



Charte RESEAU

Version applicable du 01 Avril 2017

Table des matières

PREAMBULE.....	3
I - MARCHANDISES ET PRODUITS	4
I.1 CARACTERISTIQUES DES MARCHANDISES	4
I.1.A. Colis / Palettes	4
I.1.B. Rapport poids/volume.....	4
I.1.C. Poids erronés.....	5
I.1.D. Longueurs	5
I.2 CARACTERISTIQUE DES PROCESS	5
I.2.A. Colis/Palettes Standard.....	5
I.2.B. Enlèvements.....	6
I.2.C. PALETTES « EUROPE »	6
I.2.D. MATIERE DANGEREUSE	7
I.2.E. PALETTE MESSAGERIE	7
II - MOYENS AFFECTES A LA TRACTION	7
II.1 LES VEHICULES DE TRACTIONS	7
II.2. LES CONDUCTEURS DE TRACTION	7
II.3. MOYENS SUPPLEMENTAIRES DE TRACTION.....	8
II.4. DEFAILLANCES	9
III - LE REMETTANT	9
III.1 LES EXPEDITIONS	9
III.2 L'EDI	10
III. 3 L'ETIQUETTE CODE A BARRES	10
III.4 RESPONSABILITE.....	10
IV - PLATE-FORME	11
IV.1 ARRIVEE DU VEHICULE.....	11
IV.2 DECHARGEMENT DU VEHICULE	11
IV.3 CHARGEMENT DU VEHICULE	11
IV.4 AU DEPART DU VEHICULE LA PLATEFORME PROCEDE	11
IV.5 RAPPORT D'ACTIVITE	12
IV.6 RESPONSABILITE PLATEFORME	12
IV.7 REMONTEES D'INFORMATIONS.....	13
V - LE LIVREUR.....	13
V.1. ARRIVAGES	13
V.2. ENCAISSEMENTS.....	14

V.3. UNITE DE MANUTENTION REÇUE EN EXCEDENT OU DEVOYEE	15
V.4. TRAITEMENT DES MANQUANTS TOTAUX	16
V.5. TRAITEMENT DES AVARIES	16
V.6. L'EMARGE.....	16
V.7. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	17
V.8. TRAITEMENT DES SOUFFRANCES.....	17
V.9. AVISE OU PREAVISE.....	17
V.10. RELIVRAISONS.....	18
V.11 RESPECT DU DIL (DATE IMPERATIVE DE LIVRAISON)	18
V.12 SOUS-TRAITANCE	18
V.13 ENVIRONNEMENT	18
V.14 RESPONSABILITE	19
VI - TRAITEMENT DES LITIGES.....	19
VI.1. MANQUANTS	19
VI.2. LES AVARIES CARACTERISEES	20
VI.3 LES AVARIES OCCULTES	20
VI.4 REPARTITION DES LITIGES.....	20
VI.5 COMMISSION D'ARBITRAGE.....	20
VII - OBJECTIFS QUALITE	21
VII.1 REMETTANT	21
VII.2 PLATEFORME	21
VII.3 LIVREUR	21
VIII - COMMUNICATION.....	22
IX - CLAUSE DE CONFIDENTIALITE	22
X - ANNEXES.....	22

PREAMBULE

Cette Charte Réseau a pour but de fixer les règles de fonctionnement et de régir les relations entre les Associés ou Partenaires qui y contribuent.

Les conditions tarifaires sont propres à la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE et remis à chaque Associé ou Partenaire.

L'exécution des services de distribution confiés par le Plateforme ETOILE CHAMPENOISE à ses Associés ou Partenaires est soumise, sous réserve de l'observation des textes législatifs et réglementaires en vigueur, à la présente Charte Réseau, à son Règlement Intérieur et ses procédures spécifiques (Délais Garantis, Matières Dangereuses).

Concernant leurs responsabilités contractuelles, la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE et les Associés ou Partenaires déclarent se référer aux seuls textes relatifs au contrat type, ainsi qu'aux conditions générales de prestations régissant les opérations effectuées par les commissionnaires de transports – groupieurs.

I - MARCHANDISES ET PRODUITS

Seront acceptées les marchandises de tout genre, de toute nature et d'un conditionnement approprié à leur nature et fragilité dont la manutention ne requiert aucun équipement exceptionnel en dehors de ceux habituellement utilisés sauf :

- le mobilier de valeur ou de déménagement,
- les antiquités, les tableaux, les objets d'art,
- les glaces, verres, marbres, vaisselle (seuls éléments constitutif de la marchandise)
- les produits périssables, animaux vivants,
- Masse indivisible de plus d'1 T 2,
- Tous produits nécessitant un transport sous température dirigée,
- les marchandises non ou insuffisamment emballées,
- les marchandises ne comportant pas d'étiquette directionnelle de code à barres (CAB),
- les matières dangereuses de classe 1 (sauf 1.4 S), 7, 6.1, 6.2.

