

GUIDE POUR UN CAHIER DES CHARGES TRANSPORT TYPE DES PRODUITS A TEMPERATURE NEGATIVE

Mars 2010

Avertissement :

Ce document est complémentaire au contrat type (Décret du 12 février 2001 portant approbation du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée. JO n° 41 du 17 février 2001 page 2668)

C'est avant tout un guide pratique

Juridiquement, il s'insère entre le contrat type et le cahier des charges spécifiques de doit privé.

Il n'a pas vertu à s'imposer de plein droit aux membres des organisations concernées.

Il se veut avant tout un outil concret au service des entreprises industrielles et des prestataires transport destiné à donner un canevas et un langage commun aux relations commerciales entre les parties.

Autant que faire se peut, les parties y feront référence dans leurs contrats.

Le texte ne s'oppose nullement aux dispositions françaises et européennes en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire, ainsi qu'à toute réglementation en vigueur.

Il a évidemment vocation à vivre pour être complété, amendé, amélioré et élargi à d'autres filières.

Un suivi des travaux sera engagé pour mesurer le niveau d'application du guide et réfléchir aux éléments futurs qui peuvent enrichir une nouvelle version.

SOMMAIRE

Préambule

1) Objet du cahier des charges

2) Définitions et préalables au transport

2-1) Marchandises transportées

2-2) Support de manutention

2-3) Emballage et étiquetage

2-4) Informations sur le transporteur

3) Description des flux d'informations

3-1) Informations à fournir au transporteur

3-2) Informations à faire remonter au client

4) Opérations de chargement

4-1) Mise à disposition d'un véhicule adapté

4-2) Protocole de sécurité et règlement intérieur

4-3) Horaires et respect des délais au chargement

4-4) Obligations du donneur d'ordre au chargement

4-5) Missions du transporteur au chargement

4-6) Respect des températures au chargement et procédures de contrôle

4-7) Contrôles quantitatif et qualitatif

4-8) Emargement des documents de transport

5) Conditions d'exécution du transport

5-1) Plan de transport

5-2) Respect des obligations légales et réglementaires (temps de conduite et de repos, temps de travail, formation, etc.)

5-3) Respect de la chaîne du froid

5-4) Conditions de recours à la sous-traitance

6) Opérations de livraison

6-1) Date et heure de livraison

6-2) Respect des délais et procédures à suivre en cas de retards

6-3) Contrôle des températures à livraison

6-4) Litiges à livraison, expertises et procédures d'indemnisation

6-5) Emargement des documents

6-6) Mise à disposition des bons de livraison

7) Gestion du retour des marchandises

8) Destruction/sauvetage de la marchandise

8-1) Principe de la protection de la marque

8-3) Conditions de mise en place d'une procédure de sauvetage

9) Gestion des supports de charge et de manutention

10) Evaluation du transporteur

10-1) Respect des process qualité

10-2) Critères d'évaluation

11) Rémunération et conditions de paiement

11-1) Conditions tarifaires

11-2) Les échantillons

11-3) Durée et validité des tarifs

11-4) Revalorisation tarifaire et clauses d'indexation

11-5) Modalités de paiement

12) Durée et conditions de dénonciation

12-1) Durée

12-2) Conditions de dénonciation

13) Confidentialité

14) Cas de force majeure

15) Compétence juridique

GUIDE POUR UN CAHIER DES CHARGES TRANSPORT TYPE DES PRODUITS A TEMPERATURE NEGATIVE

SDS-SFIG-UNTF

PREAMBULE

Ce document est issu du travail collectif de la Commission « Logistique » du Syndicat des Surgelés (SDS) et du Syndicat des Fabricants Industriels de Glaces (SFIG) réalisé au cours de l'année 2007. Il a été ensuite complété et amendé par la Commission Surgelés de l'Union Nationale du Transport Frigorifique
Il s'agit d'un modèle qui doit faire l'objet d'une adaptation dans chaque entreprise en fonction de ses spécificités.

1 – OBJET DU GUIDE POUR UN CAHIER DES CHARGES

Le présent guide pour un cahier des charges a pour objet de régir le transport de marchandises alimentaires pour le compte de : NOM DU CLIENT., identifié sous le nom de donneur d'ordres et son Transporteur, identifié sous le nom de Transporteur

Le Transporteur est à charge d'assurer le transport à destination des clients désignés des donneurs d'ordres essentiellement par voie routière ; les dispositions peuvent éventuellement concerner les modes de transport combinés (ex. ferroutage) si elles leur sont applicables.

2 – DEFINITIONS ET PREALABLES AU TRANSPORT

2.1 Marchandises transportées

Les produits confiés au Transporteur sont des produits alimentaires de grande consommation ou Produits Alimentaires Intermédiaires, surgelés, congelés et glaces.

Ils sont destinés à différents types de Clientèle notamment :

- GMS : Grande et Moyenne Surface
- RHD : Restauration Hors Domicile
- Industriels
- Grossistes

Certains produits peuvent être incompatibles en matière de transport avec d'autres catégories (Viennoiserie/Produits de la mer, glaces/herbes aromatiques...). Le Donneur d'ordres devra en aviser le transporteur.

En vertu des dispositions du contrat type « transport de marchandises sous température dirigée », la prestation du transporteur porte sur un envoi que l'on pourra également qualifier de « position ».

