

~~Politique de qualité globale~~ Conditions du programme

Amazon Renewed

Ce document traite des exigences générales de qualité ~~qu'unqu'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- remis à neuf. 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 du produit. Tous les produits ~~reconditionnés~~ remis à neuf doivent répondre aux exigences suivantes :

1. Produit

- ~~Les produits doivent~~ Chaque produit doit être ~~inspectés, réparés~~ inspecté, réparé (le cas échéant), ~~nettoyés, testés~~ nettoyé, testé et remis à neuf.
- ~~En cas~~ Pour toute opération de ~~réparation, tous les composants doivent être~~ remise à neuf, seules des pièces du fabricant original seront utilisées. Ces pièces peuvent être neuves ou remises à neuf (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 produits contenant des écrans. Les écrans doivent s'éclairer comme les nouveaux dispositifs équivalents et ne doivent montrer 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 (par exemple le logo du fournisseur, des gravures, etc.) n'est autorisé.
- Tous les produits doivent être restaurés à leurs paramètres d'usine d'origine et être entièrement déverrouillés en vue de leur utilisation.
- Lorsqu'il en existe une, la batterie doit avoir une capacité supérieure à 80 % de celle du produit équivalent neuf.

~~○ Lorsqu'il en existe un, l'écran ne doit pas avoir de pixels morts ou bloqués et ne doit montrer aucun signe de variation de l'intensité lumineuse.~~

- 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 ~~(à l'exception des ordinateurs Microsoft, qui doivent être vendus avec la dernière version disponible de Windows déjà installée - voir l'annexe A.2).~~

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).
- Seuls les accessoires du fabricant original seront utilisés. Les accessoires ~~fournis doivent~~ peuvent être ~~d'origine et~~ neufs ou remis à neuf (voir les annexes A et B pour toute exception).
- Le cas échéant, les prises murales doivent être compatibles avec la région ~~du site de vente sur lequel~~ à laquelle appartient le marketplace où le produit est vendu. Les adaptateurs ne sont pas autorisés comme alternative.
- Pour les produits fournis avec une télécommande, celle-ci doit être préalablement couplée au récepteur. À défaut, le colis doit contenir un manuel d'instructions expliquant au client comment coupler la télécommande au récepteur et résoudre les problèmes de communication.

3. Manuels d'instructions

- ~~L'inclusion~~ Bien que facultative, l'inclusion de manuels d'instruction est ~~encouragée, mais pas obligatoire~~ fortement recommandée afin d'améliorer l'expérience du client et de réduire les évaluations négatives ainsi que les retours de produits. En l'absence de manuel d'instructions physique, un lien ou une référence au manuel d'instructions du fabricant ~~peut~~ doit être inclus. ~~Des consignes de sécurité doivent être incluses~~ lorsque ~~la loi l'exige~~ cela est possible.

~~2. Informations personnelles identifiables~~

- ~~Les produits~~ manuels d'instruction d'origine doivent être ~~exempts d'informations personnelles identifiables avant leur mise~~ inclus lorsque la loi l'exige.
- Des consignes de sécurité doivent être incluses lorsque la loi l'exige.