I.1 CARACTERISTIQUES DES MARCHANDISES

I.1.A. Colis / Palettes

L'unité de manutention doit être manutentionnable et ne peut excéder :

- 800 kg pour les livraisons à hayons
- 1,2 tonne d'une manière générale

Le nombre d'unités de manutention en palette par envoi est au maximum de 3 pour un format unitaire (par UM) maximum de 100x120x220 cm.

A partir de 4 palettes, le remettant à obligation d'en informer pour accord les intervenants (livreur et plateforme).

I.1.B. Rapport poids/volume

Le rapport poids/volume de chaque envoi est de 150Kgs m3.

Le volume sera comptabilisé à partir du premier mètre cube reçu par envoi. Tout envoi dont le rapport poids/volume est inférieur à la norme doit être traité de la façon suivante :

- Relevé par le service arrivage des dimensions de l'UM ou des UM constituant l'envoi, une photo peut être jointe.

- Envoi d'un rapport d'arrivages le jour de réception avant 10H00 par le livreur par EDI comportant les dimensions, le poids taxable qui en résulte. Seul le poids taxable peut être modifié et non le poids réel.

I.1.C. Poids erronés

Tout poids erroné doit faire l'objet du traitement suivant :

- Relevé par le service arrivages du livreur de l'écart de poids constaté par un outil de pesage agréé pour l'envoi,
- Le livreur informe par EDI le remettant de l'écart de poids par UM. Il notifie au remettant le poids affiché sur le moyen de pesage,
- La taxation sera reprise sur le poids réel, tant sur la traction, la distribution que le passage à quai.

I.1.D. Longueurs

Les unités de manutention comprises entre 4 et 6 m, manutentionnables par un diable ou un chariot élévateur, nécessiteront l'information préalable par le remettant au livreur par fax ou mail et dans tous les cas figurer dans l'EDI. Une tarification, disponible sur le site, pourra être appliquée.

Il est indiqué que ces longueurs ne sont pas prioritaires en transit et livraison le jour de réception mais doivent être chargées le jour suivant.

Au-delà de 6 m, le transit et le transport de ces longueurs requièrent un accord de gré à gré entre les intervenants (livreur et plateforme). Sans cet accord formel, l'envoi peut être bloqué et/ou non déchargé et ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une réclamation quelconque du remettant en termes de délais de livraison ou de litige.

I.2 CARACTERISTIQUE DES PROCESS

I.2.A. Colis/Palettes Standard

Les envois confiés par la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE, réceptionnés au plus tard à 07h, doivent être mis en livraison le jour de réception sauf raisons justifiées remontées informatiquement avant 11h00.

L'identification de chaque Unité de Manutention (U.M.) doit se faire par étiquette directionnelle du modèle agréé par la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE. Ces étiquettes sont exigées sur la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE afin d'assurer un suivi de toutes les U.M. par flashage pour les différents intervenants (Plateforme, Livreur et Remettant).

La plateforme assure le transit de toutes les UM identifiées par un code directionnel.

I.2.B. Enlèvements

Il existe deux solutions pour effectuer un enlèvement :

- **Gestion directe entre Associés ou Partenaires**

Le donneur d'ordre transmet directement sa demande auprès du remettant (livreur effectuant l'enlèvement).

Suite à l'enlèvement, le remettant identifie la marchandise enlevée et la considère comme sa propre expédition.

- **Utilisation du produit : « Pick & Go » (en cours de développement)**

Le donneur d'ordre transmet la demande (par son système informatique ou via un portail dédié) par EDI à Pick & Go de la plateforme.

Dans tous les cas, en terme de responsabilité, cette expédition est soumise aux mêmes conditions générales que les remises normales avec la particularité où le remettant devient l'agence expéditrice.

Dans tous les cas, si rien n'est à reprendre ou la marchandise n'est pas prête, informer le donneur d'ordre par fax ou mail avec le justificatif. Le remettant (société effectuant l'enlèvement) a possibilité de facturer le passage à vide selon les conditions tarifaires prévues.

I.2.C. Palettes « Europe »

Seules sont reconnues les palettes de type « Europe » de dimension 80 X 120 identifiables et consignées par EDI sur l'envoi concerné.

Le retour physique de ces palettes n'est pas autorisé et ne sera pas géré. La facturation de ces palettes « Europe » se fera soit par compensation soit par facturation selon le prix indiqué par le Plateforme ETOILE CHAMPENOISE.

Afin de justifier le non crédit de la palette Europe auprès du client, le remettant doit avoir en sa possession un émargement motivé par le destinataire, transmis par le livreur.

