

Lignes directrices pour l'emballage des retours du client concernant les services et les produits faisant l'objet d'une autorisation de retour de matériel (ARM)

Condition

- Le produit **en entier**, y compris ses composants, doit être retourné à Cisco dans le même état que lorsqu'il a été retiré du réseau de l'utilisateur final et il doit être **emballé correctement** afin d'éviter qu'il soit endommagé pendant le transport.
- Les produits destinés au rebut ou au recyclage ne doivent **pas** faire l'objet d'un retour avec ARM. Consultez le site Web de Cisco pour le [recyclage des produits](#) afin d'en savoir plus sur les solutions de recyclage offertes aux clients.

Emballages

- La méthode à privilégier pour le retour d'articles est de les emballer chacun dans leurs **propres boîte** et film en utilisant la boîte et l'emballage Cisco d'origine dans lesquels votre équipement vous a été expédié. Si vous n'avez plus la boîte d'origine ou si elle est endommagée, toute boîte de taille appropriée et en bon état peut être utilisée. Veuillez utiliser une boîte de taille appropriée et en bon état permettant d'éviter tout dommage pendant le transport.
- Les produits doivent être ensachés individuellement. Les articles sensibles à l'électricité statique (cartes) doivent être ensachés dans un emballage de protection contre l'électricité statique et correctement entourés de film à bulles d'air ou de mousse d'emballage afin d'empêcher tout mouvement pendant le transport. Les matériaux d'emballage recyclables comme le papier ou le carton sont préférables.
- Les produits Cisco et ceux de la concurrence **doivent** être emballés séparément.
- Assurez-vous de sceller la boîte solidement à l'aide d'un ruban d'emballage **durable**.
- Pour le remplacement de services, il est important de ne renvoyer **que** les composants pour lesquels des remplacements ont été fournis. Les articles qui contiennent des composants internes (enfants) qui doivent être remplacés doivent être retirés et emballés séparément du produit parent. Les accessoires et autres composants modulaires doivent être transférés à l'appareil de remplacement et ne doivent pas être inclus avec l'article retourné. Cisco n'est pas responsable des articles excédentaires retournés par erreur.

Articles de grande taille

- Les articles de grande taille doivent être placés dans des cartons ou entourés de film à bulles d'air, couverts et attachés solidement à une palette au moyen d'une sangle. L'emploi du film rétractable seul n'est pas suffisant.
- Les articles de grande taille peuvent aussi être placés dans des conteneurs d'expédition scellés conformes aux normes de l'industrie de type « D » ou « E ».
- Le produit ne doit pas dépasser de la palette de plus de 2 cm (0,78 po) et les palettes **ne doivent pas** être empilées.

Documentation requise

- Assurez-vous que les documents comme les factures commerciales, les factures pro forma, les bordereaux de marchandises, etc. sont fournis avec l'envoi afin d'éviter des retards à l'importation.
- Indiquez le numéro d'ARM, le pays d'origine et le numéro de devis pour les reprises sur tous les documents internes.

Étiquetage

- Assurez-vous d'apposer une étiquette sur la boîte indiquant les destinations d'origine et d'expédition.
- Les articles d'ARM mal étiquetés ou non étiquetés ralentissent les processus de réception et de crédit.
- Indiquez le numéro d'ARM, le pays d'origine et le numéro de devis pour les reprises sur chaque boîte faisant l'objet d'un retour.
- Si vous utilisez l'outil POWR pour demander un ramassage, apposez l'étiquette générée par celui-ci sur chaque boîte.

Conservation des documents

- Conservez toutes les copies des documents d'expédition utilisés dans le cadre de retours d'articles pendant au moins un an.

Batteries, piles et préparations chimiques

- Cisco n'accepte pas le retour d'ARM de batteries ou de piles usagées, déchargées ou défectueuses ou de préparations chimiques ouvertes.
- Pour les produits comportant des batteries ou des piles amovibles, celles-ci doivent être retirées de leur compartiment avant que ne soit effectué le retour du produit d'ARM. Toute batterie ou pile retirée doit être éliminée conformément à la réglementation relative à la manipulation des déchets dangereux en vigueur dans votre région. Consultez les règlements municipaux relatifs à la manipulation des déchets dangereux pour connaître la méthode d'élimination appropriée.
- Les batteries, les piles ou les préparations chimiques se présentant dans l'emballage d'origine non ouvert peuvent faire l'objet d'un retour d'ARM. Si une étiquette relative à la manipulation des batteries ou de piles (voir l'exemple ci-dessous) figure sur l'emballage du produit, l'expéditeur doit préparer les documents d'expédition conformément aux instructions de l'expéditeur transitaire local et du transporteur concernant le transport de marchandises dangereuses. Si l'emballage d'origine ne comporte pas d'étiquette relative à la manipulation des batteries ou des piles, le colis peut être retourné en respectant le processus d'expédition normal. Pour toute question de l'expéditeur sur le contenu d'un produit, communiquez avec Cisco à l'adresse environment@cisco.com afin d'obtenir de plus amples renseignements. Vous devez avoir le numéro de commande de client d'origine et le numéro d'ARM sous la main avant de communiquer avec nous.



Par exemple : les numéros UN, comme UN 3090, UN 3091, UN 3480 ou UN 3481, peuvent changer, notamment selon le type de batterie ou de pile et la configuration de l'expédition.

Les expéditions peuvent faire l'objet d'une inspection et d'un refus si l'ensemble des exigences ci-dessus n'est pas respecté.

CORRECT



INCORRECT



CORRECT



INCORRECT

