Retour de produits usagés

PRINCIPES RELATIFS AU PROCESSUS DE LOGISTIQUE INVERSÉE ET AU CONDITIONNEMENT

ECO LOGICAL NOMICAL

ReMaTecNews
REMANUFACTURER OF THE YEAR 2017

WABCO
REMAN SOLUTIONS

TABLE DES MATIÈRES

1. DESCRIPTION DU DOCUMENT 3

Protéger les clients contre les problèmes de sécurité potentiels résultant de la réparation ou du reconditionnement de pièces WABCO par des parties non autorisées 3

2. PROCESSUS DE LOGISTIQUE INVERSÉE 5

2.1. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT EN EUROPE 6

2.2. PRINCIPES RELATIFS À LA LOGISTIQUE EN EUROPE 7

3. DÉFINITIONS ET INSTRUCTIONS 9

3.1. ATTENTES EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES PRODUITS USAGÉS 9

3.2. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT DE CAISSES MÉTALLIQUES . 10

3.3. EXIGENCES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES CAISSES MÉTALLIQUES 11

3.4. PRINCIPES RELATIFS À LA COMMANDE DE CAISSES MÉTALLIQUES VIDES . 11

3.5. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT DANS VOS PROPRES EMBALLAGES – EMBALLAGE À USAGE UNIQUE 12

3.6. EXIGENCES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES EMBALLAGES DU CLIENT 13

3.7. PRINCIPES RELATIFS AUX EXPÉDITIONS PAR SERVICE DE COLIS 13

3.8. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT DANS LES EMBALLAGES DES CLIENTS POUR LES EXPÉDITIONS PAR SERVICE DE COLIS 14

3.9. INFORMATION IMPORTANTE SUR LE PROCESSUS DE DEMANDE D'ENLÈVEMENT 15

1. DESCRIPTION DU DOCUMENT

L'objectif de ce document est de :

- décrire le processus de logistique inversée WABCO relatif aux produits usagés retournés à WABCO dans le cadre du programme de retour des consignes.
- expliquer le processus de retour des produits usagés aux distributeurs de WABCO et aux ateliers.
- aider les clients à faire enlever les produits usagés WABCO de leurs ateliers et grâce au reconditionnement du produit de contribuer à la protection de l'environnement.
- protéger les clients contre les problèmes de sécurité potentiels résultant de la réparation ou du reconditionnement de pièces WABCO par des parties non autorisées.

PAN 17

2. PROCESSUS DE LOGISTIQUE INVERSÉE

Les présentes instructions s'appliquent aux clients directs de WABCO qui retournent des produits dans le cadre du programme de retour des consignes.

Si le client direct de WABCO accepte le retour, en son nom, des pièces usagées WABCO par un atelier ou un tiers autorisé, il est possible de créer une nouvelle adresse d'enlèvement durant la création par le client de WABCO d'un NOUVEAU RETOUR dans Corexpedia. L'atelier ou le tiers autorisé doit respecter toutes les directives de cette instruction. Dans de tels cas, le client direct reste entièrement responsable en vertu des présents principes, comme si le client avait lui-même retourné les produits directement. Chaque déclaration est accessible uniquement après la connexion à la plate-forme Corexpedia grâce à une autorisation unique. Veuillez consulter le manuel utilisateur relatif aux nouveaux retours et aux nouvelles offres de WABCO (document distinct).

INFORMATIONS IMPORTANTES POUR LES PRODUITS RETOURNÉS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE RETOUR DES CONSIGNES, QUEL QUE SOIT LE PAYS :

La consigne est valide pour une période de 12 mois à compter de la date d'achat (date de la facturation). Après cette période, la consigne ne sera pas créditée même si les produits sont retournés.

La consigne est créditée par produit acheté. Par conséquent, si le client retourne plus de produits usagés qu'il n'en a achetés, la consigne ne sera pas remboursée pour les produis usagés retournés en plus (le delta). Le delta apparaîtra dans le système informatique WABCO et pourra être remboursé sous forme de consigne contre plusieurs achats du même produit réalisés au cours des 12 mois suivants à compter de la date de réception des produits usagés retournés en plus. En retournant chaque produit usagé WABCO dans le cadre de ce programme, le client renonce par la présente à tout droit de propriété sur le produit usagé. En aucun cas WABCO ne retournera ce produit usagé au client, peu importe si le produit usagé retourné est éligible ou non à un remboursement sous forme de consigne.

