

CARRIER CENTRAL

PORTAIL DE DEMANDE DE RENDEZ-VOUS POUR
LES TRANSPORTEURS

Manuel destiné aux

transporteurs, fournisseurs et vendeurs

Table des matières

1.	À PROPOS DE CARRIER CENTRAL (NOUVEAU CARP).....	3
2.	À PROPOS DE LA PROCEDURE DE RÉSERVATION D'AMAZON.....	3
3.	CREATION D'UN NOUVEAU COMPTE	4
4.	SOUMETTRE UNE DEMANDE DE RENDEZ-VOUS	7
5.	FONCTION DE DEMANDES GROUPÉES.....	12
6.	MESSAGES D'ERREUR ET ACTIONS LIÉES	16
7.	AFFICHAGE DU STATUT D'UN RENDEZ-VOUS	18
8.	MODIFIER UN RENDEZ-VOUS	19
9.	PROBLÈMES / CONTACT.....	21
10.	ANNEXE 1 : À FAIRE / À NE PAS FAIRE	22
11.	ANNEXE 2 : EXIGENCES AMAZON EN MATIÈRE DE LIVRAISON.....	23

1. À PROPOS DE CARRIER CENTRAL (Nouveau CARP)

Dans un souci constant d'amélioration de l'efficacité de sa chaîne logistique, Amazon lance « Carrier Central ». Il s'agit d'un nouveau portail destiné aux transporteurs, aux vendeurs et aux fournisseurs qui livrent Amazon, leur permettant d'afficher et de soumettre des demandes de livraison auprès des centres de distribution Amazon. Il vise à établir un processus standard et à réduire les délais nécessaires à la prise de rendez-vous dans tous les centres de distribution (FC) Amazon.

2. À PROPOS DE LA PROCÉDURE DE RÉSERVATION D'AMAZON

Le processus de réservation d'Amazon comporte deux étapes :

- Création d'une ASN (Advanced Shipment Notification, notification préalable d'expédition), générée par le prestataire d'Amazon ; et
- Demande de rendez-vous pour livraison (via Carrier Central), de préférence générée par le transporteur.

2.1. Définition d'une ASN

La notification préalable d'expédition (ASN, pour Advanced Shipment Notification) est une liste de colisage électronique que les prestataires envoient à Amazon préalablement à toute livraison, soit par échange de données informatisé (EDI), soit par le biais de la fonction d'expédition du portail Vendor Central.

Une ASN regroupe toutes les informations détaillées concernant les produits et les quantités que les prestataires comptent livrer en une seule fois dans l'un de nos centres de distribution (FC). Elle peut faire l'objet d'une modification dans les 7 jours suivant sa création.

Une ASN est obligatoire dès qu'un fournisseur envoie des produits à l'un de nos entrepôts. Cette notification d'arrivée de marchandises est obligatoire pour le processus de réservation dans le système. Les fournisseurs trouveront des informations complémentaires concernant la création d'une ASN dans la section Expédition des pages d'aide de Vendor Central ou dans le manuel du fournisseur, téléchargeable depuis le Centre de ressources de Vendor Central.

Assurez-vous que les documents accompagnant l'expédition correspondent précisément à ce qui figure sur l'envoi physique, afin d'éviter tout rejet ou refus de la part du centre de distribution. En particulier, les références de connaissance du transporteur doivent être visibles sur les documents de livraison.

NB : si vous êtes un vendeur, c'est Amazon qui se charge de générer l'ASN.

2.2. Quand utiliser Carrier Central ?

Les transporteurs doivent toujours utiliser Carrier Central pour solliciter un créneau de livraison dans nos centres de distribution en cas de livraisons sur palettes.

3. CREATION D'UN NOUVEAU COMPTE

3.1 Cliquez sur le lien <https://carriercentral.amazon.fr>

3.2 Pour créer un compte, accédez au site Web et suivez simplement les étapes ci-dessous :

NB : même si vous aviez un compte enregistré dans l'ancienne CARP, vous devez en créer un nouveau. Vous pouvez le faire à partir de vos anciennes données (SCAC [Standard Carrier Alpha Code] ou adresse e-mail, par exemple).

- Cliquez sur « S'inscrire ».



Demander des rendez-vous

Pour planifier votre livraison de fret entrant, demandez un rendez-vous en indiquant votre prochaine heure disponible. Amazon planifiera votre rendez-vous et vous enverra un e-mail de confirmation avec les détails nécessaires dès que votre heure sera confirmée.



- Cliquez sur le lien « Créer votre compte Amazon ».



Créer un compte

Votre nom

E-mail

Mot de passe


Mot de passe à nouveau

[Créer votre compte Amazon](#)

En créant votre compte, vous acceptez l'intégralité de nos [Conditions générales de vente](#), notre [Politique de gestion de Vos informations personnelles](#) et notre [Politique Cookies et publicité sur Internet](#).

Vous possédez déjà un compte ? [Identifiez-vous](#) >

3.3 Choisissez le type de compte et indiquez les détails suivants :

Informations d'intégration	
Type de compte	<input checked="" type="radio"/> Transporteur <input type="radio"/> Fournisseur
Standard Carrier Alpha Code*	<input type="text"/>
Nom de l'entreprise	<input type="text"/>
Nom du contact	<input type="text"/>
E-mail de contact*	<input type="text"/>
Téléphone du contact	<input type="text" value="ex. (+)1231231234"/>
Langue préférée pour les e-mails de communication	<input type="button" value="Français"/>
Afin de vérifier que vous êtes autorisé à accéder au Transporteur Central, veuillez fournir un bon de commande valide et le FC de destination pour ce BC. Ces informations ne seront demandées qu'une fois et seront sans incidence sur les demandes futures.	
ID de bon de commande*	<input type="text"/>
FC de destination pour le BC ci-dessus*	<input type="text"/>
Vérification Captcha	 <input type="text"/>
<input type="button" value="Soumettre"/>	

