



Normalisation du traitement des litiges : transporteurs / fournisseurs-clients

Contributeurs / Auteurs

Ce document est le résultat du travail du groupe Projet composé des professionnels suivants :

Laboratoires :

BOUCHARA RECORDATI
BRISTOL MYERS SQUIBB
CHIESI
GLAXO SMITHKLINE
JANSSEN CILAG
LABODIAL
PFIZER
ROCHE
SANOFI AVENTIS

Dépositaire :

CSP

Répartiteurs :

ALLIANCE HEALTHCARE
CERP Bretagne Nord
CERP Rouen
OCP REPARTITION
PHOENIX PHARMA

Introduction

Dans le cadre de la mission de normalisation des échanges interprofessionnels du CIP/ACL, les partenaires de la chaîne de distribution pharmaceutique, fabricants-dépositaires-répartiteurs, ont défini une normalisation des échanges, applicable au traitement des litiges.

La gestion des flux logistiques de marchandises implique les fournisseurs, les transporteurs et les destinataires. A la livraison, un litige peut être déclaré si un défaut de qualité ou de quantité est constaté par le service logistique ou réception du destinataire.

Afin de faciliter les relations interprofessionnelles en cas de litige, deux procédures permettant de disposer de formulaires normalisés sont décrites dans ce document : le « litige transporteur à la réception » et le « litige fournisseur après livraison/réception ».

A terme, il est souhaitable de tendre vers la dématérialisation des échanges en généralisant l'utilisation du message EDI « Avis d'expédition complet – DESADV » et celle du message « Accusé de réception de la livraison – RECADV » optimisant le traitement des litiges.

Objectif

L'objectif de ce document est de proposer une normalisation du traitement des litiges, permettant aux partenaires de disposer de formulaires normalisés fondés

sur une codification claire des différents cas de litiges.

Les litiges sont déclinés en motifs, sous-motifs et précisions associées qui peuvent être renseignés à la ligne article dans les formulaires. Cette codification prépare l'intégration à l'EDI des procédures de traitement des litiges.

Référence utilisée : brochure Normalisation du traitement des litiges (Septembre 1998).

Avantages

Pour les répartiteurs

Les répartiteurs disposent de deux formulaires normalisés distincts, adaptés à la déclaration des litiges transporteurs et des litiges fournisseurs.

Le formulaire « Litige transporteur à la réception » est présenté sous forme de lettre de réserve. Il est conforme aux dispositions de l'article L133-3 du code du commerce. Il doit être adressé au transporteur, par courrier recommandé, dans un délai de 72 heures (jours ouvrables) et communiqué simultanément à l'expéditeur par courrier, télécopie ou EDI.

L'enregistrement des avoirs et/ou factures de régularisation est facilité si l'expéditeur joint à ces documents le formulaire complété justificatif du litige régularisé.

La normalisation de cette procédure permet de préparer son intégration à l'EDI pour automatiser le processus.

Pour les fabricants

Disposer de formulaires normalisés complétés améliore la lisibilité des informations nécessaires au traitement des litiges. Le litige et les personnes concernées sont immédiatement identifiés.

Le formulaire seul apporte l'ensemble des informations nécessaires, il facilite la communication entre les partenaires. Les documents intermédiaires peuvent être supprimés. Par exemple, à l'émission d'un avoir ou d'une facture de régularisation, la lettre d'envoi de régularisation peut être supprimée si une copie du formulaire complété est jointe. La normalisation prépare l'automatisation de la procédure de traitement des litiges. Elle ouvre la possibilité d'utiliser l'EDI et la remontée d'information fournie par le message « Accusé de réception livraison ».

Dictionnaires des litiges

Pour chaque catégorie de litige, des dictionnaires de motifs, sous-motifs et précisions associées sont définis ainsi que les liens possibles entre les items de ces dictionnaires. Ces éléments sont intégrés dans les formulaires et intégrables dans les messages dématérialisés.

Dictionnaire des litiges Transporteurs

Classification des litiges

Les litiges traités par le service logistique ou réception peuvent être classés en deux catégories :

- Les **LITIGES TRANSPORTEURS** sont liés à la défectuosité de la prestation de transport et constatés à la réception
- Les **LITIGES FOURNISSEURS** sont liés à une erreur du fournisseur sur la quantité ou la qualité de ce qui est expédié (prix, modèle, péremption...)