2.1. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT EN EUROPE

Les clients doivent choisir individuellement leur système d'emballage.
Si les clients viennent des **« pays de la zone »** ils peuvent renvoyer les produits usagés dans des caisses **métalliques** ou dans leurs **propres emballages**. Ceux des autres pays doivent utiliser leurs propres emballages.

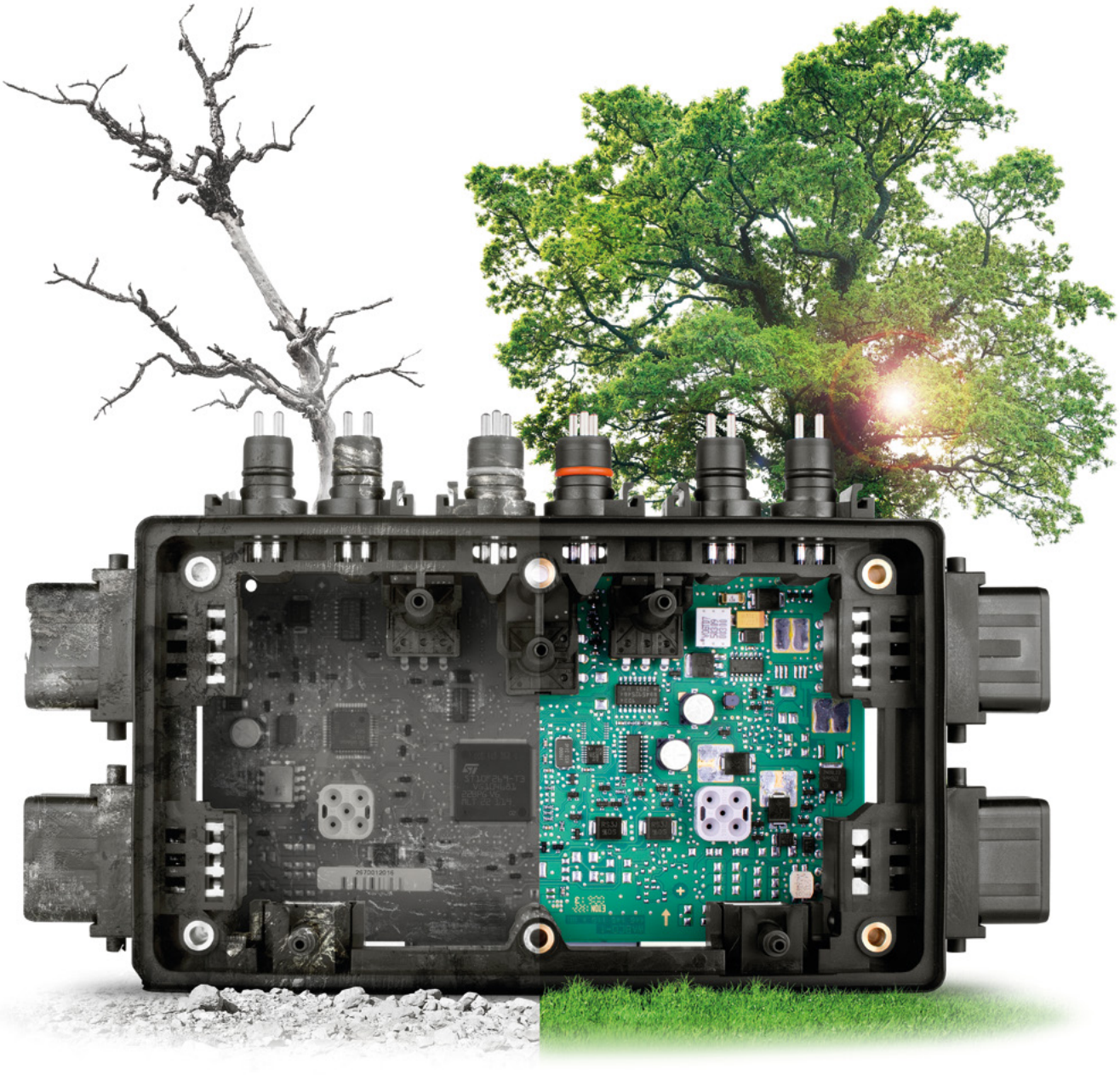
« **Pays de la zone** » : les pays où les deux partenaires peuvent échanger les caisses métalliques gratuitement.

