

NORMALISATION DU TRAITEMENT DES LITIGES

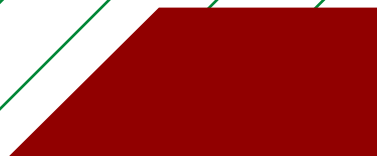
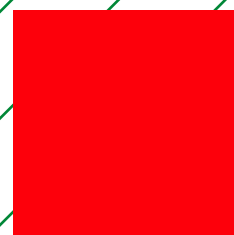
*Transport / Fournisseurs-Clients /
Factures-Avoirs*

RÉPARTITEURS - FABRICANTS



Club Inter Pharmaceutique

SEPTEMBRE



S O M M A I R E

| | |
|---|----|
| ◆ OBJECTIFS | 5 |
| ◆ ARGUMENTS FAVORABLES | 6 |
| Pour la Répartition | |
| Pour les Fabricants | |
| ◆ CLASSIFICATION DES LITIGES | 7 |
| ◆ CONSIGNES D'UTILISATION DES FORMULAIRES | 9 |
| Litige transporteur à la réception | 10 |
| Litige fournisseur après livraison / réception | 18 |
| Litige sur facture / avoir | 22 |

OBJECTIFS



- . **Faciliter le travail** grâce à l'utilisation de formulaires normalisés.
- . **Réduire les délais** de communication entre chaque intervenant.
- . **Améliorer la fiabilité** des procédures.
- . **Préparer l'intégration à l'EDI** de cette procédure administrative.

ARGUMENTS FAVORABLES



Pour la Répartition

- Disposer d'un formulaire LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION présenté sous forme de lettre de réserve
 1. conforme aux dispositions de l'article 105 du code de commerce
 2. à renvoyer, EN RECOMMANDÉ, de suite au transporteur (dans le cas où l'accomplissement de la formalité de l'article 105c demeure nécessaire)
 3. avec communication (courrier simple, télécopie, Edipharm) simultanée à l'expéditeur.
- Disposer également des formulaires pour le "LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LIVRAISON/RÉCEPTION" et pour le "LITIGE SUR FACTURE/AVOIR".
- L'enregistrement des avoirs et/ou factures de régularisation est facilité par la réception d'un exemplaire du formulaire justificatif du litige solutionné que l'expéditeur doit, joindre à ces documents.

Pour les Fabricants

- Identification immédiate du litige.
- Lisibilité améliorée.
- Présence, normalement de TOUS les renseignements nécessaires.
- Identification des personnes concernées, avec leurs coordonnées, chez les répartiteurs et chez les fabricants.
- Communication facilitée entre ces interlocuteurs avec possibilité de supprimer les documents intermédiaires. Par exemple lorsqu'il s'agit de déclencher un avoir ou une facture de régularisation.
- Suppression de la lettre d'envoi de l'avoir ou de la facture de régularisation en joignant une photocopie du formulaire complété.
- Possibilité d'utiliser l'EDI pour le traitement des litiges et la remontée d'information fournie par le message "suivi de livraison".

CLASSIFICATION DES LITIGES

Les litiges peuvent être classés en 3 catégories :

LITIGES TRANSPORTEUR liés à une défectuosité de la prestation de transport et constatés à la réception.

LITIGES FOURNISSEUR liés à une erreur du fournisseur sur la quantité préparée.

LITIGES SUR FACTURATION.

Chacun de ces litiges fait l'objet d'un formulaire adapté.

- ▶ Formulaire n° 1 : LITIGE TRANSPORTEUR à la réception
- ▶ Formulaire n° 2 : LITIGE FOURNISSEUR après livraison/réception
- ▶ Formulaire n° 3 : LITIGE sur facturation

CONSIGNES D'UTILISATION DES FORMULAIRES

Formulaire n° 1

**LITIGE
TRANSPORTEUR À
LA RÉCEPTION**

EN TÊTE RÉPARTITEUR

LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION

ETABLISSEMENT / AGENCE

Nom du correspondant



Fax

N° dossier

Date

Expéditeur

Code client

| | |
|---|--|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |

LETTRE DE RÉSERVE
AU TRANSPORTEUR LIVREUR
Lettre recommandée / copie à l'EXPÉDITEUR

8

Date / n° de
COMMANDE

N° BE / BL

| | |
|----|--|
| 9 | |
| 10 | |

DATE RÉCEPTION

N° RÉCÉPISSÉ

| | |
|----|--|
| 11 | |
| 12 | |

POIDS ANNONCÉ

NBRE COLIS ANNONCÉ

| | |
|----|--|
| 13 | |
| 14 | |

MOTIF DU LITIGE

- ((1.01) MANQUÉ) (1.03) ABIMÉ (s) REFUSÉ(s) EN TOTALITÉ
 (1.02) EN TÂCHE (1.04) ABIMÉ, ACCEPTATION PARTIELLE
 (1.05) ...

| CODE | NBRE COLIS LITIGE | QUANTITÉ LITIGE | QUANTITÉ BO. LIV / EXP | QUANTITÉ RECUE |
|------|----------------------|--------------------|---------------------------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

.....
.....

