

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

Qu'est-ce que CARP ?.....	1
Quand utiliser CARP ?	1
Créer un compte sous CARP	1
1) Compte pour un transporteur	3
2) Compte pour un fournisseur (A utilisation exceptionnelle, veuillez-vous référer aux critères d'éligibilité)	5

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.

Créer un compte sous CARP

Pour obtenir l'accès à CARP, veuillez suivre ce lien: <https://transportation.amazon.fr>

Si vous ne possédez pas de compte, sélectionnez « Demander un nouveau compte »

S'identifier

Nom d'utilisateur

Mot de passe

[Demander un nouveau compte](#)

[Nom d'utilisateur/Mot de passe oublié ?](#)

[Vous avez des questions ?](#)

[Vous rencontrez des problèmes ? Contactez-nous](#)

Vous allez choisir entre un compte fournisseur ou transporteur:

Demander un nouveau compte

Transporteur Fournisseur

Amazon recommande fortement que les demandes de rendez-vous soient prises par le transporteur pour le fournisseur puisque nous souhaitons n'avoir qu'une demande de rendez-vous par camion de livraison et que les transporteurs ont une meilleure visibilité sur des créneaux fixes potentiels ou des heures préférées de livraisons.

- Si vous êtes un transporteur qui souhaite livrer les produits d'un fournisseur Amazon, veuillez cocher la case « Transporteur » et suivre les instructions ci-dessous : [Compte pour un transporteur](#)
- Si vous êtes un fournisseur qui souhaite livrer Amazon: Nous vous recommandons de laisser le transporteur prendre la demande de Rendez-vous.

Exception : Le fournisseur peut faire la demande de rendez-vous pour la livraison s'il s'assure que la livraison ne contiendra pas d'autre marchandise d'autres fournisseurs d'Amazon (c'est-à-dire que la livraison sera effectuée par son propre camion). Dans ce cas-là le fournisseur doit s'assurer qu'il remplit les **critères d'éligibilité**.

- Votre demande de rendez-vous devra représenter l'ensemble du contenu de votre camion (c'est à dire que votre camion ne contiendra aucuns autres produits pour Amazon)
- Le conducteur du camion devra respecter les horaires données de rendez-vous et donné le bon numéro de rendez-vous à l'entrée.

Si vous pouvez remplir ses conditions vous pouvez vous créer un compte fournisseur en cochant la case "Fournisseur" et en suivant les instructions:

Pour éviter la duplication de demandes CARP, les fournisseurs et les transporteurs devront s'assurer qu'un seul des deux (de préférence le transporteur) fasse la demande de rendez-vous. Si ces conditions ne sont pas respectées les fournisseurs s'exposeront à une déduction pour un No Show.

1) Compte pour un transporteur

Le Code Alpha Transporteur Standard (SCAC) est un code alphanumérique de 5 caractères. Si votre entreprise a déjà livré des produits à Amazon, veuillez voir avec votre direction pour connaître le SCAC de votre entreprise. Si vous êtes un nouveau transporteur et que vous n'avez pas de code SCAC, vous avez besoin d'en demander un en cliquant sur le bouton « Service clientèle » sur la page d'accueil de CARP. Vous recevrez en 24H un code SCAC pour remplir ce champ.

Le numéro de téléphone doit être un numéro professionnel pour que nous puissions vous contacter en cas de problèmes ou d'urgences liées à vos livraisons. Veuillez à ne rentrer que des chiffres, tout autre caractère ou lettre ne sera pas accepté.

Demander un nouveau compte

Transporteur Fournisseur

Prénom

Nom

Code Alpha ?
Transporteur standard

Adresse électronique

Confirmer l'adresse e-mail


Numéro de téléphone

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Confirmer le mot de passe

Veuillez saisir les caractères que vous voyez dans l'image

Image


Saisissez les caractères

[Veuillez « cocher » la case Conditions générales](#)

L'adresse e-mail renseignée sera celle qui sera utilisée pour toute communication liée à CARP ainsi que les annonces. De fait, il est conseillé d'utiliser une adresse e-mail pour laquelle plusieurs personnes ont accès. (c.f. une boîte mail partagée).

