

Version Française (Pour le guide en anglais, [veuillez cliquer ici](#))

GUIDE POUR CREER UNE DEMANDE DE RENDEZ VOUS SOUS LE PORTAIL CARP D'AMAZON

Ce guide est destiné aux fournisseurs/transporteurs/prestataires logistique cherchant à demander un rendez-vous pour une livraison dans nos entrepôts Amazon.

SOMMAIRE

Résumé des étapes à suivre pour chaque livraison	2
Processus de demande de rendez-vous de livraison chez Amazon.....	3
Qu'est-ce qu'un ASN?	3
Qu'est-ce que CARP ?.....	3
Quand utiliser CARP ?	3
Création d'une demande de Rendez-vous.....	4
1) Option n°1: Création Manuelle	4
2) Option n°2: Téléchargement d'un fichier excel	5
3) Validation de la demande de rendez-vous	6
4) Confirmation de rendez-vous	6
Rechercher des demandes de rendez-vous passées	6
Editer une demande de rendez-vous existante	7
1) Copier une demande de rendez-vous.....	8
2) Supprimer une demande de rendez-vous	8
CARP – Questions fréquentes	9
Registro de Entrega.....	11

Résumé des étapes à suivre pour chaque livraison

1. Le fournisseur est en charge de la création de l'ASN.
 - a. Création de l'ASN pour l'expédition par EDI ou Vendor Central.
 - b. Attendre au moins 30 minutes avant de faire une demande de rendez-vous pour cette commande par CARP.

2. Demande de rendez-vous pour la livraison à la charge du transporteur.
 - a. Se connecter sur CARP
 - b. Choisir l'option qui convient le mieux à votre expédition
 - i. Livraison jusqu'à 5 ASN: Choisir "Envoyer la demande"
 - ii. Livraison de plus de 5 ASN: Choisir « Soumettre une demande en bloc »
 - c. Remplissez les informations liées à votre livraison:
 - i. Code Alpha Transporteur standard
 - ii. Entrepôt de destination
 - iii. Type de chargement
 - iv. Date de livraison demandée par le transporteur
 - v. Commentaires du demandeur (optionnel)
 - d. Remplissez les informations liées à l'expédition
 - i. Nom du fournisseur
 - ii. ASN/BOL n° ou FBA Identifiant de l'expédition
 - iii. Nombre de palettes
 - iv. Nombre de cartons
 - v. Nombre d'unités
 - e. Vérifier que vous n'avez rien écrit dans le champ « Liste des commandes (PO) »
 - f. Cliquer sur "Envoyer"
 - g. Vérifier que le champ « Liste des commandes (PO) » a été automatiquement rempli
 - h. Cliquer sur "Envoyer"

3. Modification sur la demande de Rendez-vous: utilisez la fonction « Rechercher dans les rendez-vous passés ». Une demande de rendez-vous devrait être éditée si la date ou les unités à livrer changent par rapport à la demande initiale.

Processus de demande de rendez-vous de livraison chez Amazon

- Le processus de demande de rendez-vous est composé de deux étapes:
 - o Création de l'ASN générée par le fournisseur
 - o Demande de rendez-vous pour la livraison (via CARP), de préférence effectuée par le transporteur.

Qu'est-ce qu'un ASN?

L'ASN (pour Advanced Shipment Notification en anglais) est un avis d'expédition électronique que les fournisseurs d'Amazon envoient à Amazon avant leur livraison, soit par EDI (Electronic Data Interchange) ou par la fonctionnalité « Expéditions » sur le portail web Vendor Central.

Un ASN consolide les informations sur les produits et quantités que les fournisseurs souhaitent livrer dans un de nos entrepôts en une seule fois.

Un ASN est obligatoire dès que le fournisseur souhaite livrer des produits dans un de nos entrepôts. Cette notification sur le futur fret entrant est nécessaire pour le processus de prise de rendez-vous sur CARP.

Les fournisseurs peuvent trouver des informations supplémentaires concernant la création de l'ASN dans la rubrique « Expéditions » dans les pages d'aide de Vendor Central ou alors en téléchargeant le « Manuel Fournisseur » disponible dans le centre des Ressources de Vendor Central.

Qu'est-ce que CARP ?

CARP est une plateforme de demande de rendez-vous en ligne pour les entrepôts d'Amazon. CARP offre une solution standard et efficace pour demander un rendez-vous puisqu'il empêche la livraison de toute commande (POs) qui n'est pas dans un état correct.

Amazon surveille les temps de réponses aux demandes CARP pour répondre à sa convention de service (service-level agreement – SLA en anglais) de moins de 4 heures pendant les heures travaillées.

CARP donne un code de suivi pour toutes les demandes de rendez-vous et est utilisé pour toute communication entre le transporteur et les entrepôts ce qui limite les pertes d'informations liées à de multiples échanges d'e-mail. Dans le cas où la livraison est divisée entre plusieurs camions, le transporteur doivent faire une demande de rendez-vous pour chaque camion livré.

Pour toute information supplémentaire sur les conditions de livraison veuillez-vous référer au Manuel Fournisseur d'Amazon disponible dans le centre de ressources de Vendor Central.

Quand utiliser CARP ?

Les transporteurs doivent toujours utiliser CARP pour demander un rendez-vous avant une livraison palettisée dans nos entrepôts.

Pour des livraisons au carton (livraisons expressistes), les principaux transporteurs expressistes ont un accord pour livrer sur créneau fixe sans prendre de rendez-vous.

Pour confirmer quels transporteurs expressistes sont autorisés à venir sans une demande de rendez-vous CARP, n'hésitez pas à nous contacter à l'aide de la fonctionnalité « Service clientèle » sur la page d'accueil de CARP.

Création d'une demande de Rendez-vous

1) Option n°1: Création Manuelle

Une fois enregistré, sur la page d'accueil, cliquer sur « Envoyer la demande »

Menu
Envoyer la demande Envoyer une nouvelle demande de rendez-vous

Sélectionnez l'entrepôt d'Amazon où vous avez besoin de livrer les produits.

Entrez les premières lettres de l'entreprise du transporteur pour le trouver. Si vous ne le trouvez pas choisissez « UNKN » (Unknown). Si vous être le transporteur ce champ sera automatiquement rempli avec votre code SCAC.

Informations sur le rendez-vous

Code Alpha Transporteur standard*

Demandeur du rendez-vous: VENDOROPS VENDOROPS (vendoropsfr@amazon.com; 156602444)

Entrepôt de destination * -- Sélectionner l'entrepôt --

Type de chargement: Pas sur palettes

Date de livraison demandée par le transporteur * (jj/MM/aa) 10 : 00

Commentaires du demandeur

Pour tout commentaire supplémentaire qui vous semblerait nécessaire pour nous aider à la prise de rendez-vous. Si vous n'avez pas trouvé le code transporteur précédemment veuillez spécifier ici le nom du transporteur.

Vérifiez le type de chargement sélectionné

Date et heure à laquelle vous souhaitez livrer. Notre entrepôt fera de son mieux pour vous garantir un rendez-vous proche de votre demande.