« PAYS DANS LA ZONE » : CAISSES MÉTALLIQUES OU PROPRES EMBALLAGES	« PAYS HORS ZONE » : PROPRES EMBALLAGES
Autriche	Bulgarie
Belgique	République tchèque
Allemagne	Croatie
Pays-Bas	Danemark
Suisse	Estonie
	Finlande
	France
	Hongrie
	Irlande
	Italie
	Lettonie
	Lituanie
	Luxembourg
	Norvège
	Pologne
	Portugal
	Roumanie
	Slovaquie
	Slovénie
	Espagne
	Suède
	Royaume-Uni

2.2. PRINCIPES RELATIFS À LA LOGISTIQUE EN EUROPE

Il est plus pratique pour les clients à faible rendement (maximum 6 produits usagés par mois) de retourner les produits usagés en une seule expédition via service de colis. Ces clients peuvent toujours récupérer les produits usagés pour un retour par service de transport par caisse palette, selon le cas (lorsque la palette ou la caisse métallique est pleine).

Le système informatique de WABCO décide automatiquement de l'option d'expédition disponible.



3. DÉFINITIONS ET INSTRUCTIONS

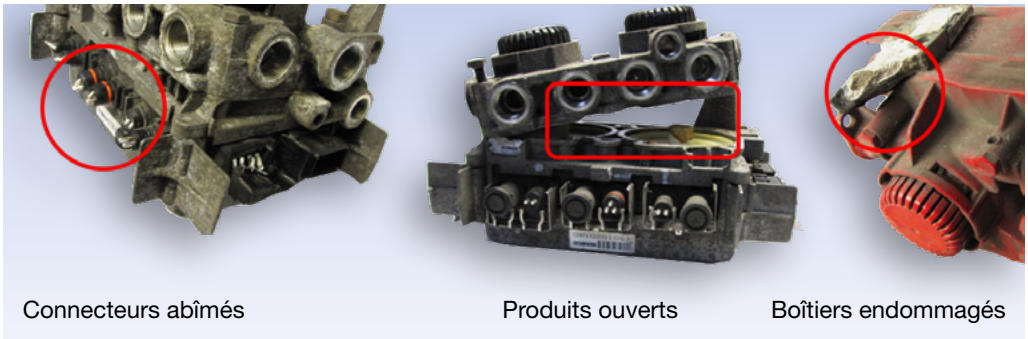
3.1. ATTENTES EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES PRODUITS USAGÉS

Le produit usagé doit uniquement faire l'objet d'une inspection visuelle qui est basée sur quatre critères simples :

1. Les produits usagés retournés doivent porter une référence OE. S'il manque l'étiquette d'origine, la pièce sera cataloguée en fonction de sa catégorie. Les copies de produits d'origine ne seront pas acceptées.
2. Les produits usagés doivent être complets et entièrement assemblés. Les produits brûlés, endommagés ou détruits à la suite d'un démontage incorrect ou d'un problème de manutention ou de transport ne seront pas acceptés.
   Par exemple : les couvercles ne doivent pas être bosselés ou abîmés (ils doivent être étanches), les ports et les filetages ne doivent pas être détruits, les broches ne doivent pas être pliées ou cassées.
3. Il n'y a eu aucune tentative de remise en état du composant.
4. La rouille sur la surface extérieure des composants est acceptable. Les surfaces intérieures et les composants ne doivent présenter que de légères traces de corrosion. Une corrosion importante due à un stockage inapproprié ne sera pas acceptée.

Les prestataires de transport et de réception des produits ne sont pas responsables des dommages lors du transport résultant d'un conditionnement inadapté.

Exemples de traces/marques inacceptables



3.2. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT DE CAISSES MÉTALLIQUES

Le client doit s'assurer que les produits usagés WABCO sont emballés de manière à éviter les dommages durant le transport et conformément aux réglementations européennes relatives au transport et à l'environnement. À cet effet, il est conseillé ce qui suit :

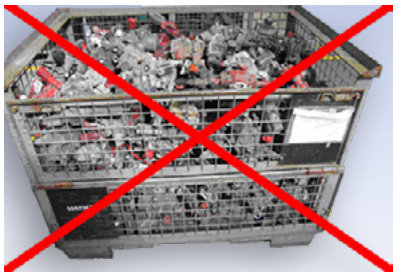
Les produits usagés doivent être soigneusement rangés, les articles similaires regroupés, orientés dans le même sens et disposés de manière à éviter tout déplacement durant le transport. Il est préférable d'utiliser les caisses WABCO d'origine dans la mesure du possible. Les couches doivent être séparées par un carton pour éviter tout dommage mécanique.

Une couche supplémentaire de carton doit également servir de couvercle pour fermer la caisse métallique. Le contenu ne doit pas dépasser le bord supérieur car, pour faciliter leur transport, les caisses métalliques sont empilées (1 + 1).