Champ	Détails
Pour les comptes transporteur / vendeur (FBA - Fulfilled By Amazon) : Standard Carrier Alpha Code (SCAC) (code alphabétique transporteur standard)	<p>Le SCAC est un code unique à cinq lettres utilisé par les systèmes Amazon pour l'envoi des demandes de livraison au centre de distribution.</p> <p><u>Nouveau SCAC</u> : si vous êtes un nouvel utilisateur, saisissez n'importe quel code alphanumérique à cinq lettres. Un SCAC doit être simple à mémoriser, par ex. : AMZN1 (Amazon). Vous pouvez également créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays).</p> <p><u>SCAC existant</u> : si vous disposez déjà d'un compte et que vous connaissez votre code SCAC, utilisez ce dernier.</p>
Pour les comptes fournisseur : Code fournisseur	<p>Utilisez le code fournisseur de votre compte Amazon.</p> <p>Si vous n'êtes pas sûr de votre code fournisseur, vous pouvez le vérifier sur vos bons de commande dans Vendor Central.</p>
Nom de l'entreprise	Indiquez le nom de votre entreprise.
Nom du contact	Indiquez un nom d'utilisateur. Ce nom d'utilisateur doit comporter AU MOINS huit lettres ET inclure le nom de l'entreprise. Par exemple, pour Amazon UK : amazonuk. Une fois défini, le nom d'utilisateur ne peut pas être modifié.
E-mail de contact	Indiquez votre adresse e-mail. C'est l'adresse qui sera utilisée pour toutes les communications liées au Carrier Central. Si vous souhaitez disposer de plusieurs comptes, veillez à utiliser le même domaine de messagerie électronique.

	Il est conseillé d'utiliser une adresse e-mail à laquelle plusieurs utilisateurs ont accès (par ex., une boîte de réception partagée).
Téléphone du contact	Indiquez le numéro de téléphone auquel il est possible de vous contacter. Merci de bien inclure le préfixe international. C'est le numéro qui sera utilisé pour toutes les communications liées au Carrier Central. Il doit s'agir d'un numéro opérationnel, auquel vous pouvez être joint en cas de problème ou d'urgence concernant la livraison. Veuillez saisir uniquement des chiffres. Il n'est pas nécessaire de saisir des lettres ou tout autre caractère.
ID de bon de commande (BC)	Pour les transporteurs, indiquez un ID de bon de commande ouvert, communiqué par l'un de nos fournisseurs ou vendeurs. Pour les vendeurs (FBA – Fulfilled By Amazon), indiquez un numéro de commande correspondant à l'état « Ready to ship » (Prêt à être expédié). Si vous indiquez une expédition dont l'état est « Work in Progress » (En cours), le système renvoie une erreur. Omettez le UXXX à la fin du numéro de commande Expédié par Amazon (par ex., FBAVHZCVGU123)
FC de destination pour le BC ci-dessus	Saisissez le centre de distribution de destination pour le bon de commande indiqué. Les centres de distribution de destination ont des codes à 4 chiffres.

Saisissez la vérification CAPTCHA et cliquez sur « Soumettre ».

- 3.4 Vous recevrez une notification par e-mail confirmant la création du compte et incluant les informations d'identification.
- 3.5 Vous pouvez à présent cliquer sur <https://carriercentral.amazon.fr> et utiliser vos informations d'identification pour demander un rendez-vous. Le système prenant un certain temps pour créer et refléter un nouveau SCAC, assurez-vous de laisser s'écouler au moins 15 à 20 minutes entre la création du compte et la première demande de rendez-vous.

4 SOUMETTRE UNE DEMANDE DE RENDEZ-VOUS

- 4.1. Cliquez sur le lien <https://carriercentral.amazon.fr>.
- 4.2. Cliquez sur le bouton « S'identifier ».
- 4.3. Saisissez votre adresse e-mail et votre mot de passe.
- 4.4. Cliquez sur le bouton « Identifiez-vous » pour accéder à votre compte.



The screenshot shows the Amazon login interface. At the top, the heading 'Identifiez-vous' is displayed. Below it, there are two input fields: the first is labeled 'Adresse e-mail ou numéro de téléphone portable' and the second is labeled 'Mot de passe'. To the right of the password field is a link 'Mot de passe oublié'. A yellow 'Identifiez-vous' button is positioned below the input fields. Underneath the button is a checkbox labeled 'Maintenir ma session ouverte. Détails' with a dropdown arrow. At the bottom, there is a link 'Nouveau chez Amazon ?' and a grey button labeled 'Créer votre compte Amazon'.

Une fois connecté, vous êtes redirigé vers la page d'accueil.

- 4.5. Pour soumettre un nouveau rendez-vous, cliquez sur le bouton « Demande ». Vous accédez au formulaire de demande de rendez-vous, comme illustré ci-dessous

Important : merci de générer une demande par camion. Si vous avez besoin de plusieurs camions, générez une demande pour chacun d'entre eux.

D'autre part, toutes les demandes de rendez-vous doivent être soumises au moins 24 heures avant la date de livraison demandée.

Informations sur le rendez-vous									
FC de destination	Heures de travail du FC AMD1 (Ahmedabad,IN,382220) :								
Type de fret	Chargement du camion :								
Type de charge	Palettisé :								
Peut être emballé en tant que fret	Oui :								
Numéro de remorque	Identifiant unique de la ren								
Date de livraison demandée par le transporteur	12/21/2017	Heure	0 :	Minute	00 :	Asia/Kolkata			
Commentaires du demandeur	Veuillez ajouter vos éventuelles instructions supplémentaires ici.								
ARN	PRO	Liste de BOL (utiliser , comme séparateur) *	Nom du fournisseur	Nombre de palettes	Nombre de cartons	Nombre d'unités	Liste de BC (utiliser , comme séparateur) *		
1									
Utiliser ce modèle pour chargement groupé dans le CSV <input type="button" value="Mettre en ligne"/>									
<input type="button" value="Effacer"/> <input type="button" value="Renseigner automatiquement"/> <input type="button" value="Demander un rendez-vous"/>									