Puis veuillez renseigner les informations de livraison suivantes:

- **ARN:** (Amazon Reference Number): Toutes livraisons de type All Collect / We-Pay doit être associé avec un numéro d'ARN spécifique. Si vous ne faites pas parti du programme We Pay vous devez laisser ce **champ vide**. L'ARN est généré une fois que le fournisseur a envoyé sa demande d'itinéraire sur VendorCentral.
- **Nom du fournisseur:** A remplir avec le nom du fournisseur Amazon pour qui vous réalisez la livraison. Nous attendons une ligne par livraison, pour chaque fournisseur. Dans le cas où le fournisseur livrerait plusieurs ASN en une seule fois merci de faire une ligne pour chaque BOL/ASN envoyé.
- **Mettre le numéro d'ASN dans le champ "ASN/BOL"** un ASN par ligne. Si vous êtes le transporteur cette information doit vous être transmise par le fournisseur pour qui vous faites la livraison. Si il ne vous a pas été transmis veuillez-vous référer à votre client pour lui demander de vous le donner.
- **Nombre de palettes :** nombre de palettes associées à cet ASN.
- **Nombre de cartons:** nombre de cartons associés à cet ASN.
- **Nombre d'unités:** nombre d'unités associées à cet ASN. Ce champ n'est pas obligatoire.
- Il n'est pas nécessaire de remplir le champ "Liste des commandes" si vous avez un numéro d'ASN. Si votre ASN est correct ce champ sera automatiquement rempli au moment où vous envoyez votre demande.

Informations sur l'expédition							
ID	ARN	Nom du fournisseur*	ASN/BOL n° ou FBA Identifiant de l'expédition	Nombre de palettes	Nombre de cartons*	Nombre d'unités	Liste des commandes (PO) - à séparer par des virgules *
1	<input type="text"/>	EPSILON	120582	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	EPSILON	120597	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	ALPHA	YTH8789	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Si l'ASN ne vous a pas été communiqué, veuillez-vous tourner vers votre client (fournisseur Amazon) pour qu'il vous transmette les informations nécessaires.

2) Option n°2: Téléchargement d'un fichier excel

Sur la page d'accueil cliquer sur « Soumettre une demande en bloc »

Menu	
Envoyer la demande	Envoyer une nouvelle demande de rendez-vous
Soumettre une demande en bloc	Soumettre une nouvelle demande en bloc de rendez-vous par le biais du Charger un fichier
Rechercher dans les rendez-vous passés	Rechercher des demandes de rendez-vous envoyées dans le passé

Commencez par remplir l'en-tête de demande de rendez-vous (même processus que pour la création manuelle ci-dessus). Ensuite cliquez sur « Cliquez ici pour télécharger le fichier ». Sauvegardez-le dans un dossier dédié.

Références d'expédition de chargement en bloc

[Cliquez ici pour télécharger le fichier.](#) Après la modification du fichier téléchargé, sélectionnez le fichier à télécharger. Après un chargement réussi, l'expédition sera affichée sur la page suivante et nécessitera une confirmation.

Cliquez sur Parcourir...pour sélectionner le fichier. Vérifications à effectuer avant de charger le fichier :

- Veuillez charger les fichiers Excel avec l'extension : .xls (classeur Excel)
- Veuillez cliquer sur l'onglet Activer le contenu, si vous y êtes invité à l'ouverture du fichier.
- La première ligne (en-tête) du fichier doit disposer de noms de champs valides comme montré dans l'extrait de fichier et aussi ci-dessus. Ces champs ne devraient pas être modifiés.

No file selected.

Les champs sont les mêmes que pour la création manuelle:

ARN	Vendor Name * (Nom du fournisseur*)	BOL # (BOL n°)	Pallet Count (Nombre de palettes)	Carton Count (Nombre de cartons)	Unit Count (Nbre d'unités)	PO List * (I
	EPSILON	120158	1	20	100	
	EPSILON	120759	3	60	587	
	ALPHA	YTDG851	1	10	48	

Si l'ASN ne vous a pas été communiqué, veuillez-vous tourner vers votre client (fournisseur Amazon) pour qu'il vous transmette les informations nécessaires.

Enregistrez votre fichier, puis cliquez sur « Browse » pour nous l'envoyer (votre fichier doit être au format .xls)

Références d'expédition de chargement en bloc

[Cliquez ici pour télécharger le fichier.](#) Après la modification du fichier téléchargé, sélectionnez le fichier à télécharger. Après un chargement réussi, l'expédition sera affichée sur la page suivante et nécessitera une confirmation.

Cliquez sur Parcourir...pour sélectionner le fichier. Vérifications à effectuer avant de charger le fichier :

- Veuillez charger les fichiers Excel avec l'extension : .xls (classeur Excel)
- Veuillez cliquer sur l'onglet Activer le contenu, si vous y êtes invité à l'ouverture du fichier.
- La première ligne (en-tête) du fichier doit disposer de noms de champs valides comme montré dans l'extrait de fichier et aussi ci-dessus. Ces champs ne devraient pas être modifiés.

No file selected.

Une fois le fichier téléchargé il ne vous reste plus qu'à cliquer sur "Envoyer". Si vous recevez un message d'erreur veuillez-vous référer à la FAQ - Page des Message d'Erreur à la fin de ce document.

3) Validation de la demande de rendez-vous

Après avoir cliqué sur envoyer, le message suivant apparaît :

Prévisualisation de la demande de rendez-vous

Veuillez étudier la demande de rendez-vous ci-dessous afin de vous assurer que toutes les informations sont correctes.

pour terminer cette demande de rendez-vous, cliquez sur le bouton "Envoyer" situé au bas de cette page.

Vérifiez que toutes les informations sont complètes et cliquez sur « Envoyer » en bas de la page.

4) Confirmation de rendez-vous

Quand l'entrepôt aura confirmé le rendez-vous, vous recevrez ce type de notification par e-mail.

mer. 01/06/2016 13:08

Équipe chargée des réservations LIL1 <lil1-inbound-appt@amazon.com>

LIL1: Demande de Rendez-vous #1665792 Rendez-vous Confirmé #141745609 Heure du Rendez-vous 08-06-2016 -08:00 CEST

À : lil1-inbound-appt@amazon.com

Nous avons supprimé les sauts de ligne en surnombre dans ce message.

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 141745609 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 :	LIL1
Numéro du rendez-vous (ISA)	141745609
Date	08-06-2016 -08:00 CEST

Vous trouverez dans cet e-mail:

- Le numéro de rendez-vous (entouré en rouge), aussi connu sous le nom d'**(Inbound Shipment Appointment)** il est à transmettre à votre conducteur. **Le conducteur du véhicule devra donner ce numéro de rendez-vous à l'entrée de l'entrepôt pour pouvoir rentrer.**
- La date et heure de rendez-vous (entouré en bleu) qui devra être respecté dans les 30 minutes.
- Un rappel sur les informations de livraison.

Rechercher des demandes de rendez-vous passés

Sur la page d'accueil, sélectionnez "Rechercher dans les rendez-vous passés"

Menu	
Envoyer la demande	Envoyer une nouvelle demande de rendez-vous
Soumettre une demande en bloc	Soumettre une nouvelle demande en bloc de rendez-vous par le biais du Charger un fichier
Rechercher dans les rendez-vous passés	Rechercher des demandes de rendez-vous envoyées dans le passé
Modifier le mot de passe	Modifier le mot de passe
Modifier l'adresse e-mail	Modifier l'adresse e-mail

Pour avoir un résumé de toutes les demandes de rendez-vous, il suffit de cliquer sur [Recherche](#). Vous aurez potentiellement besoin de filtrer la recherche.