Il faut s'assurer que l'expédition ne pose aucun risque de contamination pour l'environnement.
Les produits doivent être exempts de tout liquide et pour éviter des fuites résiduelles ou une autre contamination, il convient d'utiliser des sacs en plastique adaptés (min. 200 µm) lorsque la situation l'exige.

- *Exemples de bonnes pratiques en matière de conditionnement*

- *L'expédition de produits usagés emballés de façon anarchique, comme illustré ci-dessous, augmente le risque de dommages mécaniques ainsi que la classification de l'expédition en déchet.*



3.3. EXIGENCES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES CAISSES MÉTALLIQUES

Pour qu'une expédition de caisse métallique soit acceptée par WABCO, la caisse doit être accompagnée du document relatif à la déclaration imprimé directement depuis la plate-forme Corexpedia. Veuillez consulter le manuel utilisateur relatif aux nouveaux retours.

Placez la déclaration signée à l'endroit indiqué à l'aide d'un bordereau de livraison.

Protégez le document en utilisant des pochettes plastifiées, des sprays ou des enveloppes à fenêtre dans la mesure du possible, afin d'éviter une exposition excessive à l'humidité, aux intempéries et à l'abrasion.

Il est conseillé aux clients de placer une copie supplémentaire des informations sur l'expéditeur à l'intérieur de la caisse métallique, au cas où la copie placée à l'extérieur serait endommagée ou perdue.

REMARQUE IMPORTANTE :

Si l'envoi à enlever ne correspond pas à la description fournie au moment du dépôt de la demande, ou si l'emballage ou l'étiquetage n'est pas conforme aux exigences ci-dessus, le transporteur peut refuser l'enlèvement.

3.4. PRINCIPES RELATIFS À LA COMMANDE DE CAISSES MÉTALLIQUES VIDES

Le transporteur fournit des caisses métalliques vides pour échange uniquement lorsque le client indique clairement qu'elles doivent être remplacées lors de la création d'un nouveau retour ou à l'aide d'une demande de caisse métallique vide dans Corexpedia.

3.5. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT DANS VOS PROPRES EMBALLAGES – EMBALLAGE À USAGE UNIQUE

Le client doit s'assurer que les produits usagés WABCO sont emballés de manière à éviter les dommages durant le transport et conformément aux réglementations européennes relatives au transport et à l'environnement. À cet effet, il est conseillé ce qui suit :

Les produits usagés doivent être soigneusement rangés, les articles similaires regroupés, orientés dans le même sens et disposés de manière à éviter tout déplacement durant le transport. Il est préférable d'utiliser les caisses WABCO d'origine dans la mesure du possible. Les couches doivent être séparées par un carton pour éviter tout dommage mécanique. Il est particulièrement important lors de l'utilisation d'emballage à usage unique que la caisse soit complètement remplie ou que les produits soient disposés de manière à éviter tout espace libre. Ces espaces libres peuvent présenter un risque lors de la manipulation.

La méthode d'emballage doit maintenir le produit en place durant le transport.

Une couche supplémentaire de carton doit également servir de couvercle pour fermer la caisse.
Le contenu ne doit pas dépasser le bord supérieur car, pour faciliter leur transport, les caisses doivent pouvoir être empilées (1 + 1). Chaque unité d'emballage doit être maintenue en place avec **quatre sangles** au minimum (voir l'image ci-dessous).

Il faut s'assurer que l'expédition ne pose aucun risque de contamination pour l'environnement. Les produits doivent être exempts de tout liquide et pour éviter des fuites résiduelles ou une autre contamination, il convient d'utiliser des sacs en plastique adaptés (min. 200 µm) lorsque la situation l'exige.

Quelques suggestions d'emballages à usage unique, selon la norme DIN relative à la sécurité pendant le transport :

- Les cartons doivent être conformes à la norme DIN 55468-1 (Matériaux d'emballages – Carton ondulé – Partie 1 : Exigences, essai).
- Épaisseur minimale du carton : qualité de 2,95 ACA (carton ondulé triple cannelure).
- Hauteur maximale de chaque unité d'emballage : 1,2 m palette incluse (boîtes en carton env. L : 1 200 × l : 800 × h : 1 000 mm).

Exemples de bonnes pratiques

L'expédition de produits usagés emballés de façon anarchique, comme illustré, augmente le risque de dommages mécaniques ainsi que la classification de l'expédition en déchet.

