

FAQ livraison Vine

Bonjour, bienvenue dans la FAQ des magnifiques livraisons Vine qui se déroulent toujours bien ... ou presque. Voici quelques questions qui reviennent souvent et leurs réponses :

- **Comment regrouper mes livraisons ?**

Pour regrouper vos livraisons, avoir moins de colis et ne pas devoir rester tous les jours chez vous vous pouvez utiliser l'option Mon jour Amazon dont voici les [explications](#) En faisant cela vous prenez le risque que si l'un de vos colis soit perdu vous perdez plus de produits, comme ils sont tous regroupés pour limiter le nombre de colis. Cette option n'est valable que pour les livraisons Amazon et pas les autres transporteurs.

- **Je m'absente régulièrement comment trouver une solution pour que le livreur dépose mes colis en mon absence ?**

Vous pouvez ajouter des instructions de livraison lors du passage d'une commande " normale "

Ajouter des instructions de livraison ✕

Type de logement: **Maison** [Editer](#)

Où devons-nous laisser les colis lorsqu'ils ne rentrent pas dans votre boîte aux lettres ? ^

☐ Terrasse
☐ Abri
☐ Jardin
☐ Porte avant
☐ Garage
☐ Pas de préférence
[^ Montrer moins d'options](#)

Avons-nous besoin d'un code d'accès, d'un numéro d'interphone, ou d'une clé pour accéder à ce bâtiment ? ^

Code d'accès

Interphone

☐ Clé ou badge nécessaire pour la livraison

Cette adresse est-elle fermée aux livraisons le Samedi et Dimanche? v

Avons-nous besoin d'instructions supplémentaires pour trouver cette adresse ? v

Vos instructions nous aident à livrer vos colis conformément à vos attentes et seront utilisées dans la mesure du possible.

Enregistrer les instructions



Instructions de livraisons

Ou si vous êtes bricoleur ou en connaissez un vous pouvez fabriquer une boîte à colis pour réceptionner en toute autonomie vos colis Vine, vous pouvez suivre ce [tuto](#)

- **Puis je me faire livrer en locker Amazon ?**

Malheureusement non en tant que viner le volume de nos commandes est trop important pour cela. Il

semble pourtant que récemment certains viner ont vu l'option point relais leur être proposée, mais pas pour toutes les commandes. Il faut que votre colis ne soit pas trop volumineux et qu'il soit déjà expédié, vous pourrez alors modifier votre préférence de livraison en passant par l'application Amazon. Il s'agit peut être d'une option à l'essai, nous n'en savons pas beaucoup plus.

Update : il semble que se soit possible depuis le nouveau processus de commande de juillet 2025 mais nous vous recommandons de l'utiliser avec prudence car nous ne savons pas pour l'instant si c'est volontaire de la part d'Amazon et certains de nos membres ont rencontré des difficultés avec des produits qui n'arrivaient jamais au locker car jamais de places disponibles

- **Je n'ai pas reçu un produit ou il est arrivé cassé que faire ?**

Vous devez faire un mail au support Vine pour qu'il retire le produit de vos listes d'avis à faire et de produits commandés, en passant par ReviewRemember ou de façon plus classique. Vous trouverez plus de détails sur ReviewRemember [là](#)

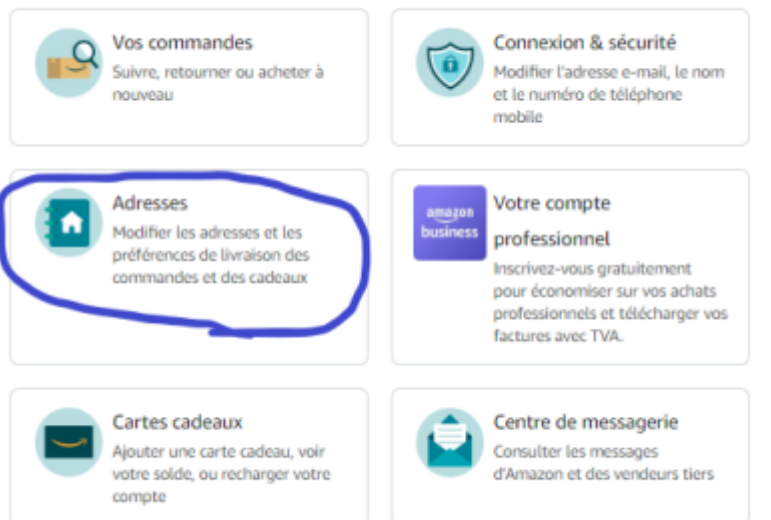
Suite à une vigilance accrue d'Amazon concernant les annulations et plusieurs messages d'avertissements nous vous conseillons de le faire le moins possible.