Dans cette vue vous pouvez:

1. Trouver les dernier rendez-vous terminé (entouré en rouge)
2. Editer une demande de rendez-vous avant ou après sa validation par l'entrepôt (entouré en bleu)
3. Annuler une demande de rendez-vous (entouré en vert)
4. Copier une demande de rendez-vous existante (entouré en orange)

Search Result						
Request Id	Appointment Id	Start	End	Status	Comments	
343097				Pending		More detail Edit Cancel
330807	28856609	12-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	12-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail Copy to New
330791	28855609	11-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	11-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail Copy to New

La liste des statuts pour une demande de rendez-vous est la suivante:

- **Confirmée:** la demande de rendez-vous est confirmée
- **En attente:** Votre demande de rendez-vous est en attente de la validation de nos entrepôts.
- **Intervention manuelle nécessaire:** Aucune modification n'est possible avant la validation par nos entrepôts
- **Finalisée:** Votre demande de rendez-vous a été annulée, que cela vienne de vous ou de notre entrepôt
- **Annulation en attente:** votre demande d'annulation est en attente de la décision de notre entrepôt.
- **Modification en attente:** la demande de modification est en attente de la décision de notre entrepôt

Veillez noter qu'il peut y avoir plusieurs lignes pour un seul rendez-vous. Le dernier statut est au plus haut.

Editer une demande de rendez-vous existante

Si vous avez besoin d'éditer la date ou l'heure d'un rendez-vous, **ou si vous avez besoin d'ajouter des ordres d'achats (PO)**, le nombre d'unités, carton ou palettes, veuillez **ne pas créer un nouveau rendez-vous**. A la place veuillez utiliser la fonctionnalité « [Rechercher dans les rendez-vous passés](#) » voir comment ci-dessus et cliquer sur « Editer ».

Si vous arrivez dans notre entrepôt sans avoir un rendez-vous par camion, votre demande sera rejetée, parce que nous attendons à recevoir un seul numéro d'ISA pour un seul camion.

NOTE : En cas de modification du volume de livraison, notre entrepôt risque de déplacer votre rendez-vous si notre capacité maximale est déjà atteinte.

Lorsque vous cliquez sur « éditer » vous êtes renvoyés sur le panneau de création d'un rendez-vous.

Vous devez :

- Choisir **une raison pour la modification** dans la liste déroulante
- **Ajouter des détails** dans la section commentaires, comme
 - o « livraison de 2 palettes seulement au lieu de 3 »
 - o « Transporteur a pris du retard, nous préférons déplacer le rendez-vous d'une journée »
 - o « Merci de nous donner un rendez-vous entre 13h et 18h »

Le panneau est exactement le même que pour la création manuelle. Vous devez finir par envoyer la demande.

Après validation, vous recevrez un e-mail « Confirmation d'une SOUMISSION d'une demande d'édition », avec tous les détails. Veuillez noter que cela signifie seulement que votre demande de changement a été soumise à nos équipes de réservation. Le changement ne sera pas considéré comme validé tant que vous ne recevez pas un e-mail de confirmation, intitulé « Confirmation de l'édition de la demande ACCEPTÉE ».

1) Copier une demande de rendez-vous

Dans le cas où votre demande de rendez-vous a été supprimée, de votre intervention ou la nôtre (par exemple, le camion a été refusé ou absence au rendez-vous), vous pouvez réutiliser la demande de rendez-vous initiale grâce à la fonctionnalité « [Rechercher dans les rendez-vous passés](#) » et cliquer sur « Copier à nouveau ».

Search Result									
Request Id	Appointment Id	Start	End	Status	Comments				
343097				Pending		More detail	Edit	Cancel	
330807	28856609	12-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	12-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail			Copy to New
330791	28855609	11-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	11-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail			Copy to New

2) Supprimer une demande de rendez-vous

Dans le cas où vous ne pourriez arriver au rendez-vous (retard de camion, produits non disponible) nous vous recommandons de supprimer ou d'éditer la demande de rendez-vous par CARP pour changer la date ou l'heure de demande.

Si le camion n'arrive pas à temps pour un rendez-vous confirmé et que nous n'avons pas reçu de demande de modification ou d'annulation de ce rendez-vous à temps, nous pourrions le considérer comme un No-Show et il pourra être soumis à des déductions suite à la non-conformité à nos demandes.

Pour annuler un rendez-vous veuillez utiliser la fonctionnalité « [Rechercher dans les rendez-vous passés](#) » et cliquer sur « **Annuler** »

Search Result									
Request Id	Appointment Id	Start	End	Status	Comments				
343097				Pending		More detail	Edit	Cancel	
330807	28856609	12-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	12-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail			Copy to New
330791	28855609	11-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	11-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail			Copy to New

CARP – Questions fréquentes

1. Ma livraison fais plus qu'un camion, puis-je faire une seule demande de rendez-vous?

Nous souhaitons recevoir autant de demande de réservation que de camions à livrer. Veuillez vérifier que vous avez bien soumis une demande de réservation par camion.

2. L'entrepôt ne m'a pas réservé le créneau que j'avais demandé.

La date et l'heure n'étaient pas disponibles quand vous avez effectué votre demande de rendez-vous. L'entrepôt essaye de

- Donner un rendez-vous à la date demandée mais sur un autre créneau si disponible afin d'assurer le plus court temps pour stocker.
- Donner un rendez-vous proche de la date demandée

3. Lors de ma soumission, je reçois un message d'erreur

Informations sur le rendez-vous:

- « *Code Alpha Transporteur standard manque* »: vous n'avez pas sélectionné un transporteur pour cette livraison. Si vous ne trouvez pas votre nom de transporteur veuillez entrer « UNKN ».
- « *Expédition n°N La valeur ARN '#' n'est pas valide* »: Vous avez inséré le mauvais ARN code. Si vous ne faites pas parti du programme « We Pay » veuillez laisser ce champ libre.
- « *Entrepôt de destination manque* » : veuillez sélectionner l'entrepôt d'Amazon où vous devez livrer les produits.
- « *Expédition n°N le champ 'Nombre de palettes' n'est pas rempli* » : vous avez choisi une livraison palettisée alors que vous ne nous avez pas indiqué de nombre de palette dans le détail.
- « *Expédition n°N Nombre de palettes ne correspond pas au type de chargement sélectionné* » : vous avez choisi une livraison de type non palettisée alors que vous avez envoyé un nombre de palette dans le détail.
- « *Date de livraison demandée par le transporteur manque* »: vous devez indiquer la date et l'heure pour laquelle vous souhaitez livrer les produits pour que nos entrepôts essayent de vous donner une demande de rendez-vous proche de votre demande.

