

Cahier des charges logistique

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



La date de l'enlèvement est convenue

Le délai est de **48h en cas de livraison Express** et de **6 semaines en cas de livraison Standard**.

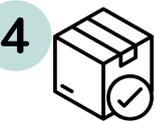


L'équipement est soigneusement nettoyé



La vidéo du produit est envoyée

Faites une vidéo du produit en fonctionnement et du colis avant expédition et envoyez-les à contact@remma.fr. Cela sert de preuve de conformité en cas de réclamation éventuelle.



Le colis est soigneusement emballé et sécurisé

Le conditionnement des produits doit assurer l'intégrité du produit jusqu'à sa livraison chez le client final en utilisant des protections adéquates pour résister aux manipulations et au transport.



La copie imprimée de la facture est dans le colis



L'étiquette de livraison est collée de manière visible sur le colis



Le colis est pris en charge par le transporteur



Le colis est reçu et approuvé

Le client dispose de **3 jours** pour déclarer une non-conformité.

PRINCIPES LOGISTIQUES

- Préparez l'ensemble des équipements de la commande pour l'enlèvement à la date convenue avec Remma (date indiquée sur le dernier mail relatif à la commande en question).
- Vérifiez que tous les composants de chaque produit soient inclus (câblage, accessoires, support, etc.).
- N'oubliez pas que l'équipement doit être maintenu et emballé en parfait état de propreté et d'hygiène.
- Faites une vidéo du produit en fonctionnement et du colis avant expédition et envoyez-les à contact@remma.fr. Cela sert de preuve de conformité en cas de réclamation éventuelle.
- Pour bien emballer votre produit :
 - Veillez à utiliser un colis de la bonne taille pour éviter les mouvements excessifs.
 - Assurez-vous d'ajouter suffisamment de calage, comme du papier froissé ou des chips en polystyrène, pour protéger votre produit 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.
 - Enfin, scellez solidement le colis avec du ruban adhésif large pour éviter toute ouverture accidentelle pendant le transit.
- Incluez la documentation suivante :
 - Une copie de la facture matériel correspondante (envoyé dans le dernier mail relatif à la commande en question).
 - L'étiquette de livraison doit être collée de manière visible sur l'emballage. Nous recommandons de protéger l'étiquette par une pochette plastique ou du scotch pour assurer la lisibilité en cas d'intempéries.
- En cas de retard, modification ou annulation de la commande, informez Remma sans délai. Nous rappelons que ces cas doivent rester exceptionnels : veillons ensemble à fournir un service d'exception à nos clients.
- Assurez-vous que le transporteur signe un exemplaire du reçu attestant l'enlèvement du colis et vous le remette. Ce document sera nécessaire en cas de réclamation.
- En cas d'incident attribuable au transporteur, Remma s'occupera de toutes les démarches du SAV auprès du dernier.

**EN SUIVANT SCRUPULEUSEMENT LES ÉTAPES DE CE CAHIER DES CHARGES,
VOUS GARANTISSEZ UNE PRÉPARATION DE COMMANDE OPTIMALE,
RÉDUISANT AINSI LES RISQUES DE RÉCLAMATIONS CLIENTS ET LES COÛTS
ASSOCIÉS.**

Logistics Guidelines

These principles apply to all users who may send equipment as part of a transaction on Remma. They establish the essential rules to ensure the proper receipt of products.



The pickup date is arranged

The preparation time is **48h for Express delivery** and **6 weeks for Standard delivery**.



The equipment is carefully cleaned



The video of the product is sent

Please create a video of the product in operation and of the package before shipment, and send them to contact@remma.fr. This serves as proof of compliance in case of any potential claims.



The package is carefully wrapped and secured

Product packaging must ensure the integrity of the product until its delivery to the final customer by using adequate protection to withstand handling and transportation.



A printed copy of the invoice is included in the package



The shipping label is attached to a visible place on the package



The package is picked up by the carrier



The package is received and approved

The customer has **3 days** to report any non-conformity.

PRINCIPLES OF LOGISTICS

- Prepare all the equipment in the order for pickup on the agreed date with Remma (date indicated in the latest email regarding the respective order).
- Ensure that all components of each product are included (cables, accessories, stand,, etc.)
- Don't forget that the equipment must be maintained and packaged in perfect cleanliness and hygiene.
- Record a video of the product in operation and of the package before shipment, and send them to contact@remma.fr. This serves as proof of compliance in case of any potential claims.
- To properly package your product:
 - Ensure to use a box of the right size to prevent excessive movement.
 - Add enough padding, such as crumpled paper or polystyrene chips, to protect your product from impacts during transit.
 - Wrap the product in bubble wrap or cling film for additional protection against shocks and scratches.
 - Finally, securely seal the package with wide adhesive tape to prevent any accidental opening during transit.
- Include the following documentation:
 - A copy of the corresponding equipment invoice (sent in the last email related to the respective order).
 - The shipping label should be placed on a visible surface of the package. We advise protecting it with a plastic sleeve or clear tape to ensure its readability in case of bad weather.
- If there are any delays, changes, or cancellations to the order, please inform Remma immediately. We kindly remind you that these instances should be exceptional; let's work together to provide exceptional service to our customers.
- Make sure the carrier signs a copy of the receipt confirming the pickup of the package and hands it over to you. This document will be necessary in case of a claim.
- If there is any issue due to the carrier, Remma will handle all the necessary after-sales service procedures with them.

BY METICULOUSLY FOLLOWING THE STEPS OUTLINED IN THESE GUIDELINES, YOU ENSURE OPTIMAL ORDER PREPARATION, THEREBY REDUCING THE RISK OF CUSTOMER COMPLAINTS AND ASSOCIATED COSTS.