

Directives pour le retour de bouteilles de réfrigérant-Messer Canada- Avril 2024

SUJETS :

1. **Retour de bouteilles de gaz réfrigérant vides : Formulaire d'autorisation de retour de marchandise (RMA)**
 - a. **Bouteilles acceptables**
 - b. **Préparation de vos bouteilles pour le retour**
2. **Garantie et réclamations concernant les bouteilles défectueuses**
3. **Acheminement des contenants retournés**
4. **Exigences en matière de connaissance – Transport des matières dangereuses- TMD**
5. **Crédit de dépôt pour les bouteilles de réfrigérant**
6. **Bouteilles de Messer endommagées par les clients**
7. **Bouteilles de récupération**

1. Retour de bouteilles de gaz réfrigérant vides : Autorisation de retour de marchandise (RMA)

Pour une autorisation de retour des bouteilles vides, veuillez suivre la procédure suivante :

- 1) Remplissez un formulaire RMA.
Si vous avez besoin du formulaire (révision avril 2024), veuillez en faire la demande à l'adresse suivante : scientific@messer-ca.com
- 2) Envoyez le formulaire RMA dûment rempli par courriel au scientific@messer-ca.com.
- 3) Messer transmettra au client le numéro d'autorisation ainsi que des instructions d'expédition. Le numéro RMA doit figurer sur tous les documents de retour et sur toutes les palettes.
- 4) Veuillez joindre une copie dûment remplie du formulaire RMA ainsi que le connaissance à Messer.
- 5) Étiquetez chaque emballage de palette avec le numéro RMA, le nom du client, le nombre de pièces sur la palette et le nombre de palettes au total.

a. Bouteilles acceptables

Messer peut accepter UNIQUEMENT les bouteilles Messer. Les bouteilles dont le col ou l'épaule est marqué MESSER / LINDE / BOC / Protocol / Mexichem / INEOS FLUOR CANADA.

Aucun crédit ne sera accordé pour les bouteilles « non-MESSER ». Le client sera informé en cas de bouteilles non-Messer sur la facture de crédit. Les clients doivent contacter le service à la clientèle (scientific@messer-ca.com) pour prendre les dispositions nécessaires au ramassage, à leurs frais, des bouteilles non-Messer sur le site de Messer.

Une bouteille Messer est facilement identifiable grâce aux étiquettes et le nom du propriétaire est poinçonné sur le col de la bouteille.

Exemples de bouteilles acceptables :

MESSER, LINDE, BOC, PROTOCOL, MEXICHEM, INEOS FLUOR CANADA



b. Préparation de vos bouteilles pour le retour

Les bouteilles vides doivent être correctement fixées, sanglées et emballées sur une palette Messer d'origine (palette à usage intensif [de type Chep]). Pour les bouteilles de format 30sz, pas plus de 40 bouteilles par palette. Pour les bouteilles de format 125sz, pas plus de 12 bouteilles par palette.

Palette acceptable

Usage intensif (HD), idéalement avec panneau de bois



Palette inacceptable

Usage léger – grands espaces entre les planches

Palettes brisées



1. Garantie et réclamations concernant les bouteilles défectueuses

La garantie et réclamation de bouteille défectueuse doit être clairement indiquée sur le formulaire RMA qui est envoyé au service à la clientèle de Messer (courriel : scientific@messer-ca.com). Les critères suivants permettent d'identifier une bouteille de réfrigérant comme étant défectueuse :

- a. Le robinet de la bouteille est toujours emballé sous un film plastique (thermorétractable) et la bouteille est vide ou présente une perte de poids vérifiable.



- b. Il y a un problème avec la sortie du robinet de la bouteille ou le filet, MAIS elle contient toujours la quantité totale de réfrigérant selon le poids de la description de l'article.

Une fois qu'une bouteille est jugée défectueuse, le client peut obtenir un crédit complet (coût du réfrigérant + dépôt) pour cette bouteille. Le prix des produits réfrigérants peut fluctuer tout au long de l'année. Le montant exact du crédit de réfrigérant est extrait du système SAP de Messer en retraçant l'historique des transactions de la bouteille, par le biais du numéro ICC, pour la dernière fois que celle-ci a été vendue.

