

FAQ CONDITIONS DE FOURNITURE EUROVETROCAP

Les pages suivantes fournissent les réponses aux questions les plus fréquemment posées par nos clients concernant nos conditions de vente. Cependant, pour obtenir une vue complète et détaillée des clauses contractuelles et des accords spécifiques, il est nécessaire de se référer aux Conditions générales de vente complètes consultables en cliquant sur le lien suivant :: <https://www.eurovetrocap.com/fr/conditions-generales-de-vente/>

QUE CONTIENNENT LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ?

- la définition des caractéristiques techniques et des conditions de vente des produits fournis par Eurovetrocap
- les procédures d'échantillonnage pour évaluer la qualité des produits
- la gestion des défauts et des niveaux de qualité acceptables (AQL)

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date d'acceptation de la commande. Toute modification ou variation de ces conditions doit être discutée, convenue et contresignée par les parties impliquées.

QUELLES SONT LES POLITIQUES ET LES PROCÉDURES D'EUROVETROCAP CONCERNANT LA MODIFICATION OU L'ANNULATION DES COMMANDES, LES PÉNALITÉS POUR RETARD DE LIVRAISON ET LES RESPONSABILITÉS EN CAS DE DOMMAGES OU DE PROBLÈMES DE COMPATIBILITÉ ENTRE LE CONTENEUR ET LE VRAC ?

Eurovetrocap n'acceptera pas de modifications au-delà de 24 heures après l'envoi de la confirmation de commande. Cependant, il appartient à Eurovetrocap de décider d'accepter ou non des modifications pour répondre aux besoins du client.

En cas de demande d'annulation de commande par un client, Eurovetrocap évaluera la possibilité d'interrompre les productions en cours, en demandant au client de couvrir les coûts engagés jusqu'à ce moment.

Pour les commandes déjà préparées en vue de l'expédition, toute modification, y compris un changement de destination, entraînera une pénalité de 50,00 €.

Passé 14 jours après la date convenue pour l'enlèvement, des frais de stockage de 2,5 € par palette de marchandises stockées seront facturés pour chaque jour de retard supplémentaire dans l'enlèvement de la marchandise. Le non-enlèvement d'une commande ou le non-paiement à la date convenue autorise Eurovetrocap à suspendre, sans préavis supplémentaire, ou à annuler d'autres livraisons ou commandes en cours avec le même client.

Les marchandises sont mises à disposition au siège d'Eurovetrocap (ex works). Si le transport est organisé par le client, la responsabilité des éventuels dommages pendant le transport incombe au destinataire.

En phase traitement de la commande, Eurovetrocap fournira une estimation des délais de livraison, qui seront confirmés ultérieurement.

Sauf accord écrit contraire et approuvé par les deux parties, aucune pénalité pour retard de livraison ne sera acceptée, et aucun retard ne pourra être considéré comme un motif d'annulation de la commande en cours.

Eurovetrocap s'engage à fournir la quantité convenue avec une variation de -5 % à +10 %. Les accessoires peuvent présenter un excédent de 5 % par rapport au nombre de contenants sur lesquels ils seront utilisés.

Les cas de force majeure peuvent entraîner une redéfinition des conditions de fourniture.

QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT EN CE QUI CONCERNE LE CONTRÔLE PRÉALABLE DES MARCHANDISES ET LES TESTS DE COMPATIBILITÉ ENTRE L'EMBALLAGE ET LE BULK ?

Le client est responsable de procéder à un contrôle préalable des marchandises avant leur utilisation. En cas de doute sur la conformité du lot, le remplissage ne doit pas être effectué. Si les marchandises sont expédiées en sous-traitance à un remplisseur, il incombe au client de s'assurer que celui-ci effectue également un contrôle préalable de la conformité du lot. Les tests de compatibilité entre l'emballage et le bulk doivent être effectués préalablement par le client.

Eurovetrocap décline toute responsabilité pour les éventuels dommages, bris, rebuts ou pertes de production résultant de défauts pouvant être détectés lors d'un contrôle préalable ou résultant de l'incompatibilité entre le contenant et le bulk.