4.6. Saisissez les données dans la section « Informations sur le rendez-vous » conformément au tableau ci-dessous.

Champ	Détails
FC de destination *	Choisissez dans le menu déroulant le centre de distribution Amazon auquel la ou les expéditions doivent être livrées.
SCAC Transporteur * (pour les comptes fournisseur uniquement)	Saisissez le SCAC (Standard Carrier Alpha Code) enregistré pour votre transporteur.
Type de fret *	Choisissez les types appropriés dans le menu déroulant: - Chargement du camion si vous avez la marchandise d'un unique fournisseur dans votre camion - Inférieur au chargement du camion si vous avez la marchandise de plusieurs fournisseurs
Type de charge *	Maintenez Palettisé comme indiqué par défaut
Peut être emballé en tant que fret *	Maintenez Oui comme indiqué par défaut
Numéro de remorque	Champ facultatif, ne pouvant contenir qu'une seule valeur. Doit comprendre au moins 1 caractère autre qu'un espace blanc et peut comporter un ou plusieurs espaces. Par exemple, plaque d'immatriculation du camion.
Date de livraison demandée par le transporteur *	Date et heure demandée pour la livraison. Vous ne pouvez pas indiquer de date passée.

	Il s'agit de la date et de la plage horaire la plus proche à laquelle vous êtes en mesure de procéder à la livraison dans le centre de distribution sélectionné.
Commentaires du demandeur	Toute information dont l'équipe Amazon aura besoin ultérieurement. Ce champ peut être utilisé pour ajouter des commentaires. Par exemple : mentionnez « Livraison de conteneurs » et la taille de chaque conteneur (6 m ou 12 m) livré.

** Champs obligatoires*

Complétez ensuite la section sur les détails de l'expédition.

Cliquez sur + pour ajouter des lignes.

Champ	Détails
ARN (* pour les expéditions en collect/WePay)	Ce champ Amazon Reference Number (numéro de référence Amazon) est obligatoire pour les expéditions en collect/WePay. En cas de transport à la charge du fournisseur (TheyPay), ne rien indiquer dans cette colonne.
PRO	Numéro progressif du transporteur pour l'expédition. Peut être utilisé s'il est inclus dans l'ASN du fournisseur. Il ne peut contenir aucun espace (token unique) ni compter plus de 30 caractères.
Liste de BOL *	<p><u>Il s'agit d'un champ obligatoire.</u></p> <p>Références d'avis d'expédition (Bill of Lading, BOL) des ASN précédemment créées via EDI ou Vendor Central par les fournisseurs.</p> <p>Pour les expéditions en collect/WePay, répétez l'ARN.</p> <p>Si vous êtes un vendeur (FBA – Fulfilled By Amazon), vous devez saisir n'importe quel numéro de commande Expédié par Amazon comme numéro de BOL. Omettez le UXXX à la fin du numéro de commande Expédié par Amazon (par ex., FBAVHZCVG<u>U123</u>).</p> <p><u>Nouvelle fonctionnalité</u> : si vous avez plusieurs BOL à entrer pour un même fournisseur, indiquez-les tous dans une même cellule en les séparant par des virgules.</p>
Vendor Name * (Nom du fournisseur)	Nom du fournisseur / vendeur.
Pallet Count (Nombre de palettes)	Nombre de palettes à livrer. Peut être automatiquement renseigné si un numéro ARN/PRO/BOL valide est indiqué.
Carton Count (Nombre de cartons)	Nombre de cartons à livrer. Peut être automatiquement renseigné si un numéro ARN/PRO/BOL valide est indiqué.
Unit Count (Nombre d'unités)	Nombre d'unités à livrer. Peut être automatiquement renseigné si un numéro ARN/PRO/BOL valide est indiqué.
PO List (Liste de BC) (* en cas de saisie d'un numéro BOL ou ARN non valide)	Pour les fournisseurs, si un numéro BOL ou ARN est indiqué, il n'est pas nécessaire de renseigner la liste de bons de commande. Dans le cas où aucune correspondance BOL ni ARN n'existe dans

nos systèmes, vous devez indiquer la liste des bons de commande liés à l'expédition (elle doit être identique à celle de l'ASN qui sera envoyée le fournisseur).

Pour les vendeurs (FBA – Fulfilled By Amazon), numéros des commandes Expédié par Amazon à livrer. Saisissez tous les numéros ou bons de commande (si fournis par le vendeur) les uns à la suite des autres et séparés par une virgule (« , »). Omettez le UXXX à la fin du numéro de commande Expédié par Amazon (par ex., FBAVHZCVGU123).

Avant de demander un rendez-vous, assurez-vous que les bons de commande Expédié par Amazon saisis sont ouverts (fournisseurs) ou à l'état« Ready to ship » (Prêt à être expédié) (vendeurs).

Le système renvoie une erreur si vous tentez de prendre rendez-vous pour des expéditions clôturées (fournisseurs) ou en cours de traitement (vendeurs).

** Champs obligatoires*

4.7. Cliquez sur « Renseigner automatiquement » et vérifiez l'exactitude des données sur l'écran de confirmation. En cas de problème, un message d'erreur vous indique les actions à réaliser pour le résoudre.

4.8. Une fois la vérification terminée, cliquez sur « Demander un rendez-vous ». Un message confirme que la demande a bien été transmise.

4.9. Confirmation de rendez-vous :

Une fois votre demande de rendez-vous envoyée, l'équipe d'Amazon en prend connaissance et accorde un rendez-vous en fonction de la capacité de déchargement. Lorsque le centre de distribution confirme le rendez-vous, vous recevez ce type de notification à l'adresse e-mail que vous avez indiquée :

Cher demandeur,
Nous vous confirmons votre rendez-vous de livraison pour l'expédition indiquée ci-dessous.
Avant de nous livrer, nous vous prions de vous assurer que le chauffeur :
1. respectera intégralement nos conditions de livraison (liste non-exhaustive disponible dans les pages d'aide de CARP)
2. se présentera au plus tard 30 minutes après l'heure indiquée ci-dessous
3. présentera le numéro de rendez-vous **205026161** au poste de sécurité

Si vous avez besoin de modifier ce rendez-vous ou ne pouvez pas respecter le créneau donné, nous vous prions de le modifier en utilisant uniquement la plateforme CARP (section "Rechercher dans les rendez-vous passés", rechercher cette demande et modifier la en détaillant les raisons de la modification).