Le nom d'utilisateur et le mot de passe DOIVENT contenir au moins 8 lettres et/ou nombres. Ils seront demandés pour chaque demande de rendez-vous. Le nom d'utilisateur et le mot de passe ne peuvent pas être identiques. Veuillez ne pas utiliser d'espace comme caractère.

Si jamais vous êtes un nouveau transporteur pour Amazon, il vous sera demandé de remplir le formulaire additionnel ci-dessous:

Erreur

- Le code de fournisseur est introuvable dans la base de données CARP d'Amazon. Veuillez entrer les détails ci-dessous pour enregistrer un nouveau code de fournisseur.

Demander un nouveau compte

Transporteur/Vendeur Fournisseur

Prénom

Nom

Adresse électronique

Confirmer l'adresse e-mail

Numéro de téléphone

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Confirmer le mot de passe


Numéro de BC ?

Nom de votre entreprise

Numéro de fax

Veuillez saisir les caractères que vous voyez dans l'image

Image



Saisissez les caractères

[Veuillez « cocher » la case Conditions générales](#)

Vous devrez re-écrire le code SCAC fourni par Amazon, remplir les autres champs, et notamment inclure un Bon de Commande ouvert (BC) donné par le fournisseur pour qui vous faites la livraison. Suite à cela votre compte sera créé et vous recevrez un mail de confirmation.

2) Compte pour un fournisseur (A utilisation exceptionnelle, veuillez-vous référer aux critères d'éligibilité)

Le Code fournisseur est un code donné sur votre bon de commande. Nos systèmes utilisent un code fournisseur pour toute demande de livraison dans nos entrepôts. Si vous ne connaissez pas votre code fournisseur Amazon, vous pouvez le trouver sur tout ordre de commande disponible dans Vendor Central > Commandes > Bons de Commandes sous le champ « Fournisseur ». Sinon n'hésitez pas à contacter l'instock manager en charge de votre compte.

Le numéro de téléphone doit être un numéro professionnel pour que nous puissions vous contacter en cas de problèmes ou d'urgences liées à vos livraisons. Veuillez à ne rentrer que des chiffres, tout autre caractère ou lettre ne sera pas accepté.

Demander un nouveau compte

Transporteur/Vendeur Fournisseur

Prénom

Nom

Code fournisseur ?

Adresse électronique

Confirmer l'adresse e-mail


Numéro de téléphone

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Confirmer le mot de passe

Veuillez saisir les caractères que vous voyez dans l'image

Image


Saisissez les caractères

[Veuillez « cocher » la case Conditions générales](#)


L'adresse e-mail renseignée sera celle qui sera utilisée pour toute communication liée à CARP ainsi que les annonces. De fait, il est conseillé d'utiliser une adresse e-mail pour laquelle plusieurs personnes ont accès. (c.f une boîte mail partagée).

Le nom d'utilisateur et le mot de passe DOIVENT contenir au moins 8 lettres et/ou nombres. Ils seront demandés pour chaque demande de rendez-vous. Le nom d'utilisateur et le mot de passe ne peuvent pas être identiques. Veuillez ne pas utiliser d'espace comme caractère.

Dans le cas où votre code fournisseur ne serait pas reconnu, veuillez remplir la formulaire ci-dessous :

Erreur

- Le code de fournisseur est introuvable dans la base de données CARP d'Amazon. Veuillez entrer les détails ci-dessous pour enregistrer un nouveau code de fournisseur.

Demander un nouveau compte	
	<input type="radio"/> Transporteur/Vendeur <input type="radio"/> Fournisseur
Prénom	Vendor
Nom	Ops
Adresse électronique	dupont@transporteur.fr
Confirmer l'adresse e-mail	dupont@transporteur.fr
Numéro de téléphone	05050505
Nom d'utilisateur	dupont
Mot de passe	
Confirmer le mot de passe	
Numéro de BC	<input type="text"/> ?
Nom de votre entreprise	
Numéro de fax	
Veuillez saisir les caractères que vous voyez dans l'image	
Image	
Saisissez les caractères	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Veuillez « cocher » la case Conditions générales	
<input type="button" value="Demander un nouveau compte"/>	

Vous devrez renseigner tous les champs, dont un **bon de commande Amazon** ouvert associé à votre Code Fournisseur dans le champ « Numéro de BC », un compte vous sera alors créé. Vous recevrez un e-mail confirmant la création de votre compte.

