

## 1 Conditions générales de SellerFlex

2 Bienvenue chez SellerFlex. Les [présentes conditions générales en anglais](#) constituent la version légale définitive.  
3 Les traductions en [allemand, français, italien, espagnol](#) ne sont disponibles que pour votre commodité.

4 Les présentes conditions générales de SellerFlex (les « conditions SellerFlex ») s'appliquent à Amazon EU S.a.r.l («  
5 Amazon ») et vous concernent et s'appliquent à votre participation au programme SellerFlex (le « Programme » ou  
6 « SellerFlex »). Vous acceptez que le contrat Amazon Services Europe Business Solutions (« [Contrat de solutions](#)  
7 [commerciales](#) ») soit intégré aux présentes conditions de SellerFlex et fasse donc partie intégrante des conditions  
8 de SellerFlex. En cas de conflit entre les conditions de SellerFlex et les termes du contrat de solutions  
9 commerciales, les conditions de SellerFlex prévaudront. En vous inscrivant ou en utilisant SellerFlex, vous acceptez  
10 les conditions de SellerFlex et confirmez que vous êtes habilité à les accepter et à être lié par celles-ci en votre  
11 propre nom ou au nom de l'entreprise que vous représentez. Sauf disposition contraire dans les présentes  
12 conditions de SellerFlex, tous les termes en majuscules sont tels que définis dans le contrat de solutions  
13 commerciales, tandis que le programme est considéré comme un « service » et les présentes conditions de  
14 SellerFlex comme des « conditions de service » au sens du contrat de solutions commerciales. Vous acceptez  
15 expressément qu'Amazon fasse appel à ses affiliés ou à un tiers afin de fournir un ou plusieurs des services décrits  
16 dans les présentes conditions générales de SellerFlex. Dans les présentes conditions générales de SellerFlex, le  
17 terme « vous » désigne le demandeur (s'il s'inscrit au programme ou l'utilise en tant qu'individu), ou l'entreprise  
18 par laquelle le candidat travaille ou représente (s'il s'inscrit au programme ou l'utilise en tant qu'entreprise).

19 SellerFlex est un programme sur invitation uniquement qui vous fournit des services d'expédition (transport vers le  
20 client final (sortant) et transport des retours des clients vers un centre de distribution Amazon) et un service client  
21 **pour votre sélection de produits lourds et volumineux** (comme défini ci-dessous). Les colis d'unités du  
22 programme (telles que définies ci-dessous) seront collectés dans les entrepôts concernés (« Entrepôt SellerFlex »),  
23 qui peuvent être gérés par vous ou un tiers. Les retours reçus par un centre de distribution Amazon seront traités  
24 dans le cadre du programme Fulfillment by Amazon (FBA) conformément à la section F.6.2 du contrat de solutions  
25 commerciales. Grâce à SellerFlex, vous tirerez parti du système de gestion d'entrepôt (WMS) d'Amazon et des APIs  
26 (interfaces de programmation d'applications) d'Amazon.

### 27 1. Éligibilité du vendeur

28 Votre participation au programme est soumise à l'approbation d'Amazon. Pour bénéficier des avantages du  
29 programme, vous devez vous inscrire au programme et vous assurer que les critères d'éligibilité décrits dans la  
30 section 2. *Exigences du programme* ci-dessous sont remplis en permanence pour chaque entrepôt SellerFlex  
31 concerné. Amazon peut modifier les critères d'éligibilité des vendeurs au programme à tout moment moyennant  
32 un préavis (voir section 10 ci-dessous). Si, à tout moment, un entrepôt SellerFlex ne répond pas aux critères  
33 d'éligibilité ou si, par ailleurs, vous enfreignez les conditions de SellerFlex, nous pouvons limiter votre utilisation du  
34 Service, suspendre ou résilier votre inscription au Programme (dans son intégralité ou pour un entrepôt SellerFlex  
35 spécifique).

