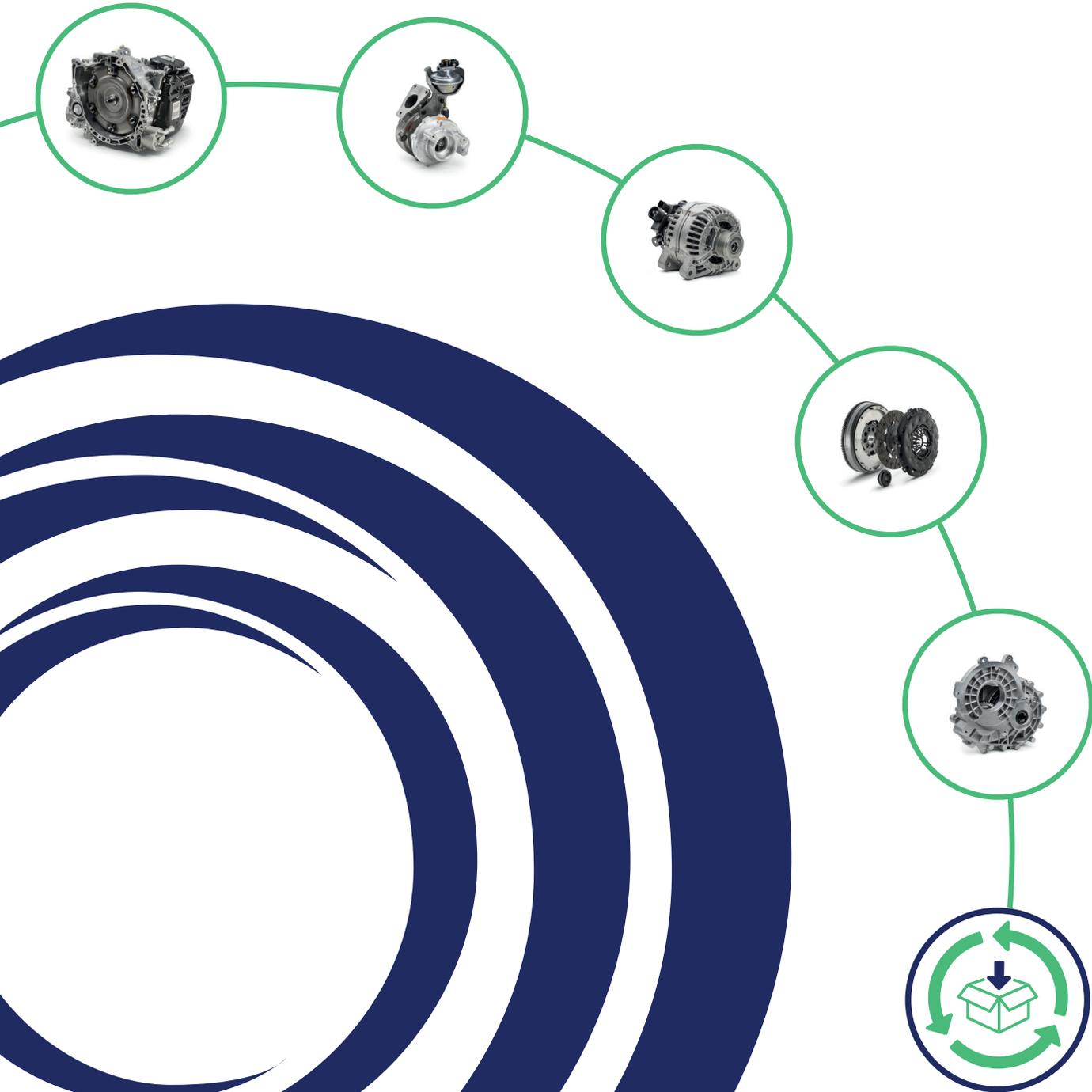


# STELLANTIS AMÉRIQUE DU NORD GUIDE — RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

POLITIQUES ET PROCÉDURES, AU MÊME ENDROIT.



RETOUR DES PIÈCES  
DE REPRISE





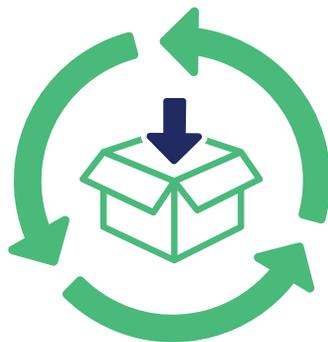
SUSTAINera

Circular Economy

*Making a better future*

Les pièces de reprise sont l'élément central de tout programme de remise à neuf viable. Pour offrir une option peu coûteuse et durable aux propriétaires de nos véhicules, il est primordial de retourner les pièces dans les délais impartis, en utilisant les méthodes d'emballage et de manutention appropriées.

L'utilisation adéquate du système de retour des pièces en reprise Stellantis/SUSTAINera garantit que les pièces d'origine Mopar<sup>MD</sup> seront utilisées pour fournir des pièces remises à neuf de haute qualité, évitant que celles-ci se retrouvent dans le marché secondaire ou chez la concurrence.



