

Des retours **AU TOP**

Notre guide pour restituer vos chariots et équipements de location.



 **JUNGHEINRICH**

Ensemble vers la réussite

De la livraison à la restitution.

Merci d'avoir choisi l'un de nos chariots... et la relation de confiance qui va avec.

Chez Jungheinrich, louer un chariot, c'est bénéficier de performances puissantes, d'une technologie fiable et d'une efficacité énergétique qui fait la différence. Nous avons mis en place des standards clairs pour une restitution sereine et conforme de nos chariots et équipements associés, afin de garantir sérénité et fiabilité pour vous comme pour nous.

Dans ce guide, découvrez toutes nos astuces pour un retour simple, rapide et sans imprévu.



Les clés d'un retour réussi

Le déroulement et les infos essentielles

À la fin d'un contrat de location, les chariots et leurs équipements associés doivent être restitués. Il peut arriver que l'évaluation de l'état du matériel diffère entre le client et Jungheinrich, notamment sur le niveau d'usure. Cette brochure a pour objectif d'établir des critères transparents afin de rendre le processus de restitution clair et équitable pour les deux parties.

Évaluation de l'état en fin de location.

Lorsque la période de location prend fin, un transporteur effectue une première inspection générale des chariots et équipements directement sur le site du client. Après leur arrivée sur un site Jungheinrich, une inspection finale et détaillée est réalisée à la réception. Celle-ci sert de base à l'évaluation définitive de l'état du matériel.

Cette vérification porte sur les points suivants :

- ▶ **Complétude** : le chariot et ses accessoires ont-ils été restitués dans leur intégralité ?
- ▶ **Fonctionnalité** : toutes les fonctions sont-elles pleinement opérationnelles ?
- ▶ **Usure** : les composants principaux répondent-ils à l'état cible ? L'état cible correspond à une usure normale, liée à l'âge, conformément à l'utilisation définie et documentée par écrit avant le début du contrat.

Différence entre un état acceptable et inacceptable.

Une usure dépassant la détérioration normale liée à l'âge, ou résultant d'une mauvaise utilisation ou de dommages par impact, est considérée comme « inacceptable ». Les réparations ou remplacements nécessaires peuvent alors être facturés à la partie responsable.



Contenu du retour.

Assurez-vous que votre retour soit complet.

Les chariots mis à disposition doivent, en principe, être restitués à Jungheinrich dans leur intégralité, accessoires compris, conformément au bon de livraison ou à la confirmation de commande, et exempts de salissures.

Faites particulièrement attention aux éléments suivants :

- ▶ Accessoires (déport latéral, rallonges de fourches, pinces, parties de cabine).
- ▶ Batterie ou batteries avec leurs accessoires (Aquamatic, réservoir d'eau, support de changement de batterie).
- ▶ Chargeur de batterie.
- ▶ Documents accompagnants (manuel d'utilisation, manuel de maintenance, liste des pièces détachées, directives FEM 4.004, anciennement Santé et Sécurité au Travail).
- ▶ Pensez à désactiver le FMS avant la collecte.

Détail des composants

Découvrez ce qui est considéré comme un état acceptable ou inacceptable pour chaque composant.



Conforme



Non conforme

POSTE DE CONDUITE

- ▶ Volant et poignée fonctionnels.
- ▶ Leviers hydrauliques fonctionnels.
- ▶ Afficheurs fonctionnels.
- ▶ Plancher fonctionnel.
- ▶ Revêtements sans déchirure, casse ou déformation.
- ▶ Support accessoire en bon état.
- ▶ Ecran non endommagé et fonctionnel.
- ▶ Espaces de rangement non endommagés.
- ▶ Espace opérateur non endommagé.
- ▶ Freinage : répondant aux recommandations/directives FEM 4.004, anciennement Santé et Sécurité au Travail (maintien constant sans déviance à gauche et à droite lors de la conduite sans intervention sur la direction).



Bon à savoir : Vérifiez régulièrement les boutons, les leviers et les écrans pour vous assurer de leur bon fonctionnement. Une détection précoce de l'usure ou des dysfonctionnements peut prévenir les pannes ou les dommages importants.