- **Est-il possible de différer les livraisons ?**

Il est possible de choisir des jours de livraison mais pas de différer de beaucoup, et ce n'est valable que pour les livraisons Amazon mais pas les autres transporteurs.

Il vous faut créer une nouvelle adresse en allant dans votre compte, puis adresse

Votre compte



Adresse

Ajouter une nouvelle adresse

Votre compte › Vos adresses

Vos adresses




Ajouter

Allez dans ajoutez instructions de livraison

Votre compte › Vos adresses › Nouvelle adresse

Ajouter une nouvelle adresse

 Ou trouvez un lieu de retrait Amazon près de chez vous

Gagnez du temps. Remplissez automatiquement
votre emplacement actuel.

Autoriser

Pays/région

France

Nom complet (prénom et nom de famille)

Numéro de téléphone

Peut être utilisé pour faciliter la livraison

Adresse

Adresse

Apt, suite, unité, nom de l'entreprise (facultatif)

Code postal

Ville

☐ Faire de cette adresse mon adresse par défaut

Instr. de livraison

▼ Ajouter instr. de livraison



Ajouter une adresse



Instructions de livraison

Et si vous choisissez l'option entreprise ou autres vous aurez le choix dans les jours de réception mais aussi d'exclure les jours fériés...

^ Ajouter instr. de livraison

Merci de sélectionner le type de logement

Maison

Appartement

Entreprise

Autre

Bureaux, magasin, hôtel, hôpital etc.

Quand la livraison est-elle possible à cette adresse ?

Lundi - Vendredi

Dégrouper les jours de semaines

Ouvert

Fermé

+

☐ Ouvert 24 heures

Samedi - Dimanche

Dégrouper les jours de weekend

Ouvert

Fermé

+

☐ Ouvert 24 heures

☐ Pas de livraison possible

La livraison à cette adresse pendant les jours fériés est-elle possible ?

Non

Oui

^ Cacher les jours fériés

Jour de l'an

Pâques

Lundi de Pâques

Fête du Travail

8 mai (fête de la victoire)

Ascension

Pentecôte

Lundi de Pentecôte

14 juillet (fête nationale française)

Assomption

All Saint's Day

11 novembre (armistice de 1918)

Noël

Où devons-nous laisser les colis lorsqu'ils ne rentrent pas dans votre boîte aux lettres ?

Avons-nous besoin d'un code d'accès, d'un numéro d'interphone, ou d'une clé pour accéder à ce bâtiment ?

Avons-nous besoin d'instructions supplémentaires pour trouver cette adresse ?

Vos instructions nous aident à livrer vos colis conformément à vos attentes et seront utilisées dans la mesure du possible.

Ajouter une adresse



Options de livraison

• Puis-je changer l'adresse de livraison après avoir passé une commande ?

Oui, vous pouvez changer l'adresse de livraison d'une commande sur Amazon, tant que la commande n'a pas encore été expédiée. Une fois que la commande est en cours d'expédition, il n'est plus possible de modifier l'adresse. Le changement n'est faisable que depuis un pc ou depuis le navigateur

mobile en mode pc, mais pas depuis l'application mobile, et vous demandera de confirmer votre moyen de paiement donc prend un peu de temps.

• Comment puis-je changer l'adresse de livraison de ma commande ?

Pour changer l'adresse de livraison, suivez ces étapes : Connectez-vous à votre compte Amazon. Allez dans vos commandes.

