

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 [Editor](#)

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?

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.

[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 vinters 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

The screenshot shows the 'Your Account' section of the Amazon website. It contains six main options:

- Vos commandes**: Suivre, retourner ou acheter à nouveau.
- Connexion & sécurité**: Modifier l'adresse e-mail, le nom et le numéro de téléphone mobile.
- Adresses**: Modifier les adresses et les préférences de livraison des commandes et des cadeaux. This option is circled in blue.
- Votre compte professionnel**: Inscrire-vous gratuitement pour économiser sur vos achats professionnels et télécharger vos factures avec TVA.
- Cartes cadeaux**: Ajouter une carte cadeau, voir votre solde, ou recharger votre compte.
- Centre de messagerie**: Consulter les messages d'Amazon et des vendeurs tiers.

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.

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



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**

Dégroupier les jours de semaines

 Ouvert Fermé Ouvert 24 heures**Samedi - Dimanche**

Dégroupier 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

Votre compte > Vos commandes

Vos commandes

Rechercher toutes les commandes Rechercher

Commandes Acheter à nouveau En attente d'expédition Commandes de courses alimentaires Commandes annulées

5 commandes non expédiées

COMMANDÉ EFFECTUÉ LE	TOTAL	LIVRAISON À	N° DE COMMANDE
€0,00			Afficher des détails de commande Facture
Livraison vendredi			
		Suivre votre colis	
		Consulter ou modifier cette commande	
Acheter à nouveau			
Archiver la commande			



Suivre votre colis

Cliquez sur modifier cette commande

Livraison prévue vendredi Afficher toutes les commandes

Commandé

En cours de livraison Livré

Informations sur la livraison Ajouter des instructions pour la livraison

Adresse de livraison

Informations sur la commande

Modifier cette commande

Annuler la 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	Aucun frais actuel	<input type="text" value="Saisissez le code"/>	Articles : €0,00
		<input type="button" value="Appliquer"/>	Livraison : €0,00
			Montant HT : €0,00
			TVA : €0,00
			Total : €0,00
			Montant total TTC : €0,00

Livraison vendredi

 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](#)

The screenshot shows a teal-themed customer service interface. At the top, it says "Service client | Accueil | Assistance pour les services numériques et les appareils". Below this, a heading reads "Avez-vous besoin d'aide concernant un article récent, ?" followed by the instruction "Sélectionnez ci-dessous l'article pour lequel vous avez besoin d'aide ou obtenez de l'aide pour autre chose.". A grid of six delivery status cards is displayed, each with a timestamp from August 18, 2024. Below the grid is a button labeled "Aide sur un autre article". Underneath, a section titled "Voici d'autres domaines dans lesquels nous pouvons vous aider" lists various support categories with corresponding icons.

Choisissez l'article

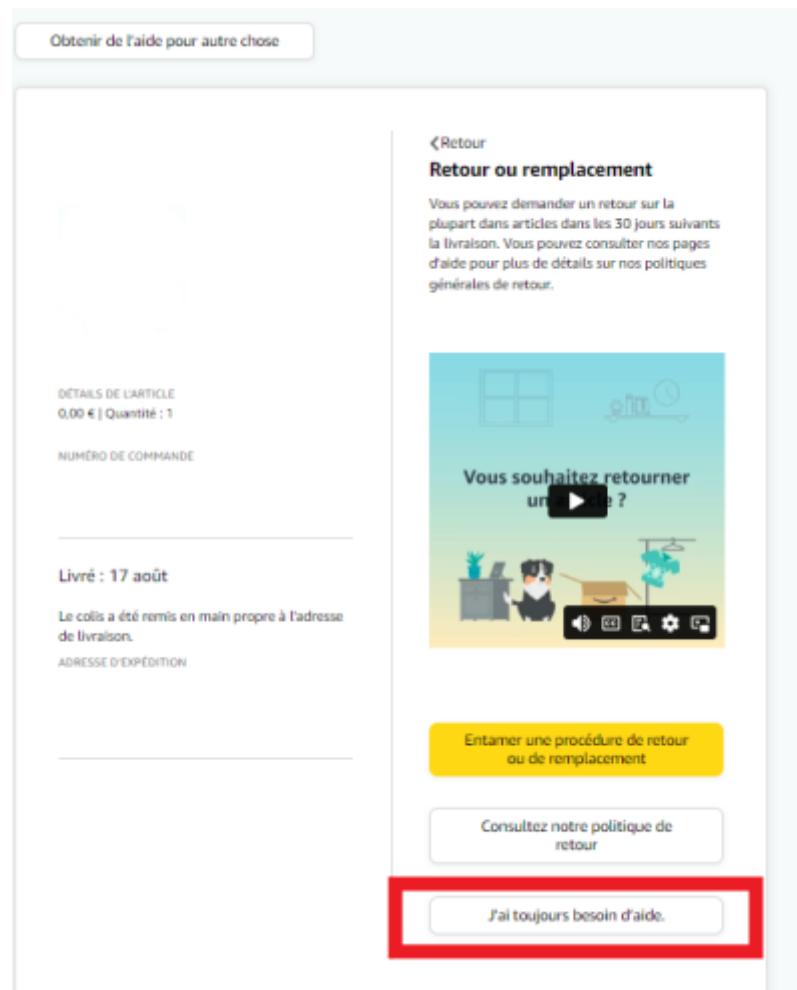
This screenshot shows the same teal-themed interface. It highlights the "Aide sur un autre article" section, which includes three steps: "Dites-nous ce dont vous avez besoin", "Décrivez ce qui se passe", and "Obtenez une réponse". Below these steps is a search bar with the placeholder "Pour quel article avez-vous besoin d'aide ?" and a link "Rechercher tous les articles commandés". A grid of three delivery status cards is shown at the bottom.