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
101	M	MANQUANT(S)	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis manquant par rapport au réceptionné.
102	T	EN TROP				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis livré en plus, <u>à notre adresse</u> , ou <u>sans adresse</u> . Colis conservé.
102	T	EN TROP				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis livré en plus, <u>à notre adresse</u> , ou <u>sans adresse</u> . Colis non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	01	AUT	Autre à préciser	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Tout autre cas de non respect des consignes habituelles par le transporteur (ex : chaîne du froid non respectée) La marchandise est refusée et laissée au transporteur
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	03	ECR	Eventré, Ecrasé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis abimé visible extérieurement. Cas le plus courant pour «A». La marchandise est refusée et laissée au transporteur
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	06	MOU	Mouillé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis mouillé, humide, souillé par un liquide (eau, vin, pluie...). La cause est externe. La marchandise est refusée et laissée au transporteur

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	07	OUV	Ouvert	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis ouvert, incomplet, visible à la livraison. (si ce n'est pas visible sur le contenant, déclarer un litige fournisseur avec le motif «C1») La marchandise est refusée et laissée au transporteur
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	08	TCO	Traces de coulure, Taches	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis collant, contenant en général des sirops ou solutions. La cause est intrinsèque au colis. La marchandise est refusée et laissée au transporteur
103	A	ABIME(S) REFUSE(S)	17	TNC	Température non conforme	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis dont la T° contrôlée en réception n'est pas conforme à ce qui a été convenu avec le laboratoire pour les produits à T° dirigée. La marchandise est refusée et laissée au transporteur
104	P	ACCEPTATION PARTIELLE	01	AUT	Autre à préciser	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Colis abimé accepté avec réserve sur récépissé. Procédure obligatoire en cas d'accord contractuel avec le fournisseur. Colis abimé accepté partiellement. -> décelé à l'arrivée du transporteur -> donc avec récépissé émargé avec les réserves -> les produits sont triés pour conserver les «acceptables». En ce cas c'est un litige T
104	P	ACCEPTATION PARTIELLE	03	ECR	Eventré, Ecrasé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
104	P	ACCEPTATION PARTIELLE	06	MOU	Mouillé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
104	P	ACCEPTATION PARTIELLE	07	OUV	Ouvert	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
104	P	ACCEPTATION PARTIELLE	08	TCO	Traces de coulure, Taches	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Idem
110	EDT	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis livré en plus, <u>à une adresse différente</u> , gardé en accord avec le <u>laboratoire</u> .
110	EDT	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR				6	RENDU	Remis au transporteur	Colis livré en plus, <u>à une adresse différente</u> . Nous ne gardons pas Remis au transporteur

Dictionnaire des litiges Fournisseurs

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	01	AUT	Autre précision	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise abîmée dans colis intact extérieurement et avec un sous-motif différent des autres cas proposés -> à décrire en commentaire.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	03	ECR	Eventré, Ecrasé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise abîmée écrasée dans colis intact extérieurement.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	06	MOU	Mouillé	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise mouillée dans colis intact extérieurement (ex : condensation, pains de glace non étanche...).
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	08	TCO	Traces de coulure, Taches	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise tachée, souillée dans colis intact extérieurement (ex : sirops ou solutions, graisse, encre...).
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	16	SCO	Arraché par adhésif	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise avec traces d'adhésif sur les boîtes dans colis intact extérieurement.
201	AB	PRODUIT(S) ABIME(S)	17	TNC	Température non conforme	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Marchandise dont la T° contrôlée en réception n'est pas conforme à ce qui a été convenu avec le laboratoire pour les produits à T° dirigée.
202	PM	PRODUIT(S) MANQUANT(S)	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	2	RECOM	Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir - Nous recommandons	Le nombre de colis est conforme au récépissé et : - produit manquant <u>dans un colis</u> <u>Détail</u> - colis complet manquant par rapport au BL Si produit manquant dans un colis Standard, utiliser le motif «CI»
203	TP	PRODUITS EN TROP	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle du BL. Le nombre de colis est conforme au récépissé. Produit conservé.
203	TP	PRODUITS EN TROP	09	BL	Par rapport au B.Exp/Liv	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle du BL. Le nombre de colis est conforme au récépissé. Produit non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
203	TP	PRODUITS EN TROP	10	CDE	Par rapport à la Commande	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle de la commande. La quantité reçue est conforme au BL. Produit non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
203	TP	PRODUITS EN TROP	10	CDE	Par rapport à la Commande	4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Produit commandé, reçu en quantité supérieure à celle de la commande. La quantité reçue est conforme au BL. Produit conservé.
203	TP	PRODUITS EN TROP	11	NCD	Non commandé(s)	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit non commandé. Le produit et la quantité sont conformes au BL. Le nombre de colis et l'adresse sont conformes. Produit non conservé. A faire reprendre aux frais du laboratoire.
203	TP	PRODUITS EN TROP	11	NCD	Non commandé(s)	4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Produit non commandé. Le produit et la quantité sont conformes au BL. Le nombre de colis et l'adresse sont conformes. Produit conservé.
204	CI	CARTON STANDARD INCOMPLET							Produit(s) manquant(s) dans un colis standard.
205	ME	MODELE ERRONE	02	ECH	Echantillon gratuit	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit avec mention «Gratuit».
205	ME	MODELE ERRONE	04	EXP	Présentation Export	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit avec mention «Export».
205	ME	MODELE ERRONE	05	HOP	Présentation Hospitalière	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit avec mention «Modèle hôpital».
205	ME	MODELE ERRONE	18	LOT	N° Lot non conforme au BL/AE	4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Produit dont le N° lot /Date de péremption livré n'est pas celui transmis par le BL/AE EDI ou BL papier. Ce motif de litige doit générer chez le laboratoire une démarche qualité. S'assurer que le N° de lot est commercialisable.
206	PC	DATE PEREMPTION TROP PROCHE				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont la date de péremption est inférieure au délai d'acceptation du produit en réception, sauf accord exceptionnel. En général, produit dont la date de péremption est inférieure à 6 mois.
207	DF	DEFAULT	12	FAB	Défaut de Fabrication	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit défectueux en raison d'une anomalie de fabrication. Ex : bouchon mal vissé, pulvérisateur qui ne fonctionne pas,...

