

Manual de CARP

Última actualización: Marzo 2017



Índice

RESUMEN DE PASOS A SEGUIR EN CADA ENTREGA.....	2
I. ¿Cómo crear una cuenta nueva en CARP?	3
II. ¿Cómo solicitar una cita vía CARP?	4
Opción 1: “Enviar solicitud” (recomendada para un número reducido de ASN).....	5
Opción 2: “Solicitud de envío por lotes” (más de 5 ASN)	9
Pre-visualización de la solicitud de cita	12
III. ¿Cómo rastrear una solicitud de cita?	13
IV. ¿Cómo editar una solicitud de cita?	14
VI. Registro de Entrega.....	18

RESUMEN DE PASOS A SEGUIR EN CADA ENTREGA

1. Crear ASN/BOL.

- 1.1. Cree el ASN/BOL del envío a través de EDI o Vendor Central.
- 1.2. Espere al menos 30 minutos antes de solicitar la cita de entrega vía CARP.

2. Solicitud de cita.

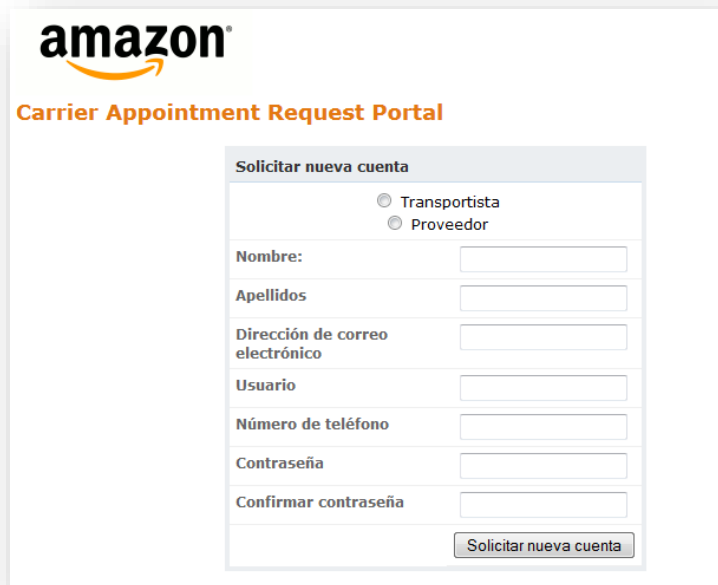
- 2.1. Inicie Sesión en la plataforma CARP.
- 2.2. Elija la opción que más se ajuste a su entrega:
 - a. Entrega de máximo 5 ASN → Seleccione la opción “Enviar solicitud”
 - b. Entrega de más de 5 ASN → Seleccione la opción “Solicitud de envío por lotes”
- 2.3. Rellene los datos correspondientes a la información de cita.
 - a. “Código de transportista”
 - b. “Centro de distribución (MAD4, XESA)”
 - c. “Tipo de Carga (paletizada, no paletizada)”
 - d. “Fecha de entrega solicitada”
 - e. “Comentarios (opcional)”
- 2.4. Rellene los datos correspondientes al envío.
 - a. “Nombre del proveedor”
 - b. “BOL/ASN”
 - c. “Recuento de palés “(solo entregas paletizadas)
 - d. “Recuento de bultos”
 - e. “Recuento de unidades”
- 2.5. Compruebe que ha dejado el campo “Lista de OC” sin rellenar.
- 2.6. Pulse “Enviar”
- 2.7. Compruebe que el campo “Lista de OC” se completa de manera automática.
- 2.8. Pulse “Enviar”

3. Modificaciones de cita

- 3.1. Edite su cita si varía la fecha de entrega o las cantidades a entregar (en “Buscar citas pasadas”)

I. ¿Cómo crear una cuenta nueva en CARP?

1. Entre en <https://transportation.amazon.es> y clique en la opción “Solicitar nueva cuenta”. Aparecerá la siguiente pantalla:

The image shows a screenshot of the Amazon Carrier Appointment Request Portal (CARP) 'Solicitar nueva cuenta' (Request new account) form. The form is titled 'amazon' and 'Carrier Appointment Request Portal'. It includes a section for 'Solicitar nueva cuenta' with two radio buttons: 'Transportista' (selected) and 'Proveedor'. Below these are input fields for 'Nombre:', 'Apellidos', 'Dirección de correo electrónico', 'Usuario', 'Número de teléfono', 'Contraseña', and 'Confirmar contraseña'. A 'Solicitar nueva cuenta' button is at the bottom right of the form.

2. Seleccione la categoría de usuario – Transportista o Proveedor

3. Rellene todos los campos de la solicitud y después clique en “Solicitar nueva cuenta”

3.1 Cuenta para Transportistas.

Si usted es un transportista y solicita cuenta en CARP, en la solicitud tendrá que incluir el Código alfa estándar del transportista (SCAC). Si desconoce o no posee código SCAC por favor póngase en contacto con carp-support-es@amazon.com para que le comuniquen/faciliten el código SCAC.

