

# Conditions générales du programme Amazon Renewed

Ce document traite des exigences générales de qualité qu'un produit doit respecter pour être éligible à la vente sur Amazon Renewed. Les exigences décrites ci-dessous sont destinées à servir de référence minimale de qualité requise pour toutes les catégories de produits Renewed. Toutes les exigences propres à une catégorie sont indiquées à l'annexe A et remplacent les exigences générales en matière de qualité des produits. Toutes les exigences propres à une marque sont indiquées à l'annexe B et remplacent tant les exigences propres à chaque catégorie que les celles générales en matière de qualité des produits.

**A. Exigences générales de qualité des produits.** Tous les produits soumis au programme Renewed doivent répondre aux exigences suivantes :

## Produits autorisés

- Tous les produits soumis au programme Renewed doivent pouvoir être réparés et testés pour avoir l'apparence et le fonctionnement d'un produit neuf. La capacité de réparation signifie que les produits doivent avoir des composants qui peuvent être remplacés et/ou mis à niveau pour fonctionner de la même manière qu'un produit neuf et en avoir l'apparence.
1. Inspection et test du produit
    - Chaque produit doit être inspecté, réparé (le cas échéant), nettoyé, testé et remis à neuf.
    - Toute opération de reconditionnement ne doit utiliser que des pièces du fabricant original. Ces pièces peuvent être neuves ou reconditionnées (à l'exception des produits Apple pour lesquels aucune pièce démontée ne peut être réutilisée – voir l'annexe B.1).
    - Aucun signe de dommage cosmétique (rayures, bosses, etc.) ne doit être visible sur le produit à une distance de 30 centimètres.
    - Aucun pixel mort ou bloqué ne doit être présent sur les écrans des produits qui en disposent. Les écrans doivent s'allumer comme des produits équivalents neufs, sans aucun signe de variation de l'intensité lumineuse.
    - Tout marquage sur les surfaces extérieures du produit doit être intact (par exemple, le logo du produit). Aucun marquage supplémentaire (ex. : logo du fournisseur, gravures, etc.) n'est autorisé.

- Lorsqu'il en existe une, la batterie doit avoir une capacité supérieure à 80 % de celle du produit équivalent neuf.
- Le cas échéant, les produits doivent être restaurés à leurs paramètres d'usine d'origine et être entièrement déverrouillés en vue de leur utilisation.
- Le cas échéant, les produits doivent pouvoir être mis à niveau vers la dernière version du micrologiciel prise en charge par le fabricant original.

## 2. Accessoires

- Les produits doivent comporter tous les accessoires fournis, autant qu'un produit équivalent neuf (voir les annexes A et B pour les exceptions).
- Les accessoires ne peuvent pas être vendus en tant qu'ASIN autonomes.
- Seuls les accessoires d'origine doivent être utilisés. Les accessoires peuvent être neufs ou reconditionnés comme neufs (voir les annexes A et B pour toute exception). Les produits consommables (par exemple, les filtres à air et à eau, les brosses, les ficelles, etc.) doivent être à l'état neuf.
- Le cas échéant, les prises murales doivent être compatibles avec la région où le produit est vendu. Les adaptateurs ne sont pas autorisés comme alternative.
- Les produits fournis avec une télécommande doivent disposer d'une télécommande déjà couplée au récepteur. Sinon, le colis doit contenir un manuel d'instructions sur la façon dont le client peut coupler la télécommande au récepteur et résoudre les problèmes de communication.

## 3. Manuels d'instructions

- Bien qu'elle ne soit pas requise, l'inclusion de manuels d'instructions est fortement encouragée afin d'offrir une meilleure expérience client et d'aider à réduire les avis négatifs et les retours de produits. En l'absence de manuel d'instructions physique, un lien ou une référence au manuel d'instructions du fabricant doit autant que possible être inclus.
- Les manuels d'instructions d'origine doivent être inclus lorsque la loi l'exige.
- Des consignes de sécurité doivent être incluses lorsque la loi l'exige.