**RETOUR DES PIÈCES  
DE REPRISE**

# TABLE DES MATIÈRES

Politique de retour des pièces de reprise .....	4
Roues en aluminium .....	5
Moteurs à essence et diesel .....	6
Phares .....	7
Transmissions .....	8
Sous-ensembles de transmissions .....	9
Méthode de vidange .....	10
Convertisseurs de couple .....	11
Pompes de servodirection .....	12
Crémaillères et boîtiers de direction .....	13
Convertisseurs catalytiques .....	14
Politique de retour des pièces de reprise - Notes de procédure .....	15
Retour des pièces de reprise - Processus .....	16
Retour des pièces de reprise - Foire aux questions .....	17-18

# POLITIQUE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE SANS TRACAS !

## POLITIQUE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE DE PIÈCES REFABRIQUÉES ET DE PIÈCES DE PARE-CHOCS CONSIGNÉS

### Admissibilité des pièces de reprise au retour et au crédit

1. Seules peuvent être retournées et créditées les pièces faisant partie du programme de pièces refabriquées Mopar<sup>MD</sup> et qui ont un numéro de pièce de reprise valide.
2. Seules les pièces de reprise achetées et vendues en vertu du programme de pièces refabriquées Mopar peuvent être retournées à Stellantis contre crédit d'échange, selon le principe une pièce contre une. Le nombre de pièces de reprise reçues d'un concessionnaire ne peut pas dépasser le nombre de pièces refabriquées Mopar achetées par celui-ci.
3. Dans le cas des pièces de reprise ayant fait l'objet d'un transfert entre concessionnaires, l'admissibilité au crédit doit être transférée dans le Système global de retour des pièces de reprise – écran SGRPR.
4. Stellantis se donne le droit de rétrofacturer les concessionnaires pour un crédit accordé sur des pièces de reprise démontées ou incomplètes.
5. Stellantis peut prendre toute autre mesure jugée appropriée si la politique de retour des pièces de reprise n'est pas respectée.
6. Les pièces de reprise peuvent être retournées deux ans après la date d'achat.

### Exigences en matière de retour de pièces de reprise et acceptabilité des pièces de reprise

1. Stellantis offre une politique de retour des pièces de reprise « sans tracas » pour les moteurs, transmissions et boîtes de vitesse, boîtes de transfert, démarreurs, alternateurs, les modules de contrôle du groupe motopropulseur et les étriers de freins. Cette politique s'applique aux défaillances graves et aux dommages causés par le transport lors de l'expédition.
2. Les pièces de reprise retournées doivent être entièrement vidangées et assemblées, intactes et entières, incluant tous les composants fournis avec la pièce d'origine refabriquée Mopar consignée.
3. Les pièces de reprise désassemblées ou incomplètes donneront lieu à une réduction du crédit, voire à l'annulation de celui-ci.
4. Toutes les pièces de reprise doivent être retournées dans la même boîte ou caisse dans laquelle la pièce refabriquée Mopar a été expédiée.

### Retour de pare-chocs refabriqués

1. Il y a une valeur de dépôt de pièce sur les pare-chocs refabriqués éligibles. Les pare-chocs avant et arrières endommagés remplacés sur les modèles Stellantis 2010 et plus récents doivent être retournés au concessionnaire Mopar pour y être recyclés.
2. L'emballage d'origine n'est pas requis.
3. Les pare-chocs refabriqués Mopar sont éligibles à une consigne de reprise lorsqu'un pare-chocs Mopar 2010 ou plus récent est acheté auprès d'un concessionnaire Stellantis sur la base d'un remplacement un pour un. La quantité de pièces de reprise reçues d'un concessionnaire ne peut excéder la quantité de pare-chocs refabriqués Mopar achetés.
4. Le dépôt peut expirer et ne plus donner lieu à un remboursement si le pare-chocs refabriqués n'est pas retourné dans un délai de 15 mois.

**Il suffit de respecter les directives figurant ci-dessus et de suivre le processus de retour des pièces de reprise Mopar sans tracas pour recevoir la totalité du crédit sur les pièces de reprise. Mopar vous facilite la vie !**

## **POLITIQUE DE RETOUR - ROUES EN ALUMINIUM CONSIGNÉES POLITIQUE DE RETOUR**

En alliance avec notre votre plan Dare Forward 2030 et Économie circulaire (CE) chez Stellantis et Mopar<sup>MD</sup>, nous poursuivons sur cet élan avec l'ajout du recyclage des roues en aluminium.

Le recyclage de l'aluminium et la récupération des matériaux complètent un processus en boucle fermée avec nos usines de fabrication pour l'élimination des déchets et des pièces de notre stratégie mondiale dans le cadre du plan pour une économie circulaire.

À compter du 1<sup>er</sup> novembre 2023, des frais de dépôt de 50 \$ seront ajoutés aux achats de roues en aluminium.

La procédure de retour des roues en aluminium et de remboursement de la consigne sera intégrée à la procédure de retour des pare-chocs en vigueur chez les concessionnaires.