I.2.D. Matière Dangereuse

La matière dangereuse est acceptée selon les procédures disponibles auprès de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE (voir Annexe). Le non-respect de la procédure entraînera un blocage systématique et les conséquences financières en résultant seront à la charge du responsable de l'anomalie.

I.2.E. Palette Messagerie

Pour l'ETOILE CHAMPENOISE, il existe un produit Palette spécifique Messagerie. Afin de pouvoir l'utiliser, vous pouvez vous rapprocher de la direction de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE.

II - MOYENS AFFECTES A LA TRACTION

II.1 LES VEHICULES DE TRACTION

Les véhicules affectés aux tractions, qu'ils soient en propres ou sous-traités, doivent être :

- en bon état de fonctionnement et de propreté,
- conformes aux règles de sécurité,
- conçus pour pouvoir être plombés,
- pré équipés pour le transport de matières dangereuses (réglementation ADR)
- adaptés aux volumes prévus (vu au préalable avec la plateforme).

Pour les Associés ou Partenaires effectuant leur manutention, chaque véhicule devra être doté du matériel suivant :

- Diable
- Transpalette manuel

Dans tous les cas, que la traction soit assurée en propre par le partenaire ou sous-traitée par ce dernier, celle-ci demeure sous son entière responsabilité.

II.2. LES CONDUCTEURS DE TRACTION :

Le conducteur, salarié de l'Associé ou Partenaire ou du sous-traitant est tenu de se conformer aux instructions qui lui sont données par le chef de quai et respecter le protocole de sécurité et/ou règlement intérieur pendant tout le temps de sa présence sur la plateforme. Dans le cas

contraire, la plateforme se réserve le droit de demander au partenaire le remplacement du conducteur.

Pour les Associé ou Partenaires dont le conducteur assure la manutention en plateforme, ceux-ci s'assureront que leur préposé est apte à effectuer toute manutention sans restrictions médicales.

Le conducteur de la traction doit être en possession :

- D'une lettre de voiture correctement remplie comportant le N° de plomb
- Des documents relatifs à la matière dangereuse placés dans une pochette **séparée et identifiable**
- De tous documents exigibles en cas de contrôle (documents habituels à bord des véhicules, douane, acquits, ...)
- De son autorisation de transport de matières dangereuses en cours de validité. (Que le chauffeur soit salarié d'un Associé ou Partenaire ou sous-traité)

Il sera tenu, à son arrivée, de participer à l'ensemble des déchargements et rechargements de son ensemble routier sauf dans le cas où cette manutention est sous-traitée à la plateforme. Il pourra être assisté dans cette opération par un responsable de quai avec un certain nombre de manutentionnaires et ceci, en fonction du tonnage remis ou retiré ainsi que du kilométrage parcouru.

Le conducteur missionné pour la manutention doit faire constater par le chef de quai les avaries survenues avant, pendant et après les chargements.

II.3. MOYENS SUPPLEMENTAIRES DE TRACTION

Afin de ne pas pénaliser les clients des remettants, les marchandises restées à quai devront être évacuées par le livreur la nuit suivante. Cependant, avec la connaissance des Associés ou Partenaires, la plateforme se réserve le droit d'indiquer au livreur de mettre un moyen supplémentaire. En cas de défaillance de l'Associé ou Partenaire livreur et/ou de son sous-traitant, la plateforme se réserve le droit d'affréter et de répercuter le coût au livreur.

II.4. DFFAILLANCES

Horaires : les horaires d'arrivée et de départ à la plateforme tels qu'ils figurent sur le bordereau de contact et seront à disposition sur le site (en cours de construction), sont fixés entre les remettants, les Associé ou Partenaires livreurs et le responsable de la plateforme, par décision de l'Assemblée Générale des Associés. Ils doivent être scrupuleusement respectés.

En cas de retard, il est essentiel que le chauffeur prévienne par téléphone la plateforme afin de pouvoir s'organiser.

La responsabilité de la gestion des horaires relève de la plateforme. Dans le cas d'un retard de plus de 15 minutes non justifié, celui-ci sera pénalisé selon les conditions tarifaires de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE.

De même la non-présentation d'un véhicule pour le chargement au jour et horaire définis, sera pénalisée selon les conditions tarifaires de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE, sauf en cas de force majeure.

III - LE REMETTANT

L'acceptation d'un remettant est soumise à l'agrément du Comité de Gérance de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE, après consultation pour avis de l'Associé du Département concerné.

III.1 LES EXPEDITIONS

Le remettant doit pointer et flasher systématiquement toutes les unités de manutention au départ de ses quais. Ces pointages seront envoyés à la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE. Le plombage obligatoire des véhicules atteste de l'entière responsabilité du remettant sur son chargement jusqu'à la reconnaissance de celui-ci à l'arrivée sur la plateforme. En cas d'apport direct, c'est le pointage en déchargement de la plateforme que fera foi.

