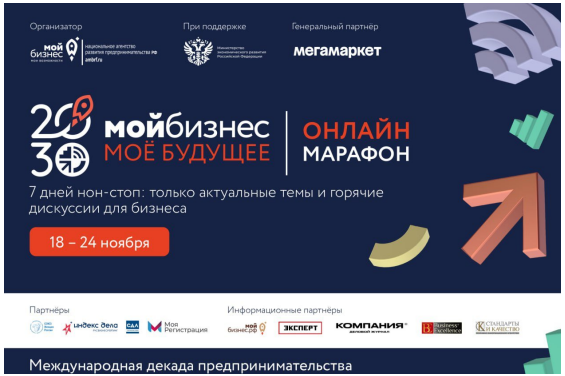
- 17 вебинаров
- 23 информационных поста с экспертами Мегамаркета
- 17 рекламных постов

Генеральные партнеры проектов

- Всероссийский форум «Мой бизнес. Лагерь»
- Образовательный онлайн-трек «ПредприниМАМА»
- Онлайн-марафон «Мой бизнес – моё будущее»
- Всероссийский рейтинг «Индекс дела»

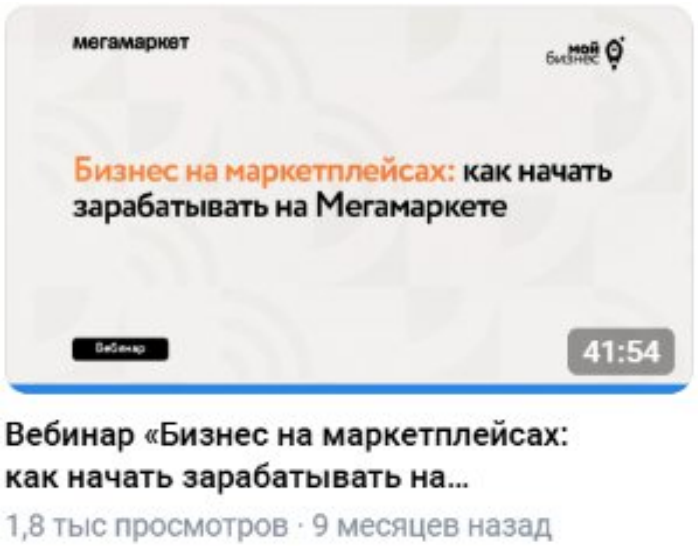






мегамаркет







> 50k просмотров

> 21k просмотров

> 30k просмотров

мегамаркет

Приложение № 1

Меры поддержки предпринимателей, сотрудничающих с Яндекс Маркет

Поддержка продвижения товаров продавцов на Яндекс Маркет

В целях поддержки продавцов на платформе Яндекс Маркет предлагает ряд инструментов продвижения товаров, повышающие их узнаваемость среди покупателей:

1) Сниженный тариф 5% на размещение на витрине Яндекс Маркет

Витрины позволяют продавцам выделить свой бренд среди конкурентов. Сниженный тариф на услугу размещения карточки товара применяется автоматически и действует на любые категории товаров – для всех товаров в заказе он будет равен 5% (https://partner.market.yandex.ru/).

2) Скидка 4 процентных пункта за быструю отгрузку товара

С 1 октября 2025 г. продавец может получить скидку в 4 процентных пункта, если среднее время отгрузки за неделю составит 36 часов или меньше (https://t.me/market_marketplace/2467?single).

3) Кредиты для продавцов

Продавцам, сотрудничающим с Яндекс Маркет, доступна возможность получить кредит до 50 млн. руб. на развитие своего бизнеса на Яндекс Маркете (кредит предоставляется АО «Яндекс Банк»). Кредит можно взять в том числе для расширения ассортимента товаров, закупку нового оборудования, расширения производственных мощностей, запуска программ продвижения бренда (https://partner.market.yandex.ru/welcome/credits).