### **NE PAS RETOURNER LES ROUES PAR LE SERVICE DE LIVRAISON DDS !**

*Suivre les instructions ci-dessus pour éviter que votre retour soit retardé ou votre crédit annulé.*

*Programme présentement disponible aux États-Unis seulement.*

**Toute question concernant le retour de pièces de reprise doit être adressée au service clientèle du système global de retour des pièces de reprise : DealerCONNECT > Parts > Contact Global Core Returns (preferred) ou 1 866 254-2940.**

# MOTEURS À ESSENCE ET DIESEL REFABRIQUÉS

## POLITIQUE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

### DISPOSITION

### MONTANT DE LA RÉTROFACTURATION \$ OU % DE LA VALEUR DE LA PIÈCE DE REPRISE

Vidange incorrecte

75 \$

Composants désassemblés/manquants

75%

Chapeaux d'arbre à cames manquants

100%

Capuchons principal et de tige manquants

100%

Contenant de retour d'origine manquant

100%

Mauvaise pièce reçue

100%

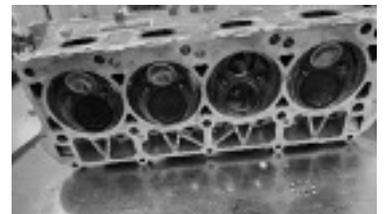
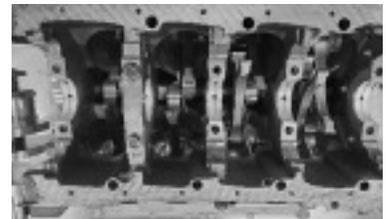
### CULASSES

Soupapes manquantes

25%

Chapeaux d'arbre à cames manquants

100%



Toute question concernant le retour de pièces de reprise doit être adressée au service clientèle du système global de retour des pièces de reprise : DealerCONNECT > Parts > Contact Global Core Returns (preferred) ou 1 866 254-2940.

# PIÈCES CONSIGNÉES - PHARE POLITIQUE DE RETOUR

Dans le cadre de notre plan Dare Forward 2030 et du plan d'économie circulaire (CE) au sein de Stellantis et de Mopar<sup>MD</sup>, nous poursuivons sur cette lancée avec l'ajout de la refabrication des phares.

**À compter du 1<sup>er</sup> décembre 2023, des frais de dépôt de 120 \$ seront ajoutés à l'achat de certains modèles de phare.**

*Programme présentement offert aux États-Unis et au Canada.*

## LE PROCESSUS DE RETOUR DES PHARES

Le processus de retour des phares et de recevoir le crédit de dépôt est le même processus de retour de base pour retourner les pièces mécaniques à votre dépôt de face - retour via DDS normal avec d'autres pièces de reprise mécaniques.

*Le non-respect de ce qui précède entraînera un retard ou l'absence de crédit.*

## Foire aux questions

### **Pourquoi me demande-t-on un dépôt pour ces produits ?**

Nous remettons à neuf des ensembles de phares et avons besoin de ce matériel pour amorcer ce processus. Un nouveau verre sera utilisé sur les phares refabriqués.

### **Mopar va-t-il apposer des autocollants Pièce avec dépôt sur les stocks préexistants ?**

Nous nous efforçons d'apposer des étiquettes de dépôt dans la mesure du possible, mais l'étiquette de dépôt n'est pas présente sur tous les stocks. Vous pouvez commander des rouleaux d'étiquettes de dépôt directement auprès de l'imprimeur : [moparlabels@rrd.com](mailto:moparlabels@rrd.com)

### **Comment retourner la pièce ?**

Retour par SLD normal avec d'autres pièces mécaniques.

### **La boîte d'origine est-elle nécessaire ?**

Oui, veuillez faire tout votre possible pour retourner la boîte d'origine du fabricant dans laquelle le nouveau phare a été livré.

### **Que dois-je faire si la boîte d'origine est manquante ou détruite ?**

Veuillez utiliser un emballage de remplacement approprié et ajouter une remarque à l'intérieur « boîte d'origine endommagée/détruite ».

### **Que se passe-t-il si le phare vient du marché secondaire ?**

Étant donné que vous remplacez la lampe par un phare d'origine, le retour de la lampe provenant du marché secondaire sera accepté sous le numéro de pièce commandée.

### **Que se passe-t-il si le phare est manquant ? Comment serai-je remboursé ?**

Si le phare est manquant à la suite d'un accident, une demande de réclamation complémentaire doit être effectuée auprès de la compagnie d'assurance pour la récupération de la pièce.

### **Que faire si le phare/lentille est cassé/rayé/endommagé ?**

Retournez ce que vous avez de l'ensemble; il n'est pas nécessaire de retourner les morceaux de verre cassés.

### **Que se passe-t-il si le phare est complètement écrasé et en morceaux ?**

Retournez ce que vous avez de l'ensemble; il n'est pas nécessaire de retourner les morceaux de verre cassés.

# TRANSMISSION REFABRIQUÉE DE REPRISE POLITIQUE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

## DISPOSITION

## MONTANT DE LA RÉTROFACTURATION \$ OU % DE LA VALEUR DE LA PIÈCE DE REPRISE

### Vidange incorrecte

75 \$

- La pièce n'a pas été entièrement purgée ou contenait des saletés accumulées en atelier lorsqu'elle a été retournée

\*Prendre note que certaines transmissions à 8 et 9 vitesses sont autonomes et non vidangeables, et ne sont pas soumises à la politique.

### Feuille de diagnostic

75 \$

- Aucune feuille de diagnostic n'était jointe à la pièce sous garantie reçue

### Capteur de vitesse d'entrée/sortie manquant

50 \$ ch.

- Aucune feuille de diagnostic n'était jointe à la pièce sous garantie reçue

### Bloc de solénoïde manquant

\$100

- Transmission reçue sans le bloc solénoïde.

### Plaque de retenue ou convertisseur de couple manquant

15%

- Transmission reçue sans le convertisseur de couple.
- La pièce doit être retournée avec la plaque de retenue et le convertisseur de couple installés

### Surmultiplicateur manquant

50%

- Transmission reçue sans le surmultiplicateur.

