



Les bonnes pratiques pour bénéficier d'une collecte Conibi

Pour garantir la sécurité des personnes, permettre une valorisation vertueuse de ses consommables usagés et bénéficier d'une qualité de service premium, le client* doit respecter quelques règles de bon sens.

Contenants



Le client fournit les contenants de sa première collecte, du format d'un carton de déménagement standard. Par la suite, il reçoit ses contenants Conibi (Ecobox ou Bigbox) en remplacement des contenants collectés.

Remplissage



Les contenants sont remplis avec précaution : ils ne doivent pas être dégradés par des fuites de poudre de toner. Les contenants souillés sont refusés par le collecteur et leur enlèvement ultérieur est facturé au client. Le remplissage des contenants est maximisé pour optimiser le transport et limiter ainsi les émissions de CO₂.

Protection



Chaque consommable usagé est refermé à l'aide de la protection ou du bouchon d'origine, ou bien emballé dans son sac étanche lorsqu'il est fourni.

Identification



Le client contrôle les informations figurant sur son compte Conibi. Elles doivent être complètes et à jour : coordonnées géographiques et téléphoniques, horaires d'ouverture, contact sur site, restrictions éventuelles de circulation aux abords ou sur site, conditions d'accès pour les véhicules de collecte. Les sites sensibles précisent les conditions d'accès du personnel de collecte.

Accessibilité



Le client s'assure que les contenants à enlever sont regroupés et stockés ensemble dans un lieu facilement accessible par le chauffeur le jour de la collecte.

Présence



Le rendez-vous fixé pour la collecte engage le client : le contact sur site est obligatoirement présent ou représenté lors de l'enlèvement des contenants. Une intervention sans collecte due à l'absence de contact sur place est facturée au client.

Volumes



Si les volumes de consommables à collecter dépassent la quantité prévue lors de la prise de rendez-vous, le collecteur n'est pas tenu d'enlever cet excédent.

Gratuité



L'enlèvement des consommables est financé par les marques du consortium Conibi. Il est gratuit pour le client dès lors qu'il respecte les modalités de collecte reçues avec la confirmation de l'ouverture de son compte et les présentes bonnes pratiques.

Respect



Le client s'engage à faire preuve de courtoisie professionnelle à l'égard du chauffeur lors de la collecte. En cas de litige, il informe Conibi.

* Par client, on entend : entreprise, administration ou entité juridique.



Les bonnes pratiques du collecteur Conibi

La sécurité des personnes et la qualité de service premium pour laquelle la société Conibi s'est engagée auprès des manufacturiers et de ses clients impliquent que le collecteur respecte quelques règles de bon sens.

Rendez-vous



Chaque collecte fait l'objet d'une prise de rendez-vous préalable à l'initiative du collecteur, qui doit vérifier auprès du client le nombre de contenants pleins à ramasser et le nombre de contenants vides à livrer.

Volumes



Le collecteur enlève uniquement le nombre de contenants mentionné par le client sur sa demande de collecte et validé lors de la prise de rendez-vous. Les contenants excédentaires ne sont pas collectés.

Refus



Le collecteur refuse les contenants impropres à la manutention, souillés, dégradés ou non fermés. Il justifie ce refus sur le bon d'enlèvement qu'il fait signer et tamponner par le client et il photographie les contenants.

Intervention sans collecte



Le collecteur justifie à Conibi toute intervention sans collecte dont il n'est pas responsable, par des photos de situation et/ou par une annotation sur le bon de livraison qu'il fait signer au client.

Ponctualité



Chaque collecte est programmée dans un délai d'intervention défini par contrat. Le collecteur ne se présente pas à l'improviste chez le client : il respecte la date d'enlèvement prévue et les horaires d'ouverture de l'entreprise.

Retard



Le retard du collecteur reste exceptionnel. En cas de retard ou d'impondérable, il prévient obligatoirement le client par téléphone et s'assure d'un nouveau rendez-vous.

Sites sensibles



Le collecteur est tenu de respecter les consignes préalables du client lorsqu'il intervient sur des sites sensibles : établissements pénitentiaires, bâtiments militaires, enceintes nucléaires, ministères, etc.

Véhicule



Pour chaque tournée, le collecteur utilise un véhicule adapté aux volumes à enlever, aux spécificités géographiques de la zone à desservir (rurale ou urbaine) et aux contraintes d'accès éventuelles mentionnées par les clients.

Traçabilité



Avant chargement dans son véhicule, le collecteur identifie chaque contenant du client en y apposant une étiquette de traçabilité. En fin d'intervention, il présente au client un bon d'enlèvement à signer et tamponner.

Respect



Le collecteur représente Conibi. À ce titre, il est tenu de faire preuve de courtoisie professionnelle à l'égard du client en toutes circonstances. En cas de litige, il informe Conibi.