Votre compte



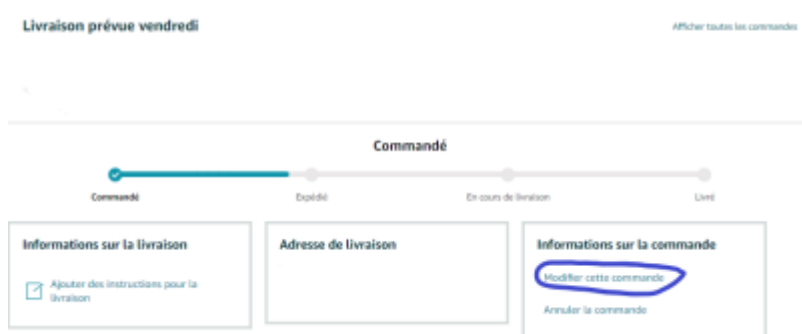
Vos commandes

Trouvez la commande que vous souhaitez modifier et cliquez sur suivre votre colis



Suivre votre colis

Cliquez sur modifier cette commande



Modifier la commande

Puis modifier l'adresse

Votre compte » Vos commandes » Détails de la commande

Détails de la commande

Commandé le : 2024 | N° de commande : Facture »

Adresse de livraison	Mode de paiement	Appliquer le solde de la carte cadeau	Récapitulatif de commande
France Modifier	Aucun frais actuel	Saisissez le code Appliquer	Articles : €0,00 Livraison : €0,00 Montant HT : €0,00 TVA : €0,00 Total : €0,00 Montant total TTC : €0,00

Livraison vendredi

[Suivre votre colis](#)

Modifier l'adresse

Entrez la nouvelle adresse de livraison et confirmez.

- **Que se passe-t-il si ma commande est déjà en cours d'expédition ?**

Si votre commande est en cours d'expédition, il n'est plus possible de changer l'adresse de livraison via le site. Vous pouvez essayer de contacter le service client d'Amazon pour voir si une solution est possible.

- **Puis-je changer l'adresse de livraison pour une commande auprès d'un vendeur tiers ?**

Oui, le processus est le même pour les commandes auprès de vendeurs tiers. Cependant, le vendeur doit approuver la modification.

- **Puis-je changer l'adresse de livraison pour plusieurs commandes en même temps ?**

Non, vous devez modifier l'adresse de livraison pour chaque commande individuellement. Petit rappel pour la gestion et suppression des adresses de votre carnet d'adresses vous devez vous rendre [ici](#)

- **Puis je demander un remplacement de produit dans le cadre du programme Amazon Vine ?**

Bien qu'il soit spécifié dans les règles du [programme](#) que les retours et le SAV ne sont pas pris en charge pour les produits Vine :

Les produits « vous sont fournis » en l'état ». Excepté pour les Produits Sélectionnés Amazon, Amazon ne vous donne aucune garantie sur les produits et n'accepte aucune responsabilité pour des retours, des réparations, remboursements ou remplacements »

Je suis Omar du service client Amazon.fr et je suis ravi de prendre en charge votre demande.

Merci de nous avoir contactés au sujet de votre commande du Club des Testeurs Amazon.

Je tiens à vous informer qu'actuellement le **remplacement** n'est pas proposé pour les articles du club des testeurs.

Nous avons laissé un commentaire à notre équipe de développement pour les améliorations de ce service. Nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée.

J'ai annulé la commande depuis votre compte Vine. elle ne sera pas comptabilisée sur votre compte de testeur.

Nous vous remercions de votre commentaire et de votre participation au programme. Si vous avez d'autres questions ou commentaires, contactez-nous à l'adresse vine-support@amazon.fr.

Merci d'utiliser le Club des Testeurs Amazon.

Certains membres du programme profitent d'une faille qui ne fonctionne pas à chaque fois. Quelquefois quand l'article est vendu par Amazon et selon l'interlocuteur en face c'est possible. Il suffit de contacter le service client Amazon « normal » et de demander un renvoi.