Les palettes de type « Europe » doivent être consignées par EDI.

Les documents administratifs suivants devront être remis sur la plateforme:

- La lettre de voiture sur laquelle doit aussi apparaître le numéro de plomb « départ »
- Remise des documents liés à la matière dangereuse, , dans une pochette **séparée et identifiable** ainsi que tous documents exigibles en cas de contrôle (douane, acquits, ...).

III.2 L'EDI

L'EDI devra être envoyé au plus tard à 21h00 (au maximum 1h avant l'arrivée sur la plateforme si la traction arrive avant 21h00) et correspondre à la réalité physique. (Y compris pour la matière dangereuse).

Le message EDI de consignation doit être complet et comporter toutes les données nécessaires à l'édition des récépissés chez le livreur avec toutes les précisions liées aux conditions, contraintes, coordonnées du destinataire et autres renseignements utiles à la bonne exécution des livraisons par le livreur

III. 3 L'ETIQUETTE CODE A BARRES

L'étiquette doit obligatoirement comporter:

- le Nom de l'expéditeur et ville/département
- le Nom du destinataire, adresse ville/ département
- le Code directionnel
- le type de produit (messengerie, palette...)
- le remettant : nom et coordonnées
- le numéro de colis sur le nombre d'UM (1/2, 2/2)
- la date d'expédition
- le numéro d'expédition
- le poids brut
- commentaires/ références commandes / DIL (date impérative de livraison)
- un code à barres normé et lisible
- *Afin de faciliter la manutention les colis devront être chargés dans les véhicules*
"ETIQUETTES APPARENTES ET COLLEES SUR LE FLANC".

III.4 RESPONSABILITE

Le remettant engage toujours sa propre responsabilité quand le transport est effectué dans des conditions qui ne permettent pas de respecter les règles de la sécurité routière, de la législation sur les temps de conduite ainsi que l'ensemble des règles administratives, fiscales, sociales (travail dissimulé) et d'une manière générale toute la réglementation en vigueur.

IV - PLATE-FORME

La plate-forme organise les échanges de frets apportés par les Associés ou Partenaires dans ses infrastructures et sous sa responsabilité. Elle met en œuvre la sécurité des biens et des personnes présentes.

IV.1 ARRIVEE DU VEHICULE

- Contrôle l'heure d'arrivée des tractions
- Contrôle plombs et remonte l'information au remettant si anomalie.
- Récupération des documents liés au transport des matières dangereuses. Tous documents exigibles en cas de contrôle (douane, acquits, ...)
- La lettre de voiture du tractionnaire

IV.2 DECHARGEMENT DU VEHICULE

- Pour les anomalies, éventuellement indiquées par le conducteur, la plateforme pointe en déchargement.

IV.3 CHARGEMENT DU VEHICULE

- Flashage de toutes les unités de manutention en chargement.
- Si l'étiquette n'est pas lisible ou absente, une nouvelle étiquette sera éditée si possible au cours de la nuit et sera facturée au remettant au tarif en vigueur de la plateforme.
- La plateforme en charge du chargement notifiera les éventuelles avaries, qui pourront être signalées par le conducteur, par saisie sur l'appareil de flashage.

IV.4 AU DEPART DU VEHICULE LA PLATEFORME PROCEDE

- Au contrôle de l'établissement d'une lettre de voiture avant départ par le tractionnaire (informe le conducteur de la présence de matières dangereuses ou non) et l'émarge.
- Au contrôle de l'équipement du véhicule et de l'ADR du conducteur, remet les documents liés à la matière dangereuse dans une pochette **séparée et identifiable** ainsi que tous documents exigibles en cas de contrôle (douane, acquits, ...),
- Au plombage du véhicule
- Au contrôle et au respect de l'heure de départ de la traction.

IV.5 RAPPORT D'ACTIVITE

La plateforme diffuse chaque jour aux Associés, Partenaires Remettants et Livreurs les informations suivantes :

- Par fax ou mail, une communication du rapport d'activité reprenant les heures d'arrivées, les heures de départ, les numéros de plomb en arrivée et en départ des tractions,
- Les restants à quai en métrages de plancher par Associé ou Partenaire livreur,
- Envoi par EDI des flashages en chargement conformes avec des anomalies éventuelles constatées et restants à quai avec des anomalies éventuelles constatées.
- La plateforme pousse l'information au remettant et au livreur.
- Informations auprès des remettants des anomalies de chargement avec photos (si nécessaire).
- Information auprès des remettants des pointages dits « orphelins ou cab non appairés ». (UM pour lesquels le flashage a été effectué sur la plateforme sans pouvoir être appairées avec un EDI). Ces pointages seront facturés selon les conditions tarifaires du Plateforme ETOILE CHAMPENOISE.