- c. Il peut y avoir quelques exceptions aux critères d'identification d'une bouteille défectueuse. Ces bouteilles doivent être examinées au cas par cas et l'équipe de l'usine de remplissage de réfrigérant de Messer à Aurora sera consultée, au besoin.

2. Acheminement des contenants retournés

Voici un résumé des routes qui doivent être utilisées à partir de diverses zones géographiques, en port dû, vers l'un des sites de Messer. L'expéditeur est responsable de se conformer aux règlements canadiens sur le transport de marchandises dangereuses (TMD) (y compris l'étiquetage approprié, les documents d'expédition, les plaques-étiquettes, et les contenants bien emballés et fixés de façon sécuritaire sur les palettes à usage intensif, comme indiqué ci-dessus).

Lieu d'expédition	Compagnie de transport	Lieu de réception
Ontario	Midland Transport N° du répartiteur 905 738-5544 N° de compte Messer 28515	Messer Canada Inc. Usine de réfrigérants d'Aurora 330, Industrial Parkway South Aurora (Ontario) L4G 3V7
Québec et Est du Canada	MIDLAND TRANSPORT N° du répartiteur 905 738-5544 N° de compte Messer 28515	Messer Canada Inc. Usine de réfrigérants à Aurora 330, Industrial Parkway South Aurora (Ontario) L4G 3V7
Ouest du Canada Pour des retours de 40 et 200 bouteilles, expédition directe à l'usine Messer de Calgary. Une demande d'expédition directe sera refusée si cette condition n'est pas respectée. Pour les expéditions directes à Messer Calgary, un code de compte additionnel pour l'expédition doit figurer sur les documents TMD fournis par le service à la clientèle de Messer (scientific@messer-ca.com).	Canadian Freightways N° du répartiteur 1 780 455-3143 N° de compte Messer 0947240	Messer Calgary 4610, 80 th Avenue Southeast Calgary (Alberta) T2C 3A3 [Tél. : 1 403 279-7581]
Ouest du Canada Pour des retours de plus de 200 bouteilles, expédition directe à l'usine de réfrigérants d'Aurora. Pour les expéditions directes à Aurora, un code de compte additionnel pour l'expédition doit figurer sur les documents TMD fournis par le service à la clientèle de Messer (scientific@messer-ca.com).	Canadian Freightways N° du répartiteur 1 780 455-3143 N° de compte Messer 0947240	Messer Canada Inc. Usine de réfrigérants d'Aurora 330, Industrial Parkway South Aurora (Ontario) L4G 3V7

3. Exigences en matière de connaissance – Transport des matières dangereuses (TMD)

Un connaissance avec les bonnes descriptions du TMD et le bon numéro UN sont requis par le règlement sur le TMD ([Transport des marchandises dangereuses au Canada](#)) pour toutes les expéditions de bouteilles de réfrigérant Messer retournées.

Les bouteilles vides qui sont retournées contiennent généralement une petite quantité de gaz réfrigérant appelée « fond de réservoir » ou « résidu ». Il est primordial que vous, en tant que client ou partenaire de distribution, compreniez les exigences réglementaires liées au retour des bouteilles chez Messer Canada Inc.

Chaque bouteille doit être munie d'une étiquette TMD, avec le symbole, l'appellation réglementaire adéquate, le numéro d'identification du produit (numéro UN) tel que décrit dans le Règlement sur le TMD.



L'étiquette, l'appellation réglementaire adéquate et le numéro UN doivent être apposés sur la bouteille avant l'expédition par Messer. Si un de ces éléments tombe lors du transport ou de l'utilisation de la bouteille, vous êtes tenu de replacer cette information avant de retourner la bouteille.

En tant qu'expéditeur, vous avez la responsabilité de fournir au transporteur qui achemine les bouteilles vides de votre établissement des plaques-étiquettes selon le poids brut de votre envoi, tel qu'il est indiqué ci-dessous. (Le poids brut est déterminé par le poids total de la bouteille ainsi que par le poids du produit qu'il contient). Les exigences en matière de plaques-étiquettes sont expliquées en détail à la partie 4 du Règlement sur le TMD.