4) Буст продаж и буст показов

Буст продаж – инструмент продвижения товаров, позволяющий увеличить количество показов товаров и заказов. Для новых продавцов Яндекс Маркет предлагает бесплатно 10 000 бонусов на продвижение. Буст показов позволяет усилить эффект от буста продаж и увеличить количество показов у товаров, которые имеют небольшое количество показов покупателей (https://yandex.ru/support/marketplace/ru/marketing/).

5) Полки

Яндекс Маркет предоставляет возможность продвигать товары продавцов с помощью специальных блоков с наборами товаров, которые отображаются на страницах площадки. Продавец сам выбирает формат полки и аудиторию, которой ее нужно показывать. Полки доступны в разных форматах — в зависимости от того, где они будут показываться пользователям: в поиске, на

карточке товара, на главной поисковой странице (https://yandex.ru/support/marketplace/ru/marketing/).

6) Реферальная программа для продавцов

Приглашая новых продавцов в любых категориях, продавец может получить специальное вознаграждение. Для этого нужно отправить новому продавцу свою персональную ссылку или промокод, либо разместить их в открытых каналах. За каждого нового продавца, который выполнит условия реферальной программы, продавец получит 15 000 руб. (https://partner.market.yandex.ru/welcome/referral-page).

7) Доступ к AI ассистенту

Яндекс Маркет запустил персонального ассистента на основе искусственного интеллекта (Маркет AI), который помогает продавцам упростить процессы размещения товаров и их продажи. Ассистент помогает продавцам с подачей претензий и жалоб, а также отвечает на вопросы по поставке товаров, размещению карточек товаров и пр. (https://t.me/market_marketplace/2386).

8) Отзывы покупателей за баллы Яндекс Плюс

Продавцы могут увеличивать количество отзывов на свои товары, предлагая покупателям баллы Яндекс Плюс за оставленный отзыв. Данная программа особенно полезна новым продавцам, которым важно повышать узнаваемость бренда и количество отзывов на товары (https://yandex.ru/support/marketplace/ru/marketing/plus-reviews.html).

Поддержка развития владельцев пунктов выдачи заказов

1) Поддержка на этапе подготовки открытия ПВЗ

Яндекс Маркет помогает в выборе помещения для открытия ПВЗ, а также предлагает подходящие варианты. Владельцы ПВЗ получают доступ к подробному руководству-брендбуку с рекомендациями по открытию пункта: от оформления ПВЗ до размещения коммуникаций (https://market.yandex.ru/lp/pvz_partners?utm_source=new_partners&utm_medium=banner&utm_campaign=new_partners&clid=703).

2) Поддержка на этапе открытия ПВЗ

Яндекс Маркет оказывает материальную поддержку при открытии ПВЗ в рекомендуемых зонах (https://logistics.market.yandex.ru/lp/market-pvz). В зависимости от выбранной локации партнер получает от площадки дополнительную выплату (как разовую, так и в течение полугода с момента запуска ПВЗ). При выполнении всех условий открытия ПВЗ максимальный размер такой дотации составляет 1,8 млн рублей.

Кроме того, в первые месяцы после открытия ПВЗ Яндекс Маркет оказывает маркетинговую поддержку владельцу ПВЗ и помогает с рекламным продвижением для привлечения локальных покупателей. Также пункты выдачи подсвечиваются специальной брендированной меткой в Яндекс Картах, чтобы они были более заметными.

3) Поддержка в процессе работы ПВЗ

Партнеры получают доступы к полезным материалам и обучающим ресурсам, которые могут использовать для того, чтобы быстрее погрузиться и освоиться с работой (https://yandex.ru/support2/market-pvz/ru/education).

Проведение обучающих мероприятий Яндекс Маркет для продавцов и владельцев пунктов выдачи заказов

Яндекс Маркет проводит для своих партнеров-предпринимателей офлайн мероприятия и онлайн конференции, на которых эксперты Яндекс Маркета делятся новостями, анонсами полезных функций площадки и отвечают на вопросы аудитории (https://partner.market.yandex.ru/welcome/marketevents).