

Taux de suivi valide

Le taux de suivi valide mesure la fréquence à laquelle vous utilisez des numéros de suivi valides sur vos commandes. Les clients d'Amazon ont besoin du numéro de suivi pour savoir où se trouvent leurs commandes et quand ils peuvent s'attendre à les recevoir. Le taux de suivi valide est une statistique vendeur qui reflète ces attentes. Vous trouverez ci-dessous les exigences relatives au taux de suivi valide :

1. **Vous devrez fournir les informations mentionnées ci-dessous lors de la confirmation de l'expédition :**
 - a. Le nom du transporteur ~~et le service d'expédition~~ utilisés pour toutes les commandes expédiées par le vendeur ; et
 - b. Le numéro de suivi pour les commandes expédiées par le vendeur qui sont expédiées avec une méthode d'expédition/de service d'expédition suivie.
 - c. Assurez-vous de saisir les informations ci-dessus dès que vous remettez votre colis au fournisseur de services de livraison, car les informations de suivi prennent généralement jusqu'à 72 heures pour que le rapport Taux de suivi valide et les statistiques reflètent ces modifications. Fournir des numéros de suivi après livraison sera considéré comme un défaut de taux de suivi valide.

Pour plus d'informations, consultez la page d'aide [FAQ sur le suivi](#).

2. **Vous devrez atteindre un taux de suivi valide de 95 % :**
 - a. **Expéditions nationales : À compter du 19 avril 2021**, vos expéditions nationales via Amazon.fr sur une période de 30 jours, par exemple si vous expédiez depuis une adresse en France vers une adresse de livraison en France. Nous mesurerons le taux de suivi valide pour les commandes expédiées par les vendeurs au niveau de la catégorie. Le taux de suivi valide sera mesuré pour toutes les expéditions nationales expédiées par des transporteurs intégrés, à l'exception de toutes les expéditions de moins de 10 € (hors TVA mais incluant les frais d'expédition).
 - b. **Expéditions depuis la Chine directement aux clients : À compter du 9 août 2021**, vous êtes tenu d'utiliser un service d'expédition dont le suivi des envois est intégré à Amazon pour tous les articles achetés sur Amazon.fr qui sont expédiés aux clients directement depuis la Chine ; et
 - Pour toutes les expéditions d'une valeur inférieure à 5 EUR, frais d'expédition compris, utilisez une méthode d'expédition avec suivi qui fournit au moins une numérisation de transporteur ;
 - Pour tous les colis d'une valeur égale ou supérieure à 5 EUR, frais d'expédition compris, utilisez une méthode d'expédition avec suivi complet qui fournit au moins deux numérisations (dont une numérisation/tentative de livraison).

Nous exigeons un taux de suivi valide de 95 % ou plus sur une période de 30 jours consécutifs pour tous vos colis Expédié par le vendeur et expédiés depuis la

Chine. Nous mesurerons le taux de suivi valide pour les expéditions expédiées par les vendeurs au niveau d'une catégorie et par boutique Amazon (par exemple, Amazon.fr). Nous pouvons suspendre les commandes Expédié par le Vendeur dans une catégorie dans laquelle vous n'atteignez pas un taux de suivi valide de 95 %. Cela n'affectera pas les offres Expédié par le vendeur dans d'autres catégories ou vos offres Expédié par Amazon. Si l'une de vos offres est suspendue, vous pouvez soumettre un plan d'actions et demander sa restauration en envoyant un e-mail à op-pso-vtr-appeals@amazon.com . Si votre demande est approuvée, vos offres Expédié par le Vendeur de la catégorie concernée seront restaurées.

Les transporteurs intégrés à Amazon sont affichés dans le menu déroulant de la page Confirmer l'expédition. Voici quelques noms de transporteur valides pour les transporteurs qui expédient en dehors de la Chine (le respect de la casse s'applique) : 4PX ,China Post ,DHL eCommerce ,JCEX ,SFC ,SF Express ,Yanwen ,Yun Express ,WanbExpress ,Chukou1 ,FedEx ,UPS ,TNT ,DHL.

Remarque: Veillez vous assurer que vous nous indiquez les noms du transporteur et de la méthode d'expédition disponibles dans le menu déroulant du Seller Central sur la page de confirmation d'expédition. L'utilisation de caractères chinois pour saisir manuellement les informations de suivi est considérée comme non valide, car Amazon ne prend actuellement pas en charge les noms de transporteurs en chinois.

Le taux de suivi valide s'applique uniquement aux commandes expédiées par le vendeur.

Remarque: Les objectifs de performance pour les commandes avec expédition Premium varient de ce qui précède.