Si vous passez par le chat et qu'ils disent qu'ils transmettent l'information au service Vine ça ne fonctionnera pas. Certains disent avoir plus de succès en demandant à être rappelé.

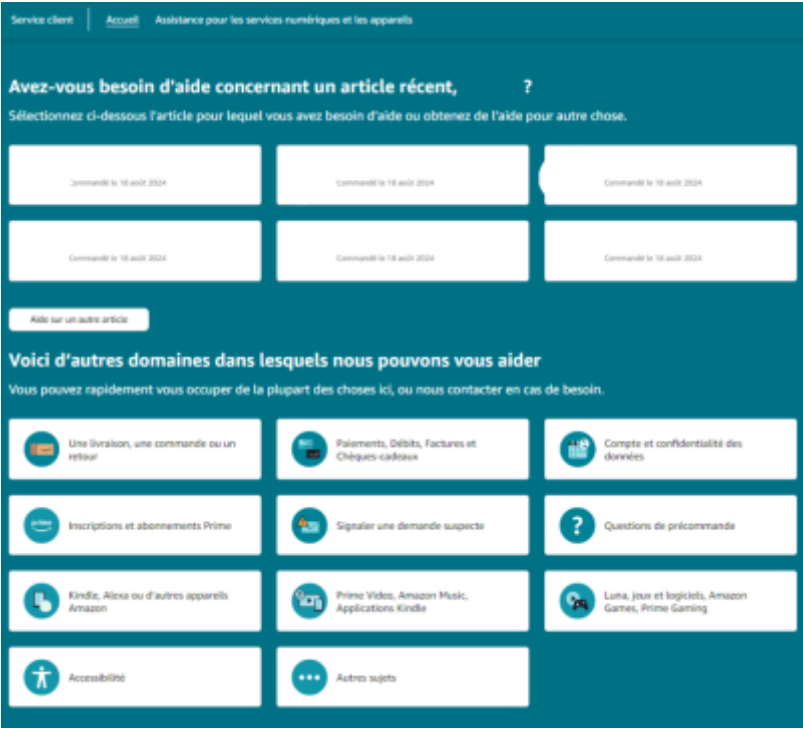
• **Quelles sont les raisons les plus fréquentes de contacter le service client Amazon ?**

Les raisons les plus fréquemment rencontrées pour contacter le service client sont :

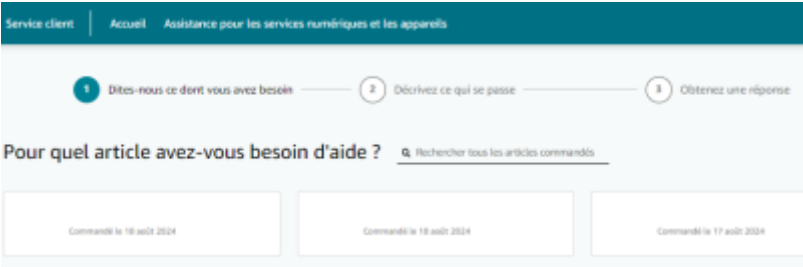
- Vous n'avez pas reçu le bon article
- L'article est arrivé endommagé
- L'article ne fonctionne pas
- Il manque un produit ou la quantité reçue n'est pas la bonne