Importante

- La dirección de email designada por usted será la dirección a la que se enviarán todas las comunicaciones y anuncios relacionados con CARP. Por lo tanto, se recomienda que utilice una dirección de email a la que varios usuarios tengan acceso (por ejemplo, un buzón compartido).
- El nombre de usuario y la contraseña deben contener un mínimo de 8 letras; el usuario debe ser el nombre del transportista/proveedor. Por ejemplo, para Amazon ES el nombre de usuario sería amazones. Utilice solamente caracteres alfanuméricos y no espacio.

- El número de teléfono debe ser un número fácilmente accesible de cara situaciones en las que haya problemas con una entrega. Por favor asegúrese que ese campo sólo contenga números, y no letras u otro tipo de caracteres.

4. Una vez hayamos procesado su solicitud, usted recibirá un correo de confirmación de CARP con sus detalles de identificación en el portal.

Importante:

- Si usted no puede acceder a su cuenta, por favor recuerde que tanto el Usuario como la contraseña son sensibles a mayúsculas/minúsculas. Por favor vuelva a intentar acceder a su cuenta y asegúrese que sus datos están correctamente introducidos.
- Su nombre de usuario no puede cambiarse una vez creado; sin embargo, la contraseña y la dirección de email pueden cambiarse en cualquier momento utilizando las opciones que se encuentran en la página de inicio del portal CARP.

II. ¿Cómo solicitar una cita vía CARP?

Recuerde que es necesario solicitar una cita para cada camión que entrega en los centros de Amazon.

Hace falta solicitar la cita al menos **24 horas antes de la hora de descarga solicitada.**

Una vez complete su identificación en el portal, aparecerá la siguiente pantalla con varias opciones:



- **Opción 1: “Enviar solicitud”**

Esta opción se recomienda para solicitudes de cita con un número de ASN menor o igual a 5. Se realiza relleno de los diferentes campos de información.

- Opción 2: “Solicitud de envío por lotes”

Esta opción se recomienda para solicitudes de citas con más de 5 ASN. Se recomienda esta opción ya que permite cargar de manera automática todas las líneas sin necesidad de rellenar campos uno a uno.

Opción 1: “Enviar solicitud” (recomendada para un número reducido de ASN)

amazon

Carrier Appointment Request Portal [Atención al cliente](#) [Inicio](#) [Desconexión](#)

Información de cita

Código alfa estándar del transportista (SCAC)*

Solicitante de cita

Centro de distribución de destino *

Tipo de carga

Fecha de entrega solicitada * (dd/MM/yy) :

Comentarios del solicitante

[Añadir más envíos](#)

INFORMACIÓN SOBRE EL ENVÍO

Id.	Nombre del proveedor*	Nº BOL o nº ASN *	Recuento de palés	Recuento de bultos*	Recuento de unidades*	Lista de OC (utiliza , como separador)	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Eliminar
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Eliminar
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Eliminar

© 2014 Amazon.com, Inc. | [Exclusión de garantías y responsabilidad](#) [English](#) [Deutsch](#) [Français](#) [日本語](#) [简体中文](#) [Español](#) [Italiano](#)

A. Información de cita

1. Código Alfa Estándar del transportista SCAC

- Transportistas: asegúrese de que el código SCAC que aparece por defecto sea correcto.
- Proveedores: seleccione un código SCAC. Por favor empiece introduciendo el nombre de su transportista (no el código SCAC) en este campo – el nombre de su transportista deberá aparecer en la lista. En caso de que su transportista no esté en la lista, por favor contacte con Amazon a través de la dirección carp-support-es@amazon.com.

2. Seleccione el centro de distribución Amazon de destino en la lista desplegable.

3. Seleccione el tipo de carga “Paletizado” si se va entregar más de la mitad de un palé de mercancía (altura superior a 50 cm); si no, seleccione la opción “No paletizable”.

Para más detalles, por favor consultar el Manual del Proveedor para Europa.

- Complete la fecha de entrega solicitada. Ésta es la primera fecha y franja horaria en la que la mercancía puede ser entregada en el centro de distribución elegido.
- Utilice el campo opcional “Comentarios del solicitante” para enviar comentarios que considere relevantes sobre la entrega. Si usted tiene un fixed slot en esa fecha y franja horaria, por favor indíquelo en este campo.

B. Información sobre el envío

- Por favor añada los detalles de su envío en la pantalla “*Información sobre el envío*”. Ha de rellenar tantas líneas como número de ASN/BOL tenga.

Los siguientes campos son obligatorios y están señalados con una (*):

- Nombre del proveedor
- nº ASN o Nº BOL creado anteriormente vía EDI o Vendor Central
- Recuento de palés (obligatorio para la opción de envíos paletizados)
- Total de unidades
- Recuento de bultos

El campo ARN puede quedarse vacío para entregas en España.

Importante: El campo correspondiente a “*Lista de OC*” se ha de dejar en blanco.