Récapitulatif du rendez-vous :
Entrepôt de livraison : MAD4
Numéro du rendez-vous (ISA) : **205026161**
Date : **Mon 01/08/2018 05:04**

Expéditions :

ISD: 2495887161
PRO: null
Pallet count: 1
Carton count: 102
POs: [6WMMG3NVB, 6L62B6IG, 8XDPCNNA, 1PJ7YJVF, 44H29VWG]
BOLs: [7559416273]

Pour plus d'informations, nous vous prions d'utiliser les pages d'aide de CARP.

Cordialement,

Equipes de réservation Amazon EU

Vous trouverez dans cet e-mail les éléments suivants :

- Le numéro de rendez-vous (encadré en rouge), également appelé ISA, pour Inbound Shipment Appointment à fournir au conducteur. Celui-ci devra montrer ce numéro de rendez-vous à la loge à son arrivée à notre entrepôt.
- La date et l'heure du rendez-vous (encadrées en bleu), qui doivent être respectées à la demi-heure près.
- Un rappel des détails de l'expédition.

Important :

- Les expéditions doivent être livrées aux centres de distribution Amazon conformément à l'horaire de rendez-vous programmé.
- Le simple fait de demander un rendez-vous n'autorise pas à procéder à la livraison des marchandises tant que ce rendez-vous n'a pas été confirmé par Amazon. Consultez l'e-mail reçu pour connaître le créneau horaire confirmé ou prendre connaissance des éventuelles modifications concernant un rendez-vous.
- Vous êtes tenu de vérifier l'horaire définitif du rendez-vous accordé par l'équipe d'Amazon et de respecter cet horaire.

5 SOUMETTRE UNE DEMANDE GROUPEE

5.1 Cette fonction permet de simplifier l'introduction des références d'expédition pour une livraison contenant de nombreuses références.

Au lieu de devoir saisir manuellement chacune des informations relatives aux expéditions (BOL, ARN, bon de commande, palettes, cartons, etc.), le bouton « Mettre en ligne » de la section des expéditions sur la page de demande de rendez-vous permet de charger ces informations à partir d'une feuille de calcul Excel au format .csv, en une seule manipulation.

5.2. Saisissez tout d'abord les informations relatives aux rendez-vous comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Champ	Détails
FC de destination *	Choisissez dans le menu déroulant le centre de distribution Amazon auquel la ou les expéditions doivent être livrées.
SCAC Transporteur * (pour les comptes fournisseur uniquement)	Saisissez le SCAC (Standard Carrier Alpha Code) enregistré pour votre transporteur.
Type de fret *	Choisissez les types appropriés dans le menu déroulant: - Chargement du camion si vous avez la marchandise d'un unique fournisseur dans votre camion - Inférieur au chargement du camion si vous avez la marchandise de plusieurs fournisseurs
Type de charge *	Maintenez Palettisé comme indiqué par défaut
Peut être emballé en tant que fret *	Maintenez Oui comme indiqué par défaut
Numéro de remorque	Champ facultatif, ne pouvant contenir qu'une seule valeur. Doit comprendre au moins 1 caractère autre qu'un espace blanc et peut comporter un ou plusieurs espaces. Par exemple: plaque d'immatriculation du camion.
Date de livraison demandée par le transporteur *	Date et heure de la livraison. Vous ne pouvez pas indiquer de date passée. Il s'agit de la date et de la plage horaire la plus proche à laquelle vous êtes en mesure de procéder à la livraison dans le centre de distribution sélectionné.
Commentaires du demandeur	Toute information dont l'équipe Amazon aura besoin ultérieurement. Ce champ peut être utilisé pour ajouter des commentaires. Par exemple : mentionnez « Livraison de conteneurs » et la taille de chaque conteneur (6 m ou 12 m) livré.

5.3 Pour charger plusieurs expéditions à la fois, utilisez le modèle de fichier ci-dessous :

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	ARN	PRO	BOL List (use , as separator)	Vendor Name	Pallet Count	Carton Count	Unit Count	PO List (use , as separator) *
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

Pour éviter toute erreur au moment du chargement, suivez les instructions de saisie des données ci-dessous :

- Chargez les fichiers Excel avec l'extension : .csv.
- La première ligne (Titre) du fichier doit contenir des noms de champs valides, tels qu'ils sont indiqués dans le modèle de fichier ainsi que ci-dessus. Ces champs ne doivent pas être modifiés.
- Ne saisissez pas d'expéditions pour plusieurs camions sur une même feuille de calcul.