Informations sur l'expédition:

- « *Vous devez saisir au moins une expédition* » : vous n'avez pas spécifié de numéro d'ASN/BOL ou un numéro de PO pour cette livraison
- « *Expédition n°N le champ 'Nom du fournisseur' n'est pas rempli* » vous n'avez pas spécifié le nom du fournisseur sur une ligne N.
- « *Expédition n°N le champ 'ASN/BOL' n'est pas rempli* » vous n'avez pas rempli le numéro d'ASN pour la ligne N. Si vous ne possédez pas de numéro d'ASN pour cette livraison, veuillez-vous tourner vers votre client (fournisseur AMAZON) pour lui demander de vous transmettre un numéro d'ASN valide.
- « *Expédition n°N : le numéro d'ASN/BOL entré est introuvable dans les enregistrements d'Amazon. Entrez manuellement la liste des bons de commande relative à l'expédition. »*: Le numéro envoyé dans le champ ASN/BOL n'existe pas dans nos systèmes. En voici les principales raisons :
 - o Cet ASN n'a pas encore été intégré dans nos systèmes (il y a une heure de délai entre l'envoi et l'intégration)
 - o Une erreur a eu lieu en écrivant le numéro
 - o Une référence interne a été utilisée à la place du numéro de référence transmis à nos systèmes
 - o Si le problème ne se résout pas veuillez-vous tourner vers votre client (Amazon fournisseur) pour lui demander de vous transmettre un ASN valide.
 - o Pour toutes questions supplémentaires utiliser le « Service Clientèle » en haut de la page d'accueil.

- *Expédition n°1 : la commande X1234567' est valide uniquement pour l'entrepôt 'LIL1' et ne peut pas être soumise comme faisant partie de cette demande de rendez-vous. Veuillez supprimer cette commande de cette demande de rendez-vous et soumettez une demande séparée pour l'entrepôt 'LIL1'. »* La commande de la ligne N doit être livrée dans un autre entrepôt. Veuillez contacter votre client (fournisseur AMAZON) pour lui demander de vérifier l'entrepôt à livrer.
- *« Expédition n°N : la commande ' X1234567' est fermée ou annulée. »:* La commande X1234567 est fermée ou annulée. Veuillez contacter votre client (fournisseur AMAZON) pour lui demander de vérifier le statut de sa commande sur VendorCentral. Pour toute question concernant le statut d'une PO, le fournisseur peut faire un ticket sur Vendor Central, Contacter nous « Gestion des Commandes / Confirmation de commande / Ajustement ».
- *« Expédition n°N : la commande ' X1234567' n'est pas confirmée »:* La commande X1234567 n'a pas été confirmée sur VendorCentral. Veuillez contacter votre client (fournisseur AMAZON) pour lui demander de vérifier le statut de sa commande sur VendorCentral. Pour toute question concernant le statut d'une PO, le fournisseur peut faire un ticket sur Vendor Central, Contacter nous « Gestion des Commandes / Confirmation de commande / Ajustement ».
- *« Expédition n°N : la commande ' X1234567' n'est pas reconnue.»:* La commande X1234567 n'existe pas. Veuillez vérifier que le numéro de commande a été écrit correctement et que cela correspond bien à une commande AMAZON. Veuillez contacter votre client (fournisseur AMAZON) pour lui demander de vérifier le statut de sa commande sur VendorCentral. Pour toute question concernant le statut d'une PO, le fournisseur peut faire un ticket sur Vendor Central, Contacter nous « Gestion des Commandes / Confirmation de commande / Ajustement ».
- *« Expédition n°N : un problème interne nous empêche la validation de la commande ' X1234567'. Veuillez réessayer plus tard. »* Veuillez réessayer plus tard. Si le problème ne se résout pas veuillez utiliser le bouton "Service clientèle » en haut de la page d'accueil CARP.

4. J'ai fait ma demande de rendez-vous il y a plus de 4 heures et je n'ai toujours pas reçu de confirmation

Les demandes de rendez-vous doivent être confirmées sous 4 heures (entre 9 :00 et 18 :00), si vous n'avez pas reçu la confirmation :

- Veuillez vérifier que vous avez bien soumis votre demande, sinon soumettez-la.
- Veuillez vérifier que votre statut est toujours « En Attente » dans « [Rechercher dans les rendez-vous passés](#) ». Si oui, veuillez utiliser le « Service Clientèle » en haut dans la page d'accueil CARP.

5. Mes commandes ne sont pas en statut livrable et je ne peux pas faire ma demande de rendez-vous

Amazon n'accepte pas les livraisons sur les commandes non confirmées, annulées ou complète. A cause de cela CARP empêchera toute demande de rendez-vous sur une commande non confirmée. Veuillez contacter votre client (fournisseur AMAZON) pour lui demander de vérifier le statut de la commande avec l'équipe d'achat d'Amazon (soit en contactant directement le fournisseur AMAZON / Instock Manager ou utiliser la fonction « Contacter Nous » de VendorCentral »

6. Mon transporteur est en retard et ne pourra pas respecter le créneau donné. J'ai besoin de reporter ma livraison à demain

Veuillez [éditer votre rendez-vous CARP](#) en modifiant la date et l'heure demandée et en expliquant la raison en commentaire.

7. Quelle est la limite de modification d'un rendez-vous existant?

Il n'y a pas de limite pour modifier une livraison. Par contre si vous ajoutez des produits votre livraison pourra être reportée par nos entrepôts parce que nous avons déjà atteint notre capacité maximale. Nous vous recommandons de ne plus faire de changement après 12 heures avant la livraison.

8. Je dois modifier mon compte CARP

Sur la page d'accueil vous pouvez modifier votre mot de passe, retrouver votre mot de passe ou changer votre adresse mail.

Menu	
Envoyer la demande	Envoyer une nouvelle demande de rendez-vous
Soumettre une demande en bloc	Soumettre une nouvelle demande en bloc de rendez-vous par le biais du Charger un fichier
Rechercher dans les rendez-vous passés	Rechercher des demandes de rendez-vous envoyées dans le passé
Modifier le mot de passe	Modifier le mot de passe
Modifier l'adresse e-mail	Modifier l'adresse e-mail

Veillez noter que le nom d'utilisateur et le mot de passe font la différence entre les minuscules et les majuscules. Si vous rencontrez des problèmes lors de la modification de votre compte veuillez contacter le service clientèle avec le bouton du même nom en haut de la page d'accueil en donnant le maximum de détail (nom d'utilisateur, email...)