QUELLES SONT LES RECOMMANDATIONS D'EUROVETROCAP POUR PRÉVENIR LA CONTAMINATION DES MARCHANDISES LORS DU PROCESSUS DE REMPLISSAGE ET DE STOCKAGE, ET COMMENT EST GÉRÉE LA PRÉSENCE DE POUSSIÈRE ET DE PARTICULES DE CARTON DANS LES CONTENANTS/ACCESSOIRES ?

Eurovetrocap s'engage à limiter la contamination des marchandises pendant le processus et le stockage. Il doit toutefois être souligné que les emballages fournis ne sont pas stériles.

Il est recommandé de souffler/aspirer les contenants avant le remplissage pour éliminer la poussière et les particules de carton.

La présence de poussière, à l'intérieur comme à l'extérieur du contenant/accessoire, du moment qu'elle peut être éliminée par soufflage ou aspiration, ne doit pas être considérée comme un défaut.

COMMENT EST DÉTERMINÉ L'ÉCHANTILLON POUR LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ, ET QUELS SONT LES NIVEAUX D'ACCEPTATION (AQL) POUR LES DÉFAUTS CRITIQUES, MAJEURS ET MINEURS UTILISÉS POUR DÉCIDER D'ACCEPTER OU DE REJETER UN LOT DE MARCHANDISES ?

L'échantillonnage pour le contrôle doit être aléatoire, en suivant la norme ISO 2859 (niveau spécial S3) et en excluant les colis visiblement endommagés pendant le transport.

La sélection des unités prélevées se fait de manière aléatoire en utilisant un nombre de boîtes/emballages égal à $\sqrt{N} + 1$ (arrondi par défaut), où N représente le nombre de cartons/emballages constituant le lot. Exemple : si un lot se compose de 10 cartons, il faut prélever 4 cartons dans lesquelles les pièces à contrôler seront prélevées au hasard ($\sqrt{10} + 1 = 4$).

Eurovetrocap classe les défauts et établit les niveaux d'acceptation (AQL) comme suit :

DÉFAUTS	NIVEAUX D'ACCEPTATION (AQL)
Critiques	0,1 (verre) / 0,65 (autre + parfums d'ambiance)
Majeurs	1,5
Mineurs	4,0
Non considéré	-

La décision d'accepter ou de rejeter un lot dépend du nombre d'éléments défectueux par rapport aux niveaux d'acceptation (AQL). Pour plus de détails sur les défauts correspondant aux différents AQL et sur les modalités de réalisation des tests, il est nécessaire de se reporter aux conditions générales de vente complètes.

Le tableau suivant résume la taille de l'échantillon et les niveaux de défectuosité à partir desquels évaluer la conformité ou non du lot :

QUANTITÉ À PRÉLEVER	TAILLE DU PRÉLÈVEMENT	NON CONFORMITÉ
jusqu'à 3 200 pièces	125 pièces	le lot N'EST PAS conforme s'il présente 1 ou plus de défauts critiques pour les articles en verre, 3 ou plus de défauts critiques pour les articles en plastique, 6 ou plus de défauts majeurs ou 11 ou plus de défauts mineurs
de 3 201 à 10 000 pièces	200 pièces	le lot N'EST PAS conforme s'il présente 1 ou plus de défauts critiques pour les articles en verre, 4 ou plus de défauts critiques pour les articles en plastique, 8 ou plus de défauts majeurs ou 15 ou plus de défauts mineurs
de 10 001 à 35 000 pièces	315 pièces	le lot N'EST PAS conforme s'il présente 2 ou plus de défauts critiques pour les articles en verre, 6 ou plus de défauts critiques pour les articles en plastique, 11 ou plus de défauts majeurs ou 22 ou plus de défauts mineurs
de 35 001 à 150 000 pièces	500 pièces	le lot N'EST PAS conforme s'il présente 2 ou plus de défauts critiques pour les articles en verre, 8 ou plus de défauts critiques pour les articles en plastique, 15 ou plus de défauts majeurs ou 22 ou plus de défauts mineurs

En cas de contrôle à 100 %, le pourcentage d'articles au-delà duquel le lot est considéré non conforme est indiqué dans le Tableau récapitulatif des contrôles.