5.4 Saisissez les informations applicables dans la feuille de calcul, puis enregistrez le fichier sur votre ordinateur.

Champ	Détails
ARN (* pour les expéditions en collect)	Ce champ Amazon Reference Number (numéro de référence Amazon) est obligatoire pour les expéditions en collect/WePay. En cas de transport à la charge du fournisseur (TheyPay), ne rien indiquer dans cette colonne.
PRO	Numéro progressif du transporteur pour l'expédition. Peut être utilisé s'il est inclus dans l'ASN du fournisseur. Il ne peut contenir aucun espace (token unique) ni compter plus de 30 caractères.
Liste de BOL *	<p>Il s'agit d'un champ obligatoire.</p> <p>Références d'avis d'expédition (Bill of Lading, BOL) des ASN précédemment créées via EDI ou Vendor Central par les fournisseurs.</p> <p>Pour les expéditions en collect/WePay, répétez l'ARN.</p> <p>Si vous êtes un vendeur (FBA – Fulfilled By Amazon), vous devez saisir n'importe quel numéro de commande Expédié par Amazon comme numéro de BOL. Omettez le UXXX à la fin du numéro de commande Expédié par Amazon (par ex., FBAVHZCVG<u>U123</u>).</p> <p><u>Nouvelle fonctionnalité</u> : si vous avez plusieurs BOL à entrer pour un même fournisseur, indiquez-les tous dans une même cellule en les séparant par des virgules.</p>
Vendor Name * (Nom du fournisseur)	Nom du fournisseur / vendeur.
Pallet Count (Nombre de palettes)	Nombre de palettes à livrer. Peut être automatiquement renseigné si un numéro ARN/PRO/BOL valide est indiqué.
Carton Count (Nombre de cartons)	Nombre de cartons à livrer. Peut être automatiquement renseigné si un numéro ARN/PRO/BOL valide est indiqué.
Unit Count (Nombre d'unités)	Nombre d'unités à livrer.

	Peut être automatiquement renseigné si un numéro ARN/PRO/BOL valide est indiqué.
PO List (Liste de BC) (* en cas de saisie d'un numéro BOL ou ARN non valide)	<p>Pour les fournisseurs, si un numéro BOL ou ARN est indiqué, il n'est pas nécessaire de renseigner la liste de bons de commande. Dans le cas où aucune correspondance BOL ni ARN n'existe dans nos systèmes, vous devez indiquer la liste des bons de commande liés à l'expédition (elle doit être identique à celle de l'ASN qui sera envoyée le fournisseur).</p> <p>Pour les vendeurs (FBA – Fulfilled By Amazon), numéros des commandes Expédié par Amazon à livrer. Saisissez tous les numéros ou bons de commande (si fournis par le vendeur) les uns à la suite des autres et séparés par une virgule (« , »). Omettez le UXXX à la fin du numéro de commande Expédié par Amazon (par ex., FBAVHZCVGU123).</p> <p>Avant de demander un rendez-vous, assurez-vous que les bons de commande Expédié par Amazon saisis sont ouverts (fournisseurs) ou à l'état« Ready to ship » (Prêt à être expédié) (vendeurs).</p> <p>Le système renvoie une erreur si vous tentez de prendre rendez-vous pour des expéditions clôturées (fournisseurs) ou en cours de traitement (vendeurs).</p>

* *Champs obligatoires*

5.5. Cliquez sur « Mettre en ligne » et chargez le fichier. Chaque expédition apparaît sur une nouvelle ligne. Vous avez alors la possibilité d'effectuer des corrections, de supprimer une expédition ou d'en ajouter une autre, etc.

5.6. Cliquez sur « Soumettre ».

5.7 Rien ne se charge si :

- les détails saisis sont incorrects ; ou si
- le fichier n'est pas au format .csv avec des valeurs séparées par des virgules.

Dans de tels cas, validez à nouveau les données puis :

- Chargez le fichier corrigé. Vérifiez notamment que les valeurs sont bien séparées par des virgules (,) et non des points virgules (;).
- Si le problème n'est toujours pas résolu, l'utilisateur devra créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays) , contacter le Support vendeur (pour les vendeurs - FBA) ou créer un cas dans Vendor Central : Contactez-nous -> Shipments -> Carrier Central / CARP (pour les fournisseurs).

5.8 Si le chargement s'effectue correctement, vos informations s'affichent dans les détails de l'expédition :

	ARN	PRO	Liste de BOL (utiliser , comme séparateur) *	Nom du fournisseur	Nombre de palettes	Nombre de cartons	Nombre d'unités	Liste de BC (utiliser , comme séparateur) *	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="bol1,bol2"/>	<input type="text" value="VendorA"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="20"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="51247P2Z"/>	
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="bol3"/>	<input type="text" value="VendorB"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="5PLRG9GJ"/>	
3	<input type="text" value="arn1"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="VendorC"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="20"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="85ECO2BJ"/>	

Vérifiez-les puis cliquez sur « Renseigner automatiquement » pour récupérer les détails concernant le bon de commande, les palettes et les cartons.

5.9 Une fois que vous avez validé le contenu, cliquez sur « Demander un rendez-vous ».

- Une fois la demande de rendez-vous envoyée, l'équipe d'Amazon en prend connaissance et envoie un e-mail de confirmation à l'adresse que vous avez indiquée, en indiquant l'horaire définitif de rendez-vous.
- Les expéditions doivent être livrées au centre de distribution Amazon conformément à l'horaire de rendez-vous programmé.

6 MESSAGES D'ERREUR ET ACTIONS LIÉES

6.1 Bons de commande clôturés ou annulés

Attention à ne pas expédier de marchandises liées à des bons de commande ayant été annulés ou clôturés.

Actions :

Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran :

- Transporteurs : contactez votre client (fournisseur Amazon) pour l'informer que l'état du bon de commande est incorrect (annulé, clôturé ou non confirmé).
- Fournisseur Amazon : retirez ce bon de commande de votre expédition.
 - o Si vous pensez qu'il s'agit d'une erreur, créez un cas « Contactez-nous » dans Vendor Central :
Rubrique d'assistance : Gestion des bons de commande
Problème spécifique : Confirmation/ajustement d'un bon de commande.

Si vous ne parvenez toujours pas à prendre rendez-vous après avoir suivi cette procédure, créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays) , contacter le Support vendeur (pour les vendeurs - FBA) ou créer un cas dans Vendor Central : Contactez-nous -> Shipments -> Carrier Central / CARP (pour les fournisseurs).

6.2 Centre de distribution erroné

Attention à ne pas expédier de marchandises dans un centre de distribution différent de celui indiqué sur les bons de commande.

Actions :

- Vérifiez que le BOL (référence d'avis d'expédition) ou le BC (bon de commande) saisi correspond bien au FC (centre de distribution) adéquat.
- Si ce n'est le cas, modifiez le centre de distribution ; ou
- Supprimez le numéro de BC de la demande de rendez-vous et soumettez-la à nouveau..