- Haga clic en el botón de Enviar.

Información de cita

Código alfa estándar del transportista (SCAC) * TPRS6

Solicitante de cita VENDOROPERATIONS_VENDOR_OPERATIONS_ES (vendoropses@amazon.com; 34912011741)

Centro de distribución de destino * MAD4 (San Fernando de Henares (Madrid),28830,Madrid,ES) ▾

Tipo de carga Paletizado ▾

Fecha de entrega solicitada * (dd/MM/yy) 17/11/15 10 : 00 ▾ Hora de Europa Central

Comentarios del solicitante

[Añadir más envíos](#)

INFORMACIÓN SOBRE EL ENVÍO

Id.	ARN	Nombre del proveedor*	Nº BOL o nº ASN o FBA Identificador del envío	Recuento de palés	Recuento de bultos*	Recuento de unidades	Lista de OC (utiliza *, como separador)	
1		Proveedor1	454457568678	4	50	4456		Eliminar
2		Proveedor2	56567	6	40	103		Eliminar
3								Eliminar

Enviar

- Si los números de **ASN/BOL** introducidos son **correctos**, el campo de **Lista de OC** se rellenará de manera automática.

- Si los números de **ASN/BOL** introducidos son **incorrectos** le aparecerá un **mensaje de error** haciendo referencia a la línea con el ASN/BOL incorrecto y solicitando el número de PO.

Ejemplo: Línea 1 de la imagen a continuación.

amazon

Carrier Appointment Request Portal

[Atención al cliente](#) [Inicio](#) [Desconexión](#)

Error

> El envío nº2 no se encuentra en el registro de Amazon. Introduce manualmente la lista de OC del envío.

> El envío nº3 no se encuentra en el registro de Amazon. Introduce manualmente la lista de OC del envío.

Información de cita

Código alfa estándar del transportista (SCAC) *

Solicitante de cita

Centro de distribución de destino *

Tipo de carga

Fecha de entrega solicitada * : Hora de Europa Central

Comentarios del solicitante

[Añadir más envíos](#)

INFORMACIÓN SOBRE EL ENVÍO						
Id.	Nombre del proveedor *	Nº BOL o nº ASN *	Recuento de palés	Recuento de bultos *	Recuento de unidades *	Lista de OC (utiliza , como separador) *
1	Proveedor 1	680875	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="78"/>	<input type="text" value="8CBS97EE"/>
2	Proveedor 1	0000000000	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="25"/>	<input type="text" value=""/>
3	Proveedor 2	784512	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value=""/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value=""/> Eliminar
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value=""/> Eliminar
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value=""/> Eliminar

© 2014 Amazon.com, Inc. | [Exclusión de garantías y responsabilidad](#) [English](#) [Deutsch](#) [Français](#) [日本語](#) [简体中文](#) [Español](#) [Italiano](#)

Si los números de ASN/BOL introducidos son incorrectos le aparecerá un mensaje de error haciendo referencia a la línea con el ASN/BOL incorrecto y solicitando el número de PO.

Ejemplo: Líneas 2 y 3 de la imagen superior.

¿Qué hacer si el número de ASN/BOL es incorrecto?

Usted no debe introducir nunca el número de OC. En estos casos:

- Proveedor: revise su número de ASN/BOL en la plataforma vendor central. Si tiene dudas sobre su ASN/BOL por favor emita su consulta a través de la sección de contacto en Vendor Central en el asunto : “ASN”
- Transportista: Póngase en contacto con el proveedor e infórmele sobre el error acontecido.

Si lo desea se pueden añadir líneas para incorporar más ASN clicando en la opción “Añadir más envíos”.

amazon
Carrier Appointment Request Portal

Atención al cliente Inicio Desconexión

Información de cita

Código alfa estándar del transportista (SCAC)* TPRS6

Solicitante de cita VENDOROPERATIONS VENDOR_OPERATIONS_ES (vendoropses@amazon.com; 34912011741)

Centro de distribución de destino * - Seleccionar FC -

Tipo de carga No paletizable

Fecha de entrega solicitada * (dd/MM/yy) 10 : 00

Comentarios del solicitante

Añadir más envíos (highlighted with a red arrow)

INFORMACIÓN SOBRE EL ENVÍO

ID.	Nombre del proveedor*	Nº BOL o nº ASN *	Recuento de palets	Recuento de bultos*	Recuento de unidades *	Lista de OC (utiliza , como separador) *	
1							Eliminar
2							Eliminar
3							Eliminar

Enviar

© 2014 Amazon.com, Inc. | Exención de garantías y responsabilidad

English Deutsch Français 日本語 简体中文 Español Italiano

Importante: esperar aprox. 30min entre el momento en que se generan los BOL/ASN y el momento en que se solicita la cita.