## 4. Données sur l'utilisateur final

- Le vendeur doit procéder à une destruction complète de toutes les informations personnellement identifiables et toutes les autres données provenant d'un utilisateur final ou liées à celui-ci, contenues sur ou dans tout matériel, logiciel ou composant multimédia de chaque produit avant la mise en vente de celui-ci. Les données sur l'utilisateur final comprennent, sans s'y limiter, un nom, une date de naissance, des empreintes digitales ou d'autres données biométriques, un numéro de sécurité sociale, une adresse postale, une adresse électronique, un compte de stockage dans le cloud et des informations relatives à des cartes de crédit
- Toute donnée d'utilisateur final doit être supprimée conformément à la norme sur l'effacement sécurisé des données du National Institute of Standards and Technology (NIST) ou à d'autres réglementations et normes locales applicables. Veuillez consulter le NIST-SP.800-88.rev.1 pour en savoir plus.

## 5. Emballage

- Le produit doit être emballé dans son emballage d'origine ou dans un carton neuf. Aucun produit ne doit être envoyé dans une enveloppe, même rembourrée.
- Les emballages doivent être propres et exempts de tout dommage, marquage et étiquettes et autocollants sans rapport avec le produit.

- Si l'emballage d'origine est utilisé, les numéros de série sur le carton et le produit doivent correspondre. En outre, un étiquetage doit être apposé sur au moins deux côtés de l'emballage, indiquant explicitement que le produit est « Remis à neuf », « Reconditionné » ou toute autre appellation dérivée applicable.
- Les produits et accessoires doivent être compartimentés et ne doivent pas être en contact direct les uns avec les autres. Ils doivent être conditionnés de manière sécurisée afin de ne pas pouvoir bouger à l'intérieur du carton pendant la manutention et l'expédition.
- L'emballage des produits doit passer avec succès des tests de chute basés sur des normes largement adoptées comme celles de l'International Safe Transit Association (ISTA).
- Toute expédition de produits contenant des batteries au lithium (ion et métal) appartient à la classe 9, Matières dangereuses diverses. Veuillez vous référer aux exigences de l'IATA et de l'OACI, car le produit peut nécessiter une identification, une classification, un emballage, un marquage et un étiquetage appropriés.

**B. Approvisionnement et distribution de produits.** Conformément à la politique d'Amazon sur les importations parallèles (voir la page [Considérations fiscales et réglementaires en Europe](#)), tout produit Amazon Renewed doit être autorisé à la vente dans l'Espace économique européen (EEE) et/ou au Royaume-Uni (selon le cas). Les vendeurs qui mettent en vente des produits provenant de l'extérieur de l'EEE et/ou au Royaume-Uni doivent demander des conseils juridiques à un expert et s'assurer que le titulaire des droits sur leur produit ne s'oppose pas à leur importation parallèle.

### C. Contrôles qualité et application

1. Système de management de la qualité du vendeur (QMS)
  - Le vendeur doit maintenir un système de management de la qualité interne qui permet d'identifier et de réduire en temps opportun les défauts de qualité et de fonctionnement des produits. Bien que la certification ne soit pas requise actuellement, le respect des politiques et lignes directrices de la norme ISO 9001 est fortement encouragé.
2. Surveillance des performances
  - ~~Pour garantir la conformité aux exigences en matière de qualité globale Amazon Renewed, les~~ Les vendeurs doivent respecter les statistiques vendeur suivantes :
    - ~~Taux de commandes défectueuses < 0,8 % et évaluation moyenne du produit > 3,70~~
    - Taux de commandes défectueuses < 0,8 %
    - % d'avis négatifs du vendeur pour le programme Renewed (avis avec 1 et 2 étoiles) < 10 % (pourcentage de tous les avis)
    - Note de qualité Renewed > 98 % (au niveau du vendeur).
    - Évaluation moyenne globale des produits du vendeur > 4,0
  - Amazon Renewed se réserve le droit d'effectuer des achats de test afin de garantir la conformité avec les exigences du programme. Les produits achetés à

cette fin seront retournés au vendeur conformément au processus de retour régulier et n'affecteront pas les statistiques vendeur.