Registro de Entrega

Amazon: Registro de Entrega

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	Le chauffeur refuse d'attendre jusqu'à l'heure convenue et	

quitte le site sans décharger	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 qua	
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 : EU hors UK : palettes Euro/CHEP de 800 x 1 200 mm UK : palettes en bois à quatre entrées GMA (type B ou supérieur) 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.: <ul style="list-style-type: none"> - 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 palletisé	
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 suites consignes du personnel d'Amazon	
Chauffeur non coopératif, exclu ou discourtois	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	
	Refuse de lire/signer le document relatif aux règles de sécurité en vigueur et de la conduite à tenir sur le site	
Le niveleur de quai ne peut être utilisé	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 utilisatio	
Impossibilité de déchargement de l'arrière du véhicule	Le déchargement n'est possible que sur le côté du véhicul	
Risque chimique	Déversement de produits chimiques avec risque d'absorption ou d'inhalati	
Cartons isolés non maintenus ajoutés à une livraison palletisé	Cartons isolés sur le sol du camion ou posés sur une palette hors du film créant un risque de chute ou de blessure pour le personnel de déchargement	
Stock non accessible	Stock inaccessible due à de la marchandise non-destinée à Amazon, ne permettant pas le déchargement en toute sécurité du stock Amazon	
	Stock inaccessible due à produits refusés, ne permettant pas le déchargement en toute sécurité du stock Amazon	
Risque pour l'hygiène et la sécurité	Chargement endommagé résultant d'un arrimage insuffisant des cartons (manutention manuelle) - ne vaut que pour les cartons de plus de 15 kilos	
	Enlèvement non autorisé du dispositif de calage une fois le véhicule sur un poste de déchargemen	
	Risque de chute hauteur / Risque de coinçage (empilement/chargement peu sûr	
	Fumée / concentration de gaz dangereuse dans le conteneu	
	Présence/Transport des personnes non employées par le transporteur / bestiaux / animaux de compagnie	

BOOKING GUIDE VIA CARP PORTAL FOR AMAZON

The below guide is aimed at Vendors/Carriers/Logistic Providers intending to book a delivery slot in Amazon Warehouses.

Contents

Summary of steps to follow for each delivery	15
Amazon Booking Process	16
What is an ASN?	16
What is CARP?	16
When to use CARP?	16
Booking request creation.....	17
1) Option n°1: manual creation.....	17
2) Option n°2: excel file upload.....	18
3) Appointment request validation.....	19
4) Appointment confirmation	19
Search for past appointment requests	20
Editing an existing appointment	21
1) Duplicate an appointment	22
2) Delete an appointment	22
CARP - FAQ.....	24
Delivery Requirements.....	26

Summary of steps to follow for each delivery

1. ASN /BOL creation to be handled by Vendors (Amazon Suppliers).
 - a. Create the ASN/BOL for the shipment through EDI or Vendor Central.
 - b. Wait at least 30 minutes before making a CARP booking for this order.

2. Booking request to be handled by Carrier.
 - a. Log into CARP
 - b. Choose the option that matches your shipment best
 - i. Delivery of up to 5 ASN: choose “Manual creation”
 - ii. Delivery of more than 5 ASN: choose “Excel file upload”
 - c. Fill in the information for your booking request:
 - i. Standard Carrier Alpha Code
 - ii. Destination FC
 - iii. Load type
 - iv. Requested delivery date
 - v. Comments (Optional)
 - d. Fill in the shipment information:
 - i. Vendor name
 - ii. BOL/ASN Number
 - iii. Pallet count
 - iv. Carton count
 - v. Unit count
 - e. Check that you have not entered anything in the “PO” field
 - f. Click “Submit”
 - g. Check that the field for POs has been filled in automatically
 - h. Click “Submit”

3. Changes to booking requests: use the “Search for past appointment requests” function to edit requests. A booking request should be edited if the date, time or units that will be delivered change from what was initially requested.

Amazon Booking Process

Amazon booking process comprises two steps:

- Creation of Advanced Shipment Notification (or ASN) to be generated by Amazon Supplier and
- Delivery Appointment request (via CARP) to be created preferably by the carrier.

What is an ASN?

Advanced Shipment Notification (ASN) is an electronic packing list that Amazon Suppliers send to Amazon in advance of any delivery, either via Electronic Data Interchange (EDI) or through the “Shipment” functionality of Vendor Central Portal. Amazon suppliers provide the ASN to their carrier to enable them to book for a delivery slot.

An ASN consolidates detailed information about the products and quantities that suppliers intend to deliver to one of our Fulfillment Centers (FCs) on one single occasion.

An ASN is required on every occasion a supplier ships products to one of our Warehouses. This notification of incoming freight is required for the booking process in CARP.

Vendors can find additional information regarding ASN Creation in the “Shipment section” of Vendor Central help pages or in the Vendor Manual downloadable from the Resource Center of Vendor Central.

What is CARP?

CARP is an appointment booking request online portal for Amazon Fulfillment Centers. CARP provides an efficient, standardized system for requesting booking as it prevents the booking of any POs that are not in the correct status.

Amazon monitors CARP response times to meet a Service Level Agreement (SLA) of less than 4 hours during office hours.

CARP delivers a tracking number for all appointment requests and serves as a web-based communication channel between carriers and FC where no information is missed or confused due to multiple email exchanges.

In case the delivery is split over several trucks, carriers are required to request a booking for each truck delivering. For any further information about our delivery requirements, please refer to the Amazon Vendor Manual, available on Vendor Central Resource Center.

When to use CARP?

Carriers should always use CARP to request a delivery slot into our FCs for palletized deliveries.

For Loose Parcel deliveries (Express deliveries), the main Parcel Carriers have fix slot agreement with our FCs to deliver without Booking.

“To confirm which express carriers are allowed to come without a CARP booking, please contact us through the “Contact Us” / “Customer Service” functionality on the Home Page of CARP.

Booking request creation

1) Option n°1: manual creation

Once you are logged in, on the homepage, click on “Submit Request”

Menu	
Submit Request	Submit a new appointment request
Submit Bulk Request	Submit a new Appointment Bulk Request through File Upload
Search Past Appointments	Search for appointment requests submitted in the past

The screenshot shows the 'Appointment Information' form with several callouts:

- Standard Carrier Alpha Code*:** Enter the first letters of the carrier company name to find it. If you do not find it, enter “UNKN” (UNKNOWN). If you are the Carrier, this field will be populated automatically with your SCAC Code.
- Appointment Requester:** VENDOROPS VENDOROPS (vendoropsfr@amazon.com; 156602444)
- Destination FC*:** --SelectFC--
- Load Type:** Palletized
- Carrier Requested Delivery Date*:** (dd/MM/yy) 10 : 00
- Requester Comments:** Any additional comment that seems appropriate to help us grant you an appointment. If you have selected “UNKN” in the Standard Carrier Alpha Code, please specify here the name of the carrier.
- Date and time you want to deliver:** our fulfilment center will do its best to grant an appointment close to your request
- Select the Amazon Warehouse where you need to deliver the goods.**
- Make sure to select the correct Load Type.**

Then fill the shipment details:

- **ARN:** It means Amazon Reference Number: All Collect /We-Pay shipments must be associated with a specific ARN number. If you are not part of WE PAY program, you have to leave this field EMPTY. ARN is generated once vendor submits routing request on Vendor Central;
- **Vendor Name:** fill in with the Amazon supplier you are delivering for. We expect one row for each shipment, ie for each vendor (in case one vendor is shipping several ASN at the same time, please provide 1 valid BOL/ASN for each line);
- **Put the ASN number in the field « ASN # or BOL # »,** one ASN per row (if you are the Carrier, the info should be provided by the Supplier you’re delivering for. If it was not provided to you, please reach out to your client to ask them to provide it to you);
- **Pallet Count :** number of pallets associated to the related ASN;
- **Carton Count :** number of cartons associated to the related ASN;
- **Unit count :** number of units associated to the related ASN: it is not mandatory;
- it is not necessary to fill the field « PO list » if you have an ASN number: if ASN is correct, this field will be auto-populated once you submit request.