Motif du litige			Sous-motif associé			Précision associée			Circonstance d'utilisation
Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	Code	Abrégé	Désignation	
207	DF	DEFAULT	13	CON	Défaut de Conditionnement	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont le conditionnement est défectueux. Ex : inscription sur le boitage mal imprimée, marquage non conforme (code barres 39 au lieu de Datamatrix, marquage illisible)...
207	DF	DEFAULT	14	ETI	Défaut d'Etiquetage	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont l'étiquetage sur le conditionnement est défectueux. Ex : vignette non conforme, décollée ou mal collée, de mauvaise couleur...
207	DF	DEFAULT	15	PRX	Prix non conforme	5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Produit dont le prix public TTC sur la vignette est non-conforme à la législation.
210	EDF	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU FOURNISSEUR				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis avec une <u>adresse différente</u> dans une palette filmée (si accord de réception à la palette). Colis conservé
210	EDF	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU FOURNISSEUR				5	A REPR	A reprendre / Faire avoir	Colis avec une <u>adresse différente</u> dans une palette filmée (si accord de réception à la palette). Colis non conservé A faire reprendre aux <u>frais du laboratoire</u> .
211	EDT	ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR				4	GARDE	Nous gardons / A facturer	Colis livré en plus, à une adresse différente, non vu à la prise en charge avec le transporteur et que nous gardons avec demande de facturation au laboratoire Si l'erreur est vue en présence du transporteur, déclarer un LT motif 110 (EDT), précision 6 rendu

Attention :

Pour la Précision 4 : Nous gardons / A facturer

Lorsque cette précision est sélectionnée, la Qté déclarée en incident doit aussi être déclarée dans la Qté mise en stock.
A comprendre comme : xxx mis en stock DONT yyy en incident (yyy < ou = xxx)

Traitement du cas particulier : livraison d'un produit à la place d'un autre

Sur le produit commandé non reçu, déclarer un litige : motif PM (202), sous-motif BL (9), précision Recom (2)

Sur le produit reçu à la place déclarer un litige : motif TP (203), sous-motif NCD (11), Précision Garde (4) ou A repr (5)

Formulaire et consignes d'utilisation

Un formulaire adapté est décrit pour chaque catégorie de litige :

- Formulaire litige transporteur à la réception
- Formulaire litige fournisseur après livraison/réception.

Un format électronique permettant la saisie est disponible sur demande.

Description du formulaire Litige transporteur à la réception

ETABLISSEMENT / AGENCE	1	LETTRE DE RESERVE
Nom du correspondant	2	AU TRANSPORTEUR LIVREUR
Téléphone		Lettre recommandée / copie à l'EXPEDITEUR
Fax	3	
Adresse e-mail		
N° du dossier	4	8
Date	5	
Expéditeur	6	
Code client	7	

Date et N° de commande	9	Date de réception	11	Poids annoncé	13
Date et N° BE / BL	10	N° de récépissé	12	Nbre colis annoncé	14
				Nbre palettes annoncé (si contrat)	15