Formulaire Litige transporteur à la réception, Lettre de Réserve au Transporteur Livreur,

En-tête de Lettre

| | |
|---|---|
| LETTRE RECOMMANDÉE |  |
| EN TÊTE RÉPARTITEUR XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX FRANCE |  EN TÊTE TRANSPORTEUR xxx avenue du Club xxxxxx SAINT GIPGERS |

Objet : informations générales

- | | |
|---|---|
| <p>1 Adresse VILLE de l'agence concernée par la livraison litigieuse</p> <p>2 Nom du correspondant à joindre à propos de ce litige</p> <p>3 Son numéro de téléphone et de fax</p> <p>4 N° de dossier/ référence(s)</p> <p>5 Date</p> <p>6 EXPÉDITEUR</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;">LABORATOIRE, DÉPOSITAIRE/DISTRIBUTEUR qui a effectué l'expédition</div> <p>7 Votre code client de l'agence chez l'expéditeur Important : son rappel facilite et évite le travail de recherche</p> | <p>8 "Fenêtre" pour indication postale du nom et adresse du transporteur voiturier qui a effectué la livraison, destinataire de la lettre de réserve</p> <p>9 Références du RÉPARTITEUR mentionnées sur la commande</p> <p>10 Références du LABORATOIRE/DÉPOSITAIRE mentionnées sur le bon d'expédition/bon de livraison</p> <p>11 Date de réception des marchandises = date de livraison effective de la marchandise</p> <p>12 N° de récipissé de transport : à mentionner si différent du N° de bon d'expédition/bon de livraison</p> <p>13 Poids annoncés (facultatif)</p> <p>14 Nombre de colis, mentionnés sur le récipissé de transport et/ou le bon d'expédition/bon de livraison</p> |
|---|---|

EN TÊTE RÉPARTITEUR

LITIGE TRANSPORTEUR À LA RÉCEPTION

| | |
|------------------------|--|
| ETABLISSEMENT / AGENCE | |
| Nom du correspondant | |
| Fax | |
| N° dossier | |
| Date | |
| Expéditeur | |
| Code client | |

**LETTRE DE RÉSERVE
AU TRANSPORTEUR LIVREUR**
Lettre recommandée / copie à l'EXPÉDITEUR

| | | | | | | |
|--------------------------|--|--|----------------|--|--------------------|--|
| Date / n° de COMMANDE | | | DATE RÉCEPTION | | POIDS ANNONCÉ | |
| N° BE / BL | | | N° RÉCÉPISSÉ | | NBRE COLIS ANNONCÉ | |

MOTIF DU LITIGE

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.01 MANQUANT(s) <input type="checkbox"/> 1.02 EN TROP <input type="checkbox"/> 1.05 AUTRE CAS (à préciser)..... | <input type="checkbox"/> 1.03 ABIMÉ (s) REFUSÉ(s) EN TOTALITÉ <input type="checkbox"/> 1.04 ABIMÉ, ACCEPTATION PARTIELLE |
|--|---|

DÉTAIL DES ARTICLES

| CODE NORMALISÉ | LIBELLÉ ARTICLE | CODE LITIGE | NBRE COLIS LITIGE | QUANTITÉ LITIGE | QUANTITÉ BO. LIV / EXP | QUANTITÉ RECUE |
|----------------|-----------------|-------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------|
| | | | | | | |
| 1 | | 2 | 3 | | | |
| | | | | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | | |

DEMANDE DU RÉPARTITEUR À L'EXPÉDITEUR

pour les produits MANQUANTS / ABIMÉS OU EN TROP

ÉTA...

RELANCE

date.....

... LITIGE RÉGULARISÉ

Motif du litige avec le transporteur

Partie complétée par le répartiteur.

► **Cochez la ou les cases correspondante(s) au(x) motif(s) du litige**

◆ 1.01 Manquant(s) : colis égarés, ou en moins.