Opción 2: “Solicitud de envío por lotes” (más de 5 ASN)

amazon

Carrier Appointment Request Portal

Atención al cliente Inicio Desconexión

Información de cita

Código alfa estándar del transportista (SCAC)*

Solicitante de cita

Centro de distribución de destino *

Tipo de carga

Fecha de entrega solicitada *

Comentarios del solicitante

Añadir más envíos

INFORMACIÓN SOBRE EL ENVÍO

Id.	Nombre del proveedor*	Nº BOL o nº ASN *	Recuento de palés	Recuento de bultos*	Recuento de unidades*	Lista de OC (utiliza , como separador)	
1							Eliminar
2							Eliminar
3							Eliminar

Enviar

© 2014 Amazon.com, Inc. | Exclusión de garantías y responsabilidad

English Deutsch Francais 日本語 简体中文 Español Italiano

A. Información de cita

1. Código Alfa Estándar del transportista SCAC

- Transportistas: asegúrese de que el código SCAC que aparece por defecto sea correcto.
- Proveedores: seleccione un código SCAC. Por favor empiece introduciendo el nombre de su transportista (no el código SCAC) en este campo – el nombre de su transportista deberá aparecer en la lista. En caso de que su transportista no esté en la lista, por favor contacte con Amazon a través de la dirección carp-support-es@amazon.com.

2. Seleccione el centro de distribución Amazon de destino en la lista desplegable.

3. Seleccione el tipo de carga “Paletizado” si se va entregar más de la mitad de un palé de mercancía (altura superior a 50 cm); si no, seleccione la opción “No paletizable”.

Para más detalles, por favor consultar la sección 4 del Manual del Proveedor.

4. Complete la fecha de entrega solicitada. Ésta es la primera fecha y franja horaria en la que la mercancía puede ser entregada en el centro de distribución elegido.

5. Utilice el campo opcional “Comentarios del solicitante” para enviar comentarios que considere relevantes sobre la entrega. Si usted tiene un fixed slot en esa fecha y franja horaria, por favor indíquelo en este campo.

C. Información sobre el envío

6. Haga clic en la opción “Haga clic aquí para descargar el archivo”. Le aparecerá una ventana de diálogo preguntándole si desea realizar la descarga. Acepte la descarga y abra el documento con Microsoft Excel.

amazon

Carrier Appointment Request Portal

[Atención al cliente](#) [Inicio](#) [Desconexión](#)

Información de cita

Código alfa estándar del transportista (SCAC)*

Solicitante de cita

Centro de distribución de destino *

Tipo de carga

Fecha de entrega solicitada *

Comentarios del solicitante

[Añadir más envíos](#)

INFORMACIÓN SOBRE EL ENVÍO

Nombre del proveedor*	Nº BOL o nº ASN*	Recuento de palés	Recuento de bultos*	Recuento de unidades *	Lista de OC (utiliza , como separador) *
-----------------------	------------------	-------------------	---------------------	------------------------	--

Información de envío de subida de lotes

[Haga clic aquí para descargar el archivo.](#) Tras editar el archivo descargado, seleccione el archivo para transferir. Una vez realizada la descarga, el envío aparecerá en la página siguiente y se le pedirá que lo confirme.

Haga clic en Examinar para seleccionar el archivo. Comprobaciones que son necesarias realizar antes de subir un archivo:

- Suba archivos de Excel con la extensión .xls (hoja de trabajo de Excel)
- Haga clic en el mensaje 'Permitir contenido' si se le solicita que abra el archivo.
- La primera fila (encabezado) del archivo debería incluir nombres de campos válidos, como se incluyen en el archivo de muestra y también más arriba. Estos campos no deberían modificarse

[Browse...](#) No file selected.

7. El archivo Excel contiene los siguientes campos y son obligatorios:
 - Nombre del proveedor
 - nº ASN o Nº BOL creado anteriormente vía EDI o Vendor Central.
 - Recuento de palés (obligatorio para envíos paletizados)
 - Total de unidades
 - Recuento de bultos

El campo ARN puede quedarse vacío para entregas en España.

Importante: El campo correspondiente a “PO List” se ha de dejar en blanco.

	A	B	C	D	E	F	G
1	ARN	Vendor Name * (Nombre del proveedor*)	BOL # (BOL #)	Pallet Count (Pallet conde)	Carton Count (Caja conde)	Unit Count (Unidad de Cuenta)	PO List * (PO lista (use comas como separador) *)
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
0							
1							

Rellene el documento, guarde una copia en el escritorio para poder subir la información.

8. Haga clic en la opción “Browse”, seleccione el archivo que desea subir haga clic en aceptar.

- Si los números de ASN/BOL introducidos son correctos, el campo de Lista de OC (PO List) se rellenará de manera automática.
- Si los números de ASN/BOL introducidos son incorrectos le aparecerá un mensaje de error haciendo referencia a la línea con el ASN/BOL incorrecto y solicitando el número de PO.

¿Qué hacer si el número de ASN/BOL es incorrecto?