- Vous trouverez des informations détaillées sur les instructions, les attentes et les mécanismes d'application sur Seller Central. Une fois autorisé à vendre sur Amazon Renewed, vous pouvez accéder à ~~votre note~~ la page contenant vos Rapports de qualité Renewed et à vos rapports d'évaluation moyenne des produits ici sur Seller Central.

~~Amazon-~~

#### D. Commissions d'associé Renewed ~~se réserve le droit d'effectuer~~

Si votre vente sur un compte Amazon est acceptée dans Amazon Renewed, à compter du 8 juin 2021, des achats Frais de test afin de garantir la conformité avec les exigences du programme. Les Renewed supplémentaires s'ajouteront aux Frais indiqués dans les conditions du programme Amazon Renewed. Ces frais supplémentaires s'appliquent uniquement aux ventes de produits achetés à cette fin seront retournés au vendeur conformément au processus Renewed associées à votre compte et varient selon la catégorie. En particulier, en plus des Commissions d'associé de retour régulier et n'affecteront pas la catégorie standard :

- des frais de 2 % s'appliqueront aux appareils de téléphone mobile Renewed ; et
- des frais de 1 % s'appliqueront à tous les statistiques vendeur autres produits Amazon Renewed.

## • Annexe A : Exigences par catégorie de produits

### 1. Sans-fil

- Tous les appareils doivent subir des tests de diagnostic avec utilisation d'applications externes afin de s'assurer que les données sont nettoyées et que la fonctionnalité sans fil est opérante. Ces appareils doivent être restaurés à leurs paramètres d'usine d'origine.
- Tous les appareils doivent faire l'objet de vérifications IMEI pour s'assurer qu'ils ne sont pas non conformes ou volés. Les vendeurs doivent conserver leurs données de vérification d'IMEI pendant au moins 120 jours afin de pouvoir contribuer aux audits de stock et de commande périodiques.
- Les smartphones avec un son d'obturateur d'appareil photo intégré et obligatoire ne seront pas autorisés à la vente sur Amazon Renewed (par exemple, une sélection des smartphones en provenance du Japon ou de la Corée du Sud).
- Les téléphones qui sont marqués et/ou verrouillés sur un réseau spécifique ne sont pas autorisés.
- Les écouteurs et les cartes SIM ne sont pas obligatoires.
- Tout appareil nécessitant une carte SIM doit comporter un outil (d'origine ou générique) de retrait de la carte SIM.
- Bien que fortement encouragée, l'utilisation d'accessoires d'origine comme les câbles et les chargeurs muraux n'est pas requise.