BOOKING GUIDE VIA CARP PORTAL FOR AMAZON

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

Contents

What is CARP?	7
When to use CARP?	7
CARP account creation.....	8
1) Carrier Account	9
2) Vendor Account (to be used exceptionally).....	10

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.

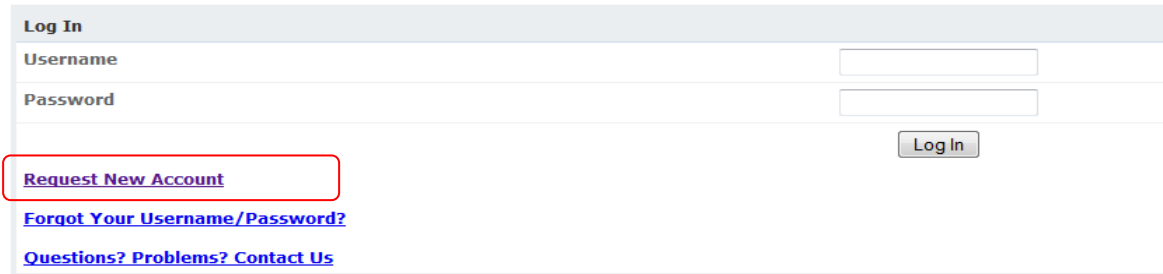
For Loose Parcel deliveries (Express deliveries), the main Parcel Carriers have fix slot agreement with our FCs to deliver without Booking.

“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.

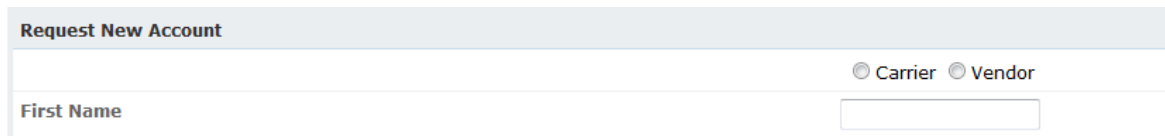
CARP account creation

In order to get access to CARP, please follow this link: <https://transportation.amazon.fr/>

If you do not have Username and Password, select “Request New Account”.



You will be prompted to choose between Carrier account and Vendor Account:



Amazon strongly advises that appointment requests are made by the carrier on behalf of the vendors as we expect only one appointment request by truck in delivery, and carriers have better visibility on possible granted fix slots or preferred delivery timing.

- If you are a carrier delivering for an Amazon supplier, please tick the “Carrier” box and follow the instruction from “1) [Carrier Account](#)”.
- If you are a vendor supplying Amazon: we recommend you that you let your carrier take the appointment.
Exception: Vendors can proceed to booking the delivery directly in case they can ensure that the delivery will not contain any other shipment from other Amazon suppliers (ie: if are delivering with their own truck). In which case the vendor has to meet the below **eligibility criteria** :
 - your booking request should reflect the full content of the truck (so the truck will not contain any other goods addressed to Amazon)
 - The truck driver respects the granted booking schedule and provides the correct booking number at the entrance gate.

If you meet these requirements please create your Vendor Account by ticking the “Vendor” box and following the instruction from “2) [Vendor Account](#)”.

In order to avoid duplication of CARP appointments, Vendors and Carriers should ensure that only one of them (preferably Carrier) is requesting the bookings. Failure to comply with this requirement may incur deduction for No Show.