Si vous ne parvenez toujours pas à prendre rendez-vous après avoir suivi cette procédure, créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays) , contacter le Support vendeur (pour les vendeurs - FBA) ou créer un dossier dans Vendor Central : Contactez-nous -> Shipments -> Carrier Central / CARP (pour les fournisseurs).

6.3 Bon de commande non confirmé

Attention à ne pas expédier de marchandises dont le bon de commande n'a pas préalablement été confirmé.

Actions :

- Revenez dans Vendor Central et confirmez le bon de commande (BC).
- Soumettez-le à nouveau.

Si vous ne parvenez toujours pas à prendre rendez-vous après avoir suivi cette procédure, créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays) , contacter le Support vendeur (pour les vendeurs - FBA) ou créer un dossier dans Vendor Central : Contactez-nous -> Shipments -> Carrier Central / CARP (pour les fournisseurs).

6.4 Expédition introuvable dans les dossiers Amazon

Il est obligatoire de saisir une référence ARN ou BOL pour pouvoir valider la demande de réservation.

Actions :

- Vérifiez que vous avez saisi un BOL inclus dans un ASN déjà transmis à Amazon via Vendor Central ou via EDI (comptez environ 15 minutes pour qu'Amazon reçoive la transmission EDI).
- Saisissez à nouveau la référence d'avis d'expédition (BOL) valide et soumettez la demande.
- En cas d'échec, saisissez toute la liste des bons de commande (BC) de cette expédition. Pour accélérer le chargement, vous pouvez toujours utiliser l'option de chargement groupé.
- Une fois que vous avez saisi la liste des avis d'expédition (BOL) et de bons de commande (BC), soumettez à nouveau la demande.

Notez que vous risquez de générer des charge-back pour toute unité reçue en l'absence d'ASN si vous ne procédez pas au retrait physique de ces marchandises considérées comme ne faisant pas partie de la demande de rendez-vous. Si vous ne parvenez toujours pas à prendre rendez-vous après avoir suivi cette procédure, créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays) , contacter le Support vendeur (pour les vendeurs - FBA) ou créer un dossier dans Vendor Central : Contactez-nous -> Shipments -> Carrier Central / CARP (pour les fournisseurs).

6.5 Nombre de palettes ou de cartons manquants

Le nombre de palettes ou de cartons doit figurer dans la demande.

Actions :

- Lorsque vous sélectionnez le type de chargement « palettisé », assurez-vous d'indiquer le nombre exact de palettes, cartons et unités qui se trouvent dans l'expédition.
- Notez que les nombres de palettes et de cartons sont des champs obligatoires (standard Amazon).
- Le processus de déchargement nécessite un audit du nombre de palettes et cartons pour pouvoir signer la preuve de livraison (POD) et décharger rapidement le camion

Notez que les employés chargés de la réception peuvent rejeter partiellement ou en totalité votre expédition si le nombre de palettes/cartons qui figure sur la demande de rendez-vous diffère sensiblement du nombre réel.

Le motif de rejet évoqué dans le manuel destiné aux fournisseurs est le suivant : « Aucune réservation pour une partie ou l'intégralité du stock livré ».

Notez que vous risquez également de générer des charge-back pour toute réception d'excédents si vous ne procédez pas au retrait physique de ces marchandises considérées comme ne faisant pas partie de la demande de rendez-vous.

Si vous ne parvenez toujours pas à prendre rendez-vous après avoir suivi cette procédure, créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays) , contacter le Support vendeur (pour les vendeurs - FBA) ou créer un dossier dans Vendor Central : Contactez-nous -> Shipments -> Carrier Central / CARP (pour les fournisseurs).

7 CHERCHER LE STATUT D'UN RENDEZ-VOUS

7.1. Pour rechercher le statut d'une demande de rendez-vous, cliquez sur « Rechercher ».

7.2. Vous pouvez utiliser les filtres disponibles (ID de rendez-vous ou plage de dates de création de rendez-vous, par exemple) et cliquer ensuite sur le bouton « Soumettre ».

Rechercher par ID de rendez-vous Rechercher par date Rechercher par informations d'expédition

ID des rendez-vous Veuillez limiter la quantité à 10 et utiliser , comme séparateur.

Les rendez-vous qui n'ont pas été créés par vous sont supprimés du résultat.

Rechercher par ID de rendez-vous **Rechercher par date** Rechercher par informations d'expédition

Date de livraison demandée par le transporteur : De : Au :

Les rendez-vous qui n'ont pas été créés par vous sont supprimés du résultat.

Toutes vos demandes s'affichent sur la page de résultats, avec leur statut actuel.

amazon Transporteur Central Demande Rechercher Compte

Rechercher par ID de rendez-vous **Rechercher par date** Rechercher par informations d'expédition

Date de création : De : Au :

Options de filtre

Les rendez-vous qui n'ont pas été créés par vous sont supprimés du résultat.

FC de destination ↕	Date de livraison demandée par le transporteur ▼	État ↕	
MAD4	Jan 5, 2018 1:00:00 PM	Calendrier en attente	<input type="button" value="Modifier"/>
BVA1	Jan 5, 2018 12:00:00 AM	Annulé	<input type="button" value="Modifier"/>

8 MODIFIER UN RENDEZ-VOUS

Les transporteurs peuvent éviter un rendez-vous sur le portail:

- Report ou annulation
- Ajout ou suppression d'expéditions (références d'avis d'expédition BOL)
- Modification d'un numéro ARN (s'applique uniquement aux expéditions en Collect WePay)
- Modification du numéro PRO
- Modification du ou des numéros de bon de commande
- Modification du type de chargement
- Augmentation / diminution du nombre de palettes et de cartons
- Modification des commentaires

Pour modifier, reporter ou annuler une demande, connectez-vous à votre compte et recherchez le rendez-vous concerné.

Une fois que vous avez indiqué vos critères de recherche, le site Web renvoie une liste de rendez-vous correspondant à ces critères. Repérez l'ID de rendez-vous (n° ISA) et cliquez sur « Modifier ».