MOTIF DU LITIGE	SOUS-MOTIF ASSOCIE	PRECISION ASSOCIEE
101 - MANQUANT (s)	01 - Autre à préciser	2 - Ne pas effectuer d'envoi complémentaire
102 - EN TROP	03 - Eventré. Ecrasé	Faire avoir / Nous recommandons
103 - ABIME(s) REFUSE(s)	06 - Mouillé	4 - Nous gardons / A facturer
104 - ACCEPTATION PARTIELLE	07 - Ouvert	5 - A reprendre / Faire avoir
110 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR	08 - Traces de coulure. Taches	6- Rendu / Remis au transporteur
	09 - Par rapport au B Exp/liv	
	17 - Température non conforme	

DÉTAIL DES ARTICLES

CODE ARTICLE	LIBELLE ARTICLE	CODE MOTIF DU LITIGE	CODE SOUS-MOTIF ASSOCIE	CODE PRECISION ASSOCIEE	NBRE COLIS LITIGE	QUANTITE LITIGE	QUANTITE BO. LIV/EXP	QUANTITE RECUE
3400930421562	Dolirutil 400 mg cpr bte 30	103	06	2	1	20	20	20

PIÈCE(s) JOINTE(s) : RÉCÉPISSÉ DE TRANSPORT BL

RÉPONSE DE L'EXPEDITEUR (à communiquer au répartiteur et/ou joindre ce document à l'Avoir /Facture de régularisation)

Date : Litige suivi par : Tél : Fax :
 AVOIR / FACT. Indiquer les références de la pièce.....
 AUTRE. Explications :

<input type="checkbox"/> RELANCE	<input type="checkbox"/> LITIGE REGULARISE	Cachet, date et signature du répartiteur
Date :	En date du :	
	Commentaires :	

Description du formulaire Litige fournisseur après livraison / réception

ETABLISSEMENT / AGENCE	1	EXPEDITEUR
Nom du correspondant	2	
Téléphone		
Fax	3	
Adresse e-mail		
N° du dossier	4	
Date	5	
Expéditeur	6	
Code client	7	

Date et N° de commande	9	Date de réception	11
Date et N° BE / BL	10		

MOTIF DU LITIGE	SOUS-MOTIF ASSOCIE	PRECISION ASSOCIEE
201 - PRODUIT (s) ABIME (s)	01 - Autre précision	11 - Non commandé
202 - PRODUIT(s) MANQUANT(s)	02 - Echantillon gratuit	12 - Défaut de fabrication
203 - PRODUIT(s) EN TROP	03 - Eventré. Ecrasé	13 - Défaut de conditionnement
204 - CARTON STANDARD INCOMPLET 16	04 - Présentation export 16	14 - Défaut d'étiquetage
205 - MODELE ERRONE	05 - Présentation hospitalière	15 - Prix non conforme
206 - DATE PEREMPTION TROP PROCHE	06 - Mouillé	16 - Arraché par adhésif
207 - DEFAULT	08 - Traces de coulure. Taches	17 - Température non conforme
210 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU FOURNISSEUR	09 - Par rapport au B.Exp/Liv	18 - N° lot non-conforme au BL / AE
211 - ERREUR DE DESTINATAIRE DUE AU TRANSPORTEUR	10 - Par rapport à la commande	
		2 - Ne pas effectuer d'envoi complémentaire Faire avoir / Nous recommandons
		4 - Nous gardons / A facturer
		5 - A reprendre / Faire avoir 16

DÉTAIL DES ARTICLES

CODE ARTICLE	LIBELLE ARTICLE	CODE MOTIF DU LITIGE	CODE SOUS-MOTIF ASSOCIE	CODE PRECISION ASSOCIEE	QUANTITE LITIGE	QUANTITE COMMANDÉE	QUANTITE BO. LIV/EXP	QUANTITE RECUE
								24
17		18	19	20	22		23	

RÉPONSE DE L'EXPEDITEUR (à communiquer au répartiteur et/ou joindre ce document à l'Avoir /Facture de régularisation)

Date : 28 Litige suivi par : Tél : 29 Fax :

AVOIR / FACT. Indiquer les références de la pièce.....

