

PROCEDURE 2009 DE GESTION DES AVARIES DE TRANSPORT VI et MAXITY VOLVO LOGISTICS – RENAULT TRUCKS	PROCEDURE D'ORGANISATION 34.61.0032 / C
DATE APPLICATION : _____ ETAT / STATUS : VALIDE	
PROCESSUS / PROCESS <i>si niv. 2, désignation processus selon MQE</i> V TRAITEMENT DES COMMANDES CLIENTS\F1 FABRIQUER LES VEHICULES ET LES LIVRER :V - livrer le véhicule et le facturer	LIENS / LINKS <i>si niv. 3, document ascendant</i>

VÉRIFIER LA VALIDITÉ DE CE DOCUMENT AVANT USAGE / CHECK VALIDITY BEFORE APPLICATION

ANNULE ET REMPLACE:

EXAMEN	P. BRISSET
PERTINENCE ET COHÉRENCE	G.FANTOU
APPROBATION POUR APPLICATION	V. GORRIS
RESPONSABLE DU DOCUMENT	A. COTTIER
DIRECTION	DPLC

©RENAULT TRUCKS

SOMMAIRE

A) BUT	3
B) DOMAINE D'APPLICATION	3
C) DIFFUSION	3
D) APPLICATION	3
1. Phase livraison.....	3
2. Détection des avaries.....	3
2.1. Contrôle des véhicules :	3
2.2. Prise de réserves :	3
2.3. Répartition des copies du VCR Renault Trucks de réserve	4
3. Transmission des dossiers	4
3.1. Cas général	4
3.1.1. Constitution des dossiers :.....	4
3.1.2. Comment transmettre les dossiers?.....	5
3.1.3. Délai de transmission des dossiers	5
4. Traitement des dossiers	5
4.1. Avaries légères	5
4.2. Avaries graves	5
5. Facturation.....	5
ANNEXE 1 : Orientation des dossiers	9
ANNEXE 2 : Classification des Avaries	10
ANNEXE 3: Gestion des avaries détaillée	11
ANNEXE 4: Le processus de déclaration des « défauts de conformité » à la livraison : différence entre avaries de transport et autres non-conformités	14

PROCEDURE 2009 DE GESTION DES AVARIES DE TRANSPORT VI et MAXITY VOLVO LOGISTICS – RENAULT TRUCKS	PROCEDURE D'ORGANISATION 34.61.0032 / C
DATE APPLICATION : _____ ETAT / STATUS : VALIDE	
PROCESSUS / PROCESS <i>si niv. 2, désignation processus selon MQE</i> V TRAITEMENT DES COMMANDES CLIENTS\F1 FABRIQUER LES VEHICULES ET LES LIVRER :V - livrer le véhicule et le facturer	LIENS / LINKS <i>si niv. 3, document ascendant</i>

VÉRIFIER LA VALIDITÉ DE CE DOCUMENT AVANT USAGE / CHECK VALIDITY BEFORE APPLICATION

A) BUT

Définir les modalités de fonctionnement du traitement administratif des avaries.

B) DOMAINE D'APPLICATION

Tout type d'avarie sur tout type de véhicule neuf, de toute provenance mais ayant une destination finale en Europe, quelque soit le mode de transport (routier, ferroviaire, fluvial, maritime, ...).
Pour les autres véhicules, les procédures actuellement en vigueur restent en application.

C) DIFFUSION

DPLC, Markets Companies RT

VLC, SIACI (pour France), Panalon (pour Espagne), Centres CAT

Destinataires finaux des véhicules (distributeurs, filiales,...)

D) APPLICATION

1. Phase livraison

Il appartient aux transporteurs d'assurer la livraison des véhicules neufs pendant les jours et heures d'ouverture du destinataire.

En cas de livraison en dehors des jours ou des heures d'ouverture un accord, entre les deux parties, sera préalablement établi. Dans le cas contraire tout dégât et/ou manquant sera automatiquement porté au compte du transporteur.

Chaque véhicule neuf doit être réceptionné lors de sa prise en charge par le destinataire. Cette réception ne peut être effectuée que par une personne accréditée par le destinataire, en présence du représentant du transporteur.

2. Détection des avaries

2.1. Contrôle des véhicules :

Pour tout mode de transport et tout type de véhicule, **à chaque transfert de responsabilité, les véhicules seront contrôlés de manière contradictoire, entre la partie cédante et la partie prenante.**

Chaque dommage doit être visible à 1 mètre de distance.

2.2. Prise de réserves :

Nous rappelons que la responsabilité du transporteur est engagée jusqu'au déchargement des véhicules "au pied de l'attelage" et que par conséquent la prise de réserves doit être effectuée à cet endroit par le réceptionnaire, et contresignée par les deux parties, destinataire et représentant du transporteur.

Toute manutention ultérieure des véhicules neufs est de la responsabilité du destinataire.