- ▶ Organes ou leviers de commandes avec dégâts.
- ▶ Ecran de contrôle avec rayures importantes.
- ▶ Revêtement anti-dérapant manquant.
- ▶ Dommages sur les revêtements.
- ▶ Support accessoire endommagé ou ne fonctionnant pas correctement.
- ▶ Ecran sérieusement abîmé.
- ▶ Système de freinage défaillant (frein de service, freinage électrique ainsi que la pédale homme mort ou bouton anti-écrasement sur la tête de timon des chariots accompagnants).
- ▶ Pièces manquantes pour le freinage.
- ▶ Ordinateur de bord défectueux.



CABINE



- ▶ Portes, parties avant et arrière ne présentant aucune déformation et fonctionnels.
- ▶ Vitres intactes, sans rayures significatives.
- ▶ Système de lavage vitre et balais d'essuie glace fonctionnels.
- ▶ Toutes les fonctions de la cabine opérationnelles (essuie-glaces avant et arrière, chauffage et ventilation, éclairage intérieur, trappe de toit, rétroviseurs, dégivrage de vitre arrière, radio, ouverture de fenêtre).
- ▶ Vitres intactes.



- ▶ Montants et/ou éléments de l'habitacle (toit, portes, vitres avant et arrière) incomplets, endommagés et/ou déformés.
- ▶ Charnières de porte déformées ou pliées.
- ▶ Accessoires ne fonctionnant pas correctement.



CHASSIS



- ▶ Eléments de protection présents.
- ▶ Capot complet.
- ▶ Plaques latérales du coffre batterie présentes.
- ▶ Plaques latérales et rouleaux sans déformation significative.



- ▶ Déformation mécanique des fourches.
- ▶ Toit protège-cariste ou ses traverses de protection déformés.
- ▶ Composants plastiques déformés de manière significative ou cassés.
- ▶ Autocollants résiduels ou trace de peinture faites par les utilisateurs.
- ▶ Déformation mécanique des panneaux.



Bon à savoir : Les petits dommages sur la peinture qui font partie du quotidien, sont tout à fait habituels et ne constituent pas un motif de facturation de notre part lors du retour.

CONTREPOIDS ARRIÈRE

- ▶ Mécaniquement dans sa configuration d'origine.
- ▶ Grille de protection devant l'ouverture (chariots thermiques VFG) et barre d'accouplement présents et fonctionnels.



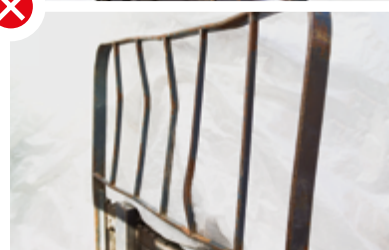
- ▶ Casse ou déformation de la fonte.
- ▶ Modifications techniques (ex : ajout de contrepoids).
- ▶ Barre d'accouplement ou grille de protection (VFG) déformés ou manquants.

**TABLIER PORTE-FOURCHES ET DOSSERET DE CHARGE**

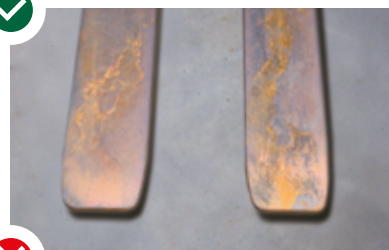
- ▶ Raccords hydrauliques fonctionnels et sans fuite,
- ▶ Tablier et dossier sans dommage ni déformation.
- ▶ Tablier porte-fourches et dossier de charge complets.



- ▶ Système de verrouillage de fourche (languette) non fonctionnel.
- ▶ Corps étrangers, résidus d'emballage ou autres logés dans le tablier.

**FOURCHES**

- ▶ Verrouillage de fourche présent et fonctionnel.
- ▶ Vis de butée de fourches présentes.
- ▶ Usure du talon de fourches inférieur à 10% de sa cote nominale (ex : Talon de fourches neuves de 40mm => usure avec talon > à 36 mm pour être acceptable).



- ▶ Au-delà de la limite d'usure (supérieure à 10 %).
- ▶ Fourche pliée ou déformée par l'utilisateur.
- ▶ Pointe de fourche endommagée ou à bords contondants.