Usted no debe introducir nunca el número de OC. En estos casos:

- Proveedor: revise su número de ASN/BOL en la plataforma vendor central. Si tiene dudas sobre su ASN/BOL por favor emita su consulta a través de la sección de contacto en Vendor Central en el asunto : “ASN”
- Transportista: Póngase en contacto con el proveedor e infórmele sobre el error acontecido.

Pre-visualización de la solicitud de cita

Tanto para la opción 1 como para la opción 2, tras clicar en “Enviar” un mensaje de aviso aparecerá pidiéndole que revise toda la información de la solicitud de cita. Usted deberá hacerlo y después clicar nuevamente en “Enviar”.

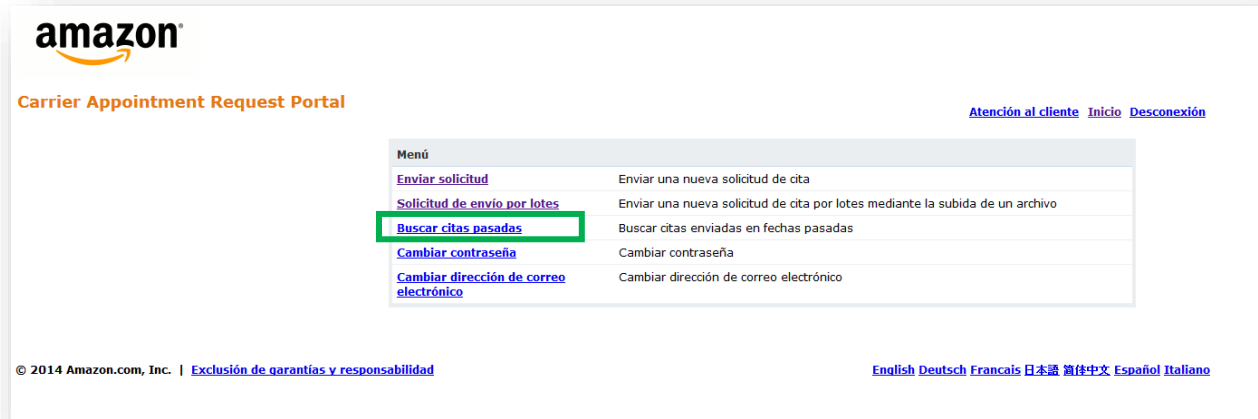
Aunque su solicitud esté ya enviada, eso no significa que la fecha y franja horaria solicitadas ya están confirmadas – el equipo del centro de distribución de Amazon procederá a revisar tal petición. Una vez aprobada, recibirá un email de confirmación de CARP con los detalles de la cita (fecha y franja horaria) y con un Número de Referencia de Cita (Número de Booking). Este número será el que se muestre a la hora de hacer la entrega en el centro de distribución.

Importante:

- La fecha de entrega solicitada podrá no estar disponible en el centro de distribución en el momento del envío de la solicitud. Por favor sea flexibilidad en esta materia.
- Si usted no está de acuerdo con la fecha/franja horaria que le fue atribuida, la mejor forma de comunicarse con el equipo del centro de distribución es editando su solicitud en el portal.
- Si por alguna razón usted ha enviado su solicitud de cita pero todavía no ha recibido un email de confirmación – tiempo de respuesta inferior a 4 horas en horario de oficina - por favor proceda de la siguiente forma:
 - i. Consulte la carpeta de correo no deseado de la cuenta de email asociada al usuario del portal.
 - ii. En la página inicial del portal, seleccione la opción “Buscar citas pasadas” y seleccione los siguientes detalles: Centro de distribución de destino, fecha y estado de solicitud. Busque alguna actualización en su solicitud en las secciones de Comentarios y Estado de solicitud.
 - iii. Si el ID de Solicitud de cita sigue en estado “Pendiente” por más de 4 horas, por favor contacte con Amazon vía carp-support-es@amazon.com. Por favor incorpore una captura de pantalla del portal CARP en la que el error esté visible.

III. ¿Cómo rastrear una solicitud de cita?

En la página de inicio, haga click en la opción “Buscar citas pasadas”:



El enlace “Buscar citas pasadas” le lleva a la siguiente pantalla:

The screenshot shows the search page of the Amazon Carrier Appointment Request Portal. At the top left is the Amazon logo. Below it, the text 'Carrier Appointment Request Portal' is displayed. On the right, there are links for 'Atención al cliente', 'Inicio', and 'Desconexión'. The main section is titled 'Buscar Solicitud de cita' and contains the instruction 'Rellena uno o más de los criterios de búsqueda a continuación.' Below this, there are several input fields: 'Código alfa estándar del transportista (SCAC)' with the value 'AMZN', 'Solicitante de cita' with the value 'johare-carrier', 'Centro de distribución de destino' with a dropdown menu showing '-- Seleccionar FC --', 'Desde' with a date input field and '(dd/MM/yy) Hora del Meridiano de Greenwich', 'Hasta la fecha' with a date input field and '(dd/MM/yy) Hora del Meridiano de Greenwich', and 'Estado de solicitud' with a dropdown menu showing '-- Sin prioridad --'. At the bottom left of the form is a 'Buscar' button. At the bottom, there is a copyright notice for 2014 Amazon.com, Inc. and a link to 'Exclusión de garantías y responsabilidad'. On the right, there are links for various languages: English, Deutsch, Français, 日本語, 简体中文, Español, and Italiano.