1) Carrier Account

Standard Carrier Alpha Code (SCAC) is a unique 5 alpha-numeric digits code. If your company has already delivered goods to Amazon, please check with your management to know the SCAC for your company. If you are a new carrier and you don't have SCAC code, you need to request it by clicking on the Contact-us button at the top of the CARP homepage. You will receive in latest 24h your SCAC Code, then you will be able to fill the field "Standard Carrier Alpha Code".

The email Address provided will be the address where you will receive all CARP related communication as well as announcements. Hence, it is advisable to use an email address in which multiple users have access to (i.e. a shared mailbox)

Telephone number should be an operational one where we can reach out to you in case of delivery related issues/emergencies. Please make sure you only include numbers. No other letters or characters are needed.

Username and Password MUST have a minimum of eight letters and/or numbers. They will be required at each booking request. Username and password cannot be equals. Do not use space as a character.

In case you are a new carrier to Amazon, you will be asked to fill-in the additional form below:

Error
 • The SCAC not found in Amazon CARP database. Please input the details below to register a new SCAC

You have to re-enter SCAC Code provided by Amazon, fill all the other fields, including an open **Amazon Purchase Order (PO)** given by our supplier you are delivering for, and your **account will be created**. You will receive an email confirmation for the account creation.

2) Vendor Account (to be used exceptionally eligibility criteria above)

Vendor Code is a unique five-character code given on your Purchase Order. Our system uses a Vendor Code for submission of delivery requests to the Fulfilment Centers (FCs). If you are not aware of your Amazon Vendor Code, you can find it in any Purchase Order available in Vendor Central > Orders > Purchase Orders under the «Vendor» Field; otherwise please feel free to


The screenshot shows a 'Request New Account' form with the following fields and callouts:

- Carrier / Vendor:** Radio buttons for 'Carrier' and 'Vendor' (selected).
- First Name:** Text input field.
- Last Name:** Text input field.
- Vendor Code:** Text input field with a help icon. Callout: 'Vendor Code is a unique five-character code given on your Purchase Order. Our system uses a Vendor Code for submission of delivery requests to the Fulfilment Centers (FCs). If you are not aware of your Amazon Vendor Code, you can find it in any Purchase Order available in Vendor Central > Orders > Purchase Orders under the «Vendor» Field; otherwise please feel free to'.
- Email Address:** Text input field. Callout: 'The email Address provided will be the address where you will receive all CARP related communication as well as announcements. Hence, it is advisable to use an email address in which multiple users have access to (i.e. a shared mailbox)'. Below it is a 'Confirm E-mail Address' field.
- Telephone Number:** Text input field. Callout: 'Telephone number should be an operational one where we can reach out you in case of delivery related issues/emergencies. Please make sure you only include numbers. No other letters or characters are needed.'.
- Username:** Text input field. Callout: 'Username and Password MUST have a minimum of eight letters and/or numbers. They will be required at each booking request. Username and password cannot be equals. Do not use space as a character.'.
- Password:** Text input field.
- Confirm Password:** Text input field.
- Image:** A CAPTCHA image showing the characters '7NYGB'. Below it is a 'Type Characters' text input field.
- Terms and Conditions:** A checkbox labeled 'Please 'Check' the Terms and Conditions'.
- Request New Account:** A button at the bottom.

In case you don't have your vendor code or it is not recognized, please fill-in the additional form below

Error

- The Vendor Code was not found in Amazon CARP database. Please input the details below to register a new Vendor Code

Request New Account	
	<input type="radio"/> Carrier <input type="radio"/> Vendor
First Name	vendorops56
Last Name	amazon
Email Address	vendorops@amazon.cor
Confirm E-mail Address	vendorops@amazon.cor
Telephone Number	023333333
Username	vendorops56
Password	
Confirm Password	
PO Number	<input type="text"/> ?
Your Company Name	<input type="text"/>
Fax Number	<input type="text"/>
Type the characters you see in the image	
Image	
Type Characters	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Please 'Check' the Terms and Conditions	
<input type="button" value="Request New Account"/>	

You have to fill all the fields, including an open **Amazon Purchase Order** associated to your Vendor Code in the field "PO Number", and account will be created. You will receive an email confirmation for the account creation.