PROCEDURE 2009 DE GESTION DES AVARIES DE TRANSPORT VI et MAXITY VOLVO LOGISTICS – RENAULT TRUCKS	PROCEDURE D'ORGANISATION 34.61.0032 / C
DATE APPLICATION : _____ ETAT / STATUS : VALIDE	
PROCESSUS / PROCESS <i>si niv. 2, désignation processus selon MQE</i> V TRAITEMENT DES COMMANDES CLIENTS\F1 FABRIQUER LES VEHICULES ET LES LIVRER :V - livrer le véhicule et le facturer	LIENS / LINKS <i>si niv. 3, document ascendant</i>

VÉRIFIER LA VALIDITÉ DE CE DOCUMENT AVANT USAGE / CHECK VALIDITY BEFORE APPLICATION

ANNEXE 1 : Orientation des dossiers

Dommages avec recours possible contre transporteur Transmission => SIACI/VLC/Panalon	Dommages sans recours possible contre le transporteur Transmission => DPLC
Surface peinte de la cabine, pare-chocs peints, déflecteur <small>Si des dommages sont notés sur le pare-chocs, un contrôle plus approfondi peut être fait en utilisant par exemple un pont</small>	
Rayures	Rayures qui peuvent être récupérées par polissage
Enfoncement avec signe d'impact	Enfoncement sans signes d'impact
Peinture abimée par trace de frottement	Salissure dans la peinture, peinture amincie Résidu de colle ou autre scellant. Peinture sur bords de panneau (excepté la porte du conducteur et le couvercle du capot)
Salissure normale due au convoyage	Traces d'huile, de graisse, taches de rouille et de sel
Surface de la cabine et parties non vernies, vitrages	
Vitrage cassé ou fêlé (sauf défaut de fabrication manifeste)	Dégât qui peut être rectifié en nettoyant ou polissant
Autres dommages causés par une mauvaise manipulation externe impliquant une rectification ou le remplacement de composant	Déformation en surface de composant
Rayures horizontales liée à un frottement	Rayures qui peuvent être récupérées par polissage
Salissure anormale due au convoyage	Traces d'huile, de graisse, taches de rouille
Pneus et jantes	
Pneu crevé ou à plat par élément externe (boulon, vis etc.) en cours de transport sur route	Pneu à plat dû à un défaut de fonctionnement de la valve
Parties substantielles de la roue manquante due à un impact extérieur	Marques de frottement dues aux essais de rouleur
Coupure profonde dans le pneu	Usure normale
Bosses dans la jante	Petites rayures sur jantes
Surfaces cachées et garniture	
Traces d'huile, de graisse, taches de rouille côté conducteur. Autres dommages causés par infraction ou vandalisme en cours de transport	Traces d'huile, de graisse, taches de rouille sur autres sièges. Autres dommages non causés par infraction ou vandalisme.
Dégâts des eaux causés par mauvaise fermeture des fenêtres, portes, toit ouvrant capot	Dégâts des eaux causés par mauvaise jointure
Dommage sous châssis et pare-chocs causé due à mauvaise manipulation en chargement/déchargement/ transport	Dommage sous châssis sur élément non dégradable par les opérations de transport
Vol autoradio, antenne, essuie glace et autre équipement de série incluant roue de secours, cric,	Manquant non série non mentionné dans la fiche d'objets volatiles « VQC »

PROCEDURE 2009 DE GESTION DES AVARIES DE TRANSPORT VI et MAXITY VOLVO LOGISTICS – RENAULT TRUCKS		PROCEDURE D'ORGANISATION 34.61.0032 / C
DATE APPLICATION :	ETAT / STATUS : VALIDE	
PROCESSUS / PROCESS <i>si niv. 2, désignation processus selon MQE</i> V TRAITEMENT DES COMMANDES CLIENTS\F1 FABRIQUER LES VEHICULES ET LES LIVRER :I - livrer le véhicule et le facturer	LIENS / LINKS <i>si niv. 3, document ascendant</i>	
VÉRIFIER LA VALIDITÉ DE CE DOCUMENT AVANT USAGE / CHECK VALIDITY BEFORE APPLICATION		
manomètre, sac à outils (c'est-à-dire objets mentionnés dans la fiche d'objets volatiles « VQC » se trouvant dans le véhicule – si présente)		

ANNEXE 2 : Classification des Avaries

Après expertise et suivant la nature des interventions de réparation à exécuter, ces véhicules seront "classés" en différentes catégories, sous la responsabilité exclusive de VLC.

CATEGORIES	CLASSEMENT	INTERVENTIONS
A	Véhicules Neufs	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Débosselage ou remplacement d'éléments de carrosserie ou organes démontables et amovibles (les opérations de soudure et/ou de remplissage sont strictement prohibées) ⇒ sur éléments "polyester" non amovibles, collés entre eux ou directement sur la structure métallique, lorsqu'il y a remplacement de l'élément dans son intégralité ⇒ de peinture d'éléments entiers ne nécessitant pas le ponçage jusqu'à la tôle des sous-couches, sur une surface supérieure à 30 % de l'élément entier.
B	Véhicules d'Occasions	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ nécessitant le remplacement d'éléments ou partie d'éléments de carrosserie non amovibles ⇒ de soudure, de remplissage (à l'étain uniquement) ⇒ de réparation partielle sur des éléments "polyester", avec collage ⇒ de remise en peinture d'éléments entiers non amovibles ⇒ nécessitant le ponçage jusqu'à la tôle des sous-couches, sur une surface supérieure à 30 % de l'élément entier ⇒ nécessitant le passage au "banc" du châssis ⇒ nécessitant l'échange d'éléments importants (hors catégorie A).
C	Epave	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ dont le montant des frais de remise en état atteint ou dépasse 70 % de la valeur commerciale du véhicule.