### 36 2. Exigences du programme

37 2.1 Une fois qu'Amazon a approuvé votre participation au programme, vous devez enregistrer chaque produit  
38 que vous souhaitez inclure dans le programme en lien avec un site Amazon spécifique, comme décrit dans le  
39 [manuel SellerFlex](#) (« unité du programme »). En Angleterre, en France, en Italie et en Espagne, vous êtes tenu  
40 d'inscrire des produits dans le Programme seulement lorsque l'entrepôt SellerFlex concerné atteint au total  
41 un volume minimum de 10 Unités de Programme par collection. En Allemagne, vous êtes tenu d'inscrire des  
42 produits dans le Programme seulement lorsque l'entrepôt SellerFlex concerné atteint au total un volume  
43 minimum de 16 Unités de Programme par collection. Vous ne pouvez pas enregistrer un produit exclu du  
44 service FBA dans le cadre du programme, sauf indication contraire dans le [manuel SellerFlex](#). Vous pouvez à  
45 tout moment annuler l'inscription de l'une de vos unités du programme au programme.

46 2.2 Conformément aux politiques du programme applicables, vous fournirez des informations exactes et  
 47 complètes sur chaque unité du programme. Vous mettrez rapidement à jour toute information concernant  
 48 vos unités de programme conformément à nos exigences et si nécessaire afin que les informations soient  
 49 toujours exactes et complètes.

50 2.3 Vous acceptez de n'inscrire que la sélection Heavy & Bulky dans le Programme. La sélection Heavy & Bulky  
 51 signifie Heavy non-sort (HNS) et Heavy & Bulky tels que définis ci-dessous. Chez Amazon, nous définissons un  
 52 produit/ASIN lourd et volumineux comme un produit répondant à au moins l'une des caractéristiques  
 53 suivantes : (i) Poids  $\geq 23$  kg, (ii) Côté le plus long  $\geq 175$  cm, (iii) Circonférence  $> 360$  cm [Circonférence =  
 54 longueur + 2\* (hauteur) + 2\* (largeur)]

55 En fonction des dimensions et du poids, nous classons également les produits lourds et volumineux en deux  
 56 catégories :

Catégorie HB	Poids Critères	Dimension Critères	Circonférence* Critères	*Circonférence = longueur + 2* (hauteur) + 2* (largeur)
<b>Non souple (HNS)</b>	$\geq 23$ kg et $< 31,5$ kg	Non applicable	Non applicable	
<b>Lourd et encombrant</b>	$\geq 31,5$ kg	Côté le plus long $\geq 175$ cm	Circonférence $\geq 360$ cm	

57 2.4 Chaque unité de programme doit être emballée dans un seul colis (c'est-à-dire ne pas diviser une unité de  
 58 programme en plusieurs colis, sauf si une unité de programme est un produit contenant plusieurs boîtes  
 59 (nombre de boîtes  $> 1$  dans le catalogue Amazon).

60 2.5 Vous acceptez qu'Amazon puisse suspendre ou résilier votre inscription au Programme, dans la mesure où  
 61 elle se rapporte à un entrepôt SellerFlex concerné, si les seuils de performance spécifiques au Programme  
 62 suivants ne sont pas atteints pour les Unités du Programme:

Métrique	Descriptif	Seuil de performance
Taux de transfert tardif/conformité eXSD non respectée	Le taux d'expéditions qui ne quittent pas l'entrepôt SellerFlex concerné à l'heure indiquée dans la liste de sélection affichée dans WMS (« Date d'expédition prévue » — « ExSD »). Les envois en retard causés par le retrait tardif du transporteur ne seront pris en compte pour aucune mesure coercitive.	$< 1\%$
Génération d'étiquettes d'expédition dans les délais impartis manquée	Le taux d'expéditions pour lesquelles les étiquettes d'expédition sont imprimées après ExSD ou plus de 24 heures avant la date de collecte indiquée dans la liste de sélection figurant dans votre WMS.	$< 1\%$
Taux d'annulations de commandes	Le taux d'annulations de commandes est le pourcentage du total des commandes enregistrées dans le programme et annulées par le vendeur avant le retrait par le transporteur désigné.	$< 1\%$