4. Données de l'utilisateur final

- Le vendeur doit procéder à la vente. La suppression totale de toute informations ~~personnelles identifiables~~ d'identification personnelle (IIP) ainsi que de toute autre donnée fournie par ou concernant un utilisateur final contenue dans tout matériel, logiciel ou composant multimédia de chaque produit avant la vente. Des exemples de telles données de l'utilisateur final comprennent, sans s'y limiter, le nom, la date de naissance, les empreintes digitales ou d'autres données biométriques, le numéro de sécurité sociale, l'adresse municipale, l'adresse électronique, le compte de stockage cloud et les informations relatives aux cartes de crédit.
- Toute ~~information personnelle identifiable~~ donnée de l'utilisateur final doit être supprimée conformément à la norme sur le nettoyage des médias du National Institute of Standards and Technology (NIST) ou à d'autres réglementations et normes locales applicables. ~~Pour en savoir plus, consultez~~ Veillez 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 la boîte et le produit doivent correspondre. 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/l'emballage, indiquant explicitement que le produit est « Remis à neuf », « Reconditionné », « Remanufacturé » ou toute autre appellation dérivée applicable.
- Les produits et accessoires doivent être conditionnés de manière sécurisée compartimentés et compartimentée pour éviter qu'ils entrent doivent pas entrer en contact direct les uns avec les autres. Ils seront bien fixés et qu'ils bougent ne pourront pas bouger à l'intérieur du carton de la boîte pendant la manutention et l'expédition.
- L'emballage des produits doit passer des avec succès les tests de chute basés sur des normes largement adoptées comme celles de ~~l'~~l'International Safe Transit Association (ISTA).
- Les Tous les envois de produits contenant des batteries au lithium (lithium ion ~~ou au~~ et lithium métal) appartiennent à la classe 9, Matières dangereuses diverses. Référez-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~~ Amazon sur les importations parallèles (voir les Considérations fiscales et réglementaires en Europe Considérations fiscales et réglementaires en Europe), tout produit reconditionné remis à neuf doit être autorisé à la vente dans ~~l'Espace~~ Espace économique européen (EEE). Les partenaires vendeurs qui mettent en vente des produits provenant de l'extérieur de l'EEE doivent demander des conseils juridiques d'experts et s'assurer que le titulaire des droits sur leur produit ne s'oppose pas à leur importation parallèle.

~~Tous les produits reconditionnés doivent être accompagnés des conditions de garantie ci-dessous, leur respect et leur gestion incombant au fabricant, au réparateur, au revendeur ou au fournisseur tiers :~~

~~**C. Garantie.** Tous les produits reconditionnés, à l'exception des montres-bracelets traditionnelles et des appareils Amazon (par exemple : Echo, Fire) sont couverts par la garantie Amazon Renewed. En outre, les vendeurs sont autorisés à proposer leur propre garantie au client, sur la base du volontariat (« Garantie volontaire »). Amazon ne sera tenu responsable d'aucune réclamation relative aux garanties volontaires que peut proposer un vendeur. Ni la garantie Amazon Renewed ni la garantie volontaire n'affectent les droits du consommateur en vertu de la garantie légale.~~

~~1. Conditions~~

- ~~a. Tous les produits reconditionnés, à l'exception des montres-bracelets traditionnelles et 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 les étiquettes de retour prépayées dans Seller Central pour que leurs offres de produits reconditionnés soient éligibles à la garantie Amazon Renewed. L'absence de conformité peut entraîner la suppression des droits de vente Amazon Renewed.~~

- e. Les vendeurs Expédié par Amazon sont automatiquement éligibles à la garantie Amazon Renewed.
- d. Les vendeurs ne pourront réclamer un remboursement au titre de la garantie Amazon Renewed que dans les cas où le mauvais article a été renvoyé (par exemple, avec un numéro de série ou un modèle différent), ou si l'article a été renvoyé dans un état différent de celui dans lequel il a été expédié (endommagé par le client). Les vendeurs doivent être en mesure de fournir de la documentation prouvant l'un ou l'autre de ces scénarios. Pour porter une réclamation, contactez-nous en procédant comme suit :
 - Connectez-vous à Seller Central et cliquez sur Contactez-nous.
 - Sur le côté gauche, sélectionnez **Vendre sur Amazon**.
 - Dans le volet contextuel de droite, saisissez "Amazon Renewed".
 - Sur le côté gauche, cliquez sur **Problèmes Amazon Renewed**.
 - Dans la zone de texte qui s'affiche, décrivez le problème et cliquez sur **Envoyer** pour créer un dossier auprès de notre équipe de support.

