

# Politique de remboursement de stock perdu ou endommagé Expédié par Amazon

Si un article que vous nous envoyez dans le cadre du service Expédié par Amazon est perdu ou endommagé dans un site ou par un transporteur géré par Amazon ou pour le compte d'Amazon, nous remplaçons cet article par un nouvel article portant le même FNSKU ou nous vous le remboursons.

## Éligibilité

Pour qu'un article soit éligible en vertu de cette politique, toutes les conditions suivantes doivent être remplies :

- L'article est enregistré dans le cadre du service Expédié par Amazon au moment où il est perdu ou endommagé.
- L'article est conforme aux [restrictions et exigences relatives aux produits Expédié par Amazon](#) ainsi qu'aux [exigences relatives au stock Expédié par Amazon](#).
- Vous nous avez envoyé les articles et quantités exacts indiqués dans votre modèle d'expédition.
- L'article n'est pas en attente de mise au rebut ou n'a pas mis au rebut à votre demande ou dans le cadre de l'application de l'un de nos droits.
- L'article n'est pas défectueux et n'a pas été endommagé par un client.
- Le statut de votre compte vendeur est normal au moment où vous déposez une réclamation concernant un article perdu ou endommagé.

## Réclamations

Si votre article est éligible conformément à cette politique et qu'Amazon ne vous a pas encore remboursé, vous pouvez déposer une demande de remboursement. Le processus de dépôt d'une réclamation varie en fonction de l'étape au cours de laquelle votre article a été perdu ou endommagé durant le traitement :

- [Expédition à Amazon](#)
- [Opérations du centre de distribution](#)
- [Retours client Expédié par Amazon](#)
- [Prélèvements](#)

**Important:** Vous devez suivre la procédure applicable décrite sur les pages référencées ci-dessus et fournir toutes les informations demandées lorsque vous déposez une réclamation. Amazon peut refuser votre réclamation si vous ne procédez pas ainsi.

## Remboursements

Si nous déterminons que votre demande de remboursement est valide, nous remplaçons l'article perdu ou endommagé par un nouvel article portant le même FNSKU ou nous vous remboursons.

Si un remboursement a été effectué par erreur, ou si un article remboursé est ensuite retrouvé et réintégré à votre stock, Amazon se réserve le droit d'annuler le crédit de remboursement appliqué à votre compte.

Nous nous réservons le droit de liquider tout article remboursé dans le cadre de cette politique, y compris par leur mise en vente. Par conséquent, ces articles, y compris les articles perdus retrouvés après remboursement, peuvent être mis en vente sur [Amazon Warehouse](#) ou sur d'autres canaux.

**Important:** Nos politiques n'autorisent aucune activité susceptible d'entraver notre capacité à aider les autres vendeurs. De telles activités incluent la soumission de demandes prématurées ou insuffisamment documentées, ou la soumission d'un nombre important de demandes dans un court laps de temps. Les vendeurs qui agissent ainsi de manière répétée peuvent subir un retard dans le traitement de leurs cas ou faire l'objet d'une surveillance, d'une enquête et de mesures vis-à-vis de leur compte.

## Méthode de calcul du montant du remboursement

**Important:** Le montant maximal du remboursement pour une unité unique d'un article Expédié par Amazon éligible est de 2 000 €. Pour les articles d'une valeur supérieure à 2 000 €, nous vous recommandons de souscrire une assurance tierce.

Étant donné que les prix des articles ont tendance à fluctuer au fil du temps et peuvent varier considérablement d'un vendeur à l'autre, nous comparons plusieurs indicateurs de prix afin de déterminer un prix de vente estimatif de l'article lors du calcul du montant du remboursement. Les indicateurs de prix que nous comparons sont les suivants :

- ◆ ~~Votre prix catalogue pour l'article sur Amazon~~
- Le prix ~~moyen~~médian auquel vous avez vendu l'article sur Amazon au cours des ~~90~~18 derniers ~~jours~~mois
- Le prix médian auquel d'autres vendeurs ont vendu le même article sur Amazon au cours des 18 derniers mois
- Le prix catalogue ~~moyen actuellement pratiqué par les autres vendeurs proposant~~ actuel que vous avez défini pour le même article sur Amazon ou le prix catalogue moyen si vous avez plusieurs offres pour le même article
- ~~Le prix moyen auquel les~~Le prix catalogue actuel pour le même article par rapport aux autres vendeurs ~~ont vendu le même article au cours des 365 derniers jours sur Amazon~~

Si nous ne disposons pas des informations nécessaires pour calculer le prix de vente estimé d'une unité à l'aide des indicateurs de prix décrits ci-dessus, nous attribuons un prix de vente estimé en fonction du prix d'un produit similaire. Nous pouvons être amenés à vous demander des informations ou des documents supplémentaires pour nous aider à déterminer cette valeur.

Si nous choisissons de vous rembourser dans le cadre d'une [réclamation concernant des expéditions à Amazon](#) ou d'une [réclamation concernant des opérations du centre de distribution](#), nous vous remboursons sur la base des recettes estimées issues de la vente de cet article.

**Remarque:** On entend par « recettes estimées » le prix de vente estimé de l'article pour lequel vous êtes remboursé moins les frais de vente et d'expédition. L'estimation du montant du remboursement ne prend pas en compte le taux de TVA local standard applicable. Si vous êtes inscrit au [service de calcul de la TVA](#) d'Amazon, nous prenons en compte le code fiscal de votre produit lors du calcul du taux de taxe applicable.

Si nous choisissons de vous rembourser dans le cadre d'une [réclamation concernant des prélèvements](#), nous vous remboursons sur la base des recettes estimées issues de la vente de cet article, sauf si l'article était dans un état invendable au moment de son retrait du Réseau Logistique Amazon. Pour les articles de prélèvement invendables, Amazon vous rembourse selon une évaluation cohérente avec les recettes estimées issues de la vente de l'unité à un prix réduit. Nous pouvons être amenés à vous demander des informations ou des documents supplémentaires pour nous aider à déterminer la valeur du prix réduit.

Si nous choisissons de vous rembourser dans le cadre d'une [réclamation concernant des retours client](#), la valeur du remboursement est basée sur le remboursement ou le remplacement accordé au client sur votre commande Expédié par Amazon. Si Amazon a remboursé ou remplacé un article de votre commande Expédié par Amazon, nous calculons la valeur du remboursement en soustrayant les frais et la TVA applicables du montant du remboursement effectué ou du prix de l'article de remplacement de la commande d'origine.

Si vous n'êtes pas d'accord avec l'estimation faite par Amazon d'une unité, vous pouvez déposer une réclamation via la page [Contactez-nous](#) de Seller Central dans les 90 jours suivant le remboursement.