- 63 2.6 Vous acceptez de veiller à ce que tous les envois soient correctement emballés et étiquetés conformément  
64 au [manuel SellerFlex](#) (y compris les [exigences relatives aux normes de chargement](#)), qui peut être mis à jour  
65 de temps à autre. Pour chaque colis, vous devez (1) l'emballer de manière sûre et commercialement  
66 raisonnable et respecter toutes les exigences applicables en matière d'emballage, d'étiquetage, de poids et  
67 de taille (y compris les lois ou réglementations nationales ou européennes applicables). Les étiquettes  
68 d'expédition doivent être imprimées au plus tôt 24 heures avant le retrait. Vous remettrez tous les colis au  
69 transporteur désigné à la date d'expédition prévue (c'est-à-dire ni avant ni après) et vous confirmerez votre  
70 expédition en cliquant sur le bouton « Remise » dans la section Expédition de SellerFlex WMS (Commandes ->  
71 Expédition -> Remise), comme décrit dans le [manuel SellerFlex](#). Nous surveillerons vos indicateurs de  
72 performance par rapport aux exigences relatives au taux de livraison tardive, à la conformité eXSD non  
73 respectée et aux exigences de génération d'étiquettes d'expédition non conformes aux délais.
- 74 2.7 Les [produits dangereux](#) ne sont pas éligibles au programme. Vous n'allez pas (i) proposer à la vente par le  
75 biais du Programme, (ii) inclure dans votre inventaire du Programme, ou (iii) expédier ou expédier des  
76 marchandises dangereuses dans le cadre du Programme.
- 77 2.8 Si vous êtes sur le point de fermer un entrepôt SellerFlex pendant moins de 3 jours consécutifs, vous devez  
78 faire une demande de congé dans l'outil de gestion des vacances du SellerFlex WMS au moins 2 semaines à  
79 l'avance. Si vous souhaitez fermer un entrepôt SellerFlex pendant plus de 3 jours consécutifs, vous devez en  
80 informer l'équipe opérationnelle de SellerFlex au moins 4 semaines à l'avance, en envoyant un e-mail à [eu-  
81 sellerflex-support@amazon.com](mailto:eu-sellerflex-support@amazon.com). Si vous souhaitez modifier l'adresse d'un entrepôt SellerFlex, vous devez  
82 informer l'équipe opérationnelle de SellerFlex au moins 4 semaines à l'avance du changement (y compris la  
83 nouvelle adresse) en envoyant un e-mail à [eu-sellerflex-support@amazon.com](mailto:eu-sellerflex-support@amazon.com).
- 84 2.9 Si vous choisissez de grouper vos Unités du Programme avec d'autres Vendeurs Amazon dans un seul et  
85 même entrepôt SellerFlex, vous acceptez que les seuils de performance spécifiques au programme (décrits  
86 aux paragraphes 2.5 et 2.6 ci-dessus) seront calculés de manière agrégée entre vous et les autres Vendeurs  
87 Amazon concernés.

### 88 3. Expédition des unités du programme

89 Lorsqu'un client commande votre unité de programme sur le site Amazon, un transporteur de notre choix viendra  
90 chercher l'unité du programme dans l'entrepôt SellerFlex concerné, comme indiqué dans le [manuel SellerFlex](#), et  
91 expédiera l'unité du programme aux adresses de livraison du pays du site Amazon concerné.