Le problème rencontré

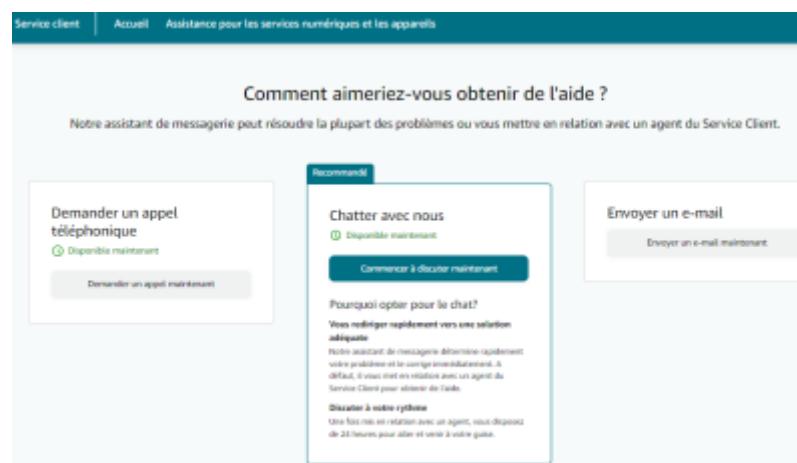
This screenshot shows the "Obtenir de l'aide pour autre chose" section. It displays a detailed delivery history for an item ordered on August 18, 2024, delivered on August 17, 2024. The history notes that the item was delivered in good condition but left in a dirty state. To the right, a sidebar titled "D'accord, comment pouvons-nous vous aider avec cet article ?" lists five categories: "Retour ou remplacement", "Il est écrit que l'article a été livré, mais ce n'est pas le cas", "Article défectueux/ne fonctionne pas", "Article endommagé", and "Article reçu trop tard".

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

The screenshot shows the Amazon.fr mobile website. At the top, there is a navigation bar with a star icon, a lock icon, the URL "www.amazon.fr", and a refresh icon. Below the navigation bar, the page title "Suivi et gestion de vos commandes" is visible. On the left side, there is a vertical sidebar with various links: "Acheter à nouveau", "Retours et remplacements", "Livraison et options", "Service client", "Tout Afficher", "Votre Compte" (which is circled in red), "Recommandations", "Historique de navigation", "Prévoyez et Économisez", "Rappels et alertes de sécurité des produits", "Votre abonnement Amazon Prime", and "Vos Adhésions et Abonnements". The main content area on the right is currently empty.



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

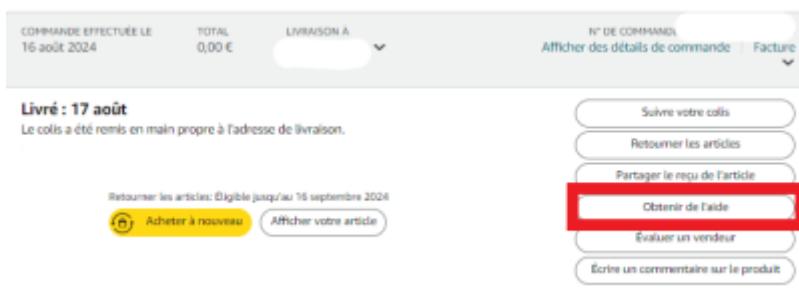
Notre assistant de messagerie détermine rapidement votre problème et le corrige immédiatement ou vous met en contact avec une personne qui pourra vous aider

Chattez à votre rythme

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



Ou depuis vos commandes



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**