IV.6 RESPONSABILITE PLATEFORME

Transit plateforme :

- Dans le cas où le chauffeur ne participe pas aux opérations de chargement/déchargement de son véhicule, ces opérations étant effectuées entièrement par le personnel de la plateforme : le personnel de la plateforme se substituera au conducteur et prendra les réserves à sa place.
- Tous les pointages effectués par flashage à la plateforme seront retenus comme éléments de preuve dans le cadre de différends entre les Associé ou Partenaires remettants et livreurs
- tout incident occasionné par l'une des personnes attachée à la plate-forme, pendant les manutentions de nuit, sera pris en charge par la plate-forme dans les limites de responsabilité du contrat de transport (Cf tableau des Responsabilités en vigueur)
- La plateforme pourra contrôler tous les paramètres d'exploitation notamment poids, volumes, longueurs et pourra facturer le remettant des anomalies constatées.

- Le fret laissé à quai par les livreurs et par les tractions dont l'arrivée est hors fonctionnement Plateforme de nuit, restera sous la responsabilité de la plateforme pendant 24 heures maximum, délai normalement prévu pour que le livreur concerné puisse l'évacuer.

C'est le pointage de la plateforme en restant à quai qui valide la prise en responsabilité. Elles doivent disposer d'une couverture suffisante en matière d'assurance, dégât des eaux et incendie et la responsabilité civile professionnelle.

IV.7 REMONTEES D'INFORMATIONS

- Tout évènement utile aux remettants et livreurs leur permettant d'informer leurs clients sur la situation de tout envoi, évitant ainsi que la plateforme soit sollicitée pour des recherches mobilisant du personnel de jour.
- Suivi mensuel des anomalies (SOL MQD, LIV RCA, Avaries,...)
- La plateforme est responsable de la dépose des informations relatives aux épaves sur SOS Plateforme Réseau.

V - LE LIVREUR

V.1. ARRIVAGES

Le livreur réceptionne les documents administratifs:

- Les bordereaux de groupage émis par la plateforme.
- les documents liés à la matière dangereuse dans une pochette **séparée et identifiable** ainsi que tous documents exigibles en cas de contrôle (douane, acquits, ...)
- La lettre de voiture

A la réception des arrivages le livreur :

- S'assure de la bonne réception des flux théoriques, physiques et documentaires
- Édite les récépissés de livraison avec les informations obligatoires du Commissionnaire et du voiturier (livreur)
- Assure le flashage du fret reçu et porte les réserves éventuelles sur les UM concernées. (reconnaissance de toutes les UM)

- Remonte informatiquement les statuts de flashages (pointages) et rapports d'arrivages le plus rapidement possible et dans tous les cas avant 9h pour toute traction reçue avant 6h et au plus tard 3h après l'arrivée d'une traction à tout autre horaire tel que défini dans la grille des horaires prévus. Cette remontée doit se faire vers le remettant avec copie sur la plateforme.
- Remonte informatiquement le statut de mise en livraison en EDI avant 10h.
- Remonte des restants à quai avec le code justification en EDI avant 11h le jour de réception et obligatoirement après le rapport d'arrivage.
- En cas d'arrivée tardive du véhicule de traction et ayant un impact sur la distribution, il renseigne toutes les positions avec le code AAR TAR (arrivée tardive) et communiquer l'information sur un site dédié.
- En cas de panne informatique, se reporter à la procédure en mode dégradé.

Le livreur devra communiquer une liste exhaustive des RDV GMS, GSB, transitaires, îles, stations de montagne à la plateforme afin de pouvoir en informer les remettants (une mise à jour sera organisée par la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE sur son site internet en cours de construction).

Centralisation des anomalies de tractions ou incident par la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE

Le livreur, salarié ou sous-traitant, étant le porteur de l'image du remettant et de ses clients vis-à-vis des destinataires, devra s'assurer que les chauffeurs portent une tenue correcte et ont un comportement courtois à l'égard des destinataires.

Dans le cadre de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE, chaque véhicule de distribution est équipé d'un hayon élévateur.

V.2. ENCAISSEMENTS

Les contre-Remboursements

Il est fortement recommandé de mettre en évidence les montants à encaisser et l'expéditeur réel sur le récépissé de livraison.

Le livreur doit exiger le paiement d'un contre remboursement par chèque à l'ordre de l'expéditeur réel de la marchandise ou en espèces. L'émetteur du chèque doit être le destinataire réel. Le montant maximum en espèces est celui autorisé légalement. Le chèque accompagné d'une photocopie du récépissé de livraison doit être renvoyé au remettant le lendemain par

courrier en lettre suivie au minimum. Le livreur conservera une copie du courrier d'envoi ainsi qu'une photocopie du chèque. Si le paiement a été effectué en espèces, le livreur établit le chèque correspondant et l'envoi dans les mêmes conditions que précédemment.