### 92 4. Retours clients et livraisons échouées

93 Sur demande de retour d'un client, un transporteur de notre choix viendra chercher l'unité du programme auprès  
94 du client. Les unités du programme retournées et non livrées ne sont pas expédiées à l'entrepôt SellerFlex mais à  
95 un centre de distribution Amazon et sont ensuite traitées conformément aux [conditions de service FBA](#) et aux  
96 [politiques du programme FBA](#) (ensemble, le « programme FBA »). À compter de l'arrivée de l'unité du programme  
97 retournée telle que définie dans les présentes conditions dans un centre de distribution Amazon, l'unité du  
98 programme sera qualifiée d'« unité » telle que définie dans les conditions de service FBA. Les unités vendables  
99 telles que définies dans les conditions de service FBA seront automatiquement proposées sur le site Amazon dans  
100 le cadre du programme FBA avec le prix d'achat que vous avez défini pour l'unité du programme. En fonction de  
101 l'entrepôt SellerFlex, du centre de distribution Amazon et de la localisation du client, les futures commandes des  
102 clients peuvent être traitées en utilisant ces unités FBA ou unités de programme stockées dans l'entrepôt  
103 SellerFlex concerné. Vous pouvez demander à tout moment que les unités soient renvoyées d'un centre de  
104 distribution Amazon à l'entrepôt SellerFlex concerné ou à tout autre endroit ou que nous éliminions les unités  
105 conformément à la section F.7 des conditions de service FBA.

106 Si vous demandez que les unités soient renvoyées à l'entrepôt SellerFlex concerné (ou à un autre endroit) et que  
107 ces unités sont refusées ou ne peuvent pas être livrées, nous vous demanderons de nous rembourser tous les  
108 coûts associés.

## 109 5. Service à la clientèle

110 5.1 Nous serons responsables de tous les problèmes de service client relatifs à l'emballage, à la manutention et à  
111 l'expédition, ainsi qu'aux retours clients, aux remboursements et aux ajustements liés aux unités du  
112 programme. Nous déterminerons si un client recevra un remboursement, un ajustement ou un  
113 remplacement pour une unité du programme et nous vous demanderons de nous rembourser lorsque nous  
114 déterminerons que vous êtes responsable conformément au contrat de solutions commerciales (y compris  
115 les présentes conditions générales de SellerFlex et les politiques du programme applicables au site Amazon  
116 concerné). Nous vous informerons rapidement lorsque vous serez responsable du remboursement d'un  
117 client. Vous pouvez faire appel si vous n'êtes pas d'accord avec nos conclusions dans les trente (30) jours  
118 suivant notre notification. À l'exception de ce qui est prévu dans la présente section 5.1 concernant les unités  
119 du programme, le service client sera géré conformément à votre contrat de vendeur. Vous serez responsable  
120 des demandes du service client relatives à la TVA, y compris, mais sans s'y limiter, les prix et la TVA, les  
121 factures de TVA et les notes de crédit.

122 5.2 Dans les situations relatives aux unités du programme où le mauvais article a été livré ou où l'article a été  
123 endommagé, perdu ou manquant, sauf si nous déterminons que cette demande est due à vous ou à l'un de  
124 vos employés, agents ou sous-traitants, y compris l'entrepôt SellerFlex, nous pouvons, à notre choix : (i)  
125 expédier une unité de remplacement de votre inventaire FBA ou des Unités du Programme stockées dans  
126 l'entrepôt SellerFlex concerné au client et vous payer la valeur de remplacement applicable (comme décrit  
127 dans les directives FBA du site Amazon concerné pour l'unité de remplacement), ou (ii) nous procéderons au  
128 remboursement du client en votre nom et nous vous paierons le montant de remboursement estimé pour  
129 l'unité du programme tel que décrit dans la [politique de remboursement des unités perdues ou](#)  
130 [endommagées de SellerFlex](#) ou remplacez l'unité du programme perdue ou endommagée par un nouveau  
131 produit du même FNSKU. Tout remboursement client sera initié conformément aux conditions de service de  
132 vente sur Amazon. Nonobstant les conditions de service de vente sur Amazon, nous serons en droit de vous  
133 facturer les frais applicables qui nous sont payables en vertu des conditions de service de vente sur Amazon  
134 et des présentes conditions de SellerFlex, respectivement. À l'exception de ce qui est expressément prévu  
135 dans cette section 5.2, vous serez responsable de tous les coûts associés à tout remplacement ou retour.

136 5.3 Si nous fournissons une unité de remplacement ou remboursons à un client comme décrit dans la section 5.2  
137 et que ce client nous renvoie l'unité du programme d'origine, cette unité de programme d'origine sera  
138 considérée comme une unité dans le cadre du programme FBA et traitée conformément à la section F.8.4 des  
139 conditions de service FBA.