QUELLES CARACTÉRISTIQUES DES ARTICLES NE SONT PAS CONSIDÉRÉES COMME UN DÉFAUT ?

Cette section vise à clarifier ce qui, sauf accord contraire avec le client, N'EST PAS considéré comme un défaut dans nos conditions de vente (pour une liste complète des cas de non-défauts, il est nécessaire de se reporter aux conditions générales de vente complètes) :

- lignes de flux et points d'injection tendant à une couleur sombre causés par l'utilisation de master métalliques et/ou nacrés
- rayures sur les flacons en PET qui disparaissent après le remplissage
- éraflures et abrasions sur les flacons en PET ou PETG, sur les articles de couleur noire, sur les capsules, capots et couvercles vendus en vrac ou sur les articles en verre ambré (jusqu'à une taille de 25 mm)
- lignes de flux dans les contenants en verre transparents et dépolis (cordes)
- affleurement (Légères opacités ou "flocons de neige") dans les articles en verre
- condensation pouvant être éliminée par la chaleur
- taches brunes jusqu'à 15 mm sur les articles en verre opale ou en verre ambré (dûes à la lubrification)
- taches sur les articles fabriqués en noir et en couleurs très sombres
- légers manques de laque/vernis sur le fond des articles laqués et ensuite sérigraphiés
- décor réalisé sur le plan de joint sauf indication contraire lors de la commande
- présence de vernis/laque/métallisation à l'intérieur des capsules, couvercles ou capots sauf si le parachèvement est réalisé avec des équipements dédiés (assurant la propreté de la partie intérieure)
- joints tordus si cela n'empêche pas le vissage correct et l'étanchéité de l'ensemble
- bagues métallisées/laquées/dépolies sauf indication contraire
- présence de points ou d'inclusions et/ou de variations de couleur entre différents lots de production pour les articles fabriqués à partir de matériaux recyclés

QUELLES SONT LES CONDITIONS ET LES PROCÉDURES POUR DÉPOSER UNE RÉCLAMATION EN CAS DE MARCHANDISE NE RESPECTANT PAS LES LIMITES D'ACCEPTATION INDIQUÉES, ET QUELLES INFORMATIONS ET ÉCHANTILLONS DOIVENT ÊTRE INCLUS DANS LA RÉCLAMATION POUR DÉCLENCHER LA PROCÉDURE D'ÉVALUATION ?

Toute réclamation concernant un lot ne respectant pas les limites d'acceptation indiquées doit être soumise à Eurovetrocap dans les délais suivants :

- marchandise livrée en Italie : dans les 15 jours suivant la réception de la marchandise
- marchandise expédiée en Europe et au Royaume-Uni : au plus tard 60 jours après la date d'expédition
- marchandise expédiée hors d'Europe : au plus tard 90 jours après la date d'expédition

La réclamation doit être formalisée par e-mail ou par lettre adressée au responsable commercial, en utilisant le formulaire approprié et en incluant les informations suivantes :

- numéro de lot
- numéro de bon de livraison (DDT)
- défaut constaté
- type de contrôle effectué et résultat
- pourcentage de défectuosité constatée pour chaque AQL
- demande du client

Des échantillons représentatifs des défauts constatés doivent également être envoyés (au moins 10 pièces par défaut) afin d'en déterminer la cause et de fournir une réponse confirmant ou non l'acceptation du défaut.

En cas d'incompatibilité contenant/contenu les informations suivantes sur le produit doivent être fournies : composition, fiche de sécurité et modalités d'utilisation. Pour effectuer des tests de compatibilité supplémentaires, au moins 1 litre de produit doit être envoyé.

La procédure d'ouverture et d'évaluation de la réclamation ne pourra pas être lancée en l'absence d'un seul des éléments mentionnés ci-dessus.

Eurovetrocap s'engage à fournir une première réponse à la réclamation dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de toutes les informations susmentionnées. Selon la complexité du cas, la réponse définitive à une réclamation peut nécessiter plus de temps (il n'est pas toujours évident d'identifier les causes d'un problème).

Eurovetrocap se réserve le droit d'effectuer un contrôle chez le client, après la réclamation, avant d'accepter le rejet du lot.