**SIÈGE**

- ▶ Siège (incluant le contact présence) pleinement fonctionnel dans tous les réglages.
- ▶ Aucune déchirure ni fissure dans le revêtement.
- ▶ Ceinture, utilisée comme système de retenue de l'opérateur, fonctionnelle conformément aux directives FEM 4.004, anciennement Santé et Sécurité au Travail (mécanisme de verrouillage fonctionnel lors d'un essai en marche, aucune coupure de la ceinture).
- ▶ Pièces de siège manquantes (ex : coffre arrière).
- ▶ Système de retenue de l'opérateur manquant ou non fonctionnel.
- ▶ Fonctions de réglage défectueuses.
- ▶ Manuel d'utilisation manquant.

**ESSIEUX**

- ▶ Fonctionnels et sans fuite.
- ▶ Aucun dégât apparent ni bruit notable.
- ▶ Aucun corps étranger.
- ▶ Dommages extérieurs.
- ▶ Roue (roulement) voilée.

**TIMON**

- ▶ Timon complet et pleinement fonctionnel.
- ▶ Vérin de rappel fonctionnel (mise automatique à la verticale).
- ▶ Timon défectueux.
- ▶ Fissures, déformations ou casses.



Bon à savoir : Des secousses ou des torsions du timon peuvent entraîner à long terme un jeu dans le mécanisme et altérer le fonctionnement.

TABLIER A DEPLACEMENT LATERAL

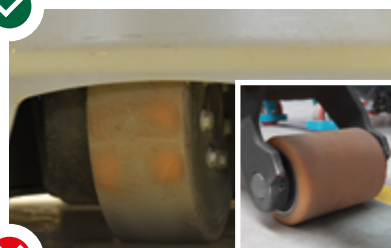
- ▶ Fonctionnel, incluant les connexions hydrauliques.
- ▶ Pas de fuite.
- ▶ Aucune déformation ou torsion.
- ▶ Course de déplacement en parfaite condition.



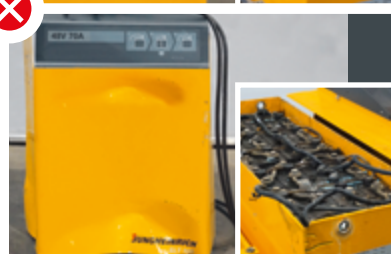
- ▶ Cadre déformé.
- ▶ Raccordement hydraulique usé, déformé ou avec fuite.

**ROUES ET BANDAGES**

- ▶ Roues et bandages fonctionnels.
- ▶ Roues / galets en place avec une usure inférieure aux recommandations FEM 4.004. (témoin d'usure).
- ▶ Jantes sans déformation, toutes les vis de roue sont présents.
- ▶ Exempt de corps étrangers.
- ▶ Déformation thermique des surfaces de roulement et latérales.
- ▶ Cassures et/ou entailles importantes.
- ▶ Chariots de magasinage : corps étranger (plastique) dans la roue motrice.
- ▶ Pièces importantes manquantes / Cache manquant.
- ▶ Corps étrangers sur et autour des pneus des chariots de magasinage.

**CHARGEURS ET BATTERIES**

- ▶ Chargeur en parfait état.
- ▶ Batterie sans déformation.
- ▶ Batterie non rouillée.
- ▶ Batteries et chargeurs identiques à ceux livrés.
- ▶ Batteries et/ou chargeurs différents de ceux livrés à l'origine.
- ▶ Chargeur déformé.
- ▶ Boîtier de chargeur déformé.
- ▶ Batterie fortement altérée.
- ▶ Coffre batterie rouillé.



Bon à savoir : Une charge complète et appropriée de la batterie la protège et prolonge sa durée de vie. Lors de la prise en charge du chariot, assurez-vous que la batterie et le chargeur correspondants sont présents.

MATS

- ▶ Flexibles hydrauliques et raccords fonctionnels.
- ▶ Chaînes fonctionnelles sans elongation supérieure à la tolérance (max 3%).
- ▶ Vérins de mât fonctionnel.



- ▶ Déformation des profilés de mât et/ou support/berceaux de mât.
- ▶ Galets endommagés, par ex: usage sans lubrification (signal apparent : abrasion nette dans les profilés de mât).
- ▶ Vérins de mât mécaniquement déformés.
- ▶ Chromes de vérins marqués ou entayés (sur pression, chocs).
- ▶ Fuite au niveau des joints.

**ECLAIRAGE ET SIGNALISATION**

- ▶ Tous présents tels qu'ils l'étaient à la première livraison.
- ▶ Boîtiers plastiques, supports et verres non endommagés.