2. ~~Type de couverture~~

- a. Si le produit ne fonctionne pas comme prévu, les clients Amazon Renewed pourront accéder à l'équipe de support "Parler à un expert" d'Amazon.
- b. Si le dépannage technique ne résout pas le problème, les clients Amazon Renewed auront le droit de renvoyer le produit défectueux et de recevoir :
 - i. une unité de remplacement du même modèle, de la même couleur et de la même version que l'unité initialement achetée, ou
 - ii. un remboursement, si aucune unité de remplacement n'est disponible.

3. ~~Période de couverture~~

- a. La garantie Amazon Renewed sera valide pendant un an à compter de la réception par le client d'un produit reconditionné vendu dans une boutique Amazon Renewed au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Espagne ou en Italie.

Remarque: Ni la garantie Amazon Renewed ni la garantie volontaire n'affectent les droits du consommateur au titre de la Garantie A à Z.

~~Annexe A : Exigences par catégorie de produits~~

1. ~~Sans fil~~

- Les téléphones avec un son d'obturateur d'appareil photo intégré et obligatoire ne sont pas autorisés (par exemple les téléphones 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.

- L'utilisation d'accessoires d'origine est encouragée (mais pas obligatoire). Tous les accessoires génériques doivent répondre aux normes nationales de l'endroit où le produit est vendu.

~~2. Ordinateurs~~

- Tous les ordinateurs, ordinateurs portables et tablettes Microsoft doivent avoir la dernière version disponible du système d'exploitation Windows préinstallée.
- 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 certificat d'authenticité authentique fourni par un réparateur agréé Microsoft.
- L'utilisation d'accessoires d'origine, par exemple claviers et souris, est encouragée (mais pas requise). Tout accessoire générique doit être compatible avec les exigences régionales de l'endroit où le produit est vendu.
- Pendant l'emballage, il est recommandé (mais pas requis) de séparer les moniteurs de leur socle et de tout autre accessoire.

~~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 ventes de cartouches d'encre et de toners avec Amazon Renewed (reconditionnés, rechargés ou autre) ne seront pas autorisés en tant qu'ASIN autonomes.

~~Petit électroménager de cuisine~~

- Toutes les surfaces susceptibles d'être en contact direct avec des aliments ou des liquides doivent être nettoyées et désinfectées conformément à la réglementation locale.
- Les produits contenant des réservoirs de liquide (par exemple les bouilloires pour machines à expresso, 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.

~~3. Outils électriques, Équipement pour jardin~~

- Les 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.

~~4. 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.~~

~~Produits textiles~~

- Les vêtements, les tissus et les chaussures ne doivent présenter aucune trace de fils en pagaille ou de couture manquante à une distance de 30 centimètres.

~~Annexe B : Exigences par marque~~

~~Apple~~

- ~~L'utilisation d'accessoires d'origine est encouragée (mais pas obligatoire). Tout câble générique doit être certifié MFi (« Made for iPod »). Les câbles et chargeurs certifiés doivent bénéficier d'une homologation de sécurité CE.~~
- ~~Si des accessoires génériques sont fournis pour un produit Apple, celui-ci doit comporter une carte ou un autocollant dans l'emballage indiquant que :~~
 - ~~Le câble inclus est certifié Mfi pour être compatible avec les appareils Apple.~~
 - ~~Le chargeur fourni bénéficie d'une homologation de sécurité CE.~~
- ~~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.~~