## 140 6. Remboursement

141 Conformément à notre [politique de remboursement des unités perdues ou endommagées](#) par SellerFlex, Amazon  
142 vous remboursera les unités du programme perdues ou endommagées sous le contrôle d'Amazon (endommagées  
143 par un transporteur géré par Amazon ou pour le compte d'Amazon), à l'exception des unités du programme  
144 contenues dans un colis (i) dépourvu d'étiquette d'expédition (« Unité de programme non étiquetée ») ou (ii)  
145 portant une étiquette d'expédition d'un transporteur différent de celui identifié sur votre liste de sélection dans  
146 WMS (« Unité mal étiquetée »). Les unités du programme non étiquetées seront considérées comme abandonnées  
147 et Amazon peut les éliminer (y compris, par exemple, en les vendant, en les recyclant, en les donnant ou en les  
148 détruisant) et conserver le produit qu'Amazon pourrait recevoir de leur élimination. Si vous ou l'entrepôt SellerFlex  
149 concerné remettez par erreur une unité mal étiquetée au transporteur désigné et que vous nous en informez par  
150 e-mail à [eu-sellerflex-support@amazon.com](mailto:eu-sellerflex-support@amazon.com) dans les 2 jours ouvrables suivant la remise de l'unité concernée au  
151 transporteur, nous pouvons être en mesure d'identifier et de vous renvoyer l'unité notifiée à vos frais ; si vous ne  
152 nous en informez pas à temps ou si nous ne parvenons pas à identifier une unité mal étiquetée comme étant la

153 votre, les unités seront considérées comme abandonnées et Amazon pourra les éliminer (y compris pour (par  
154 exemple, en le vendant, en le recyclant, en le donnant ou en le détruisant) et en conservant tout les recettes  
155 qu'Amazon peut recevoir à la suite de la mise au rebut. Pour éviter toute ambiguïté, nous ne vous rembourserons  
156 pas les unités du programme non étiquetées perdues ou endommagées ou les unités mal étiquetées.

## 157 **7. Logiciel WMS**

158 Le logiciel WMS que nous mettons à votre disposition dans le cadre du programme est le logiciel Amazon tel que  
159 défini dans et sous réserve de nos [conditions d'utilisation](#).

## 160 **8. Compensation**

### 161 8.1 Frais

162 Vous nous paierez les frais applicables indiqués sur la carte [tarifaire SellerFlex](#). Les frais SellerFlex incluent les frais  
163 de retour d'un client vers un centre de distribution Amazon.

164 Les frais de vente sur Amazon s'appliquent en plus des frais d'expédition SellerFlex, sous réserve de l'application  
165 des frais de vente minimaux indiqués dans le barème tarifaire SellerFlex. Les frais de recommandation pour les  
166 unités du programme sont calculés à l'exclusion des frais d'expédition de SellerFlex.

167 Pour les unités de programme retournées traitées dans le cadre du programme FBA, vous nous paierez les frais  
168 applicables définis dans la section F.9 des conditions de service FBA.

### 169 8.2 Expédition

170 Pour toutes les unités du programme, nous déterminerons les montants facturés au client pour les services  
171 d'expédition. Entre vous et nous, ces frais seront ceux que vous devrez payer toutes taxes comprises au client, et  
172 nous vous les signalerons. Nous vous facturerons (et vous nous paierez) des frais égaux au montant de ces frais  
173 pour le client. Vous reconnaissez et acceptez que vous êtes responsable de comptabiliser toute TVA applicable sur  
174 les frais d'expédition au client.

## 175 **9. Résiliation**

176 Vous pouvez à tout moment mettre fin à votre utilisation du programme en cessant de l'utiliser et en nous  
177 envoyant un avis par e-mail à l'[adresse eu-sellerflex-support@amazon.com](mailto:adresse-eu-sellerflex-support@amazon.com). À la résiliation des présentes  
178 conditions SellerFlex, tous les droits et obligations connexes en vertu des présentes conditions sont  
179 immédiatement résiliés, sauf que vous resterez responsable de l'exécution de toutes vos obligations liées aux  
180 transactions conclues avant la résiliation et de toute responsabilité accumulée avant ou à la suite de la résiliation.  
181 Pour éviter toute ambiguïté, la résiliation du programme n'affecte pas le processus de retour géré dans le cadre du  
182 programme FBA pour les unités du programme expédiées dans le cadre de ce programme.