### Bloc hydraulique manquant

25%

- Transmission reçue dépourvue du bloc hydraulique

### Emballage vide

100%

- Numéro d'emballage consigné non utilisé
- Numéro de pièce de l'emballage consigné – UCONTRET00

### Pièce désassemblée

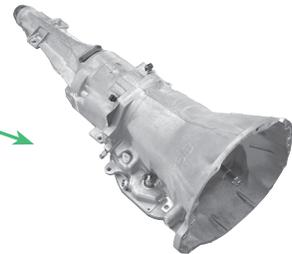
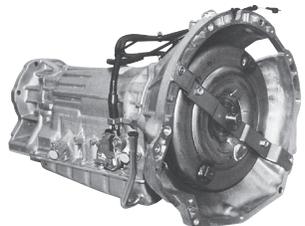
- La pièce reçue était désassemblée

### Boîte ou caisse d'origine manquante

225 \$

### Mauvaise pièce reçue

100%



**Il suffit de respecter les directives figurant ci-dessus et de suivre le processus de retour des pièces de reprise Mopar sans tracas pour recevoir la totalité du crédit sur les pièces de reprise. Mopar vous facilite la vie !**

# SOUS-ENSEMBLES DE TRANSMISSION REFABRIQUÉS

## POLITIQUE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

### DISPOSITION

### RÉTROFACTURATION EN \$ OU % DE LA VALEUR DE LA PIÈCE DE REPRISE

#### Ensembles d'embrayages d'entrée

- Arbre primaire plié/endommagé
- Cloche d'embrayage d'entrée endommagée
- Pièces manquantes

50%

50%

50%



#### Ensemble de pompe à l'huile

- Arbre de réaction endommagé
- Carter de pompe endommagé
- Pièces manquantes

50%

50%

50%



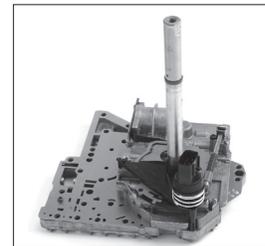
#### Boîtier de soupapes

- Arbre plié/endommagé
- Ensemble de soupapes endommagé
- Pièces manquantes

50%

50%

50%



Toute question concernant le retour de pièces de reprise doit être adressée au service clientèle du système global de retour des pièces de reprise : DealerCONNECT > Parts > Contact Global Core Returns (preferred) ou 1 866 254-2940.

## MÉTHODE DE VIDANGE

Dans le cadre de nos efforts continus en matière de respect de l'environnement, il est important que vous preniez connaissance de notre politique de retour des pièces de reprise de modules de contrôle du groupe motopropulseur. La procédure à suivre pour vidanger correctement les unités moteur et de transmission des pièces de reprise avant de les retourner à Mopar<sub>MD</sub> est décrite ci-dessous.

### L'une des raisons les plus courantes de la rétrofacturation est la suivante « Pièces mal vidangées »

Les normes globales d'acceptation des retours de pièces de reprise sont insérées dans toutes les unités Reman expédiées et sont référencées au dos du catalogue Reman. Ces normes précisent que toutes les pièces de reprise doivent être vidangées de leur fluide, faute de quoi une rétrofacturation de 75 \$ par pièce sera imposée.



### Toute pièce de reprise se doit d'être vidangée correctement

Le respect de cette politique est nécessaire pour protéger l'environnement et se conformer aux réglementations environnementales. Nos chauffeurs ont reçu pour instruction de ne ramasser que les pièces vidangées.

### Méthode de vidange

Tous les ensembles doivent être vidangés sur une surface en béton creuse et enduite ou couverte de matériau anti-déversement et comprenant au besoin des égouttoirs et des produits absorbants. Si l'aire de vidange se trouve à l'extérieur, elle doit être couverte pour empêcher l'eau de pluie de s'y collecter et éviter ainsi la pollution des eaux de pluie et de la neige fondante par les écoulements contaminés. Vous devez toujours vous servir d'un entonnoir pour vidanger les liquides directement dans un contenant approprié pour élimination subséquente conformément aux normes environnementales en vigueur.

### Transmissions

Enlevez le carter et le bouchon de vidange. Vidangez ensuite le convertisseur de couple séparément en l'inclinant à plusieurs reprises pour permettre au liquide de s'écouler. Remplacez le carter et le bouchon de vidange sur le convertisseur de couple après la vidange. Enfoncez la jauge dans la transmission et serrez tous les boulons du carter pour empêcher tout liquide résiduel de s'écouler.

### Moteurs

Enlevez le bouchon du carter et laissez l'huile moteur s'écouler pendant suffisamment de temps pour drainer complètement. Enfoncez la jauge d'huile dans le moteur et serrez tous les boulons et conduits pour empêcher toute huile résiduelle de s'écouler.

### Critère de rétrofacturation

La somme de 75 \$ (par pièce de reprise) sera rétrofacturée au concessionnaire lorsqu'une pièce de reprise est mal vidangée. Cette rétrofacturation s'appliquera également aux pièces qui sont reçues dans des contenants imbibés de liquide ou présentant des fuites visibles. Ces pièces de reprise rétrofacturées seront documentées et photographiées.

**Il suffit de respecter les directives figurant ci-dessus et de suivre le processus de retour des pièces de reprise Mopar sans tracas pour recevoir la totalité du crédit sur les pièces de reprise. Mopar vous facilite la vie !**

## CONVERTISSEURS DE COUPLE REFABRIQUÉS DE REPRISE DE REPRISE

### DISPOSITION

### MONTANT DE LA RÉTROFACTURATION \$ OU % DE LA VALEUR DE LA PIÈCE DE REPRISE

#### Mauvaise pièce reçue

- Réception de la mauvaise pièce ou d'une pièce qui ne correspond pas aux documents.