3.6. EXIGENCES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES EMBALLAGES DU CLIENT

Pour qu'une expédition soit acceptée par WABCO, elle doit être accompagnée du document relatif à la déclaration imprimé directement depuis la plate-forme Corexpedia. Veuillez consulter le manuel utilisateur relatif aux nouveaux retours.

Placez la déclaration sur la partie supérieure d'un des côtés du carton à l'aide d'un bordereau de livraison. Prenez toutes les mesures nécessaires pour protéger les documents contre les intempéries et autres dommages pendant le transport ; évitez de faire passer les sangles sur les étiquettes.

Il est conseillé aux clients de mettre une copie supplémentaire de la déclaration à l'intérieur de l'envoi, au cas où la copie placée à l'extérieur serait endommagée ou perdue.

REMARQUE IMPORTANTE :

Si l'envoi à enlever ne correspond pas à la description fournie au moment du dépôt de la demande, ou si l'emballage ou l'étiquetage n'est pas conforme aux exigences ci-dessus, le transporteur peut refuser l'enlèvement.

3.7. PRINCIPES RELATIFS AUX EXPÉDITIONS PAR SERVICE DE COLIS

Placez le produit usagé dans la caisse WABCO REMAN SOLUTIONS. Le service de colis appliquera un marquage sur l'envoi.

3.8. PRINCIPES RELATIFS AU CONDITIONNEMENT DANS LES PROPRES EMBALLAGES DU CLIENT POUR LES EXPÉDITIONS PAR SERVICE DE COLIS

Dans le cadre de la logistique inversée, nous recommandons l'utilisation des emballages d'origine WABCO. Si le client n'en possède pas, ses propres emballages seront acceptés. La méthode d'emballage doit maintenir les produits en place durant le transport.

Exemple d'une bonne méthode d'emballage

Il faut s'assurer que l'expédition ne pose aucun risque de contamination pour l'environnement.
Les produits doivent être exempts de tout liquide et pour éviter des fuites résiduelles ou une autre contamination, il convient d'utiliser des sacs en plastique adaptés lorsque la situation l'exige.
Il est recommandé de mettre à l'intérieur de l'emballage des éléments pour caler les produits et donc les maintenir en place pendant le transport. Voir l'exemple ci-dessous.

Exemple d'éléments permettant de caler les produits et les maintenir en place durant le transport

Pour les types de produits usagés Étriers et Autres, le service de colis n'est pas disponible, l'expédition ne peut être réalisée que par caisse palette.

3.9. INFORMATION IMPORTANTE SUR LE PROCESSUS DE DEMANDE D'ENLÈVEMENT

L'enlèvement des marchandises intervient généralement dans les 48 heures suivant la demande d'enlèvement.

Le transport est gratuit pour les clients qui retournent des produits WABCO utilisés et éligibles conformément aux présents principes.

WABCO REMAN SOLUTIONS, LE CHOIX ÉCOLOGIQUE ET ÉCONOMIQUE

ECO LOGICAL
NOMICAL

- Une nouvelle vie pour les pièces de qualité
- Reconditionnées pour retrouver leurs performances d'origine
- Garantie identique à celle des produits neufs
- Consommation de matières premières et d'énergie réduite
- Le reconditionnement permet de proposer des prix compétitifs
- Tous les produits WABCO Reman Solutions ne sont commercialisés qu'après avoir passé les tests de contrôle qualité les plus stricts

a WORLD of DIFFERENCE
Safety • Efficiency • Connectivity

À propos de WABCO

WABCO est un leader mondial de la fourniture de technologies et services destinés à améliorer la sécurité, l'efficacité et la connectivité des véhicules industriels. Fondée il y a près de 150 ans, la société WABCO demeure un pionnier en matière de produits et de systèmes innovants pour l'aide à la conduite, le freinage, le contrôle de stabilité, la suspension, la transmission automatique et l'aérodynamique.
Ayant noué des partenariats dans le secteur des transports dans le cadre du développement des véhicules autonomes, WABCO assure une interconnexion unique des camions, remorques, cargaisons, conducteurs, partenaires industriels et opérateurs de flottes à travers des systèmes de gestion de flotte sophistiqués et des solutions mobiles. En 2016, WABCO a réalisé un chiffre d'affaires de 2,8 milliards de dollars US. WABCO a son siège social à Bruxelles, en Belgique et compte 13 000 employés dans 40 pays.

Pour plus d'informations, consultez **www.wabco-auto.com**

DocCRG/fra/00 7.2020

WABCO
REMAN SOLUTIONS