1. Apple

- a. ~~Les accessoires génériques sont autorisés si les accessoires d'origine ne sont pas disponibles. Cependant, les câbles doivent être certifiés MFi (« Made for iPod », prévus pour iPod). Les câbles et les chargeurs certifiés doivent bénéficier d'une homologation de sécurité UL (Amérique du Nord) ou CE (Europe).~~
- b. ~~Dans le cadre de la restauration des paramètres d'usine d'origine, la fonction « Trouver mon iPhone » (ou une fonction équivalente), disponible dans le paragraphe A.1.g., doit être désactivée sur tous les appareils.~~
- e. ~~Si des accessoires génériques sont fournis pour un produit Apple, le produit doit inclure une carte/étiquette dans l'emballage indiquant :~~
 - i. ~~Le câble inclus est certifié Mfi pour être compatible avec les appareils Apple.~~
 - ii. ~~Le chargeur fourni bénéficie d'une homologation de sécurité UL (Amérique du Nord) ou CE (Europe).~~
- d. ~~Les accessoires et les pièces comme les chargeurs, les câbles de charge, les écouteurs et les batteries peuvent être fournis avec les iPhones remis à neuf, mais ne doivent pas être vendus séparément sous des ASIN autonomes.~~
- e. ~~Les unités initialement reçues pour le traitement et la revente ne doivent présenter aucun signe d'altération antérieure de l'appareil.~~
- f. ~~L'utilisation de batteries Apple de seconde main ou reconditionnées ne sera autorisée pour aucune des catégories de produits Apple. Tout échange potentiel de batteries nécessitera l'utilisation de batteries Apple neuves uniquement.~~

Annexe C : **Contrôle qualité et application**

1. Système de management de la qualité ~~du vendeur (QMS)des vendeurs~~

Le vendeur ~~doit maintenir~~maintiendra un QMS~~système~~ interne de management de la qualité (SMQ) qui permet d'identifier et de réduire en temps opportun les défauts de qualité et de fonctionnement du produit. Bien que la certification ne soit pas requise, le respect des politiques et instructions~~lignes directrices~~ ISO 9001 est fortement encouragé.

2. Surveillance des performances

- ~~Les vendeurs approuvés pour la mise~~ Afin de veiller au respect des exigences en matière de ~~produits sur~~ qualité du programme Amazon Renewed, ~~les vendeurs~~ doivent ~~respecter~~ ~~atteindre~~ les statistiques ~~vendeur de performance~~ suivantes :

- ~~Taux de commandes sans défaut > 85 %, taux de commandes défectueuses < 0,8 % et note d'évaluation du produit > 3,5.~~

- ~~Taux de commandes défectueuses < 0,8 % et note de produit moyenne > 3,70.~~
- Note de qualité de la remise à neuf (RQS) ~~> 98 % (niveau vendeur).~~

Vous trouverez des informations détaillées sur les instructions, les attentes et les mécanismes ~~d'application des RQS d'application~~ sur Seller Central. ~~Une fois autorisé à vendre sur Amazon Renewed, vous pouvez accéder à vos rapports RQS et de note de produit moyenne ici.~~

- Amazon Renewed se réserve le droit ~~d'effectuer~~ ~~d'effectuer~~ des commandes de test ~~à sa propre~~ ~~discretion~~ afin de veiller au respect des 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.

Annexe A : Exigences par catégorie de produits

1. Sans fil

- Tous les appareils doivent passer des tests de diagnostic à l'aide d'applications externes afin d'assurer leur bon fonctionnement et de permettre la sécurisation des données. Lesdits appareils doivent être restaurés à leurs paramètres d'usine d'origine.
- Tous les téléphones doivent faire l'objet de vérifications IMEI afin de s'assurer qu'ils ne sont pas mis sur une liste noire ou volés. Les vendeurs doivent conserver les dossiers de vérifications IMEI pendant au moins 120 jours pour prendre en charge les audits périodiques des stocks et des commandes.
- 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 des smartphones présélectionnés 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 recommandée, l'utilisation d'accessoires d'origine tels que des câbles et des chargeurs muraux n'est pas obligatoire.
- Les protecteurs d'écran sont recommandés mais pas obligatoires. La protection d'écran devrait se présenter sous la forme de pellicules de scellage d'appareil qui peuvent être retirées lors du déballage, et non de protecteurs d'écran en verre trempé/liquide qui restent fixés à l'appareil.