• **Comment contacter le service client Amazon ?**

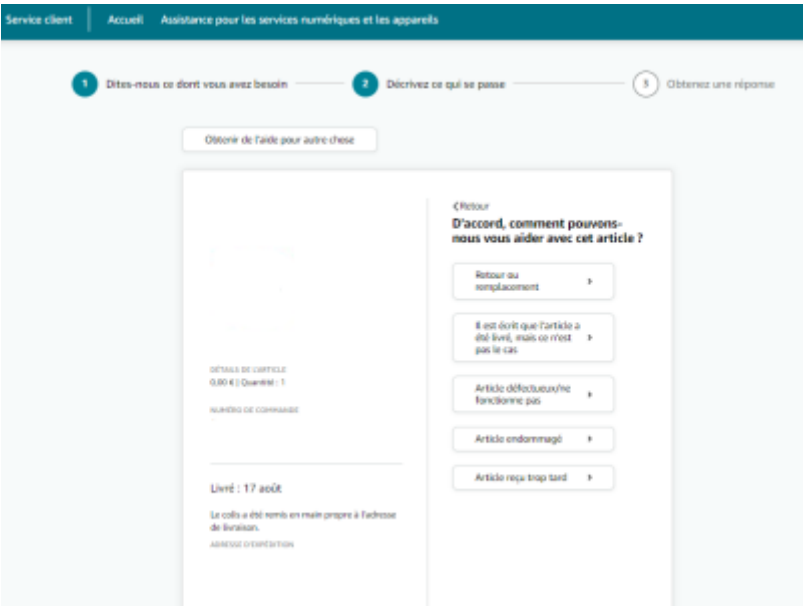
Rendez-vous sur cette [page](#)