Shipment Information							
ID	ARN	Vendor Name*	ASN # or BOL # or FBA Shipment ID	Pallet Count	Carton Count*	Unit Count	PO List (use , as separator) *
1	<input type="text"/>	EpsilonIota	1213243254	1	10	100	<input type="text"/> Remove
2	<input type="text"/>	EpsilonIota	89342431	2	23	189	<input type="text"/> Remove
3	<input type="text"/>	KappaSigma	K23255021	5	50	200	<input type="text"/> Remove
4	<input type="text"/>	LambdaTau	YRP2345	1	35	90	<input type="text"/> Remove
5	<input type="text"/>	LambdaTau	YRP2346	10	130	1400	<input type="text"/> Remove
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Remove

If no ASN was provided to you, please contact your client (Amazon supplier) so that he provides you full necessary information.

2) Option n°2: excel file upload

On the homepage, click on « Submit Bulk Request »:

Menu

Submit Request	Submit a new appointment request
Submit Bulk Request	Submit a new Appointment Bulk Request through File Upload
Search Past Appointments	Search for appointment requests submitted in the past

Start by **filling the appointment request header** (same process as on manual creation above). Then click on **“Click here to download the file”**. Save it under a dedicated folder.

Bulk Upload Shipment Information

[Click here to download the file.](#) After editing the downloaded file, select the file for upload. On successful upload, the shipment will be shown on next page and will require confirmation.

Click Browse...to select the file . Checks to be performed before uploading a file :

- Please upload Excel files with extension : .xls (Excel worksheet)
- Please click on 'Enable Content' highlighted tab , if prompted on opening the file .
- First (Header) Row of the File should have valid Field names as provided in Sample File and also above. These fields should not be modified

No file selected.

The fields are exactly the same as for manual creation:

	A	B	C	D	E	F	G
1	ARN	Vendor Name *	ASN # or BOL #	Pallet Count	Carton Count	Unit Count	PO List *
2		EpsilonIota	1213243254	1	10	100	
3		EpsilonIota	89342431	5	20	901	
4		KappaSigma	K23255021	2	40	1200	
5		LambdaTau	YRP2345	10	33	450	
6		LambdaTau	YRP2346	4	45	1322	
7							

If no ASN was provided to you, please contact your client (Amazon supplier) so that he provides you full necessary information.

Save your file, then click on “Browse” to upload it (your file must be on .xls format):

Bulk Upload Shipment Information
<p>Click here to download the file . After editing the downloaded file, select the file for upload. On successful upload, the shipment will be shown on next page and will require confirmation.</p> <p>Click Browse...to select the file . Checks to be performed before uploading a file :</p> <ul style="list-style-type: none">• Please upload Excel files with extension : .xls (Excel worksheet)• Please click on 'Enable Content' highlighted tab , if prompted on opening the file .• First (Header) Row of the File should have valid Field names as provided in Sample File and also above. These fields should not be modified
<p style="text-align: center;"><input type="button" value="Browse..."/> No file selected.</p>

Once the file is uploaded, click on “Submit”.

If you get an error message, please look at the Error Message Page in the FAQ, at the end of this document.

3) Appointment request validation

After clicking on « Submit », the following message appears:

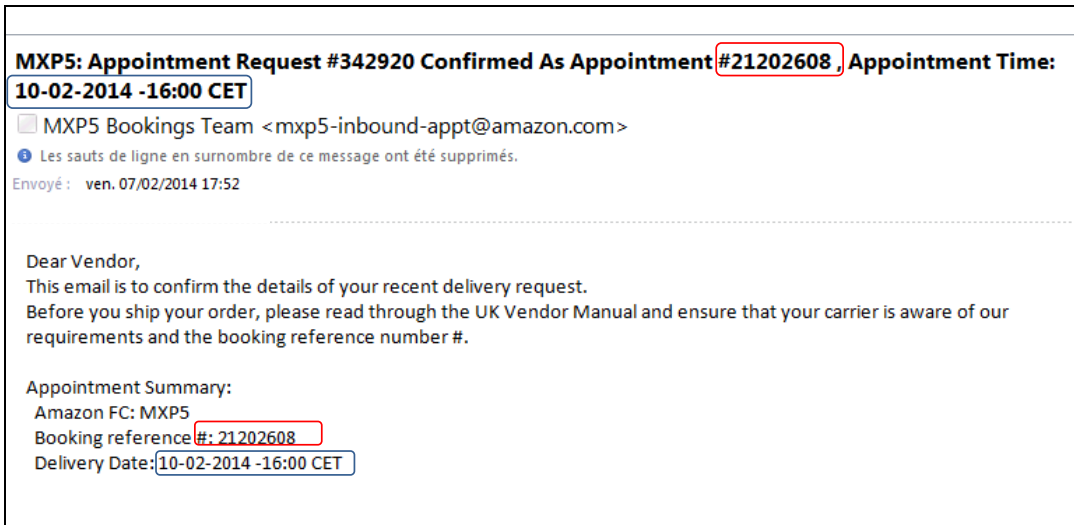
Appointment Request Preview
<p>Please review the appointment request details below to make sure all the information is correct.</p> <p>WARNING: To submit this appointment request, click the "Submit" button at the bottom of this page!</p>

Check that all the data are complete and click on « **Submit** » at the boot of the page.

If the following message appears: *“The shipments highlighted in yellow were not found in Amazon's records. Please double-check the PO lists for these shipments before submitting”*, it means that you haven't used a valid ASN to make your appointment request. You can still exceptionally submit your request as it is not a blocker, but please reach out to your client (Amazon supplier) to ask them to provide the valid ASN to you next time as this will very likely generate some reception issues.

4) Appointment confirmation

When the fulfillment center will confirm the appointment, you will receive this kind of notification by email:



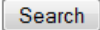
You will find on this email:

- the appointment number (framed in red), also known as **ISA (Inbound Shipment Appointment)** to provide to your driver. **Driver should show this appointment number to the gatehouse, when they will arrive to our warehouse;**
- appointment date and time (framed in blue), to be respected within 30 minutes;
- A reminder of the shipment details.

Search for past appointment requests

On the homepage, select « Search past appointments »:

Menu	
Submit Request	Submit a new appointment request
Submit Bulk Request	Submit a new Appointment Bulk Request through File Upload
Search Past Appointments	Search for appointment requests submitted in the past

To have an overview of all previous appointment requests, just click . You may need to filter the search if needed.

In this overview, you can:

find the past appointments granted (framed in red);

edit an existing appointment before or after its validation by the fulfillment center (framed in blue);

1. cancel an existing appointment request (framed in green);
2. copy an existing appointment request (in case the truck was refused or did not show, framed in orange).

For cases 2 and 3, you will systematically receive an email notification, whether the cancellation or modification comes from you or from our fulfillment center.

Search Result						
Request Id	Appointment Id	Start	End	Status	Comments	
343097				Pending		More detail <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Cancel"/>
330807	28856609	12-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	12-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail <input type="button" value="Copy to New"/>
330791	28855609	11-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	11-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail <input type="button" value="Copy to New"/>

Here are the existing statuses:

- **Confirmed:** your appointment request has been validated;
- **Pending:** your appointment request is waiting for our fulfillment center validation;
- **Manual intervention required:** no further modification is possible before fulfillment center validation;
- **Terminated:** your appointment has been cancelled, coming from you or from our fulfillment center;
- **Cancellation pending:** your cancellation request is waiting for fulfillment center validation;
- **Modification pending:** your modification request is waiting for fulfillment center validation.