Si, à la suite d'un retour, la conformité de la marchandise est confirmée, Eurovetrocap peut facturer au client les frais de retour du lot contesté.

QUELLES SONT LES MESURES À PRENDRE LORSQUE LA MARCHANDISE EST REÇUE AVEC UN EMBALLAGE VISIBLEMENT ENDOMMAGÉ ET QUELLES INFORMATIONS ET DOCUMENTATION DOIVENT ÊTRE FOURNIES EN CAS DE DOMMAGES APPARENTS ?

Lorsque la marchandise est reçue et que l'emballage est visiblement endommagé, il est essentiel de :

- émettre une réserve sur le document d'expédition ou bordereau d'émargement et prendre des photos pour documenter les dommages
- transmettre à Eurovetrocap les photos, les références de la commande et les copies de toutes les étiquettes présentes sur les colis et palettes endommagés
- en cas de retour de la marchandise, celle-ci devra être renvoyée dans le même état que lors de l'expédition d'origine

La procédure d'ouverture et d'évaluation de la réclamation ne pourra pas être lancée en l'absence d'un seul des éléments mentionnés ci-dessus.

QUELLE EST LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE RETOURS DE MARCHANDISES PERSONNALISÉES ET DE MARCHANDISES STANDARD ?

Les marchandises personnalisées ne peuvent pas être retournées. Si le client a commis une erreur en commandant des marchandises standard, Eurovetrocap examinera la possibilité d'accepter le retour avec des frais de transport à la charge du client. Les marchandises devront être retournées dans leur emballage d'origine et dans le même état que lors de leur expédition. En cas de remboursement de la marchandise, Eurovetrocap se réserve le droit de retenir 20 % de la valeur de vente pour la gestion du retour.

QUELLES SONT LES CERTIFICATIONS DONT DISPOSE EUROVETROCAP ?

Eurovetrocap est certifié selon les normes UNI EN ISO 9001 et ISO 14001.
Nous ne disposons pas de certifications GMP, HACCP, Vegan.

COMMENT EST-IL SUGGÉRÉ DE STOCKER LA MARCHANDISE AVANT SON UTILISATION ?

Il est recommandé de stocker les palettes chez le client dans un espace dédié dont la température est comprise entre 10°C et 45°C, à l'abri des intempéries. De plus, il est important d'éviter un taux d'humidité relative élevé, qui ne devrait pas dépasser 70 à 80 % pour éviter d'endommager les emballages en carton. Il est conseillé de conserver les palettes dans la salle de production et de les laisser s'acclimater à la température ambiante ($20 \pm 3^{\circ}\text{C}/68^{\circ}\text{F}$) avant l'utilisation des articles.

QUELLES SONT LES PROCÉDURES ET LES PRÉ-REQUIS POUR DEMANDER UN TEST DANS NOTRE LABORATOIRE INTERNE CONCERNANT LA COMPATIBILITÉ ENTRE L'EMBALLAGE ET LE CONTENU EN VRAC ?

Le laboratoire d'Eurovetrocap n'est pas certifié et ne délivre pas de certificats accrédités. Les rapports fournis décrivent simplement les comportements résultant du contact entre le contenu (bulk) et l'emballage et doivent être considérés comme des conseils d'utilisation. Aucun test de migration n'est effectué. La décision d'utiliser l'emballage avec le contenu revient au client. Pour demander l'exécution d'un test auprès de notre laboratoire interne, veuillez contacter votre responsable commercial attitré, qui vous indiquera la faisabilité, la date de début et la durée des tests.

Pour pouvoir lancer les tests, vous devez fournir :

- au moins un litre ou un kilogramme de bulk
- les fiches de sécurité (FDS)
- la liste des ingrédients (INCI)

Les tests durent 6 semaines.

Chaque test est facturé 500 euros, mais Eurovetrocap peut envisager de les réaliser gratuitement pour soutenir le client dans le lancement d'un nouveau projet. Le contenu en vrac envoyé ne sera pas restitué. Les échantillons testés pendant le test seront conservés dans nos archives pendant 3 mois, puis détruits.