- Des protections d'écran sont encouragées, mais elles ne sont pas obligatoires. La protection d'écran doit se présenter sous la forme d'emballages hermétiques pouvant être retirés lors du déballage, et non de protections d'écran en verre trempé/liquide qui restent attachées à l'appareil.
2. Ordinateurs personnels
- Tous les ordinateurs portables, tablettes et ordinateurs Microsoft doivent disposer d'un système d'exploitation Windows pris en charge par Microsoft.
  - Tous les ordinateurs, ordinateurs portables et tablettes Microsoft doivent être équipés de licences logicielles authentiques, ce qui doit être prouvé par la disponibilité d'un véritable certificat d'authenticité fourni par un réparateur agréé Microsoft.
  - L'utilisation d'accessoires d'origine, par exemple claviers et souris, est encouragée (mais pas obligatoire). Tout accessoire générique doit être compatible avec les exigences régionales de l'endroit où le produit est vendu.
  - Lors de l'emballage, les moniteurs seront autant que possible séparés de leur socle et de tout autre accessoire.
3. Imprimantes et cartouches
- Les cartouches d'impression doivent être retirées de l'imprimante et placées à l'intérieur d'un sac en plastique scellé afin d'éviter que l'encre ou la poudre s'infilte dans le carton.
  - Les pièces mobiles telles que les portes et les têtes d'impression doivent être solidement fixées à l'adhésif pendant le transport. Les bacs à papier externes doivent être retirés et emballés séparément.
  - Les cartouches d'encre et de toner Renewed (reconditionnées, rechargées ou autres types de réutilisation) ne sont pas autorisées sous des ASIN autonomes.
4. Petit électroménager de cuisine
- Les produits de transformation des aliments ne doivent contenir que des matériaux conformes aux lois en vigueur. Toutes les surfaces susceptibles d'être en contact direct avec des aliments ou des liquides doivent être nettoyées et désinfectées conformément aux réglementations et normes locales.
  - Lors du nettoyage et avant l'emballage, tous les produits doivent être soigneusement séchés. Les produits contenant des réservoirs de liquide (par exemple, les bouilloires pour machines à espresso, les bouilloires à thé, etc.) doivent être complètement vidangés.
  - Aucune tache extérieure ou aucun signe de calcification de l'eau ne doit être visible sur l'une des surfaces externes du produit à une distance de 30 centimètres.
  - Les pièces mobiles telles que les portes, les plateaux et les conteneurs doivent être solidement fixées à l'adhésif pendant le transport.
5. Outils électriques, équipement pour jardin
- Les produits de ces catégories peuvent être vendus sans leurs accessoires, à condition que cela soit clairement indiqué sur la page Amazon de mise en vente du produit.
  - Les produits fonctionnant à l'essence doivent être complètement vidangés et emballés dans des sacs en plastique afin d'éviter toute fuite et contamination à l'intérieur de l'emballage.
6. Consoles de jeux vidéo
- Les consoles de jeu doivent être testées pour détecter la surchauffe et garantir la fonctionnalité complète du lecteur à disque optique ou de la cartouche, ainsi que

de tous les ports d'entrée et de sortie (par exemple : alimentation A/C, vidéo, manette de jeu, carte mémoire).

- Les boutons de la télécommande, les manettes et la connectivité (filaire et sans fil) doivent être entièrement fonctionnels. Les télécommandes vendues par lot doivent être pré-associées à leur console de jeu.

## Annexe B : Exigences par marque

### 1. Apple

- La boutique Renewed n'accepte actuellement que certains modèles d'iPhone Apple. Vous trouverez une liste des modèles pris en charge [ici](#).
- Les câbles de charge et les chargeurs muraux de marque Apple ne sont pas autorisés avec les produits iPhone. Seuls les accessoires génériques achetés directement parmi une liste de marques autorisées sont autorisés. Tous les câbles de charge doivent être certifiés Mfi (« Made for iPhone ») et tous les chargeurs doivent être certifiés de sécurité CE (Europe). Vous pouvez consulter la liste approuvée des marques d'accessoires pour iPhone autorisées [ici](#).
- Pour les produits Apple non iPhone, l'utilisation d'accessoires d'origine est encouragée, mais pas obligatoire. Si des accessoires génériques sont utilisés, les câbles doivent être certifiés Mfi (« Made for iPhone ») et les chargeurs doivent être certifiés de sécurité CE.
- Dans le cadre de la restauration des paramètres d'usine d'origine, la fonction « Trouver mon iPhone » (ou une fonction équivalente), stipulée dans le paragraphe A.1.g, doit être désactivée sur tous les appareils.
- Les accessoires et pièces Apple, y compris les chargeurs, les câbles de charge et les écouteurs, ne sont pas autorisés à être vendus en tant que produits autonomes.
- L'utilisation de batteries Apple de seconde main ou reconditionnées n'est autorisée pour aucune des catégories de produits Apple. Tout échange potentiel de batteries nécessitera l'utilisation de batteries Apple neuves uniquement.
- La vente d'écouteurs Beats by Dre n'est pas autorisée.