◆ 1.02 En trop : colis livrés en trop par rapport au nombre de colis mentionnés sur le récépissé de transport et/ou le bon d'expédition/bon de livraison.

◆ 1.03 Abîmé(s) Refusé(s) en totalité
OU

◆ 1.04 Acceptation partielle
d'une partie du contenu d'un colis abîmé.

◆ 1.05 Autre cas de litige que 1.01, 1.02, 1.03, 1.04.

Important : Il peut y avoir simultanément de motifs différents.
Dans ce cas cochez toutes les cases concernées.

Détail des article(s), colis, quantité(s) en litige

► **Complétez pour chacune des lignes-article litigieuses :**

- . Soit les 3 premières colonnes LITIGES : code litige, nombre colis litige, quantité litige
- . Soit le code litige et les 2 dernières colonnes en indiquant la quantité reçue, mentionnée sur le bon d'expédition/le bon de livraison.

◆ 1 Six lignes distinctes pour mentionner la liste du (ou des) produit(s) concerné(s) par le litige. Ces six lignes sont nécessaires, par exemple, s'il s'agit du colis DETAIL. Mentionner le nom, la présentation, du produit avec leur code
Exemple : 333 333 0 Aspirine xxxx, boîte de 30 comprimés

◆ 2 Code litige : indispensable, il s'agit de rappeler le code de la nature du litige coché ci-dessus : 1.01, 1.02, 1.03, 1.04, 1.05. Ce code permet de distinguer pour chacune des lignes-article mentionnées le motif du litige.

◆ 3 Nombre de colis : sur le(s)quel(s) porte(nt) le litige.
Exemple : 1 colis manquant et/ou 2 colis abîmés

◆ 4 Quantité litige : à préciser pour CHACUNE des lignes-article concernées par le litige.

◆ 5 Quantité indiquée sur le bon d'expédition/le bon de livraison.

◆ 6 Quantité reçue.

Ces deux dernières informations sont facultatives.

Demande du répartiteur à l'expéditeur

Partie complétée par le répartiteur

- 1 Cochez la ou les cases correspondant à la demande indiquée conforme à votre choix :

Nota : il peut y avoir en cas de simultanéité de motifs différents pour un même litige à cocher la case de votre choix pour les **manquants, abîmés, ET également**, à cocher la case de votre choix pour les **produits reçus en trop**.

- 2 Bien cocher la case indiquant que vous joignez la photocopie du récépissé de transport émarginé avec mention dans les réserves, des dommages existants constatés au moment de la livraison.
- 3 Partie réservée aux services administratifs du répartiteur.
- 4 Cachet, date, et signature du répartiteur.

Réponse expéditeur

Partie complétée par l'expéditeur

RECOMMANDATION IMPORTANTE

- Il est demandé à l'**expéditeur**, de joindre une photocopie du formulaire complété à l'**avoir/la facture** de régularisation envoyé(e) au répartiteur.

- 5 Date de solution du litige.
- 6 Nom et n° de téléphone et de fax du correspondant à joindre à propos de ce litige.

Formulaire n° 2

**LITIGE FOURNISSEUR APRÈS
LIVRAISON / RÉCEPTION**

EN TÊTE RÉPARTITEUR

LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LIVRAISON / RÉCEPTION

| | |
|------------------------|--|
| ETABLISSEMENT / AGENCE | |
| Nom du correspondant | |
| Fax | |
| N° dossier | |
| Date | |
| Expéditeur | |
| Code client | |

EXPÉDITEUR

| | |
|-----------------------|--|
| Date / n° de COMMANDE | |
| N° BE / BL | |

DATE RÉCEPTION

MOTIF DU LITIGE

- (2.01) CASSE / produits abimé(s) tâché(s)
 - (2.02) PRODUITS MANQUANTS → par rapport au B. EXP / LIV.
 - (2.03) PRODUITS EN TROP → par rapport à la CDE → non commandé(s)
 - (2.04) Carton standard INCOMPLET
 - (2.05) MODÈLE ERRONÉ → hôpital → export → échantillon
 - (2.06) DATE PÉREMPTION trop proche
 - (2.07) DÉFAUT DE FAB. / DE COND. / D'ÉTIQUETAGE (2.08) AUTRE CAS
- préciser..... préciser.....

