

Cahier des charges logistiques

Les présents principes sont applicables à tous les utilisateurs susceptibles de faire des envois d'équipements dans le cadre d'une transaction sur Carlow. Ils déterminent les règles essentielles propres à assurer la bonne réception des produits.

1



Une date d'enlèvement est programmée

Le délai est d'**une semaine** en cas de livraison Rapide et de **3 semaines** en cas de livraison Standard. Ce délai est compris "A compter de la date d'enlèvement".

2



Les équipements de seconde vie sont vérifiés et nettoyés au besoin

3



Des photos ou vidéos des produits sont envoyées

Nous recommandons de faire des photos des équipements et du colis avant expédition et de les envoyer à contact@carlow.fr. Cela sert de preuve en cas de réclamation éventuelle.

4



Les équipements sont emballés et palettisés avec soin

L'emballage des produits doit préserver leur intégrité jusqu'à l'arrivée chez le client final, en utilisant des protections adaptées pour résister aux manipulations et au transport.

5



La copie papier de la facture est jointe à l'envoi.

Vous pouvez également joindre les rapports des tests réalisés sur les équipements de seconde vie.

6



Le bordereau de livraison est fixé en évidence sur un des colis ou palettes.

7



Le transporteur sélectionné prend en charge l'envoi

Les modalités d'enlèvement sont précisées dans le protocole de sécurité. Nous avertir par mail à contact@carlow.fr de tout contretemps majeur.

8



La livraison est reçue et validée.

Le client dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour déclarer une éventuelle non-conformité. Passé ce délai, la commande est considérée comme conforme.

PROTOCOLE ET PRÉCAUTIONS LOGISTIQUES

- Préparez l'ensemble des équipements de la commande pour l'enlèvement à la date convenue avec Carlow (date indiquée dans la dernière communication mail relative à la commande en question).
- Assurez vous de la complétude de l'envoi notamment que tous les composants soient bien inclus dans l'emballage (câblage, accessoires, pièces détachées, support, monitoring, etc).
- Veillez à ce que les équipements fragiles soient parfaitement sanglés pour être maintenus durant le chargement, le transport et le déchargement.
- Prenez plusieurs photos et/ou vidéos des produits et emballages avant expédition et adressez-les à contact@carlow.fr. Ces éléments permettront d'étayer la bonne conformité de l'envoi en cas de réclamation.
- Respecter scrupuleusement les conseils concernant l'emballage des produits :
 - Utiliser un colis de taille adéquate pour éviter les mouvements durant le transport.
 - Assurez-vous d'ajouter suffisamment de protection et calage, comme des coins renforcés ou des chips en polystyrène pour protéger vos produits des chocs pendant le transport.
 - Enveloppez le produit dans du papier bulle ou du film étirable pour une protection supplémentaire contre les chocs et les rayures.
 - Vous pouvez sceller solidement le colis avec du ruban adhésif large pour éviter toute ouverture accidentelle pendant le transit. Les palettes seront cerclées solidement.
- Incluez la documentation suivante :
 - une copie de la facture des équipements expédiés
 - le bordereau de livraison qui doit être collé en évidence sur l'emballage. Nous conseillons de couvrir le bordereau par une pochette plastifiée ou du scotch transparent pour garantir son intégrité en cas d'avaries ou d'intempéries.
- En cas de retard, modification ou annulation de la commande, veillez à informer Carlow sans délai. Nous rappelons que ces cas doivent rester extrêmement rares. Notre engagement respectif permettra d'assurer un service d'exception à nos clients.
- Assurez-vous que le transporteur signe un exemplaire du reçu attestant l'enlèvement des équipements et vous le remette. Ce document est un indispensable en cas de réclamation.
- Pour tout incident attribuable au transporteur partenaire, Carlow s'occupera des démarches et du traitement de la réclamation auprès du SAV de ce dernier.

EN RESPECTANT RIGOREUSEMENT LES ÉTAPES DE NOTRE CAHIER DES CHARGES, VOUS ASSUREZ UNE PRÉPARATION DE COMMANDE IRRÉPROCHABLE, MINIMISANT AINSI LES RISQUES DE NON-CONFORMITÉ ET DE RÉCLAMATIONS CLIENTS. C'EST UN ENJEU PRIORITAIRE.