100%



#### Dommmages externes de la pièce

15%



Toute question concernant le retour de pièces de reprise doit être adressée au service clientèle du système global de retour des pièces de reprise : DealerCONNECT > Parts > Contact Global Core Returns (preferred) ou 1 866 254-2940.

# POMPES DE DIRECTION ASSISTÉE (PDA) REFABRIQUÉES POLITIQUE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

## DISPOSITION

## MONTANT DE LA RÉTROFACTURATION \$ OU % DE LA VALEUR DE LA PIÈCE DE REPRISE

Arbre d'entraînement de la PDA manquant

100%



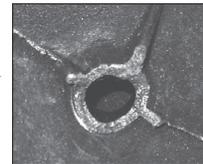
Tube de sortie de PDA coupé ou endommagé

80%



Tube-réservoir de PDA manquant ou endommagé

80%



Connecteur de PDA abîmé, endommagé ou manquant

50%



Bouchon de réservoir de PDA abîmé ou manquant

10%



Réservoir de PDA abîmé, endommagé ou manquant

80%



Couvercle ou trous de fixation de PDA abîmés

100%



Mauvaise pièce reçue

100%

Il suffit de respecter les directives figurant ci-dessus et de suivre le processus de retour des pièces de reprise Mopar<sup>MD</sup> sans tracas pour recevoir la totalité du crédit sur les pièces de reprise. Mopar vous facilite la vie !

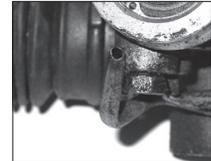
# CRÉMAILLÈRES ET BOÎTIERS DE DIRECTION REFABRIQUÉES POLITIQUE GLOBALE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

## DISPOSITION

## MONTANT DE LA RÉTROFACTURATION \$ OU % DE LA VALEUR DE LA PIÈCE DE REPRISE

**Canalisation de crémaillère abîmée**

10%



**Filetage de canalisation de  
crémaillère dénudé**

100%

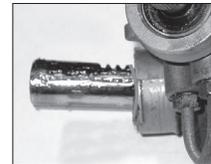
**Canalisation de crémaillère  
tordue ou endommagée**

10%



**Biellette de direction intérieure  
de la crémaillère manquante**

50%



**Connecteur de crémaillère  
abîmé, fendu, endommagé ou  
manquant**

50%



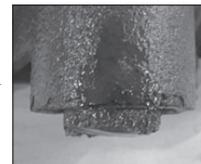
**Biellette de direction intérieure de  
la crémaillère tordue ou endommagée**

50%



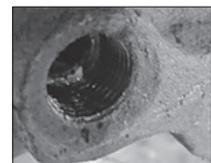
**Axe du secteur denté abîmé  
ou endommagé**

100%



**Filetage d'orifice du secteur  
denté dénudé**

100%



**Mauvaise pièce reçue**

100%

R & P = Crémaillère  
SG = Boîtier de direction

Toute question concernant le retour de pièces de reprise doit être adressée au service clientèle du système global de retour des pièces de reprise : DealerCONNECT > Parts > Contact Global Core Returns (preferred) ou 1 866 254-2940.

## NORMES DE RETOUR DES CONVERTISSEURS CATALYTIQUES REFABRIQUÉS

- Le convertisseur catalytique doit être intact et tous les tuyaux doivent être complètement enlevés avant le retour de la pièce (tel qu'illustré)
- Mopar<sup>MD</sup> ne remboursera que 50 % de la valeur du dépôt/de la pièce de reprise sur les retours non conformes aux directives énoncées ci-dessus
- Exception : Tous les convertisseurs catalytiques retournés pour des questions de qualité au Centre de contrôle technique de la qualité doivent être retournés dans leur état d'origine (il ne faut pas enlever les tuyaux)
- Pour assurer la sécurité de tous, coller les extrémités qui ont été coupées (avec du ruban adhésif ou du ruban d'emballage) afin d'éviter les blessures potentielles lors de la manipulation.



**Il suffit de respecter les directives figurant ci-dessus et de suivre le processus de retour des pièces de reprise Mopar sans tracas pour recevoir la totalité du crédit sur les pièces de reprise. Mopar vous facilite la vie !**

## REMARQUES SUR LA PROCÉDURE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

### Préparer une pièce de reprise en vue de la cueillette

- Ranger la pièce de reprise dans le contenant d'origine
- Insérer le billet de contrôle de retour de la pièce de reprise dans l'enveloppe de retour (n° de pièce 00PM1262)
- Joindre l'enveloppe de retour des pièces de reprise à l'emballage

REMARQUE : Merci d'emballer seulement une pièce de reprise et un billet de vérification de retour de la pièce de reprise par contenant. Les pièces de reprise non emballées conformément à la politique de retour des pièces de reprise Mopar<sub>MD</sub> pourraient être rétrofacturées à 100%.