En cas de retard dans la transmission des chèques (supérieur à 8 jours ouvrables-cf. article 19 du contrat type général), le livreur peut être condamné à payer l'intégralité du montant du contre-remboursement et ce, notamment en cas de dépôt de bilan de l'émetteur du chèque. De même, si l'Associé ou Partenaire livreur ne perçoit pas le montant du contre-remboursement lors de la livraison, il devra en assumer les conséquences financières.

Les règlements par traite ne sont pas acceptés (sauf stipulation express de l'expéditeur)

Les ports dus

Dans le cas du port dû, le paiement par chèque se fait à l'ordre du livreur. La fraction du port dû revenant au remettant sera effectuée à part du relevé d'assignés transmis au remettant.

V.3. UNITE DE MANUTENTION REÇUE EN EXCEDENT OU DEVOYEE

Devront être considérés par les livreurs comme DEVOYES OU EXCEDENT toutes les UM reçues sans EDI. Plusieurs cas se présentent :

- Dévoyés : Toute UM ne correspondant pas à la zone desservie et/ou au livreur consigné, correctement identifiable.
 - ➔ Le livreur doit signaler cette anomalie au remettant et à la plateforme (fax, mail...) avant 12h. Le retour devra se faire le jour même sur la plateforme de provenance sans autre étiquetage.
- Excédents : Toute UM correspondant à la zone desservie sans EDI ou EDI non conforme,
 - ➔ Le livreur doit signaler cette anomalie au remettant et à la plateforme (fax, mail...) avant 12h, attendre la régularisation de l'EDI dans les 24h. Sans EDI dans les 72h, il procédera au retour du ou des UM concernées avec saisie et facturation.
- Épaves : Toute UM non identifiable par sa nature ou par son absence d'une quelconque identification de l'expéditeur ou du destinataire (voire même du remettant)

- ➔ Le livreur communiquera cette information sur le site SOS Plateforme Réseau avec photo du ou des UM à l'appui.
- ➔ Le livreur qui signale une UM en épave ne peut être responsable en cas de litige.

V.4. TRAITEMENT DES MANQUANTS TOTAUX

Le manquant est à confirmer uniquement le premier jour. Au bout de 10 jours ouvrés, la position doit être clôturée en Soldé Manquant Définitif via l'EDI.

V.5. TRAITEMENT DES AVARIES

Dans le cas d'avarie, les UM sont mises normalement en livraison par le livreur sauf instruction contraire du remettant et présentées au destinataire afin qu'il prenne ou pas des réserves écrites précises et motivées contradictoires en présence du conducteur.

Un reconditionnement avec un scotch personnalisé peut avoir lieu par le livreur. Dans ce cas une information est communiquée par mail (ou fax) au remettant.

V.6. L'EMARGE

Qualité des émargés : Il est porté à l'attention du livreur que le récépissé émargé doit impérativement comporter :

- Les dates et heures de livraison
- Cachet commercial dans le cas d'un destinataire professionnel
- Dans tous les cas, les nom et prénom du signataire en toutes lettres.
- La signature de la personne qui réceptionne

Traitement des émargés :

Le livreur est tenu de mettre à disposition les récépissés émargés (POD) dans les 24h de la livraison et pour une durée minimum de 13 mois.

Les récépissés émargés n'ayant pas été mis à disposition sur le site doivent être transmis sans facturation dans les 24h maximum par mail à la demande du remettant.

Le livreur n'est pas tenu de fournir un émargé de plus de 13 mois à compter de la date prévue de livraison.

V.7. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Le livreur est tenu d'être joignable par téléphone aux heures de bureaux et ce gratuitement afin de pouvoir répondre de tout type de réclamation.

Par défaut, l'expéditeur doit s'adresser à son remettant. Une réclamation est par définition une recherche d'information qui n'est pas à la disposition de son auteur, elle implique qu'elle soit traitée avec égard, sérieux professionnel et commercial par tous les Associés ou Partenaires de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE qu'elle soit formulée par un destinataire, un expéditeur, une plateforme ou un confrère.

V.8. TRAITEMENT DES SOUFFRANCES

Tout envoi qui n'a pu être livré pour un motif justifié devra faire l'objet d'une remontée EDI en bonne et due forme avec le code de justification adapté dès connaissance de l'information. En parallèle un avis de souffrance sera adressé au confrère remettant (jamais à l'expéditeur), au plus tard le lendemain de la présentation de l'envoi avant 10h. Il est recommandé de faire parvenir cet avis de souffrance au moment du retour de tournée.