AUTRE. Explications :

<input type="checkbox"/> RELANCE Date :	<input type="checkbox"/> LITIGE REGULARISE En date du : Commentaires :	Cachet, date et signature du répartiteur 27
--	--	--

Consignes d'utilisation des formulaires

- 1 Adresse VILLE de l'agence concernée par la livraison litigieuse
- 2 Nom du correspondant à joindre à propos de ce litige
- 3 Numéro de téléphone et de fax et adresse e-mail du correspondant à joindre à propos de ce litige
- 4 Numéro de dossier
- 5 Date
- 6 EXPEDITEUR : Laboratoire, Dépositaire/distributeur qui a effectué l'expédition
- 7 Code client de l'agence de répartition chez l'expéditeur Important : son rappel facilite le travail de recherche
- 8 « Fenêtre » pour indication postale du nom et adresse du transporteur voiturier qui a effectué la livraison, destinataire de la lettre de réserve
- 9 Références du REPARTITEUR mentionnées sur la commande
- 10 Références du LABORATOIRE/DEPOSITAIRE mentionnées sur le bon d'expédition/bon de livraison
- 11 Date de réception des marchandises = date de livraison effective de la marchandise
- 12 N° de récépissé de transport : à mentionner si différent du N° de bon d'expédition/bon de livraison
- 13 Poids annoncé
- 14 Nombre de colis mentionné sur le récépissé de transport et/ou le bon d'expédition/bon de livraison
- 15 Nombre de palettes annoncé si un accord entre le répartiteur et l'expéditeur précise que la palette est une Unité d'Expédition
- 16 Dictionnaires Motifs, Sous-Motifs, Précisions associées Se reporter au dictionnaire pour les circonstances d'utilisation et les associations possibles.

Détail des articles : compléter toutes les colonnes pour chacune des lignes articles litigieuses

- 17 Code article et libellé article :
Mentionner le(s) code(s) CIP/ACL et le(s) nom(s) de(s) l'article(s) concerné(s) par le litige
Exemple : 333 333 0 Aspirine boîte de 30 cpr
- 18 Code motif et sous-motif du litige :
Inscrire à chaque ligne article, le code de la nature du litige choisi dans le dictionnaire « motif du litige »
Exemple : 103 pour « abîmé, refusé »

- 19 Code sous-motif associé :
Inscrire à chaque ligne article, le code du sous-motif de litige choisi dans le dictionnaire « sous-motif associé »
Exemple : 06 pour « mouillé »
- 20 Code précision associée :
Inscrire à chaque ligne article, le code de la suite à donner au litige, choisi dans le dictionnaire « précision associée »
Exemple : 2 pour « ne pas effectuer d'envoi complémentaire – Faire avoir – Nous recommandons »
- 21 Nombre de colis litige :
Nombre de colis sur lesquels porte le litige
Exemple : 1 colis manquant et/ou 2 colis abîmés
- 22 Quantité litige : à préciser pour chacune des lignes article concernées par le litige
- 23 Quantité BO LIV/EXP : quantité indiquée sur le bon d'expédition/le bon de livraison
- 24 Quantité reçue

Remarque :

Dans le tableau « détail des articles », prévoir sous chaque ligne article l'insertion de sous lignes pour gérer les commentaires, les numéros de lot et les dates de péremption.

Lorsque le nombre d'articles n'entre pas dans le cadre, une deuxième page est créée avec les mêmes entêtes.

- 25 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
- 26 Partie réservée aux services administratifs du répartiteur
- 27 Cachet, date et signature du répartiteur

Réponse expéditeur

RECOMMANDATION IMPORTANTE

Il est demandé à l'expéditeur de joindre une photocopie du formulaire complété à l'avoir/la facture de régularisation envoyé au répartiteur

- 28 Date de solution du litige
- 29 Nom et n° téléphone et fax du correspondant à joindre à propos de ce litige

Résumé

Dans le cadre de la normalisation des échanges interprofessionnels, fabricants – dépositaires – répartiteurs, visant à fiabiliser et optimiser les processus, les partenaires ont défini les modalités de traitement des litiges constatés à la livraison de marchandises.

Deux procédures permettant de disposer de formulaires normalisés sont décrites dans ce document : le « litige transporteur à la réception » et le « litige fournisseur après livraison/réception ».

Pour préparer l'intégration à l'EDI de ces procédures, les différents cas de litiges ont été codifiés. Ils se déclinent en motifs, sous-motifs et précisions associées qui peuvent être renseignés à la ligne article dans les formulaires de déclaration de litige.

MOTS CLÉS

Litige transporteur – litige fournisseur – expéditeur – destinataire – transporteur – fournisseur – fabricant – répartiteur – réception – livraison – logistique – formulaire – codification – normalisation – dictionnaire – motifs – sous-motifs – précisions associées – DESADV avis d'expédition complet – RECADV accusé de réception livraison



Tour Franklin, 100/101, Quartier Boieldieu
92042 Paris La Défense cedex
Tél. : 01 70 36 03 00 - Fax : 01 70 36 03 01
<http://www.cipclub.org>
<http://www.aclclub.org>