1. Seleccione el centro de distribución al que la solicitud fue enviada.
2. Seleccione un intervalo de fechas.
3. Para que pueda filtrar mejor los datos, se le ofrece la opción de elegir el estado de la solicitud de las citas que usted desee rastrear.

La tabla a continuación abarca todos los estados posibles de su solicitud de cita y contiene información detallada sobre las acciones que el usuario debe tomar en cada uno de ellos.

Estado de solicitud	Detalles y acciones recomendadas
Pendiente	Solicitud de cita enviada correctamente y esperando aprobación/acción por parte del equipo del centro de distribución de Amazon. Acción necesaria: continúe monitoreándola. Si después de 4 horas la solicitud sigue en este estado, contacte con nosotros vía carp-support-es@amazon.com
Se requiere intervención manual	Existe un problema con lo(s) ASN o con la(s) PO enviadas en esta solicitud de cita. Acción necesaria: contacte con nosotros vía carp-support-es@amazon.com
Confirmado	La solicitud fue revisada y la fecha y franja horaria de la cita están confirmadas. En poco tiempo usted <u>también</u> recibirá un email de confirmación de CARP. Acción necesaria: entregar la mercancía en la fecha y hora confirmadas (por favor cite el Número de Referencia de cita a la entrada del CD).
Finalizado	La solicitud ha sido cancelada. Acción necesaria: Contacte de inmediato con el equipo de Reservas del Centro de Distribución pidiéndole asistencia en esta materia

IV. ¿Cómo editar una solicitud de cita?

1. En la página inicial del portal, clique en “Buscar citas pasadas”. Una vez consultado los resultados de su busca personalizada, seleccione las citas que ofrecen la opción “Editar”.

2. Clique en la opción “Editar”. Rellene todos los campos obligatorios y seleccione el motivo por lo que se está modificando la cita.

Usted recibirá un email de CARP confirmando la recepción de los cambios realizados a su solicitud. En cuanto el equipo del Centro de Distribución revise su solicitud, usted recibirá un email de confirmación con los detalles de la cita. Tenga en cuenta que el Centro de Distribución podrá aprobar o no aprobar su solicitud.

- **Importante:**

- Usted puede solicitar modificaciones en todos los campos (Centros de Distribución, añadir más ASN, recuento de unidades y bultos, etc.) hasta 24 horas antes de la franja horaria de la cita.
- Explique siempre el motivo por el cual está modificando su solicitud.

La recepción de su Número de Referencia de cita es la etapa que completa el proceso. Por favor lea el capítulo 5 del Manual del Proveedor para Europa y asegúrese que cumple con las directrices para vehículos y con las reglas de higiene y seguridad para evitar rechazos en los Centros de Distribución.

Contactos de soporte – lista:

- carp-support-es@amazon.com

V. Preguntas frecuentes

1. ¿No encuentro el centro de distribución correcto, por qué?

- Por favor utilice el portal nacional de CARP; sino, usted podrá no encontrar los centros de distribución correctos.

2. ¿Qué es el SCAC (Código alfa estándar del transportista)?

- El SCAC es un código único asignado a cada transportista. Por favor escriba las primeras letras de su empresa/su transportista en ese campo y CARP le mostrará una lista en la que usted puede seleccionar la referencia correcta.

3. Soy un proveedor, pero utilizo transportes propios para realizar entregas y por eso no tengo SCAC.

- Por favor contacte con el equipo de CARP Support y solicite un SCAC para su empresa.

4. CARP me comunica que no se puede localizar el envío en los registros del sistema, ¿qué debo hacer?

- Transportista: Por favor contacte su cliente (el Proveedor) e infórmele que su PO no está en el estado correcto (cancelada, finalizada o no confirmada).
Proveedor: Por favor elimine esta PO de su envío. Si usted cree que esa no es la mejor alternativa por favor cree un caso en la sección “Contacto” en Vendor Central.

5. CARP me comunica que la PO está cerrada, ¿qué debo hacer?

- Transportista: Por favor contacte su cliente (el Proveedor) e infórmele que su PO no está en el estado correcto (cancelada, finalizada o no confirmada)
Proveedor: Por favor elimine esta PO de su envío. Si usted cree que esa no es la mejor solución por favor cree un caso en la sección “Contacto” en Vendor Central o contacte con su Instock Manager de Amazon.

6. Tengo un fixed slot en el centro de distribución, ¿cómo debo proceder?

- Usted tendrá que detallar lo siguiente en la solicitud de cita, en el campo de comentarios: “Transportista/Vendor X, fixed slot todos los días a las XX:00”. Sin esta información, el equipo del CD considera el pedido como correspondiendo a un camión distinto.