DÉTAIL DES ARTICLES

| CODE NORMALISÉ | LIBELLÉ ARTICLE | CODE LITIGE | QUANTITÉ LITIGE | QUANTITÉ COMMANDÉE | QUANTITÉ BO. LIV / EXP | QUANTITÉ RECUE | N° LOT / PÉREMPTION |
|----------------|-----------------|-------------|-----------------|--------------------|------------------------|----------------|---------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

DEMANDE DU RÉPARTITEUR À L'EXPÉDITEUR

- pour les produits **MANQUANTS / ABIMÉS**
ne pas effectuer d'envoi complémentaire
 - MANQUANTS → nous adresser un avoir si déjà facturé
 - ABIMÉS → nous détruisons sauf avis contraire sous huit jours
- pour les produits **EN TROP OU NON COMMANDÉS**
 - NOUS GARDONS → à facturer si non déjà facturé
 - NOUS RETOURNONS
 - FAITES REPRENDRE / A VOTRE DISPOSITION } établir un avoir si déjà facturé

COMMENTAIRES :

RELANCE
date.....

LITIGE RÉGULARISÉ
en date du

Commentaires
.....
.....
.....
.....
.....


RÉPONSE EXPÉDITEUR : (à communiquer au répartiteur et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par
Fax.....

- AVOIR/FACT. indiquer les références de la pièce.....
- AUTRE : explications :

Cachet, date et signature du répartiteur

EN TÊTE RÉPARTITEUR
LITIGE FOURNISSEUR APRÈS LIVRAISON / RÉCEPTION

| | |
|---|----------|
| ETABLISSEMENT / AGENCE | |
| Nom du correspondant | |
|  | |
| Fax | 1 |
| N° dossier | |
| Date | |
| Expéditeur | |
| Code client | |

EXPÉDITEUR

| | |
|-----------------------|----------|
| Date / n° de COMMANDE | 1 |
| N° BE / BL | |

DATE RÉCEPTION

| |
|----------|
| 2 |
|----------|

MOTIF DU LITIGE

- (2.01) CASSE / produits abimé(s) tâché(s)
- (2.02) PRODUITS MANQUANTS → par rapport au B. EXP / LIV.
- (2.03) PRODUITS EN TROP → par rapport à la CDE → non commandé(s) **3**
- (2.04) Carton standard INCOMPLET
- (2.05) MODÈLE ERRONÉ → hôpital → export → échantillon
- (2.06) DATE PÉREMPTION trop proche
- (2.07) DÉFAUT DE FAB. / DE COND. / D'ÉTIQUETAGE préciser.....
- (2.08) AUTRE CAS préciser.....

DÉTAIL DES ARTICLES

| CODE NORMALISÉ | LIBELLÉ ARTICLE | CODE LITIGE | QUANTITÉ LITIGE | QUANTITE COMMANDÉE | QUANTITÉ BO. LIV / EXP | QUANTITÉ RECUE | N° LOT / PÉREMPTION |
|----------------|-----------------|-------------|-----------------|--------------------|------------------------|----------------|---------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

DEMANDE DU RÉPARTITEUR À L'EXPÉDITEUR

- pour les produits MANQUANTS / ABIMÉS
ne pas effectuer d'envoi complémentaire
 - MANQUANTS → nous adresser un avoir si déjà facturé
 - ABIMÉS → nous détruisons sauf avis contraire sous huit jours
- pour les produits EN TROP OU NON COMMANDÉS
 - NOUS GARDONS → à facturer si non déjà facturé
 - NOUS RETOURNONS
 - FAITES REPRENDRE / A VOTRE DISPOSITION } établir un avoir si déjà facturé

COMMENTAIRES :

RÉPONSE EXPÉDITEUR : (à communiquer au répartiteur et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par 
 Fax.....

- AVOIR/FACT. indiquer les références de la pièce.....
- AUTRE : explications :

RELANCE
date.....

LITIGE RÉGULARISÉ
en date du

Commentaires
.....
.....
.....
.....
.....

Cachet, date et signature du répartiteur

Formulaire Litige Fournisseur après livraison / réception

- Objet

- 1 Idem formulaire n°1
- 2 Date de réception (facultatif)

- Motif du litige

- 3 Pour le répartiteur

▶ Cochez la ou les cases correspondante(s) au(x) motif(s) du litige constaté

Important :

De même que pour le litige transporteur, il peut y avoir simultanément de plusieurs motifs différents,

Dans ce cas, cochez les cases concernées.

Exemple : Produits en trop dans le colis détail ET modèle erroné, si des boîtes "modèle échantillon" ont été mises par erreur dans le carton.

- Détail des articles

Pour cette rubrique, compléter à l'identique à celui du formulaire n°1.