183 Nous pouvons suspendre ou mettre fin à votre utilisation du programme conformément à la section 3 du contrat  
184 de solution commerciale et à ces conditions générales SellerFlex. Nous pouvons également limiter votre utilisation  
185 du Programme dans les mêmes conditions. Nous pouvons mettre fin à ce programme à tout moment en vous en  
186 informant à l'avance.

## 187 **10. Modification**

188 Les modifications apportées aux présentes conditions générales SellerFlex, y compris à la carte tarifaire SellerFlex,  
189 seront annoncées conformément au contrat de solutions commerciales.

190 **11. Indemnité**

191 Outre vos obligations en vertu de la section 6 du contrat de solutions commerciales, vous acceptez également de  
192 nous indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité, ainsi que nos dirigeants, administrateurs,  
193 employés, représentants et agents respectifs, contre toute réclamation découlant ou liée à : (a) les unités du  
194 programme, y compris les blessures corporelles, les décès ou les dommages matériels ; et, le cas échéant (b) les  
195 ventes, l'utilisation, la valeur ajoutée, les biens personnels, les recettes brutes, les accises, taxes ou frais de  
196 franchise, commerciaux ou autres, ou tous droits de douane, droits ou similaires les évaluations (y compris les  
197 pénalités, les amendes ou les intérêts sur tout ce qui précède) imposées par tout gouvernement ou autre autorité  
198 fiscale en lien avec l'expédition d'unités du programme dans le cadre de votre participation au programme.

199 **12. Modifications apportées aux conditions de service de vente sur Amazon**

200 Dans le seul but de ce programme et uniquement en relation avec les unités du programme, les sections des  
201 conditions de service de vente sur Amazon mentionnées ci-dessous sont modifiées ou ne s'appliquent pas comme  
202 suit :

203 12.1 La section S-1.3 (Frais d'expédition et de manutention) ne s'applique pas.

204 12.2 Section **S-2.1 (Vente et expédition)** : Toute référence dans cette section aux « Conditions de service  
205 d'expédition par Amazon » doit être remplacée par les présentes conditions de SellerFlex et toute référence à  
206 « Expédié par Amazon » doit être remplacée par « SellerFlex ».

207 12.3 La section **S-2.2 Annulations, retours et remboursements** est remplacée par le libellé suivant : « Les  
208 annulations, les retours, les remboursements et les ajustements seront traités par Amazon conformément à  
209 la section 5 des présentes conditions SellerFlex. »

210 12.4 La section **S-3.1 Erreurs de livraison et non-conformités ; rappels** est remplacée par le libellé suivant : « Vous  
211 êtes responsable de toute non-livraison, erreur de livraison, vol ou autre acte lié à l'expédition et à la livraison  
212 de vos produits, sauf dans la mesure où cela est causé par : (a) une fraude par carte de crédit dont nous  
213 sommes responsables en vertu de la section S-1.4 ; ou (b) notre incapacité à mettre à votre disposition les  
214 informations de commande telles que nous les avons reçues ou résultant de la vérification de l'adresse.  
215 Nonobstant la phrase précédente, pour les unités du programme, le cas échéant, les présentes conditions de  
216 SellerFlex s'appliqueront en cas de non-livraison, d'erreur de livraison, de vol ou de toute autre erreur ou  
217 agiront dans le cadre de l'exécution et de la livraison de ces unités du programme. Vous êtes responsable de  
218 toute non-conformité, de tout défaut ou de tout rappel public ou privé de l'un de vos produits. Vous nous  
219 informerez rapidement dès que vous aurez connaissance de vos produits ou de tout rappel public ou privé de  
220 ceux-ci. »

221 Dernière mise à jour : 01/04/2025