Options de rendez-vous

amazon Transporteur Central

Demande Rechercher Compte

Rechercher par ID de rendez-vous Rechercher par date Rechercher par informations d'expédition

Date de création De 01/04/2018 0 00 Au 01/05/2018 0 00 Soumettre

Options de filtre

Les rendez-vous qui n'ont pas été créés par vous sont supprimés du résultat.

FC de destination ↕	Date de livraison demandée par le transporteur ▼	État ↕	
MAD4	Jan 5, 2018 1:00:00 PM	Calendrier en attente	Modifier
BVA1	Jan 5, 2018 12:00:00 AM	Annulé	Modifier

© 2018 Amazon.com | Aide | Avis de non-responsabilité | Assistance

English(US) 日本語 Español(ES) Español(MX) Português English(UK) Deutsch Français 简体中文 Italiano


Report de votre rendez-vous (sous-lien du menu ci-dessus)

- Cliquez sur le bouton « Modifier ».
- Saisissez la nouvelle date de livraison demandée.
- Saisissez des commentaires pour expliquer la raison du report.
- Cliquez sur le bouton « Soumettre ».

Report de rendez-vous

amazon Transporteur Central Demande Rechercher Compte

Informations sur le rendez-vous

ID du rendez-vous	204920161 
FC de destination	MAD4
État	Calendrier en attente
Type de fret	Chargement du camion :
Type de charge	Palettisé :
Peut être emballé en tant que fret	Oui :
Numéro de remorque	<input type="text"/>
Date de livraison demandée par le transporteur	<input type="text" value="01/08/2018"/> Heure <input type="text" value="13"/> Minute <input type="text" value="00"/> Europe/Berlin
Commentaires du demandeur	<input style="width: 100%;" type="text"/>

IMPORTANT :

Si vous ne gérez plus une livraison, ou si vous avez demandé par erreur plusieurs rendez-vous pour un même chargement, ou encore si votre arrivée à un centre de distribution risque d'être retardée, vous êtes tenu d'annuler ou mettre à jour le rendez-vous. Le respect de ces conditions fait l'objet d'une surveillance dans le cadre du suivi de vos performances.


Ajout d'une ou plusieurs expédition(s)

- Cliquez sur le bouton « Modifier ».
- Cliquez sur « + » et ajoutez les informations de livraison.
- Cliquez sur le bouton « Soumettre ».

Ajout d'expéditions

	ARN	PRO	Liste de BOL (utiliser , comme séparateur) *	Nom du fournisseur	Nombre de palettes	Nombre de cartons	Nombre d'unités	Liste de BC (utiliser , comme séparateur) *	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2090495736"/>	<input type="text" value="VendorA"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="206"/>	<input type="text" value="28YG8XQV"/>	
+									

Suppression d'une ou plusieurs expédition(s)

- Cliquez sur le bouton « Modifier ».
- Cliquez sur le bouton «  » en regard de l'expédition que vous souhaitez supprimer du rendez-vous.
- Cliquez sur le bouton « Soumettre ».

Suppression d'expéditions

	ARN	PRO	Liste de BOL (utiliser , comme séparateur) *	Nom du fournisseur	Nombre de palettes	Nombre de cartons	Nombre d'unités	Liste de BC (utiliser , comme séparateur) *	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="2090495736"/>	<input type="text" value="VendorA"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="206"/>	<input type="text" value="28YG8XQV"/>	
+									

Une fois votre demande envoyée, vous recevez un e-mail confirmant la réception de la demande. Vous recevez ensuite un e-mail de suivi vous informant de l'acceptation ou du refus de votre demande.

9 PROBLÈMES / CONTACT

1. **Oubli de votre mot de passe** : si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur l'option « Mot de passe oublié » qui se trouve sur la page d'identification, afin de le réinitialiser.
 2. **Modification de votre adresse e-mail** : accédez à vos paramètres de compte sur le système et modifiez le champ « E-mail de contact ».
 3. **Modification de votre numéro de téléphone** : accédez à vos paramètres de compte sur le système et modifiez le champ correspondant.
- Pour toute question relative à votre compte, vos rendez-vous, la mise en ligne d'expéditions ou tout autre type de question ou de problème concernant le portail, créer un cas dans Case Management (le cas échéant), contacter carp-support-xx@amazon.com (la valeur xx étant à remplacer par UK/DE/FR/IT/ES selon votre pays) , contacter le Support vendeur (pour les vendeurs FBA) ou créer un dossier dans Vendor Central : Contactez-nous -> Shipments -> Carrier Central / CARP (pour les fournisseurs).
 - Pour chaque problème, indiquez l'identifiant de votre compte disponible dans les paramètres de compte.

10 ANNEXE 1 : À FAIRE / À NE PAS FAIRE

À faire :

- Fournir le bon BOL/ASN (obligatoire), ARN, PRO ou FBA_shipment_id comme demandé dans le portail. Si ces références ne sont pas acceptées par le système, suivez le processus fictif décrit dans ce manuel
- Noter l'ID de demande comme référence
- Vérifiez auprès du fournisseur/vendeur (FBA – Fulfilled By Amazon) que le site internet indique bien que le numéro du bon de commande est invalide
- Attendre la confirmation de votre demande de rendez-vous
- Vérifiez le statut du rendez-vous dans le portail
- Faire la demande de réservation au moins 24h à l'avance (4h pour les emplacements fixes)

À ne pas faire :

- Ne pas demandez un rendez-vous pour la même expédition par e-mail ou via le portail
- Ne pas créez plusieurs Standard Carrier Alpha Code pour votre compte/entreprise
- Ne pas demander plusieurs rendez-vous pour une seule livraison dans le même camion
- Ne partagez pas votre identifiant ou votre mot de passe avec un tiers