7. El centro de distribución no me ha concedido la fecha/franja horaria que solicité.

- La fecha y franja horaria que usted solicitó no estarían disponibles en el momento que se procesó su solicitud. El centro de distribución intentará ahora:
 - Garantizarle una cita en la fecha solicitada pero en una franja horaria distinta, o
 - Reservarle una cita en una fecha lo más ajustada posible a la que usted solicitó primero

8. El sistema no reconoce lo(s) número(s) de ASN que estoy introduciendo.

- Abajo está una lista de las posibles causas de ese problema:

- El ASN todavía no llegó a nuestro sistema (por favor espere una hora tras el momento de envío del ASN)
- El número introducido no es correcto.
- EL número de ASN introducido es una referencia interna en lugar del número de referencia transmitido al nuestro sistema.
- Proveedor: Si sigue teniendo problemas por favor emita su consulta a través de la sección de contacto en Vendor Central en el asunto : “ASN”
- Transportistas: para más cuestiones, por favor contacte con el proveedor que le asignó ese envío.

9. Mis PO están en estado “No entregable”, y así no puedo solicitar mi cita.

- Una solicitud de cita debería estar confirmada en menos de 4 horas en horario de oficina. Si usted todavía no ha recibido la confirmación de su solicitud:
 - Por favor verifique que la ha enviado correctamente
 - Por favor verifique en la herramienta “Buscar citas pasadas” que el estado sigue siendo “Pendiente”. En caso afirmativo, por favor contacte con nosotros a través de la dirección carp-support-es@amazon.com, mencionando tantos detalles como sea posible (CD, PO, etc)

10. Mi empresa/Mi transportista se está retrasando y no podrá respetar la fecha anteriormente confirmada. Por lo tanto, tendré que posponer la cita para el día siguiente.

- Por favor modifique su cita en CARP, detallando el motivo en la sección de comentarios.

11. Necesito cambiar mi cuenta de CARP.

- En la página principal del portal usted encontrará la posibilidad de cambiar su contraseña y su dirección de correo. Por favor tenga en cuenta que hay distinción entre mayúsculas y minúsculas en el nombre de Usuario y en la contraseña.
- Si hay algún problema que le impida cambiar sus datos, por favor contacte con nosotros a través de la dirección carp-support-es@amazon.com, mencionando tantos detalles como sea posible.

12. Recibí una notificación correspondiente a una eliminación de cita, a pesar de no haber solicitado la cancelación de la misma, y en dicha notificación no se indica ninguna razón que la explique.

- A continuación una lista de las posibles causas de ese problema:
 - Proveedor: Su transportista entregará en un fixed slot y usted lo ha mencionado en la solicitud de cita. El equipo del CD consolidó las diferentes entregas correspondientes al mismo fixed slot en una solo cita, y para eso tuvo que eliminar algunas que se han solicitado en exceso.
 - El vehículo fue rechazado por no cumplir con los requisitos del Manual del Proveedor
 - Se trata de un No Show
- Para más preguntas, por favor contacte con nosotros vía la dirección de correo carp-support-es@amazon.com.

VI. Registro de Entrega

Amazon: Registro de Entrega

Fecha	
FC	
Código de Proveedor	
Nombre de Proveedor	

Hora de Llegada	
Ref. de Cita	
Transportista	

Puede ver más abajo el motivo por el cual su entrega ha sido rechazada. Para prevenir rechazos en el futuro, por favor siga las siguientes directrices para el cumplimiento de los requisitos de entrega

- ➔ Proveedores FBA: Consulte la sección "Shipping and Routing Requirements" del Manual FBA en las páginas de Ayuda de Seller Central
- ➔ Proveedores de Amazon: Consulte el Manual del Proveedor ubicado en el centro de recursos de Vendor Central

Motivo de Rechazo (sólo rellenar si procede)		Tick
Se entregan mas palés que los declarados en la	Se presenta a la entrega con un numero de palés superior al declarado en la reserva de la cita	
Inválido / Sin Cita	Carga que llegue sin una cita programada previamente será rechazada (sin ISA). La misma regla también procede si el número de cita (ISA) no es valido.	
Llegó antes de tiempo y/o el conductor se marchó	Si el conductor se niega a esperar hasta la hora programada y por eso se marcha	
Llegó con retraso	Cuándo el conductor llega tarde (después de la hora concertada para la cita)	
Otro FC	Mercancias que no estan destinadas al centro logistico al cual se entregan (Amazon se reserva el derecho de aceptar la la mercancía si el transporte ha sido redirigido por Amazon	
Sin papeleo de entrega / papeleo incompleto	Se rechaza la el camión si no trae documentación adecuada para identificar la mercancía que se está entregando	
Vehículo inseguro	Piso inseguro	
	Rodillo inadecuado	
	Infestación	
	No cabe en el Dock	
	Riesgo de descarga eléctrica	
Vehículo incorrecto	Vehículo incorrecto (ver requisitos del vehículo en la lista de los FCs en el Manual del Proveedor)	
Palettes dont la hauteur est supérieure à la limite autorisée	Palettes (ou pile de palettes) de hauteur supérieure à la limite indiquée dans le Manuel du Fournisseur. Les palettes gerbées créant un Risque de Sécurité et d'Hygiène seront rejetées	
Palés no conformes	Palés no aceptados: cajas palé, palés de una entrada, paletinas	
	Palés aceptados : - Países europeos (excepto UK) : palés Euro/CHP de 800 x 1200 mm. - Reino Unido : palés de madera de acceso por cuatro laterales GMA de grado B o superior de 1000 x 1200 mm (los palés GMA de grado 1A son los más indicados para los artículos de alimentación).	