Please note that there can be **several rows for one single appointment**. The last status is the highest in the rows.

Editing an existing appointment

If you need to edit appointment date or time, or **if you need to add other POs**, units, parcels and pallets, **do not create a new appointment** but use the "[Search Past Appointment](#) functionality" (see above) and click on "Edit".

If you arrive in our FC with more than 1 booking per truck, your delivery might be rejected, as we expect one single ISA for each single truck.

NOTE: In case of modification increasing volume of delivery, our warehouse might postpone your appointment if our capacity is already reached.

When clicking "Edit", you are taken back on the appointment creation panel:

Appointment Information

Standard Carrier Alpha Code*

Appointment Requester

Destination FC *

Load Type

Carrier Requested Delivery Date * (dd/MM/yy) : Central European Time

Requester Comments

[Add more shipments](#)

Shipment Information

ID	ARN	Vendor Name*	ASN # or BOL # or FBA Shipment ID	Pallet Count	Carton Count*	Unit Count	Operator) *	
1	<input type="text"/>	VENDOR OPS	24681357	3	33	330	<input type="text"/>	Remove
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Remove
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Remove

You must:

- choose a **modification reason** in the drop-down list;
- add **details in the comment section**, as an example :
 - o “only delivering 2 pallets instead of 3”
 - o “carrier is getting late, we need to postpone appointment from one day”
 - o “please grant us an appointment between 7h and 13h”.

The panel is exactly the same as manual creation; then you have to Submit the request.

After validation, you will receive an email notification “Confirmation of the SUBMISSION of an edit request”, with all the details. Please note that this only means that your change request was submitted to our booking team. The change will not be considered validated until you receive a confirmation email, entitled: “Confirmation of the edit request being SUCCESSFUL”.

1) Duplicate an appointment

In case an appointment has been deleted, due to your intervention or to ours (e.g. the truck was refused or did not show), you can re-use the full appointment data by using the “[Search Past Appointment functionality](#)” (see above) and clicking on « **Copy to new** ».

Search Result									
Request Id	Appointment Id	Start	End	Status	Comments				
343097				Pending		More detail	<input type="button" value="Edit"/>	<input type="button" value="Cancel"/>	
330807	28856609	12-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	12-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail		<input type="button" value="Copy to New"/>	
330791	28855609	11-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	11-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail		<input type="button" value="Copy to New"/>	

2) Delete an appointment

In case you are not able to meet a confirmed appointment (truck delays, unavailable goods, etc...), we kindly request that you cancel or edit the appointment via CARP to change the requested date and time.

If the truck does not show up at the time of a confirmed appointment and we haven't received any CARP cancellation or modification before the appointment, we will consider it as a No-Show, potentially submitted to non-compliance deductions.

To cancel an appointment, please use the “[Search Past Appointment functionality](#)” (see above) and click on « **Cancel**».

Search Result

Request Id	Appointment Id	Start	End	Status	Comments				
343097				Pending		More detail	<input type="button" value="Edit"/>	<input type="button" value="Cancel"/>	
330807	28856609	12-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	12-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail			<input type="button" value="Copy to New"/>
330791	28855609	11-Feb-2014 10:00:00 o'clock CET	11-Feb-2014 11:00:00 o'clock CET	Terminated		More detail			<input type="button" value="Copy to New"/>

CARP - FAQ

My shipment is more than 1 truck, can I submit one single booking request?

We expect as many booking requests as trucks delivered. Please make sure that you will submit a booking request for each truck.

The fulfillment center did not grant me the slot I've requested

Date and time could not have been available when you have submitted your request. The fulfillment center will then try to:

- Grant an appointment on the date requested but on a different time slot if available, to ensure the quickest time-to-stock;
- Grant an appointment close to the requested day.

The opening hours for each of our fulfillment center are available in the Appendix of our Vendor Manual. We strongly encourage you to use the full opening hours (especially afternoon, end-of-day and nightshifts).

If you encounter issues with the granted slot, please edit the appointment request in CARP and give issue details in the comment section.

When submitting, I get an error message

Header:

- « *Standard Carrier Alpha Code is missing* » : you haven't selected a carrier for this delivery. If you don't find your carrier name in the list, enter "UNKN";
- « *Shipment #N: ARN value '#' is invalid* » : you have inserted a wrong ARN code. If you are not part of WE PAY Program, leave this field empty;
- « *Destination FC is missing* » : you haven't selected a destination, please Select the Amazon Warehouse where you need to deliver the goods;
- « *Shipment #N is missing Pallet Count* » : you have chosen a palletized load type while you have not indicated pallet count in the details;
- « *Shipment #N: Pallet Count does not match selected load type* » : you have chosen a non-palletized load type while you have indicated a pallet count in the detail;
- « *Carrier Requested Delivery Date is missing* » : you must indicate the date/time you wish to deliver the goods, our fulfillment center will do its best to grant an appointment close to your request.

Details:

- « *At least one shipment is needed* » : you haven't entered a PO number nor an ASN number for this delivery;
- « *Shipment #N is missing Vendor Name* » : you haven't filled the vendor name for the row N;
- « *Shipment #N is missing ASN # or BOL #* »: you have not filled the ASN number for the row N. If you have no ASN number for this delivery, please reach out to your client (Amazon supplier) to ask them to provide the valid ASN to you.
- « *Shipment #N was not found in Amazon's records. Please input the shipment's PO list manually.* »: the number provided in the ASN/BOL field does not exist in our system. Here are the main root causes:
 - this ASN hasn't reached our system yet (there is about 1 hour delay between sending and integration)
 - an error has been made when entering the number;
 - an internal ASN reference has been used instead of the reference number transmitted to our systems;
 - if the issue remains, please reach out to your client (Amazon supplier) to ask them to provide the valid ASN to you.
 - for additional questions, please use the "Contact-Us" button on the top of CARP homepage.
- « *Shipment #N: PO 'X1234567' is only valid for FC 'xxx' and cannot be submitted as part of this appointment request. Please remove this PO from this appointment request and submit a separate request for FC 'xxx'* »: the

PO in row N is to be delivered on another fulfillment center. Please contact your Client (Amazon supplier) to ask them to verify the warehouse to deliver;

- « *Shipment #N: PO 'X1234567' is closed.* »: the PO X1234567 is either complete (everything has already been received), either cancelled. Please contact your Client (Amazon supplier) to ask them to verify the status of the purchase order on Vendor Central. For any question regarding PO status, the supplier can raise a ticket in Vendor Central, Contact us “Purchase Order Management / PO confirmation/adjustment”;
- « *Shipment #N: PO 'X1234567' is unconfirmed.* »: the PO X1234567 has not been confirmed in Vendor Central or via EDI. Please contact your Client (Amazon supplier) to ask them to check on Vendor Central that the PO is correctly confirmed. For any question regarding PO status, the supplier can raise a ticket in Vendor Central, Contact us “Purchase Order Management / PO confirmation/adjustment”;
- « *Shipment #N: PO 'X1234567' is not recognized. Contact the PO provider to verify the PO is correct.* »: the PO number X1234567 does not exist. Please check it has been entered correctly and that it is a PO ordered by Amazon. Please contact your Client (Amazon supplier) to ask them to verify the status of the purchase order. For any question regarding PO status, the supplier can raise a ticket in Vendor Central, Contact us “Purchase Order Management / PO confirmation/adjustment”;
- « *Shipment #N: An internal system failure prevented the validation of PO 'X1234567'. Please try again later.* »: please try again later. If the issue subsists, please use the “Contact-Us” button on the top of CARP homepage.