### Dispositions relatives à la cueillette par le service de livraison dédié (SLD) ou le transporteur

- Le service SDL ou le transporteur ne recueillera que les pièces de reprise qui ont été attribuées sur le document d'expédition du concessionnaire
- Les concessionnaires qui ne bénéficient pas du service de livraison dédié doivent suivre les procédures énoncées dans la foire aux questions pour retourner des pièces de reprise
- Remettre les documents suivants au conducteur du SLD ou au transporteur : deux exemplaires du document d'expédition du concessionnaire dûment signés — conserver une copie pour vos dossiers

### Processus du crédit du concessionnaire

- Le processus de crédit au concessionnaire est finalisé lorsque la pièce de reprise est reçue à une installation Mopar
- Le crédit du concessionnaire apparaîtra sur le relevé hebdomadaire du concessionnaire
- Les retours de pièces de reprise peuvent faire l'objet d'une vérification et être entièrement rétrofacturés jusqu'à 90 jours après la réception par l'installation Mopar
- Le système global de retour des pièces de reprise remet un crédit pièce unique
- Des renseignements de crédit détaillés sont imprimés sur la note de crédit du concessionnaire, notamment le numéro de billet de vérification de retour de la pièce de reprise
- Numéro du billet, la date et le numéro de la pièce de reprise

### Autres écrans accessibles

- Affichage des ventes du concessionnaire : Afficher les ventes que vous avez effectuées à d'autres concessionnaires et qui ont été traitées par le système global de retour des pièces de reprise GCSR
- Demande de pièces : Afficher les détails sur les pièces, y compris la description, le niveau de contrôle, l'admissibilité, la quantité en demande, la valeur de reprise et la date d'entrée en vigueur
- Listes des concessionnaires : Chercher un code-concessionnaire par nom de concession. Cette liste sert aux ventes entre concessionnaires.

Il suffit de respecter les directives figurant ci-dessus et de suivre le processus de retour des pièces de reprise Mopar sans tracas pour recevoir la totalité du crédit sur les pièces de reprise. Vous référer à votre catalogue de pièces refabriquées pour plus d'informations sur les directives de retours de retour et les normes standard d'acceptation. Toute question concernant le retour des pièces de reprise doit être adressée au service clientèle du système global de retour des pièces de reprise : 1 866 254-2940. Une assistance est disponible.

**Toute question concernant le retour de pièces de reprise doit être adressée au service clientèle du système global de retour des pièces de reprise : DealerCONNECT > Parts > Contact Global Core Returns (preferred) ou 1 866 254-2940.**

# PROCESSUS DU SYSTÈME GLOBALE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE (GCRS)



## 1. CONCESSION

- Traiter la pièce de reprise/pièce consignée dans le système global de retour des pièces de reprise (GCRS)
- Joindre les codes à barres appropriés sur les pièces que vous retournez



## 2. SERVICE DE LIVRAISON DÉDIÉ (SLD)

- Balayer les codes à barres des pièces et accorder un crédit au concessionnaire
- Transporter les pièces jusqu'au centre de distribution des pièces



## 3. AER/FRED JONES — PROGRAMME NATIONAL DE CUEILLETTE DE PIÈCES DE REPRISE

- Frais de 100 \$ pour les moteurs à essence
- Frais de 125 \$ pour les moteurs diesel
- Contacter AER pour les détails au 1 800 348-3673



## 4. CENTRES DE DISTRIBUTION DES PIÈCES

- Décharger les pièces de reprise des camions
- Balayer les codes à barres des retours et trier les retours dans des bacs
- Effectuer la correspondance



## 5. TRANSPORTEUR GÉNÉRAL

- Transporter les pièces et les consignes de reprise jusqu'au Centre des pièces de reprise de Memphis (MCC)



## 6. CENTRE DES PIÈCES DE REPRISE DE MEMPHIS

- Les camions sont déchargés au Centre des pièces de reprise de Memphis
- Les retours sont triés et les codes à barres sont balayés afin de produire un reçu
- Les pièces sont inspectées à la recherche de dommages
- Au besoin, la pièce est rétrofabriquée et est retournée à la concession
- Les stocks sont entreposés au Centre des pièces de reprise de Memphis pour refabrication ultérieure
- Le Centre des pièces de reprise de Memphis répond aux commandes et les envoie aux fournisseurs à mesure qu'elles sont reçues



## 7. TRANSPORTEUR GÉNÉRAL

- Un transporteur général transporte les pièces de reprise jusqu'au fournisseur



## 8. FOURNISSEUR

- Les camions sont déchargés chez le fournisseur
- Les pièces de reprise sont triées par numéro de pièce
- Les pièces de reprise sont inspectées à la recherche d'un dommage et sont inventoriées
- Les pièces de reprise sont utilisées pour la refabrication de pièces
- Les produits finis sont expédiés au centre de distribution de pièces Mopar<sup>MD</sup>



## 9. CENTRE DE DISTRIBUTION DE PIÈCES

- Le concessionnaire commande les pièces
- Le centre de distribution de pièces complète la commande, l'expédie et la livre
- La facture sera émise au concessionnaire, générant l'éligibilité

## FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

### 1. Comment puis-je retrouver la demande de retour des pièces de reprise que j'ai inscrite ?

Lorsque vous saisissez la demande de retour, notez le numéro du billet de contrôle de la pièce de reprise (par exemple, C123456789). Le message « Press Tracking Summary » apparaîtra au haut de l'écran suite à la saisie de votre demande. Numéro du billet de contrôle de la pièce de reprise Les numéros peuvent être localisés en sélectionnant « Tracking Summary » et en effectuant une recherche par numéro de pièce.

Sélectionner l'onglet *Print/Cancel/Dealer Sales*, entrez la date à laquelle la demande a été saisie pour le retour et sélectionnez « Search ».