- Demande du répartiteur à l'expéditeur

Pour cette rubrique, compléter à l'identique à celui du formulaire n°1.

- Réponse expéditeur

Pour cette rubrique, compléter à l'identique à celui du formulaire n°1.

- Il est souhaitable que le formulaire soit adressé au fournisseur environ dans les 15 jours suivant la réception pour une solution du litige dans le mois courant.

Formulaire n° 3
**LITIGE SUR
FACTURE / AVOIR**

EN TÊTE RÉPARTITEUR LITIGE SUR FACTURE / AVOIR

| | |
|------------------------|--|
| ETABLISSEMENT / AGENCE | |
| Nom du correspondant | |
| Fax | |
| N° dossier | |
| Date | |
| Expéditeur | |
| Code client | |

EXPÉDITEUR

FACTURE / AVOIR N°
DATE
MONTANT TTC

MOTIF DU LITIGE

NUMÉRO DE COMMANDE

MONNAIE UTILISÉE
 Franc Euro

- (3.01) Facture non reçue - Demande de duplicata
- (3.02) Demande de la référence de la commande
- (3.03) Différence entre quantité livrée et facturée

| CODE NORMALISÉ | LIBELLÉ ARTICLE | QUANTITÉ FACTURÉE | QUANTITÉ RECUE |
|----------------|-----------------|-------------------|----------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

- (3.04) Facture établie en double avec fact. n°..... du..... Montant TTC.....
- (3.05) Mode de règlement erroné : explication

| APPLIQUÉ | AU LIEU DE |
|----------|------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

- (3.06) Echéance
- (3.07) Escompte de règlement
- (3.08) Taux de remise
- (3.09) Barème d'écart
- (3.10) Taux de TVA
- (3.11) Prix unitaire produit
- (3.12) Frais de port livraison franco montant contesté
- (3.13) Demande d'avoir

RÉPONSE FOURNISSEUR : (à communiquer au répartiteur et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par Fax.....

AVOIR/FACT.JOINT.....

AUTRE : explications :

.....

.....

LITIGE RÉGULARISÉ en date du.....

RELANCE date.....

Commentaires.....

EN TÊTE RÉPARTITEUR LITIGE SUR FACTURE / AVOIR

| | |
|------------------------|----------|
| ETABLISSEMENT / AGENCE | |
| Nom du correspondant | |
| Fax | |
| N° dossier | 1 |
| Date | |
| Expéditeur | |
| Code client | |

EXPÉDITEUR

FACTURE / AVOIR N° **2** DATE **2** MONTANT TTC

MOTIF DU LITIGE

NUMÉRO DE COMMANDE

MONNAIE UTILISÉE
 Franc Euro

- (3.01) Facture non reçue - Demande de duplicata
- (3.02) Demande de la référence de la commande
- (3.03) Différence entre quantité livrée et facturée

| CODE NORMALISÉ | LIBELLÉ ARTICLE | QUANTITÉ FACTURÉE | QUANTITÉ RECUE |
|----------------|-----------------|-------------------|----------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

- (3.04) Facture établie en double avec fact. n° du Montant TTC.....
- (3.05) Mode de règlement erroné : explication

- (3.06) Echéance
- (3.07) Escompte de règlement
- (3.08) Taux de remise
- (3.09) Barème d'écart
- (3.10) Taux de TVA
- (3.11) Prix unitaire produit
- (3.12) Frais de port livraison franco montant contesté
- (3.13) Demande d'avoir

| APPLIQUÉ | AU LIEU DE |
|----------|------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

RÉPONSE FOURNISSEUR : (à communiquer au répartiteur et/ou joindre ce document à l'AV / FACT de régularisation)

Date : Litige suivi par Fax.....

- AVOIR/FACT.JOINT.....
- AUTRE : explications :
-
-

- LITIGE RÉGULARISÉ en date du **3** Commentaires.....
- RELANCE date.....

Formulaire Litige Fournisseur sur facture / avoir

1 - Idem formulaire n°1 et 2.

2 - Numéro de facture ou avoir correspondant.
- Date d'établissement de cette pièce.
- Montant TTC de la pièce.
- Référence de la commande d'origine.

- Motif du litige

Cocher les cases correspondantes.

- Réponse du fournisseur

Renseigner les informations demandées.

3 - Cadre réservé aux services administratifs du répartiteur

- A laisser en blanc par le fournisseur.



Club Inter Pharmaceutique

Tour Framatome - 1, place de la Coupole - 92084 Paris La Défense Cedex