## Annexe C : Garantie Amazon Renewed

Tous les produits reconditionnés, à l'exception des appareils Amazon (par exemple : Echo, Fire), sont couverts par la garantie Amazon Renewed, qui sera honorée par vous. En outre, vous êtes autorisé à proposer votre propre garantie au client, sur la base du volontariat (« Garantie volontaire »). Amazon ne sera tenu responsable d'aucune réclamation au titre de Garanties volontaires que vous pouvez proposer.

### 1. États :

- a. Tous les reconditionnés, à l'exception des appareils Amazon (par exemple : Echo, Fire) vendus dans la boutique Amazon Renewed sont soumis à la garantie Amazon Renewed.

- b. Les vendeurs du programme Expédié par le Vendeur doivent opter pour des étiquettes de retour prépayées dans Seller Central pour que leurs mises en vente de produits Amazon Renewed soient éligibles à la garantie Amazon Renewed. L'absence de conformité peut entraîner la suppression des droits de vente Amazon Renewed.
  - c. Les vendeurs Expédié par Amazon sont automatiquement éligibles à la garantie Amazon Renewed.
  - d. Les dispositions liées aux réclamations au titre de la Garantie A à Z énoncées dans le contrat Amazon Services Europe Business Solutions s'appliquent aux réclamations au titre de la garantie Amazon Renewed.
2. **Type de couverture :**
- a. Si le produit ne fonctionne pas comme prévu, les clients Amazon Renewed peuvent contacter l'équipe de support « Parler à un expert » d'Amazon.
  - b. Si l'équipe d'assistance « Parler à un expert » ne résout pas le problème ou si un client n'est toujours pas satisfait du produit, les clients Renewed ont le droit de retourner le produit défectueux et de recevoir soit :
    - i. une unité de remplacement du même modèle, de la même couleur et de la même version que l'unité achetée initialement, si celle-ci est disponible, ou
    - ii. un remboursement.
  - c. Les vols, dommages accidentels et problèmes liés à la perte de données ou logiciels ne sont pas couverts par la garantie.
3. **Période de couverture :** La garantie Amazon Renewed sera valide un an à compter de la réception par le client d'un produit reconditionné vendu dans une boutique Amazon Renewed européenne.
4. **Insert du programme Amazon Renewed** Chaque produit reconditionné doit être accompagné d'un insert du programme Amazon Renewed, qui contient des informations générales sur le programme Amazon Renewed et les coordonnées du service client Amazon. Vous trouverez le lien permettant de télécharger le modèle d'insert du programme Amazon Renewed sur la page d'aide d'Amazon Renewed.
- Remarque:** Ni la garantie Amazon Renewed ni la Garantie volontaire n'affecte les droits du consommateur au titre de la [Garantie A à Z](#).

## Annexe D : Exigences relatives au catalogue

Les vendeurs du programme Amazon Renewed doivent respecter les exigences suivantes relatives au catalogue de produits Amazon Renewed, ainsi que les règles concernant la page détaillée du produit :

### 1. Offre de produits Amazon Renewed

- Les produits Amazon Renewed doivent être mis en vente sous la marque d'origine des produits proposés. Vous ne pouvez pas utiliser votre nom de vendeur dans l'attribut de marque du produit.
- Vous n'êtes pas autorisé à inclure des références au nom d'un vendeur ou à la marque d'un vendeur sur la page d'offre (page détaillée) des produits. Cela s'applique au contenu principal ainsi qu'au titre, à la description, aux

caractéristiques, aux images ou à tout autre emplacement sur la page détaillée. Le contenu doit uniquement inclure des références à la marque d'origine du produit.

- Vous n'êtes pas autorisé à inclure du contenu faisant référence à des conditions ou processus de garantie différents des exigences de garantie Amazon Renewed.
- Les offres groupées (par exemple, un appareil mobile avec étui de protection) ne sont pas autorisées.