2. Ordinateurs

- Tous les ordinateurs, ordinateurs portables et tablettes Microsoft doivent avoir la dernière version disponible du système d'exploitation Windows prise en charge par Microsoft préinstallée.
- 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 certificat d'authenticité authentique fourni par un réparateur agréé Microsoft.
- L'utilisation d'accessoires d'origine, par exemple claviers et souris, est encouragée (mais pas requise). Tout accessoire générique doit être compatible avec les exigences régionales de l'endroit où le produit est vendu.
- Pendant l'emballage, les moniteurs seront, si 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 Amazon Renewed (reconditionnées, remises à neuf, rechargées ou autres dérivés) ne peuvent se voir attribuer un ASIN individuel.

4. Petit électroménager de cuisine

- Les produits de l'industrie alimentaire contiendront uniquement du matériel conforme aux lois applicables. Toutes les surfaces susceptibles d'être en contact direct avec des aliments ou des liquides doivent être nettoyées et désinfectées conformément à la réglementation et aux 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 expresso, 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 scellées et fixées 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. Produits textiles

- Les vêtements, les tissus et les chaussures ne doivent présenter aucune trace de fils en pagaille ou de couture manquante à une distance de 30 centimètres.

Annexe B : Exigences par marque

1. Apple

- Sur la boutique Amazon Renewed, seuls certains modèles d'iPhone d'Apple sont actuellement pris en charge. La liste des modèles pris en charge est accessible [ici](#).
- Les câbles de charge et chargeurs muraux de marque Apple (fabricant original) ne seront pas autorisés avec les produits iPhone. Seuls les accessoires génériques achetés directement à partir d'une liste approuvée de marques autorisées seront autorisés. Tous les câbles de charge doivent être certifiés Mfi (« Made for iPhone ») et tous les chargeurs doivent bénéficier d'une homologation de sécurité CE (Europe). Vous trouverez la liste approuvée des marques d'accessoires iPhone autorisées [ici](#).
- Pour les produits Apple n'étant pas de la marque 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 bénéficier d'une homologation de sécurité CE.
- Dans le cadre de la restauration des paramètres d'usine d'origine dont il est fait mention au paragraphe A.1.g, la fonction « Localiser mon iPhone » (ou une fonction équivalente) doit être désactivée sur tous les appareils.
- Les accessoires et pièces Apple, y compris les chargeurs, les câbles de charge et les écouteurs, ne peuvent être vendus en tant que produits individuels.
- 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 remis à neuf, à l'exception des appareils Amazon (Echo, Fire, par exemple) doivent être couverts par la Garantie Amazon Renewed à laquelle vous vous conformerez. Vous pouvez en outre, à votre seule discrétion, proposer votre propre garantie au client (« Garantie volontaire »). Amazon ne sera pas tenue responsable en cas de réclamation concernant les Garanties volontaires que vous pouvez proposer.

1. Conditions

a. Tous les produits remis à neuf, à l'exception des appareils Amazon (Echo, Fire, par exemple) vendus sur la boutique Amazon Renewed sont couverts par la Garantie Amazon Renewed.

b. Les vendeurs utilisant le service Expédié par le vendeur doivent accepter les étiquettes de retour prépayées dans Seller Central pour que leurs listes de produits Amazon Renewed puissent bénéficier de la Garantie Amazon Renewed. Le non-respect ~~des exigences en matière de qualité globale~~ de cette exigence peut entraîner la suppression de vos droits de vente sur Amazon Renewed ~~et nécessiter la soumission d'un « plan d'actions » pour corriger les manquements et récupérer ces droits.~~

~~À tout moment et à sa seule discrétion,~~ c. Les vendeurs utilisant le service Expédié par Amazon sont automatiquement éligibles à la Garantie Amazon Renewed.

d. Les dispositions concernant les réclamations au titre de la Garantie A à Z énoncées dans votre contrat Amazon Services Europe Business Solutions s'appliqueront aux réclamations au titre de la Garantie Amazon Renewed.