- ▶ Projecteurs manquants ou usés à plus de la moitié.
- ▶ Boîtier du projecteur cassé.
- ▶ Fissures ou cassures dans le verre.

**MOTEUR**

- ▶ Fonctionnel en totalité.
- ▶ Démarrage fonctionnel (batterie).
- ▶ Carburant résiduel suffisant pour les opérations de chargement/déchargement.
- ▶ Bouchon de réservoir fonctionnel.
- ▶ Niveau d'huile conforme au manuel d'utilisation.
- ▶ Filtres à particules complets et fonctionnels, conformément à la livraison.
- ▶ Dommages aux composants du moteur dus à un impact externe.
- ▶ Fuites dans le moteur (par exemple, d'huile et/ou de liquide de refroidissement).
- ▶ Échappement avec niveaux sonores non conventionnels ou fumées d'échappement importantes.
- ▶ Usure excessive due à un entretien insuffisant.





Et si vous passiez à mieux ?

Optimisez votre flotte!

Nos experts sont à votre écoute dès aujourd'hui – en ligne ou par téléphone.

Ce que vous y gagnez :

- ▶ Bénéficiez de conseils sur mesure et d'un accompagnement professionnel
- ▶ Profitez de tarifs compétitifs et transparents
- ▶ Un service complet, toujours inclus
- ▶ Votre point de location, à deux pas de votre entreprise
- ▶ Des solutions rapides et flexibles pour s'adapter à vos besoins
- ▶ La meilleure disponibilité du marché, quand vous en avez besoin



Renseignements rapides par téléphone :
0 809 102 702

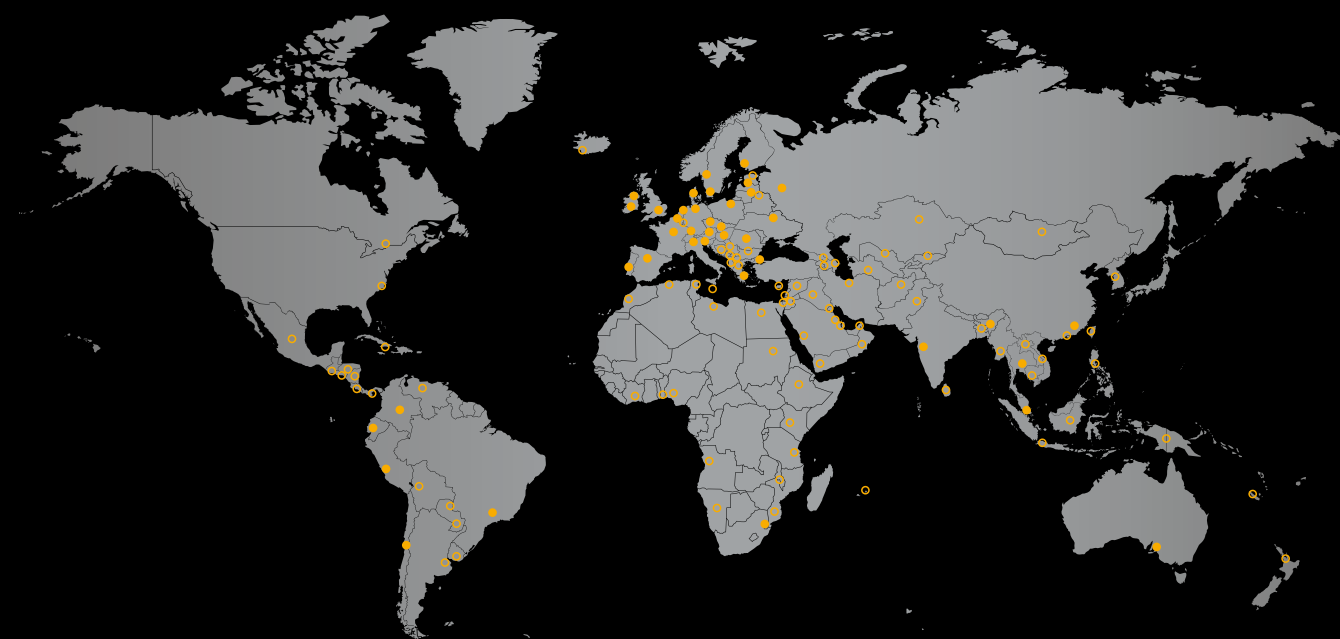


Un expert en ligne à votre disposition :
www.jungheinrich.fr/produits/chariots-élévateurs-de-location



Choisissez vos chariots en location directement :
www.jungheinrich.fr/produits/chariots-élévateurs-de-location-notre-flotte-de-location

Un leader de la manutention. À vos côtés, partout dans le monde..



