



Extrait du cahier des charges

Label Qualité Reconditionnée

Dans le document, le terme « organisme » est utilisé pour désigner la structure candidate à la labellisation qui doit se conformer aux critères ci-dessous.

Le terme cédant est utilisé pour désigner le particulier, entreprise ou organisme qui désire céder le produit d'occasion.

Suivant les critères, la conformité est évaluée sur la base d'analyse documentaire, de visite de terrain et d'analyse de l'activité et d'interview.

Le document représente un extrait des critères majeurs du cahier des charges.

01 – Les conditions de reprise du produit d'occasion respectent les intérêts du cédant.

1 - Le prix de rachat du produit d'occasion est déterminé selon une règle, définie par l'organisme.

2 - Il existe un système de recours qui peut être utilisé dans le cadre d'un désaccord entre le cédant et le repreneur. Les modalités de recours et de communication sont clairement définies.

3 - Les risques de vol et de dégradation du produit sont limités, particulièrement lors de son stockage intermédiaire avant reconditionnement, grâce à la mise en place de mesure sécurité adaptées.

4 – La provenance des objets d'occasion récupérés est enregistré, dans un livre de police ou fichier équivalent.

5 - Le fait générateur du transfert de propriété est clairement communiqué au cédant, et formalisé par un acte de transfert adapté.

6 - Le cédant est informé des modalités lui permettant de supprimer et récupérer ses données, y compris personnelles.

02 – Le reconditionnement permet de s'assurer de la sécurité et du bon état de l'ensemble des fonctionnalités, tout en rallongeant la durée de vie des produits, composants et matières.

7- Le processus de reconditionnement permet de tracer les opérations réalisées sur le produit, qu'il s'agisse d'étapes de vérification ou de remise en état.



8 - A chaque fois que nécessaire, toutes les données enregistrées et liées au précédent utilisateur sont supprimées selon une procédure établie par l'organisme.

9 - L'organisme réalise systématiquement des tests d'usure du produit, de ses composants et accessoires. Les tests concernent à minima l'aspect visuel, et l'état de toutes les fonctionnalités du produit auquel l'utilisateur peut légitimement s'attendre.

10 - Si l'état de fonctionnement du produit le nécessite, des étapes de réparation ou remise en état sont réalisées.

11 - Le processus de reconditionnement exploite de façon adaptée les opportunités de réemploi des composants, ou réutilisation / valorisation matière des déchets, dans le respect de la hiérarchie de traitement des déchets. Les pièces et produits non reconditionnables sont récupérées pour réemploi, réutilisation, revente ou sont acheminées vers les filières de valorisation/éco-organismes compétents.

03. La vente repose sur des informations suffisantes sur l'état réel du produit reconditionné, de ses composants, accessoires et sur les garanties associées.

15 - Une garantie légale de conformité d'au minimum égale à 6 mois est clairement indiquée, et couvre les pannes, les dysfonctionnements et le caractère limité des performances.

16 - L'état du produit donne une description fidèle de son état réel. Si des grades sont utilisés, leur définition est précisée. La présence et l'état d'éventuels accessoires sont clairement indiqués.

17 - Il existe un Service qui gère la Relation Client et un Service Après-Vente basé en Europe et disponible en français qui fonctionne selon des critères de performance définis et pilotés pour satisfaire le client. Le client est informé des modalités de demande de S.A.V., qui sont systématiquement enregistrées et traitées dans des délais définis

18 - Les expressions « état neuf », « comme neuf », « à neuf » ou toute mention équivalente, ne peuvent être utilisées pour un produit ou une pièce détachée qualifié de « produit reconditionné » ou accompagné de la mention « reconditionné ». De même, la mention de « garantie constructeur » ne peut être utilisée. Enfin, l'utilisation de la mention « reconditionné en France » est réservée aux opérations qui sont réalisées en totalité sur le territoire national.

Les contrôles et éventuelles interventions techniques spécifiques à chaque produit garantissent le bon état de l'ensemble de ses fonctionnalités.

Les téléphones portables labellisés sont sûrs et ont un potentiel de durée de vie rallongée.

1. Quand la marque de téléphone le permet, sa capacité de charge est systématiquement mesurée et enregistrée dans la fiche produit. Seuls les téléphones dont la capacité de charge est de 80% par rapport à la capacité initiale ou qui ont réalisé un maximum de 700 cycles de charge sont redistribués



comme téléphone reconditionné. A défaut (marque de téléphone pour lesquels la mesure directe de la capacité de charge via un logiciel n'est pas possible), celle-ci est évaluée grâce à un test d'utilisation de plusieurs fonctions (eg flash, etc...) et une mesure du temps de décharge associé ou à l'appréciation du précédent utilisateur. Dans ce cas, seuls les téléphones pour lesquels l'évaluation est jugée bonne sont redistribués comme téléphone reconditionné.