Passé un délai de 10 jours ouvrés, l'envoi en souffrance pour quelque motif que ce soit, sera retourné d'office avec saisie et facturation (sauf en cas de responsabilité du livreur) selon le plan de transport du livreur.

Tout envoi réceptionné chez le livreur dont la date de livraison demandée est supérieure à 10 jours pourra faire l'objet d'une facturation pour frais de stockage (10 € HT/semaine/pose).

V.9. AVISE OU PREAVISE

Pour tout envoi, si aucun contact n'est établi avec le destinataire sous 48h malgré l'action de présentation ou de préavis du livreur, un courrier/mail/message doit lui signifier la mise à disposition de ses marchandises chez le livreur. En parallèle un avis de souffrance est adressé au remettant.

En cas de non réponse, la procédure de traitement de l'avis de souffrance doit être mise en œuvre.

V.10. RELIVRAISONS

Le livreur perçoit l'équivalent du prix de distribution s'il justifie d'un retour d'information EDI n'impliquant pas sa responsabilité sur les positions hors-avisés.

V.11 RESPECT DU DIL (DATE IMPERATIVE DE LIVRAISON)

Le livreur doit respecter impérativement la date de livraison indiqué par le remettant.

V.12 SOUS-TRAITANCE

En cas de nécessité, le livreur pourra sous-traiter une partie des prestations à un autre transporteur ou commissionnaire en transport.

Dans ce cas, le livreur devra s'assurer que le ou les sous-traitants qu'il aura choisi respectent la législation fiscale, sociale (et notamment le travail dissimulé), juridique, la réglementation des transports en vigueur, ainsi que les obligations de la présente Convention de prestations et particulièrement au niveau des remontées d'information, des délais de livraison, de la qualité

Le livreur restera responsable vis-à-vis du remettant des litiges, manquants, avaries, pertes qui pourraient résulter de cette sous-traitance, de même qu'il restera responsable des poursuites pénales éventuelles, engagées à l'encontre des sous-traitants, en cas de manquements aux diverses réglementations du transport.

Le livreur s'engage à régler ses éventuels sous-traitants dans les délais de paiement en vigueur (30 jours).

A la première demande du remettant, le livreur s'engage à fournir les preuves de paiement des prestations qu'il aura confié à d'éventuels sous-traitants.

V.13 ENVIRONNEMENT

Le livreur s'engage à prendre des initiatives afin de promouvoir une plus grande responsabilité environnementale.

- Respecter les principes de précaution à l'environnement
- Réduire les émissions de CO2.
- Communiquer sur toutes les actions entreprises sur ce sujet (changement de matériel, formation...)

V.14 RESPONSABILITE

Le livreur engage toujours sa propre responsabilité quand le transport est effectué dans des conditions qui ne permettent pas de respecter les règles de la sécurité routière, de la législation sur les temps de conduite ainsi que l'ensemble des règles administratives, fiscales, sociales (travail dissimulé) et d'une manière générale toute la réglementation en vigueur.

VI - TRAITEMENT DES LITIGES

Le but pour tous les Associés ou Partenaires est de minimiser le taux de litige. Pour ce faire il est primordial de mesurer le taux de litige généré. Ceci afin d'analyser les causes et d'apporter les actions correctives adéquates.

Dès que le livreur est informé du litige par le destinataire, il en informe le remettant via le statut EDI approprié, en accompagnant éventuellement de tous documents utiles (exemple : lettre de confirmation de réserve,...). Le remettant instruit et constitue le dossier litige avec le récépissé émargé comportant des réserves caractérisées.

Pour tout dossier inférieur ou égal à 23 € avant répartition, le litige sera à la charge du remettant. Afin de déterminer la part de responsabilité, vous devez vous reporter aux tableaux de répartition en annexe.

Si l'expéditeur ne peut ou ne veut pas restituer la marchandise, il sera appliqué une réduction du montant total du litige conformément au contrat-type.

En cas de casse sur la plateforme, la responsabilité de celle-ci est engagée à 100% dans la limite du contrat-type.

Les positions non transmises informatiquement ne peuvent faire l'objet de la moindre demande d'indemnisation.

En cas de réserve non caractérisée, le remettant reste libre d'indemniser son client, mais ne peut en aucun cas imputer tout ou partie du litige au livreur.

VI.1. MANQUANTS

Tout récépissé émargé comportant des réserves précises pour manquant(s) à la livraison fait l'objet de l'instruction d'un dossier litige si aucune preuve ne peut être apportée de sa régularisation ultérieure.

Concernant la responsabilité de son indemnisation, se reporter aux tableaux de répartition des responsabilités en annexe.