- Fondée en 1953, Jungheinrich est l'un des leaders mondiaux des solutions de manutention. Avec un portefeuille complet de chariots industriels, de composants automatisés et de services, nous proposons des solutions sur mesure qui vous permettent de vous concentrer pleinement sur votre cœur de métier. Grâce à notre réseau unique de ventes et de services directs, vous bénéficiez d'un partenaire fiable, à vos côtés à tout moment, où que vous soyez dans le monde.
- Nos filiales dans 42 pays.
- Des partenaires dans environ 80 autres pays.
- Plus de 21 000 collaborateurs dans le monde.
- Plus de 6 200 techniciens dans le monde.



AUTOMATISATION

Grâce à notre parfaite maîtrise des processus et à notre vaste expérience dans de nombreux secteurs, nous vous proposons des systèmes automatisés sur mesure, allant de solutions semi-automatisées à entièrement automatisées. Ensemble, nous faisons passer votre efficacité et votre productivité à un niveau supérieur.



NOUVEAUX CHARIOTS SERIES

Levage, gerbage, transport, préparation de commandes – électrique, thermique ou manuel ? Notre gamme de produits comprend les chariots parfaitement adaptés à vos besoins.



ÉQUIPEMENTS D'ENTREPÔT

Associés aux chariots de manutention et aux solutions informatiques Jungheinrich, le résultat est un système intégré de manutention, de qualité, unique et pérenne.



LOCATION

La location de chariots élévateurs n'est pas seulement la solution idéale pour répondre à des besoins ponctuels ou saisonniers. Jungheinrich propose du « power on demand » à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille ou leur secteur d'activité. Nous offrons des solutions de location adaptées à toutes les exigences, avec des chariots disponibles immédiatement dans de nombreuses variantes partout dans le monde.



CHARIOTS D'OCCASION

Les JUNGSTARS sont des chariots d'occasion Jungheinrich parmi les meilleurs du marché. Grâce à une remise en état haut de gamme selon notre principe 5 étoiles, chaque chariot retrouve un état technique et esthétique exceptionnel, répondant aux plus hautes exigences en matière de sécurité et de durabilité.



SOLUTIONS DIGITALES

Grâce à des logiciels intelligents et à des composants matériels de pointe, nous assurons une mise en réseau digitale complète de votre entrepôt. Tous les processus peuvent être surveillés de manière centralisée et pilotés avec une efficacité maximale. Les systèmes issus de différents fabricants peuvent également être intégrés en toute simplicité.



CONSEIL

Vos produits et services doivent répondre exactement à vos besoins. C'est pourquoi notre service de conseil allie haut niveau de compétence technique, connaissance approfondie des processus et expertise sectorielle pointue. Ensemble, nous identifions la solution complète parfaitement adaptée.



FINANCEMENT

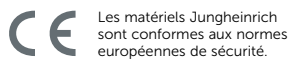
Jungheinrich Financial Services est votre partenaire de confiance tout au long du cycle de vie de vos produits Jungheinrich. Nous proposons des solutions personnalisées pour les chariots, les rayonnages, les entrepôts et les systèmes, en tenant compte de votre budget et des exigences spécifiques de votre entreprise.



SERVICE CLIENT ET SUPPORT

Le bon fonctionnement de vos solutions de manutention est notre priorité absolue. C'est pourquoi nous assurons un support fiable et mondial pour vos chariots et systèmes grâce à plus de 6 200 techniciens qualifiés. Nous pouvons ainsi intervenir sur site très rapidement afin de rétablir la disponibilité de vos équipements.

ISO 9001 Les usines de production de Norderstedt,
ISO 14001 Moosburg et Landsberg en Allemagne sont
certifiées.



Jungheinrich France s.a.s.

4, rue des Frères Caudron - CS 60002
78142 Vélizy-Villacoublay
France
Téléphone : +33 (0)1 39 45 68 68
Télécopie : +33 (0)1 39 45 69 69

www.jungheinrich.fr