2. Des tests sont réalisés de manière systématique sur toutes les fonctionnalités, et sont adaptés en fonction des modèles d'appareils. Le résultat des tests est enregistré dans le dossier de l'appareil.

3. La classification /gradation de l'aspect visuel du produit est communiquée systématiquement avec une description simple et claire et couvrant l'aspect des façades avant et arrière.

4. Les accessoires fournis avec le téléphone sont très clairement indiqués sur la fiche produit. Si des accessoires sont proposés, l'existence de la norme CE et l'attestation CE est disponible.

5. Si le compte associé au téléphone est bloqué (ex: comptes itunes, gmail...), le cédant doit être contacté et donner son autorisation expresse pour supprimer le compte. L'accord est enregistré dans le dossier de l'appareil.

6. La carte mère est systématiquement détruite si les données du téléphone ne peuvent pas être effacées. Cette action est enregistrée dans le dossier de l'appareil.

Les ordinateurs fixes et portables labellisés sont sûrs et ont un potentiel de durée de vie rallongé.

1. Le niveau de performance des batteries est systématiquement mesuré et enregistré. Les batteries incluses dans le produit reconditionné doivent correspondre à minima à 60 % de leur performance à l'état neuf. Le niveau de performance peut être mesuré grâce à différents outils (logiciels, procédure manuel, etc...) en comparant la capacité résiduelle par rapport à la capacité initiale de la batterie.

2. Des tests sont réalisés de manière systématique sur toutes les fonctionnalités de l'ordinateur, et sont adaptés en fonction des modèles d'appareils. Le résultat des tests est enregistré dans le dossier de l'appareil. En particulier, un diagnostic porte sur le bon fonctionnement des périphériques et des ports.

3. La classification/gradation de l'aspect visuel du produit est communiquée systématiquement. Sa description est simple et claire.

4. Concernant le disque dur, si le produit reconditionné dispose d'un disque neuf, cette indication est mentionnée dans la fiche produit. S'il dispose d'un disque dur d'occasion, les tests d'usage n'ont pas permis de déceler d'anomalie. L'information de l'état du disque (neuf/occasion) est enregistrée dans la fiche produit.

5. La présence d'accessoires fournis avec l'ordinateur est indiquée sans équivoque dans la fiche produit.

6. Si des accessoires neufs sont proposés, l'existence de la norme CE et l'attestation CE est disponible.



7. Un système d'exploitation est proposé avec l'ordinateur. La fiche produit associée indique clairement le système d'exploitation installé et son type de licence (eg citizen, refurbish, etc...). La licence associée au système d'exploitation est conforme aux règles d'utilisation de son éditeur.

8. Les logiciels fournis avec l'ordinateur sont clairement indiqués dans la fiche produit, précisant s'ils sont en version d'essai, ainsi que la durée de la période d'essai, ou s'ils sont en licence libre ou gratuite dans la fiche produit.

9. L'ordinateur est livré sans compte personnel connecté (Microsoft, Onedrive, icloud, google...)

10. Le disque dur est systématiquement détruit si les données ne sont pas effaçables. Une méthode d'effacement du disque dur du type HDD: standard Dod 5220-22.M est utilisée. Cette action est enregistrée dans le dossier de l'appareil.

Les pneus d'occasion de véhicules de tourisme labellisés sont sûrs.

1. La date de 1ère mise en circulation du pneu est identifiée. Le pneu réemployé a maximum 10 ans d'âge depuis sa 1ère mise en circulation.

2. Si une paire de pneus est vendue, il y a au maximum 2 ans d'écart entre le DOT (Department of Transportation-N° de série) de chaque pneu.

4. La mesure d'usure du pneu est enregistrée dans la fiche produit ou équivalent et est au maximum de 50%. Le système utilisé pour la mesure d'usure est clairement indiqué (gorge témoin, nombre de mesures...)

5. Un contrôle du pneu est réalisé et enregistré pour s'assurer de l'absence de fuite ou d'amorce de hernie, et que la carcasse métallique est en parfait état.

6. Les critères détaillés dans la norme AFNOR (PR NF T47-750 de juin 2020) sont respectés. L'ensemble des résultats des contrôles est enregistré dans le dossier du produit

7. Le stockage intermédiaire du pneu est réalisé de manière à éviter une détérioration liée à un empilage inadéquat.

8. Les éléments suivants liés à l'aspect visuel du pneu sont proscrits : saleté, présence de vis ou clous, pneu ayant subi un roulage à plat, réparations (présence de mèches), usure irrégulière du pneu sur la bande de roulement, pneu présentant des "plats" ou déformations mineures, présence de craquelures des flancs extérieurs et craquelures au niveau du fond de gorge de la bande de roulement, présence de coups de trottoir, lambeaux de gomme arrachés, déformation du talon intérieur, pneu pour lequel il y a eu un effacement du marquage obligatoire (par ex. marque, DOT...), présence/trace de bombe anti-crevaisson ou de tout autre produit chimique.