Ce qui suit est présenté à titre de ligne directrice pour l'expédition de produits de classe 2.2 : gaz réfrigérants ininflammables et non toxiques en bouteilles :

- Expédition de bouteilles de réfrigérant vides ayant un poids brut inférieur à 500 kg; Aucune plaque-étiquette requise.
- Bouteilles de réfrigérant vides ayant un poids brut supérieur à 500 kg; Quatre (4) plaques-étiquettes de classe 2.2 apposées de chaque côté de l'unité de transport (véhicule de transport).

Dans le cas où vous avez une bouteille contenant un gaz inflammable de classe 2.1 incluse avec vos bouteilles de réfrigérant vides retournées, veuillez consulter les articles 4.15 et 4.18 du Règlement sur le TMD.

NOTE : Il incombe à l'expéditeur, en vertu du Règlement sur le TMD, d'être formé et certifié pour le TMD et de veiller à ce que le règlement soit respecté.

4. Crédit de dépôt pour les bouteilles de réfrigérant

Une grande partie du parc de bouteilles Messer est constitué de petites bouteilles de 30 lb qui, au cours des dernières années, ont fait l'objet de quelques changements en ce qui concerne les montants des dépôts. De 50 \$ à 80 \$, puis à 120 \$ au début de l'année 2018. La majorité des bouteilles 30sz sont maintenant au niveau de dépôt de 200 \$ et les numéros de pièces restants qui sont toujours à 120 \$ passeront à 200 \$ d'ici le début ou le milieu de l'année 2024.

Messer a commencé à étiqueter les bouteilles de 30 lb avec le montant du dépôt depuis que celui-ci est passé à 120 \$. Si une bouteille ne porte pas l'étiquette indiquant le montant du dépôt, il s'agit d'une bouteille avec un dépôt de 80 \$ ou d'un très petit groupe d'anciennes bouteilles avec un dépôt de 50 \$ que l'on voit de moins en moins.

Identification du montant du dépôt de la bouteille au retour

Les montants des crédits de dépôts sont dérivés directement du numéro ICC dans SAP sur la base de la dernière fois que la bouteille a été expédiée à un client.

Si une bouteille n'a pas d'ICC, le client recevra un crédit manuel de 80 \$ pour la bouteille de 30 lb.

Les clients doivent noter que le dépôt des bouteilles et les crédits de garantie/défauts seront émis après réception des bouteilles et inspection par l'usine de réfrigérants de Messer à Aurora ou par chaque succursale Messer respective.

Le remboursement du dépôt n'inclut pas la TVH car Messer Canada Inc. soumet cette TVH directement à Revenu Canada lors de la transaction initiale. Ceci s'applique à toutes les entreprises inscrites aux fins de la TVH.

Si la TVH est restituée au client, Messer en informera Revenu Canada, qui percevra la TVH directement auprès du client.

5. Bouteilles de Messer endommagées par les clients

Les bouteilles endommagées par les clients risquent de ne pas être créditées, car elles ne peuvent pas être réutilisées et seront condamnées.

Les dommages incluent, sans toutefois s'y limiter :

- a. Les rainures, les entailles, ou les indentations – causées par un objet pointu, les indentations qui sortent des tolérances normales spécifiées dans la norme CSA B339.
- b. Les dommages dûs au feu – la pratique consistant à brûler une bouteille doit être évitée. Si la structure métallique est compromise, la bouteille sera condamnée.

6. Bouteilles de récupération

Messer n'accepte **AUCUN** retour de bouteilles de récupération (généralement peintes en gris et jaune). Il incombe au client d'éliminer ces bouteilles en toute sécurité.

Les clients peuvent contacter leur service local d'élimination des déchets pour obtenir des instructions.

Veillez transmettre toute question concernant cette procédure ou toute demande de numéro RMA à l'adresse scientific@messer-ca.com.

MERCI!