Choisissez l'article

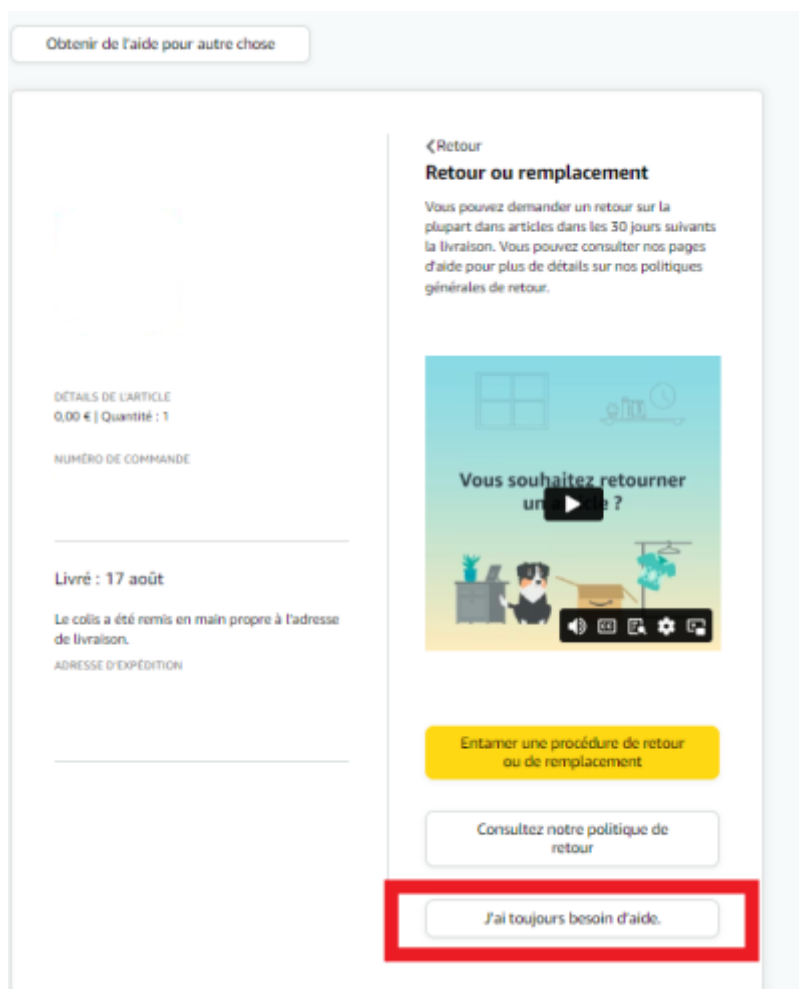


Le problème rencontré

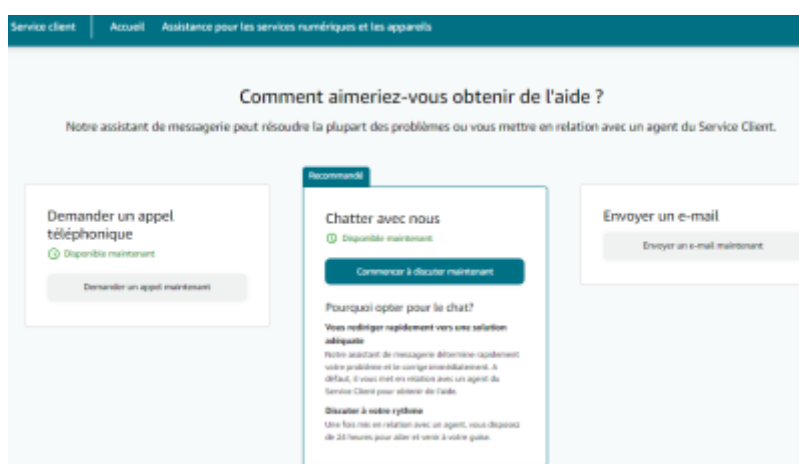


Vous aurez le choix entre cinq catégories, ce qui couvre la plupart des problèmes rencontrés pendant les livraisons. Si vous souhaitez être rappelé il vous suffit de cliquer sur j'ai toujours besoin d'aide et

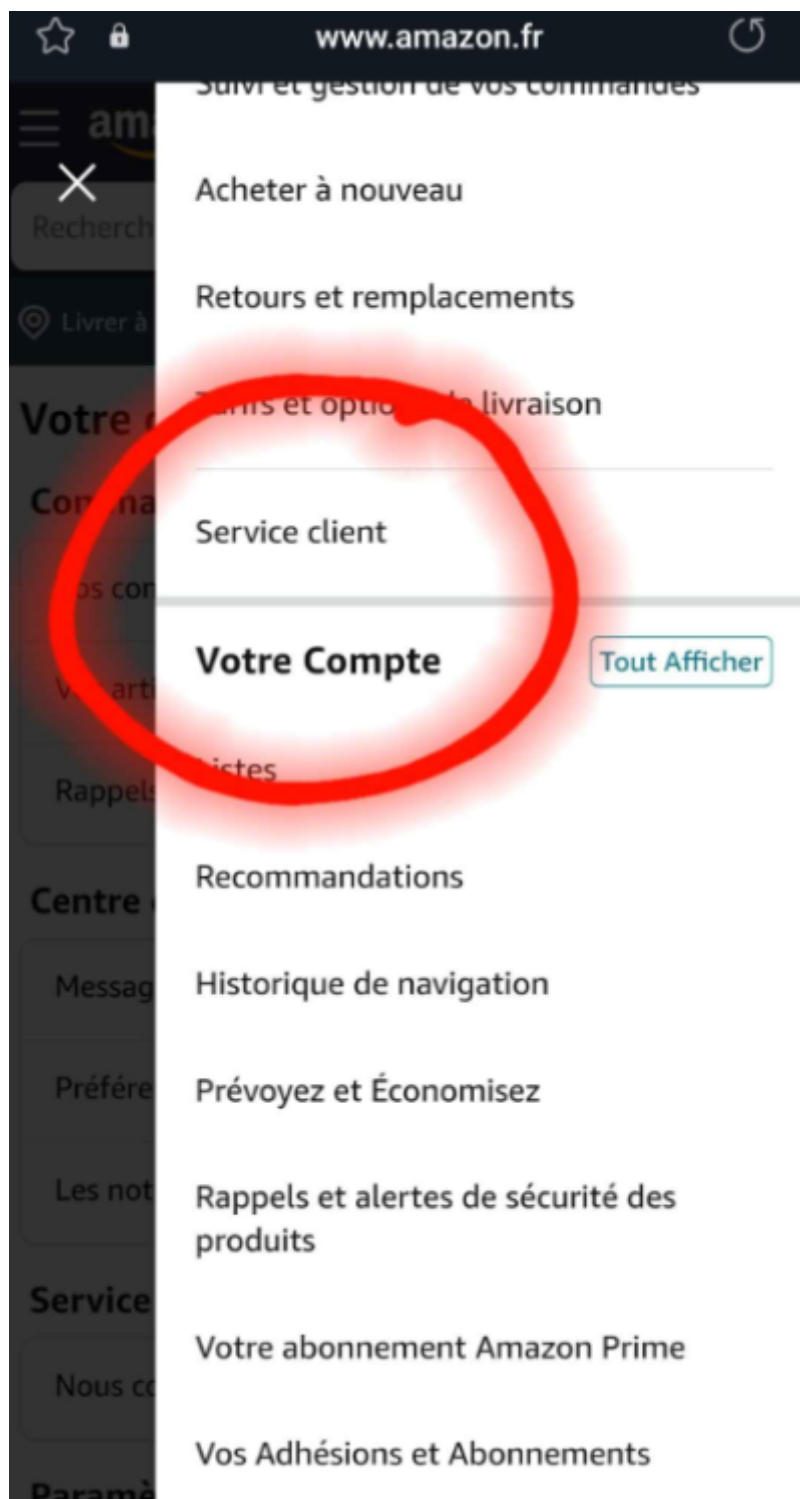
demander un appel téléphonique qui est immédiat. L'appel se passe sur le numéro indiqué dans votre compte Amazon.