I have submitted my appointment request more than 4 opening hours ago and I still haven't received any confirmation

Appointment request should be confirmed under 4 opening hours (between 9am and 6pm). If you have not received a confirmation:

- please check that you properly submitted your request. If not, please resubmit it;
- please check that the status is still « Pending » in « Search Past Appointments ». If yes, please use the “Contact-Us” button on the top of CARP homepage.

My POs are not in deliverable status, and I cannot submit my appointment request

Amazon does not accept deliveries on unconfirmed, cancelled or complete POs. Due to this, CARP will prevent any booking request on an unconfirmed PO. Please contact your Client (Amazon supplier) to ask them to verify the PO Status with their Amazon purchasing team (either contacting directly their Amazon Vendor/Instock Manager or using the “Contact-us” functionality in Vendor Central).

My carrier is late and won't be able to respect the appointment granted, I need to postpone the appointment to tomorrow

Please edit the appointment in CARP changing the requested time and date, and explain the reason by giving details in the comment section.

What is the limit of modification for an existing appointment?

There is not a deadline to modify a delivery. However, if you add items, your delivery could be postponed by our warehouse because we have already reached our capacity which is why we recommend that you do not proceed to any change after 12h previous to delivery.

I need to modify my CARP account

On the Menu Page, you can modify your password, retrieve your password or change your email address:

Menu	
Submit Request	Submit a new appointment request
Submit Bulk Request	Submit a new Appointment Bulk Request through File Upload
Search Past Appointments	Search for appointment requests submitted in the past
Change Password	Change Password
Change E-mail Address	Change E-mail Address

Please note that username and password are case sensitive (Uppercase and Lowercase are different characters). If you have any issue to apply the modifications you need, please use the "Contact-Us" button on the top of CARP homepage and give the maximum of details (username, email,...).

Delivery Requirements

Amazon Delivery Record

Date		Arrival Time	
FC		Booking Reference	
Vendor Code		Carrier	
Vendor Name		Comment (optional)	

Please see below the reason that your delivery has been rejected. To prevent rejections, please follow the below guidance for delivery compliance;

- ➔ **FBA sellers:** refer to the "Shipping and Routing Requirements" section of the FBA Manual in Seller Central.
- ➔ **Amazon Vendors:** Please refer to Amazon Vendor Manual located within the Resource Center in Vendor Central.

Rejection Reason (only fill if applicable)		Tick
More pallets delivered than stated in the booking form	More pallets delivered than stated in the booking form if more than 4 pallets per ISA	
Invalid or no booking	Invalid (no valid ISA number) or no booking (freight that arrives without a previously scheduled appointment)	
Arrived Early_Driver pulled out	Arrived Early (before scheduled appointment time): Driver refused to wait and pulled out	
Arrived Late	Arrived Late (after scheduled appointment time)	
Wrong FC	POs which are not for the FC they have delivered (Amazon retains the right to accept stock if freight has been redirected by Amazon)	
Missing or incomplete delivery paperwork	No delivery valid paperwork is available to identify the freight being delivered	
Unsafe vehicle	Unsafe flooring	
	Roller bed trailers	
	Infestation	
	Doesn't fit to dock	
Electrical hazards		
Incorrect vehicle	Incorrect vehicle that does not comply with specific FC requirements	
Pallets exceeding height limit	Pallets stacked more than height requirements. Stacked pallets that may cause a risk to health and safety or damage	

	to Amazon unloading equipment will be rejected.	
Non-compliant pallet	Not accepted: Pallet-sized box, One-way pallet	
	Accepted pallets: - UK: GMA grade B or higher, 1000x1200 mm 4-way access wood pallets (GMA 1A grade pallets are preferred for grocery items). - MEU/SEU : Euro/CHEP pallets (800x1200 mm)	
Damaged Pallet	Damaged Pallet (please refer to EPAL requirements). e.g.: - A single upper or lower edge board is damaged so that more than one nail or screw shank is revealed - A board is missing - A block is missing or split to the point where more than one nail shank is visible. - Skewed blocks may not protrude more than 10 mm - A board is broken transversely or diagonally - More than two lower or upper edge boards are damaged and reveal one nail or screw shank for each board	
Incorrectly Bound Pallets	Two pallets are bounded on the 1200 mm side (should be on the 800 mm or 1000 mm side)	
Overhanging pallets	Large item being shipped cannot fit on a pallet without overhanging the edges more than 5cm on the one side (should be put on bounded pallets)	
Pallet exceeding weight limit	Pallet weights more than 500 kg	
Damaged / tampered freight	Damaged / tampered freight at the point of receipt. Carrier Proof of Delivery (POD) needs to be signed and the number of cartons rejected to be indicated on the document. It is vital that the carrier paperwork is annotated to state the number of cartons received / not received.	
Carton exceeds weight limit	No Carton containing more than 1 ASIN should weight more than 15Kg. Any item above 15kg should be properly labelled. Any item weighting above 30 kg should be palletized	
Open Load	Open cartons at the point of receipt - suspicion of theft	
Food / pet food quality impaired	Food / pet food quality impaired e.g temperature of Grocery and Pet food goods should not exceed 40°C. The temperature of Chocolate and Medicine should not exceed 25°C.	
Hazmat	Hazardous goods are delivered to inappropriate FC (see Vendor Manual Chapter 7)	
Disregarding safety and security guidelines on site	Driver disregarded safety and security guidelines (e.g. DE-yard checklist, use of handbrake, reject to give the keys etc.) and instructions of Amazon staff	
Banned/ abusive driver / inappropriate behavior	Uncooperative behavior or sufficient reason to believe driver is under the influence of drink or drugs	
	The driver was previously banned	
	Failure to read and sign acceptance of site rules	
Dock leveler cannot be engaged	Unable to unload as dock leveler cannot be engaged (less than 5cm between the stock and the rear lip of the vehicle) or securing straps are preventing engagement of dock leveler	
Unable to offload from rear of vehicle	Unloading possible only from a side	
Chemical risk	Spilt chemicals with risk of absorption or inhalation.	
Loose cartons added to a palletized delivery	Non-palletized loose cartons that place the associate at risk of injury	
Inaccessible stock	No access to Amazon goods: access blocked by rejected goods or	

	access blocked by goods of a third party	
Health and Safety Risk	Damaged freight resulting in handballing of load (manual handling) - applies to cartons over 15kg only	
	Unauthorized removal of Susie lock, jack stand or chocks once the vehicle is on a bay.	
	Entrapment risk/fall from height risk	
	Dangerous fumigation/gas concentration in container	
	Livestock – family, pets or loaded livestock	