### 2. J'ai fait une demande de retour de pièces de reprise. Comment puis-je trouver les documents ?

Les codes à barres et les documents d'expédition du concessionnaire doivent être imprimés à partir de DealerCONNECT. Sélectionnez l'onglet *Print/Cancel/Dealer Sales*, modifiez la date du menu déroulant pour qu'elle corresponde à la date à laquelle la pièce a été enregistrée pour le retour et sélectionnez « Search ». Les codes à barres sont identifiés comme étant C123456789 et les documents d'expédition sont identifiés comme étant GCRSSHP #2020-31-07.

### 3. J'ai saisi la demande de retour des pièces de reprise hier et maintenant je n'ai pas d'éligibilité. Allez-vous la réinscrire pour que je puisse enregistrer le retour ?

Il n'est pas nécessaire de réinscrire la demande. Dans l'onglet *Print/Cancel/Dealer Sales*, remplacez la date par celle d'hier et cliquez sur « search ». Votre demande de retour devrait apparaître. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter le service à la clientèle du système global de retour des pièces de reprise pour obtenir de l'aide.

### 4. Pourquoi ne puis-je pas trouver la demande de retour que j'ai inscrite dans l'écran d'impression ?

Assurez-vous que la demande a été affectée pour la cueillette. Après avoir complété la demande, attendez une demi-heure pour imprimer les documents. Par exemple, si une demande a été assignée au ramassage à 11 h 04, attendez 11 h 30 pour imprimer les documents.

### 5. Comment puis-je annuler un retour de pièces de reprise ?

Les concessionnaires peuvent annuler les retours de pièces de reprise en sélectionnant l'onglet *Print/Cancel/Dealer Sales* et en sélectionnant le sous-onglet « *Cancel/Dealer Sales* ». Localisez le numéro de suivi, le numéro de pièce et la date à annuler, et cochez la case correspondant à cet élément sur la gauche. Ensuite, sélectionnez « Cancel » au bas de l'écran. Le message : « Are you sure you want to Cancel Pending return? » s'affichera. Sélectionnez « Yes » et la demande sera annulée. L'admissibilité de la pièce sera rétablie pour ce numéro de pièce.

### 6. Comment puis-je contester une rétrofacturation que j'ai reçue à la suite d'un retour de pièce de reprise ?

Pour une rétrofacturation « Mauvaise pièce retournée » — 60-A, veuillez contacter le service clientèle du système global de retour des pièces de reprise au 866-254-2940 pour obtenir de l'aide. Sur demande, une photo numérique de la pièce retournée au Memphis Core Center (MCC) sera transmise au concessionnaire.

Afin d'éviter toute rétrofacturation d'une pièce retournée par erreur, vérifiez les boîtes sortantes et assurez-vous que la pièce est associée au ticket de contrôle correspondant.

Pour la rétrofacturation d'une pièce « démontée », veuillez contacter le service clientèle du système global de retour des pièces de reprise au 866-254-2940 pour obtenir de l'aide. Si vous le souhaitez, une photo numérique de la pièce retournée au Memphis Core Center (MCC) peut être transmise.

Essayez de remonter la pièce du mieux que vous pouvez. Si la pièce est démontée parce que les pièces internes sont trop endommagées pour être remontées, placez une note explicative à l'intérieur de la boîte ou du bac de rangement (assurez-vous d'indiquer que vous avez essayé de réassembler). Les inspecteurs du Memphis Core Center (MCC) vérifieront et traiteront le dossier en conséquence. Si vous recevez toujours une rétrofacturation, veuillez appeler le numéro ci-dessus.

Sachez que si vous recevez une rétrofacturation pour un retour qui a été retenu pendant une longue période avant d'être expédié, le service à la clientèle du système global de retour des pièces de reprise demandera un document d'expédition du concessionnaire indiquant la date d'expédition. Il est possible que votre demande d'annulation de la rétrofacturation soit refusée si vous n'expédiez pas vos pièces dans les jours qui suivent votre demande de retour.

### 7. Dans l'écran de suivi, la pièce de reprise que j'ai renvoyée indique « Canceled by Dealer », malgré le fait que j'ai bien retourné la pièce de reprise. Et maintenant ?

Si l'entrée est annulée, le concessionnaire ne recevra pas de crédit. En annulant le retour, votre concession déclare qu'il s'agit d'une erreur. L'historique du suivi dans le système global de retour des pièces de reprise n'est plus disponible sur ce billet de contrôle. Lorsqu'un concessionnaire annule un retour de pièce de reprise, l'éligibilité de cette pièce est rétablie.

### 8. Quel est le numéro de référence pour retourner un conteneur vide ?

Le numéro de pièce pour un conteneur consigné est UCONTRET00. Les deux derniers chiffres doivent être zéro, zéro (00).

## POLITIQUE GLOBALE DE RETOUR DES PIÈCES DE REPRISE

### 9. Comment puis-je commander davantage d'enveloppes de retour des pièces de reprise ?

Les enveloppes de retour peuvent être commandées avec une commande quotidienne de pièces, en utilisant la référence OOPM1262.

