

LIVRAISON / RÉCEPTION : les bonnes pratiques

Rappel des principes généraux

L'ordre normal des opérations entre un client et un fournisseur comprend :
UNE COMMANDE, UN BON DE LIVRAISON, UN RÉCÉPISSÉ TRANSPORT et UNE FACTURE.

FIDUCIA BTP * envoie également à ses Clients **une confirmation de commande**, qui formalise définitivement entre les deux sociétés les éléments composant la commande (à l'exception de la date de livraison, donnée à titre indicatif).

Définition du Bon de Livraison

Document récapitulatif émis par l'expéditeur à destination du client. Le bon de livraison précise les références et les quantités des produits livrés et il permet le rapprochement avec la commande et la facture.

Pour cela le bon de livraison doit :

- Permettre de faire le lien administratif avec la commande qui lui a donné naissance,
- Décrire exhaustivement dans quelle mesure cette commande a été effectivement réalisée.

Une commande peut comporter plusieurs bons de livraison.

Définition du RÉCÉPISSÉ TRANSPORT (ou lettre de voiture)

Le récépissé présenté par le chauffeur est un document papier sur lequel doit figurer :

- Le nom du transporteur (voiturier),
- Le nom de l'expéditeur (chargeur),
- La date de prise en charge,
- Le nombre d'Unités d'Expédition le plus souvent colis mais aussi palette,
- Le poids,
- Un rappel des numéros de commande.

A noter que pour les produits livrés par les camions FIDUCIA BTP *, le bon de livraison et le récépissé transport ne forment d'un seul document.

Signature électronique

Une partie de nos transporteurs (Express, mono-colis, pour exemples) font valider les livraisons par des signatures électroniques.

Déroulement d'une livraison :

La réception de la marchandise commandée est une opération importante.

Le destinataire s'assure et s'engage :

- Que le ou les colis (ou palette) lui sont bien destiné(s),
- Que le nombre est conforme aux mentions sur le récépissé transport,
- Du bon état apparent des unités d'expédition.

Dans le cas d'un ou plusieurs colis endommagé(s), il(s) sera (seront) ouvert - en présence du chauffeur - afin d'exprimer des réserves sur le ou les produit(s) endommagé(s).

A l'issue du contrôle de la livraison, la lettre de voiture est remise au chauffeur, elle comporte :

- Le nom et la signature du réceptionnaire,
- Le tampon du destinataire,
- La date de livraison, l'heure si nécessaire,
- Des réserves écrites (si besoin est). Ces dernières doivent être précises et motivées afin de permettre l'ouverture d'un dossier «litige».

Formulation des réserves

Elles répondent à un but de preuve qu'elles n'atteignent que si elles sont écrites.

Elles ne peuvent résulter que du non-respect des points suivants :

- Erreur de destinataire,
- Non-conformité aux mentions de la lettre de voiture (nombre de colis),
- Dommages sur la marchandise et non sur l'emballage.

Les réserves sont confirmées par lettre recommandée, dans les trois jours ouvrés, au transporteur, et une copie du courrier est adressée à FIDUCIA BTP * par courrier simple, fax ou mail. Si cette dernière formalité, ou toute autre prévue par l'article Article L.133.3 (ex art 105) du Code de Commerce, n'est pas accomplie, l'expéditeur et le destinataire sont privés du droit d'agir en responsabilité contre le transporteur.

En tout état de cause, FIDUCIA BTP * se réserve la possibilité de refuser les réclamations qui ne seraient pas formalisées dans les 15 jours suivants la livraison.

Incident lors d'une livraison :

Dans les cas de produits non commandés ou de mauvais destinataire, le client a la possibilité de refuser la marchandise, avec l'une des mentions suivantes :

- Refusé car non commandé,
- Refusé car mauvais destinataire.

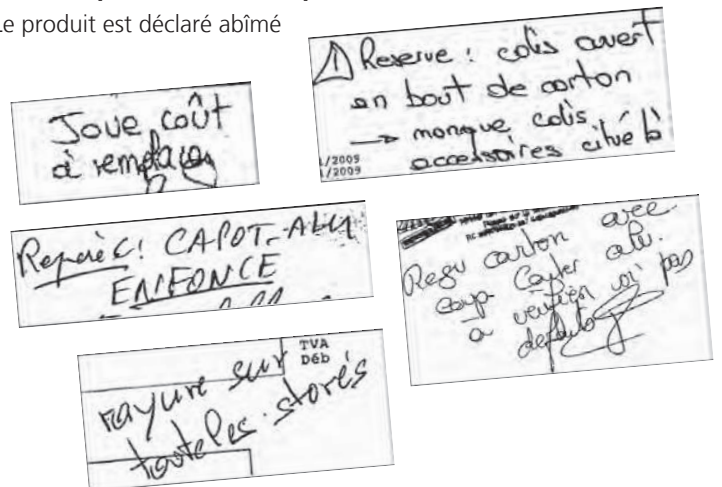
Dans le cas de marchandise endommagée, si le client refuse et demande le retour à l'expéditeur, il doit mentionner des réserves précises et motivées : elles seront validées par FIDUCIA BTP * au retour des produits en usine. La prise en charge par le SAV du produit se fera donc à son retour en usine (5 jours). Si le client souhaite réceptionner les produits, il contacte le SAV qui assurera soit le renvoi de pièce soit le retour des produits en usine.

Dans le cas de refus abusif, FIDUCIA BTP * refacturera les coûts de retour et de re-livraison.

FIDUCIA BTP * refuse tous retours sans un accord préalable du SAV.

Exemples de réserves précises et motivées

Le produit est déclaré abîmé



Remarque :

Les réserves doivent figurer sur l'exemplaire transporteur, seul l'exemplaire du transporteur faisant foi.

Exemples de réserves non recevables

Elles portent sur l'état du colis et non sur celle de la marchandise.

