

Guide et règles relatives aux états des équipements de seconde vie

Chers Marchands,

Sur Carlow, vous disposez d'une liberté entière pour proposer des produits issus des filières de seconde vie. Cela inclus le réemploi, le reconditionnement et plus largement les produits neufs issus de stocks anciens, de surplus de production, d'installations non abouties, ou tous autres équipements parfaitement fonctionnels mais ne trouvant plus leur place auprès des clients du marché primaire.

Pour garantir une qualité de service optimale et la satisfaction des utilisateurs, nous avons établi un référentiel détaillant l'état des produits commercialisés. Ce cadre vise à promouvoir une transparence totale et à permettre aux utilisateurs de faire un choix éclairé lors de leurs achats.

Le présent guide a pour objectif de préciser clairement les définitions des différents états et les attentes en terme de transmission d'informations. Ceci dans un objectif de transparence et de loyauté afin d'améliorer notre qualité de service commune pour les clients.

Nous vous remercions de respecter attentivement ce cahier des charges lors de la rédaction de vos annonces. Nous vous invitons également à fournir lors de l'expédition et dans la mesure du possible, toute la documentation originale des produits ainsi que le rapport récapitulatif des tests et réparations effectués.

Les produits de seconde vie peuvent appartenir aux états suivants :

-  Parfait état
-  Bon état
-  État correct

A VOUS DE DÉFINIR CLAIEMENT À QUELLE CATÉGORIE APPARTIENT VOTRE PRODUIT.

Rappel des bonnes pratiques

Les produits de Seconde Vie ont subi, si nécessaire, une ou plusieurs interventions afin de garantir leur caractère opérationnel. Ils ont en outre subi les tests minimum portant sur toutes leurs fonctionnalités dans le but d'établir qu'ils répondent aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le client peut légitimement s'attendre.

Ils doivent faire l'objet d'un contrôle, d'un nettoyage, et/ou d'une réparation si nécessaire. Ils sont classés selon leur état par le Vendeur (Parfait état - Bon état - Etat correct) et sont susceptibles de présenter des défauts cosmétiques, esthétiques, techniques ou autres selon cette classification.

Ces défauts sont liés à l'usure normale induite par leur première utilisation ou par les opérations de dépose, sans que cela n'affecte leurs performances.

PARFAIT ÉTAT

Le produit est neuf ou en excellent état, n'a jamais été utilisé ou très peu. Il est en parfait état de fonctionnement et peut éventuellement contenir le paramétrage d'usine.

Fonctionnalité

Toutes les fonctionnalités et performances sont opérationnelles et éprouvées. L'intégrité du produit est vérifiée. La durabilité du produit est assurée par une série de test de sécurité et de performance.

Apparence

Le produit est comme neuf, identique à la sortie d'usine, sans rayures ni marques visibles. L'esthétique générale est excellente, sans traces d'usure ou défaut notable.

Emballage

Le produit peut être livré dans son emballage d'origine ou dans un emballage neuf.

BON ÉTAT

Le produit présente des signes modérés d'usure, et une altération visuelle légère.

Fonctionnalité

Toutes les fonctionnalités ont été testées et éprouvées et sont totalement opérationnelles. L'intégrité du produit est vérifiée.

Apparence

Des signes d'utilisation de type rayures superficielles, petites éraflures et altération des couleurs sont perceptibles à une distance respectable de quelques mètres. L'aspect global demeure préservé.

Emballage

Est souvent livré dans un emballage non original.

ÉTAT CORRECT

Le produit est pleinement fonctionnel mais présente des défauts visuels prononcés et des signes d'usure notables.

Fonctionnalité

Malgré un aspect visuel marqué, toutes les fonctionnalités ont été testées et éprouvées. L'équipement est pleinement opérationnel.

Apparence

Les défauts sont visibles et prononcés à une distance de 5 mètres pouvant laisser apparaître des altérations de type rayures profondes, bosses ou éraflures importantes.

Emballage

Est souvent livré dans un emballage non original.

TESTS D'INTÉGRITÉ ET DE FONCTIONNEMENT

Sur Carlow, tous les produits de seconde vie sont obligatoirement et soigneusement nettoyés, testés (batterie, connecteurs, modules, contrôleurs, etc.), et vérifiés par nos marchands. Cela concerne les produits des catégories "Parfait État", "Bon État" et "État Correct".

Ces contrôles et vérifications ont pour objectif de garantir que les équipements de seconde vie seront parfaitement fonctionnels et proposeront une expérience d'usage la plus proche possible de celle d'un produit neuf, au delà d'un aspect esthétique plus ou moins altéré. La sécurité des utilisateurs doit toujours rester une priorité.

Si non disponible au moment de l'expédition des produits, le marchand s'engage à tenir à disposition du client les rapport des tests et réparations réalisés, sous format pdf et sur simple demande de ce dernier.

SYNTHÈSE

	PARFAIT ÉTAT	BON ÉTAT	ÉTAT CORRECT
Fonctionnalité	Fonctionnalités testées et opérationnelles ou produit jamais utilisé	Fonctionnalités testées et opérationnelles	Fonctionnalités testées et opérationnelles
Apparence	Apparence globale quasi-identique au Neuf / réellement Neuf	Altération modérée	Altération prononcée
Usure	Pas d'usure ou usure légère, aucun dommage	Usure perceptible, rayures superficielles, décoloration	Usure notable, rayures profondes, bosses, éraflures importantes

Garantie Carlow

Carlow demande à tous ses partenaires Marchands de garantir dans la mesure du possible les produits de seconde vie à minima durant 12 mois.