VI.2. LES AVARIES CARACTERISEES

Ce sont des avaries apparentes constatées lors de la livraison chez le destinataire. Celles-ci doivent faire l'objet de réserves précises motivées et écrites par le destinataire. Il est rappelé que l'indemnisation d'un litige pour avarie caractérisée est du même en l'absence de la lettre recommandée au titre de l'article L 133-3 du code du commerce (ex. 105).

Concernant la responsabilité de son indemnisation, se reporter aux tableaux de répartition des responsabilités en annexe.

NB : Le partenaire qui signale un colis dévoté ne pourrait se voir imputer ultérieurement un litige survenu lors du retour effectué.

VI.3 LES AVARIES OCCULTES

Ce sont des avaries non apparentes lors de la livraison chez le destinataire. Celles-ci doivent faire l'objet de réserves précises motivées et écrites sur la nature de l'avarie potentielle liée à un mauvais emballage, un risque de détérioration des produits à l'intérieur d'un emballage malgré son intégrité...en effet, lors de la livraison d'une unité de manutention, on ne peut rendre le livreur responsable d'un manque à l'intérieur de l'UM lorsqu'elle est correctement conditionnée ou filmée.

Dans ce cas, une indemnisation n'est pas due par le livreur.

VI.4 REPARTITION DES LITIGES

En cas d'avarie et de partage des responsabilités entre Associés ou Partenaires et ou la plateforme, la marchandise sera attribuée de la façon suivante :

- si divisible, au prorata le plus équitable possible, du pourcentage de responsabilité
- si indivisible, à celui qui assume la part la plus importante de litige
- si indivisible et partage du litige à 50% 50%, marchandise attribuée au membre remettant, à défaut de responsabilité du membre remettant, attribuée au membre livreur.

VI.5 COMMISSION D'ARBITRAGE

En cas de désaccord, il appartiendra au Comité de Gérance de statuer sur la suite à donner aux dossiers qui lui sont présentés en fonction des éléments transmis. Ses décisions revêtiront un caractère exécutoire après

qu'elles soient rendues à leurs demandeurs. Le recours à cette commission sera facturé 150 € au prorata des responsabilités.

VII - OBJECTIFS QUALITE

Afin de pouvoir garantir aux clients des remettants, les critères qualité suivants ont été retenus.

VII.1 REMETTANT

- Envoi d'un EDI conforme à la norme informatique
- Étiquetage conforme à la norme
- Envoi de l'EDI avant 21h (1h avant si la traction arrive avant 21h).
- Concordance à 98% entre les envois informatique et physique
- Taux de pointage en chargement 95%

VII.2 PLATEFORME

- Pointage des remises en chargement à 95%
- Pointage de l'exhaustivité des remises en restant à quai à la fin de l'activité plateforme 100%
- Taux de dévoyés inférieur à 0.1%.

VII.3 LIVREUR

- Livrer le jour de réception au minimum 85% l'ensemble des positions livrables.
- Livrer le lendemain du jour de réception au minimum 98% l'ensemble des positions livrables.
- Assurer la remontée d'information des pointages et rapport d'arrivage avant 9h à 95%
- Assurer la remontée d'information avant 10h00 le jour de réception pour les mises en livraison à 95%
- Assurer la remontée d'information avant 11h00 le jour de réception pour les restants à quai à 95%
- Assurer la remontée d'information avant 08h00 le lendemain pour les retours de tournées à 95%
- Assurer la remontée d'information le lendemain de la livraison pour les mises à disposition du bordereau émargé à 95%
- Respect du DIL à 100%

Les codes situation/justification devant être utilisés pour toutes les étapes sont uniquement ceux reconnus par le GTF dont la liste des principaux codes se trouve en annexe.

Afin de pouvoir s'assurer de la bonne réalisation de la prestation, le remettant, plateforme et livreur acceptent d'être audité par une personne missionnée par la structure.

VIII - COMMUNICATION

Dans le cadre de la Plateforme ETOILE CHAMPENOISE, un mail est envoyé dans les cas suivants :

- Pointage orphelins (code à barres pointé sur la plateforme sans correspondance EDI)
- Restant à quai (livreur et remettant)
- Positions non renseignées

IX - CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

Les Associés ou Partenaires signataires de ce Charte Réseau s'engagent à observer la discrétion la plus stricte sur l'ensemble des renseignements recueillis dans le cadre de cette Convention de Prestations.

Cette obligation demeurera à l'issue de la fin des relations commerciales pendant une durée de 12 mois.

X - ANNEXES

- X-1 Règlement Intérieur
- X-2 TARIFS P.A.Q-Messagerie-Palettes-Délais Garantis
- X-3 Procédure Matières Dangereuses
- X-4 Procédure Délais Garantis
- X-5 Règles de Responsabilité