11 ANNEXE 2 : EXIGENCES AMAZON EN MATIÈRE DE LIVRAISON

Amazon: registre de livraison Amazon

Date		Heure d'Arrivée	
Centre Logistique (FC):		Numéro de Rendez-vous	
Code Fournisseur		Transporteur	
Nom du Fournisseur			

- Vendeurs FBA : Se reporter à la rubrique 'Exigences d'Expédition et de Routage' du Manuel FBA dans les pages d'assistance de Seller Central
 → Vendeurs : Veuillez vous reporter au Manuel du Fournisseur présent dans le centre de ressources de Vendor Central

Raison du Refus (ne remplir que s'il y a lieu)		Cocher
Livraison de plus de palettes que le nombre annoncé lors de la prise de RDV	Arrivée avec un nombre de palettes plus élevé que celui indiqué dans la réservation de RDV	
Numéro de RDV invalide ou pas de RDV	Tout frêt arrivant sans RDV préalable sera refusé (pas d'ISA). Les mêmes règles s'appliqueront si le numéro de RDV (ISA) n'est pas valide	
Arrivé trop tôt et/ou le chauffeur quitte le site sans décharger	Le chauffeur refuse d'attendre jusqu'à l'heure convenue et quitte le site	
Arrivée tardive	Si le chauffeur arrive en retard (après l'heure convenue de RDV)	
Mauvais centre de distribution	Frêt qui n'est pas destiné au site logistique de livraison (Amazon se réserve le droit d'accepter le stock si la marchandise a été redirigée par Amazon)	
Absence de la documentation relative à la livraison / Documentation manquante ou incomplète	Rejet de la livraison en l'absence de documentation permettant d'identifier la nature de la livraison	
Conditions de sécurité du véhicule	Agencement peu sûr sur le sol	
	Camions avec planchers à rouleaux	
	Présence de parasites	
	Pas adapté au quai	
Véhicule non conforme	Risque de décharge électrique	
Véhicule non conforme	Véhicule non conforme (voir les exigences relatives aux véhicules dans la liste des FC du Manuel du Fournisseur)	
Palettes dont la hauteur est supérieure à la limite autorisée	Palettes (ou pile de palettes) de hauteur supérieure à la limite indiquée dans le Manuel du Fournisseur. Les palettes gerbées créant un Risque de Sécurité et d'Hygiène seront rejetées	
Palettes non-conformes	Palettes non acceptées: box pallets, palettes à une entrée, palettes perdues	
	Palettes acceptées : SEU/MEU : palettes Euro/CHEP de 800 x 1 200 mm UK : palettes en bois à quatre entrées GMA (type B ou supérieur)/CHEP de 1 000 x 1 200 mm. GMA de type 1A recommandées pour les produits alimentaires	
Palette endommagée	Palettes comportant un ou plus des défauts (se référer aux normes EPAL) e.g.:	
	- Une seule planche de rive inférieure ou supérieure est entamée de sorte qu'elle laisse apparaître plus d'une tige de clou	
	- Une planche manque	
	- Un dé manque ou est fendu au point que plus d'une tige de clou est visible	
	- Les dés tordus ne doivent pas dépasser le reste de plus de 10 mm	
	- Une planche est cassée transversalement ou en biais	
- Plus de deux planches de rive inférieure ou supérieure sont entamées et laissent apparaître une tige de clou par planche		
Palettes incorrectement combinées	Les palettes combinées sont reliées par le côté le plus long - 1200 mm- (au lieu du côté le plus court - 800 mm ou 100 mm)	
Article/carton qui dépasse la palette	Un article livré ne rentre pas sur une seule palette sans dépasser des bords de la palette (il aurait dû être livré sur des palettes combinées)	
Palette dépassant la limite de poids	Le poids brut de la palette dépasse les 500 kg (palette comprise)	
Frêt/palettes endommagé	Les cartons visiblement endommagés doivent être refusés et remis dans le véhicule. Les Preuves de Livraison (POD) du Transporteur doivent être signées et le nombre de cartons refusés doit être indiqué sur le document. Il est essentiel que la documentation du transporteur soit annotée afin d'indiquer le nombre de cartons reçus/refusés	
Livraison de colis dépassant la limite de poids	Aucun colis contenant plus d'un ASIN ne doit dépasser la limite de 15kg. Tout article pesant plus de 15kg doit être étiqueté en conséquence. Tout article supérieur à 30kg doit être palettisé	
Colis ouvert / manipulé	Les colis ont été ouverts / manipulés. Suspicion de vol	
Qualité des produits alimentation / nourriture pour animaux affectée	Le véhicule doit maintenir une température inférieure à 25 °C lors de la livraison de chocolat ou de médicaments, et inférieure à 40 °C lors de la livraison d'autres produits de la catégorie Alimentation	
Hazmat (marchandises dangereuses)	Marchandises dangereuses livrées dans un centre logistique qui n'est pas correctement équipé pour les réceptionner (voir le chapitre 7 du Manuel du fournisseur)	
Chauffeur refusant de respecter le règlement du site	Le chauffeur refuse de respecter les règles de sécurité en vigueur et de la conduite à tenir sur le site (i.e. dépasser la vitesse maximale, fumer, ne pas porter de chaussures de sécurité et/ou de vêtements de signalisation, ne pas serrer le frein à main, ne pas rendre les clés, etc.) ni suivre les consignes du personnel d'Amazon	
	Chauffeur non coopératif / discourtois / motif valable de présumer qu'il est sous l'influence de l'alcool ou d'une drogue	
	Le chauffeur est interdit de livraison sur site	
Chauffeur non coopératif, exclu ou discourtois	Refuse de lire/signer le document relatif aux règles de sécurité en vigueur et de la conduite à tenir sur le site	
	Le déchargement ne peut être effectué en raison de l'impossibilité d'utilisation du niveleur de quai (moins de 5 cm entre le chargement et le bord arrière du véhicule) ou de la présence de courroies empêchant cette utilisation	
Le niveleur de quai ne peut être utilisé		
Impossibilité de déchargement de l'arrière du véhicule	Le déchargement n'est possible que sur le côté du véhicule	