## 2. **Création d'ASIN pour les produits Amazon Renewed**

- Vous n'êtes pas autorisé à créer plusieurs ASIN pour le même produit Amazon Renewed.
- Pour créer un ASIN de produit Amazon Renewed, vous devez utiliser l'outil de création d'ASIN Amazon Renewed. Lorsqu'un nouvel ASIN équivalent n'est pas disponible et requiert une création manuelle, vous devez indiquer la mention « (Renewed) » entre parenthèses dans le suffixe du titre.
- Vous n'êtes pas autorisé à créer des ASIN Amazon Renewed pour des produits Apple. Si vous avez besoin d'un ASIN Amazon Renewed pour un produit Apple qui ne figure pas déjà dans le catalogue Amazon Renewed, vous devez demander sa création via le support aux partenaires de vente.

## 3. Restrictions de mise en vente

- Tous les produits soumis au programme Renewed doivent pouvoir être réparés/reconditionnés et testés pour présenter l'apparence et le fonctionnement d'un produit neuf, conformément à nos conditions générales applicables au programme Amazon Renewed. La capacité de réparation/reconditionnement signifie que les produits doivent comporter des composants électriques et/ou mécaniques pouvant être remplacés et/ou mis à niveau vers un état neuf ou comme neuf.
- Afin de garantir une expérience client positive, Amazon retirera d'Amazon Renewed tous les produits qui ne peuvent pas être réparés/reconditionnés, présentent un risque d'hygiène ou de sécurité ou enfreignent toute autre politique d'Amazon.

## 4. Vous trouverez ci-dessous une liste des produits autorisés :

<b>Produits autorisés</b>
Climatiseurs
Récepteurs et amplificateurs audio
Lecteurs Blu-ray et DVD
Appareils photo
Stéréos de voiture, dispositifs de sécurité, vidéo et détecteurs de radar
Tronçonneuses, scies à poteaux et scies à bois
Déchiqueteuses et broyeurs



Déshumidificateurs

Antennes numériques

Instruments de musique numériques

Ventilateurs de plafond électriques

Appareils de nettoyage des sols électriques

Machines à broder

Machines de fitness

Montres de fitness

Générateurs

Dispositifs GPS

Calculatrices graphiques et scientifiques

Écouteurs

Casques

Radiateurs

Équipement stéréo pour la maison

Systèmes de cinéma pour la Maison

Fers à repasser

Appareils électriques de cuisine

Tondeuses à gazon, taille-haie et coupe-bordures électriques

Lecteurs multimédia

Microphones

Écrans

Souffleurs et aspirateurs d'extérieur

Ordinateurs personnels

Lecteurs informatiques et cartes graphiques
Claviers, souris, manettes et webcams informatiques
Cartes mères informatiques
Adaptateurs réseau CPL informatiques
Répéteurs réseau informatiques
Alimentation interne numérique pour ordinateurs
Processeurs informatiques
Serveurs informatiques
Écrans d'ordinateur
Commutateurs réseau informatiques
Routeurs
Modems
Téléphones mobiles
Outils pneumatiques
Lecteurs multimédia portables
Outils électriques, forets électriques et scies électriques
Nettoyeurs haute-pression
Imprimantes
Projecteurs
Réfrigérateurs
Scanners
Appareils photo et systèmes de sécurité
Machines à coudre
Déchiqueteuses

Montres connectées
Souffleuses à neige
Matériel audio et d'enregistrement
Barres de son
Haut-parleurs
Tablettes
Téléviseurs
Thermostats
Télécommandes universelles
Aspirateurs
Caméras vidéo
Consoles et manettes de jeux vidéo

#### 5. Tarification

- Les clients s'attendent à ce que les produits Amazon Renewed soient moins chers que leurs équivalents neufs. Les produits Amazon Renewed doivent être vendus avec une remise minimale de 5 % par rapport à la mise en avant sur la page détaillée du produit actuelle sur un nouvel ASIN équivalent sur Amazon. Toute offre Renewed qui ne répond pas à cette exigence 1) ne sera pas éligible à la mise en avant sur la page détaillée du produit, 2) pourra être retirée du catalogue Amazon Renewed et/ou 3) pourra entraîner la perte définitive des droits de vente pour les ASIN concernés.