Vous pouvez passer par le chat également.



Vous pouvez y accéder depuis votre compte aussi, voici la version mobile



 **Autres sujets** 


[Don't speak French, contact us in English](#)

[Prévoyez et Économisez](#)

[Amazon Business](#)


[Communauté Amazon](#)

[J'ai toujours besoin d'aide.](#)

Articles d'aide 

Retrouver un colis manquant indiqué comme livré
Parfois, le statut de livraison est mis à jour trop tôt et vous pouvez voir votre colis marqué comme «...» 

Retourner des articles que vous avez commandés
Vous pouvez retourner la plupart des articles vendus sur Amazon. Lorsque vous retournez un article,... 

Nos transporteurs
Nous travaillons avec les transporteurs suivants pour 

Quel choix préférez-vous ?

Discuter avec nous
maintenant

Recommandé

Commencer à chatter maintenant

Pourquoi opter pour le chat ?

Arrivez rapidement à destination

Notre assistant de messagerie détermine rapidement votre problème et le corrige immédiatement ou vous met en contact avec une personne qui pourra vous aider

Chattez à votre rythme

Une fois connecté à un employé, vous avez 24 heures pour aller et venir à votre guise.

Demander un appel téléphonique

Demander un appel maintenant

Trouver des réponses dans les articles d'aide

Écrivez quelque chose comme : « Où est ma commande ? »



Ou depuis vos commandes

COMMANDE EFFECTUÉE LE 16 août 2024	TOTAL 0,00 €	LIVRAISON À ▼	N° DE COMMANDE Afficher des détails de commande	Facture ▼
---------------------------------------	-----------------	------------------	--	--------------

Livré : 17 août
Le colis a été remis en main propre à l'adresse de livraison.

Retourner les articles: Éligible jusqu'au 16 septembre 2024

Acheter à nouveau Afficher votre article

- Suivre votre colis
- Retourner les articles
- Partager le reçu de l'article
- Obtenir de l'aide**
- Évaluer un vendeur
- Écrire un commentaire sur le produit

Puis je être viner depuis la belgique ?

Il semblerait que vous puissiez être choisi pour faire partie du programme si vous êtes client de Amazon France. Mais le programme n'existe pas en Belgique et vous ne pouvez pas vous faire livrer directement chez vous. Les membres qui ont témoigné sur le serveur explique utiliser des entreprises de domiciliation telles que Colisexpat ou Ubidoca qui vous fournissent une adresse où envoyer vos colis en France. Il se chargent ensuite du stockage et de vous envoyer les colis à votre domicile. Il vous appartient après de choisir votre préférence mais sachez que cela à un coût malheureusement. Vous trouverez plus de détails sur le [serveur Discord](#)

Merci Vardens /Alybaba pour l'astuce

From:

<https://vinepick.me/wiki/> - **Amazon Vine FR : Wiki**

Permanent link:

https://vinepick.me/wiki/doku.php?id=vine:faq_livraison_vine

Last update: **2025/09/15 11:54**