Palés dañados	<p>Pallet dañado (por favor refiérase a las normas EPAL). p.ej.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hay una tabla exterior astillada que deja ver la caña de más de un clavo - Falta una tabla - Faltan uno o más tacos o alguno está agrietado y deja visible la caña de un clavo - Tacos asimétricos pueden sobresalir un máximo de 10 mm - Una tabla está rota transversal o diagonalmente - Hay más de dos astillamientos en tablas exteriores que dejan ver una caña de clavo cada uno 	
Palés unidos incorrectamente	Los palés están unidos por el lado largo - 1200 mm - (deberían estar unidos por el lado ancho - 800 mm o 1000 mm)	
Artículo que sobresale del pal	Un artículo grande enviado no cabe en un palé sin que sobresalga por los bordes (debio haber sido paletizado en palés dobles)	
Palé que supera el límite de peso	Palé que supera los 500 kg de peso bruto (incluyendo el peso del palé)	
Carga dañada/estropeada	Carga visiblemente dañada/estropeada en el punto de recepción y devuelta. La Prueba de Entrega (PDE)/Proof of Delivery (POD) necesita ser firmada y debe contener el número de cajas rechazadas. Es muy importante que el papeleo del transportista sea firmado correctamente para que sus documentos indiquen el número de cajas recibidas/no recibidas	
Entrega de paquetería supera el límite de peso	Las cajas que contienen más de un ASIN no deben superar el límite de peso de 15 kg . Cualquier artículo de más de 15 kg debe ser etiquetado correctamente. Cualquier artículo de más de 30 kg debe ser paletizado	
Caja abierta/manipulada/alterada	Las cajas han sido tocadas/manipuladas. Se sospecha robo.	
Calidad de los alimentos/alimentos para mascotas afectada	El vehículo debe mantener una temperatura inferior a 25 °C al realizar entregas de productos de chocolate o medicamentos, e inferior a 40 °C para otros productos de alimentación.	
Hazmat (mercancías peligrosas)	Mercancías peligrosas que se entregan en un centro logístico que no está debidamente equipado para recibir las mercancías (consulte el Capítulo 7 del manual del proveedor)	
Conductor no cumple con las normas de seguridad y conducta de las instalaciones	El conductor no cumple con las normas de seguridad y conducta de las instalaciones (p. ej. no respetar la velocidad máxima, fumar, no llevar calzado de protección y prendas de alta visibilidad, no accionar el freno de estacionamiento, no entregar las llaves, etc.) ni con las instrucciones del personal de Amazon	
Conductor abusivo / Con prohibición para realizar entregas / Comportamiento inadecuado	No cooperativo/ abusivo o hay razones suficientes para creer que el conductor está bajo la influencia del alcohol o drogas	
	Se le prohibió al conductor realizar entregas previamente	
	No lee / firma el documento sobre las normas de seguridad y conducta de las instalaciones	
El nivelador del muelle no se puede activar	No se puede descargar la mercancía porque no se puede colocar la rampa niveladora (menos 5 cm entre la mercancía y el borde trasero del vehículo) o porque hay correas de seguridad que impiden el acoplamiento de la rampa niveladora	
No se puede descargar por la parte trasera del vehículo	La descarga es posible solamente por la parte lateral del vehículo	

Riesgo Químico	Derrames de productos químicos susceptibles de ser absorbidos o inhalados	
Cajas sueltas que se adicionan a una entrega paletizada	Cajas sueltas sin paletizar que representan un riesgo para la seguridad del empleado	
Mercancía no accesibl	Palés que NO pertenecen a Amazon y que dificultan la descarga de la mercancía de Amazon	
	Mercancía que ha sido rechazada dificulta la descarga de los demás palé	
Riesgo para la salud y la seguridad	Carga dañada resultante en manipulación manual de la mercancía (descarga manual) - esta regla se aplica a cajas de peso superior a 15kg	
	Retirada no autorizada del bloqueo Susie, del soporte del gato o de las cuñas una vez que el vehículo está en el dock	
	Riesgo de caída en altura / Riesgo por atrapamiento (apilado/carga insegura)	
	Fumigación / concentración de gas peligrosa en el contenedor	
	Personas, mascotas o animales de granja con la carga	