### 10. Comment transférer l'éligibilité d'une pièce de reprise à un autre concessionnaire ?

Pour transférer l'éligibilité de la pièce de reprise :

Parts > Global Core Returns > Print/Cancel Dealer Sales > entrer le code de code-concessionnaire (ou recherchez par le nom) Dealer name > inscrire le numéro de la pièce (utiliser U pour un transfert de pièce R) > Search > à l'écran suivant, cliquer CONFIRM part # and Qty > Submit

Pour visualiser l'activité de transfert vers et depuis les concessionnaires :

Parts > Global Core Returns > Core/Tracking Inquiry > View Dealer Sales > Select Sales to or Purchases from > Search - L'activité des douze derniers mois s'affichera.

Pour rappel, il incombe au concessionnaire acheteur de s'assurer que le concessionnaire vendeur transfère l'éligibilité des retours au moment d'un achat de gré à gré, Stellantis n'étant pas au courant de cette transaction.

### 11. Dois-je transférer manuellement l'éligibilité des pièces vendues par le biais d'une commande 5300 ?

Non. Le système global de retour des pièces de reprise transfère systématiquement l'éligibilité.

### 12. Pourquoi n'ai-je pas reçu l'éligibilité d'une pièce Reman que je viens d'acheter ?

Attendre quelques jours après l'achat pour que l'éligibilité parvienne au système. Si le concessionnaire n'a pas reçu l'éligibilité au moment de la facturation, contacter le service à la clientèle du système global de retour des pièces de reprise au 866-254-2940 pour obtenir de l'aide.

### 13. Comment puis-je obtenir un crédit pour une pièce de reprise que j'ai retournée il y a plus de 60 jours ?

Envoyez une copie du document d'expédition du concessionnaire par courriel à l'adresse suivante : [coregrp@stellantis.com](mailto:coregrp@stellantis.com). Le service clientèle du système global de retour des pièces de reprise assure un suivi des demandes mensuelles de crédit traitées manuellement de la part des concessionnaires. La date d'enlèvement figurant sur le DSD **doit être supérieure à 60 jours** pour bénéficier d'un crédit manuel.

### 14. Comment récupérer une pièce que j'ai retournée par erreur ?

Demandez au centre de distribution de pièces concerné de localiser la pièce si elle a été retournée il y a moins d'une semaine.

**Si le centre de distribution de pièces en question n'est pas en mesure de trouver la pièce, celle-ci sera acheminée vers sa destination finale et ne sera pas retournée au concessionnaire.**

### 15. Quelle est la différence entre une pièce de reprise renvoyée par le PGM et un retour obligatoire au titre de la garantie ?

Les pièces de reprise doivent être retournées à l'aide du système global de retour des pièces de reprise sous l'onglet Core PGM si la pièce a été utilisée dans le cadre d'un travail sous garantie, mais n'est pas rappelée comme retour obligatoire pour inspection.

Les pièces de reprise doivent être retournées à l'aide de la section **Part Return Analysis System+ (PRAS+)** de DealerCONNECT si la pièce est rappelée en tant que retour obligatoire pour inspection. Le crédit pour les pièces de reprise est intégré dans le code-barres utilisé pour le retour. Il n'est pas nécessaire de demander une pièce de reprise distincte dans le système global de retour des pièces de reprise.

### 16. Ma concession a fusionné avec une autre concession, mais je n'ai pas droit à leur stock acheté lors de la vente. Que dois-je faire ? (Achat ou vente)

Contactez le service à la clientèle du système global de retour des pièces de reprise pour vérifier l'achat-vente. L'admissibilité sera transférée de l'ancien code-concessionnaire au nouveau code—concessionnaire.

### 17. Je ne bénéficie pas du service de livraison dédié (SLD); comment puis-je renvoyer correctement des pièces ?

#### Route des concessionnaires

DDS (EE.UU. continental)

SLD (États-Unis continentaux)  
Non-SLD (États-Unis continentaux),  
incluant Interligne

Hors États-Unis\*\* Alaska, Hawaï,  
Porto Rico

#### < 68 kg, 330 cm de circonférence

SLD vers le centre de distribution  
de pièces

Transport terrestre vers  
Memphis Core  
Center\* UPS Acct#W888F9

Contacteur un représentant BAX  
Contacteur un représentant Eagle

#### ≥ 68 kg, 330 cm de circonférence

SLD vers le centre de distribution  
de pièces

LTL (moins de chargement)  
vers le centre de distribution  
de pièces

Contacteur un représentant BAX  
Contacteur un représentant Eagle

#### Anciennes pièces de reprises

HazMat\*\*\*

SLD vers le centre de distribution  
de pièces

Contacteur la Hotline système  
global de retour des pièces de  
reprise 866-254-2940

Contacteur la Hotline système  
global de retour des pièces de  
reprise pour les instructions :  
866-254-2940

\* Le compte UPS ne peut être utilisé QUE pour les concessionnaires non SLD (DDS) qui expédient par voie terrestre directement au centre de reprise de Memphis. Toute autre utilisation fera l'objet d'une facturation croisée sur le compte du concessionnaire.

\*\* Le prestataire logistique déterminera la méthode de transport la plus économique.

\*\*\* Les anciennes pièces HazMat sont considérées comme des pièces de reprise qui ont été reçues à l'origine en tant que pièces HazMat. Ces politiques ne s'appliquent qu'aux pièces de reprise, qu'elles soient ou non destinées à un programme. Les cycles de retours et les autorisations de retour de matériel (ARM) doivent continuer à être renvoyés au PDC concerné. Si vous avez des questions ou avez besoin d'éclaircissements concernant ces politiques, veuillez-vous adresser à la hotline Mopar système global de retour des pièces de reprise : 1 866 254-2940.