2. Type de couverture ~~se réserve~~

a. Si le produit ne fonctionne pas comme prévu, les clients Amazon Renewed pourront contacter l'équipe de support « Parler à un expert » d'Amazon.

b. Si le dépannage technique de l'équipe de support Parler à un expert ne résout pas le problème ou si le client n'est toujours pas satisfait du produit, les clients Amazon Renewed auront le droit de renvoyer le produit défectueux et de recevoir :

- une unité de remplacement du même modèle, de la même couleur et de la même version que l'unité initialement achetée, si elle est disponible ou
- un remboursement.

c. Le vol, les dommages accidentels et les problèmes liés aux logiciels ou à la perte de données ne sont pas couverts par la garantie.

3. Période de couverture ~~supprimer tout droit de~~

La Garantie Amazon Renewed sera valable pendant un an à compter de la réception par le client d'un produit Amazon Renewed acheté dans une boutique Amazon Renewed en Europe.

4. Encart du programme Amazon Renewed

Chaque produit Amazon Renew doit être accompagné de l'encart du programme Amazon Renewed, il contient des informations générales sur le programme et les coordonnées du service client Amazon. Le lien pour télécharger le modèle d'encart du programme Amazon Renewed est disponible sur la page d'aide Amazon Renewed.

Remarque : ni la garantie Amazon Renewed ni la Garantie volontaire n'affectent les droits du consommateur au titre de la Garantie A à Z.

Annexe D : Exigences du catalogue

Les vendeurs Amazon Renewed doivent se conformer aux exigences du catalogue Amazon Renewed suivantes en plus de respecter les règles figurant sur la page d'informations du produit :

1. Offres de produits remis à neuf

- Les offres de produits remis à neuf doivent comporter la marque d'origine du produit proposé. Vous ne pouvez pas utiliser le nom de votre vendeur sous l'attribut de marque du produit.
- Vous n'êtes pas autorisé à inclure des références au nom du vendeur ou à la marque du vendeur sur la page détaillée du produit . Cette exigence s'applique au contenu principal ainsi qu'au titre du produit, à sa description, aux listes à puces, aux photos ou à tout autre contenu sur la page détaillée. Seules des références à la marque d'origine du produit seront intégrées au contenu.

- Vous n'êtes pas autorisé à inclure du contenu faisant référence à des conditions de garantie ou procédures différentes des exigences de la Garantie Amazon Renewed.
- Les offres sous forme de lots (comme un appareil mobile accompagné d'un étui de protection) ne sont pas autorisées.

2. Création d'ASIN Amazon Renewed

- Vous n'êtes pas autorisé à créer plusieurs ASIN pour le même produit remis à neuf.
- Pour créer un ASIN Amazon Renewed, vous utiliserez l'outil Création d'ASIN Amazon Renewed. Lorsqu'un nouvel ASIN équivalent n'est pas disponible et que vous devez créer manuellement un nouvel ASIN Amazon Renewed, vous devez indiquer le terme « (remis à neuf) » entre parenthèses dans le suffixe du titre.
- Vous n'êtes pas autorisé à créer de nouveaux ASIN Apple Renewed. Si vous avez besoin d'un ASIN Apple Renewed qui ne figure pas déjà dans le Catalogue Renewed, vous devez demander au Support vendeur de le créer.

3. Offres

Catégories de produits. Les étuis de protection pour appareils sans fil, les accessoires de chargement (câbles, prises murales, etc.) et les cartouches d'encre et de toner ne sont pas autorisés à la vente ~~si l'estime qu'une expérience client optimale est compromise.~~ dans le programme Amazon Renewed.

Tarifs. Les clients s'attendent à ce que les produits remis à neuf coûtent moins cher que leurs équivalents neufs. Les produits remis à neuf doivent bénéficier d'une remise d'au moins 5 % par rapport à l'offre exclusive actuelle sur l'ASIN équivalent neuf sur Amazon. Toutes les offres Renewed qui ne respectent pas cette exigence 1) ne pourront pas apparaître en tant qu'offre exclusive sur la page détaillée du produit, 2) peuvent être supprimées du catalogue Amazon Renewed ou 3) peuvent entraîner une perte permanente des droits de vente pour les ASIN concernés.