L'envoi est la quantité de marchandises, emballage et support de charge compris, mise effectivement, au même moment, à la disposition d'un transporteur et dont le transport est demandé par un même donneur d'ordre pour un même destinataire, d'un lieu de chargement unique à un lieu de déchargement unique, et faisant l'objet d'un même contrat de transport.

Le principe est donc de considérer qu'une position = un couple expéditeur-destinataire = une lettre de voiture.

Un envoi (ou une position) comprend des colis et à l'intérieur des colis, on dénombre éventuellement des objets.

Un colis est un ensemble d'objets constituant une charge unitaire (roll, palette cerclée ou filmée par le donneur d'ordre, cage, etc.).

L'objet est un élément matériel (caisse, carton, bac) qui, seul ou agrégé à plusieurs autres, constitue un « colis ».

2.2 Supports de manutention

Par support de manutention, on entend :

- Palettes bois :
 - . Palettes locatives
 - . Palettes EUR échangeables
 - . Palettes perdues
- Palettes et supports plastiques
- Cages, rolls et supports métalliques

Les tailles des supports seront précisées par le donneur d'ordres.

2.3 Emballage et étiquetage

Les supports remis au Transporteur sont :

- Des unités logistiques homogènes (colis ou palettes) identifiées par une étiquette directionnelle.
 - Des unités logistiques hétérogènes filmées et identifiées par une étiquette de composition et directionnelle.
- Chaque unité est identifiée par une étiquette aux normes GS1 128, avec un numéro unique SSCC (si, dans le cas du colis, le Donneur d'ordres a les capacités techniques de le faire).

Dans le cas de messagerie (échantillons...), chaque colis/objet ou ensemble de colis/objets filmé est identifié par une étiquette directionnelle.

Les parties pourront échanger des informations sur les produits selon nécessité : DLUO, type de produit, composition, spécificités...

2-4 Informations sur le transporteur

Le Transporteur fournira à la demande du Donneur d'ordres les informations sur son entreprise (bilans, inscription au registre des transporteurs, justificatif de capacité financière...)

Le Transporteur devra communiquer au Donneur d'Ordre son organigramme par fonction avec les coordonnées de chaque interlocuteur (exploitation, facturation, litige, qualité, commercial, numéro d'urgence).

(Fiche technique)

3 - DESCRIPTION DES FLUX D'INFORMATION

Le Transporteur et le Donneur d'ordres s'engagent à communiquer des informations majeures lors des différentes phases de l'opération :

- A la demande d'affrètement
- Au moment du chargement
- Lors de l'opération de transport elle même
- Lors d'un éventuel passage à quai de la marchandise
- A réception de la marchandise chez le destinataire.

3-1) Informations à fournir par le Donneur d'ordres au transporteur lors de l'affrètement

En application notamment des dispositions de l'art.132-9 du code de Commerce et de la loi 95-96 du 1^{er} février 1995, le Donneur d'ordres transmet au Transporteur la liste des commandes à charger comprenant :

- la date et l'heure du ou des chargements.
- le lieu de prise en charge de la marchandise.
- les coordonnées du destinataire.
- le nombre de palettes au sol et dimensions.
- le poids des marchandises (poids brut et/ou le poids net).
- la date et l'heure de RDV de livraison.
- les instructions particulières de transport et de livraison
- la température de conservation des produits.

Le Client s'oblige de communiquer au Transporteur des informations sur son organigramme par fonction avec les coordonnées de chaque interlocuteur (exploitation, facturation, litige, qualité, commercial, numéro d'urgence).

3-2) Informations à fournir par le Transporteur tout au long de l'opération de transport

Le transporteur s'engage à communiquer à son Donneur d'Ordre toute action ou fait susceptible de porter atteinte au bon déroulement de l'opération :

- Retards
- Litiges sur des manquants ou avariés
- Risque de rupture de la chaîne du froid
- Refus de livraison

Ces informations doivent être communiquées dans les meilleurs délais afin de pouvoir prendre les mesures correctrices.

4 – OPERATIONS DE CHARGEMENT

4-1 Mise à disposition d'un véhicule adapté

Le Transporteur s'engage à effectuer le transport à l'aide d'un matériel en bon état et conforme à la réglementation en vigueur et à respecter les instructions spécifiques de livraison : matériel adapté (de type FRC) – hygiène – inodore – températures – cohabitation de températures (cloisons étanches) –

Il s'engage aussi à avoir mis en place une procédure HACCP et à en respecter les obligations résultantes.

Tout véhicule ne respectant pas ces conditions sera refusé au chargement et fera l'objet des réserves d'usage de la part du Client.

Le Transporteur prendra dès lors toute mesure nécessaire pour assurer les livraisons dans les délais prévus.

4-2) Protocole de sécurité et règlement intérieur

Les chauffeurs sont réputés répondre à toutes les obligations professionnelles (formation, permis de conduire ...) et respecter les consignes d'hygiène et de sécurité tant sur les sites d'expéditions de chargement que sur les sites de livraisons des destinataires. Représentant le Client auprès des destinataires, les conducteurs devront être de tenue et d'aspect irréprochables.

Le transporteur s'engage à respecter les règlements intérieurs et protocoles de sécurité (arrêté du 26 avril 1996) du Donneur d'ordres et des différents points de chargement et de déchargement.

Le Donneur d'ordres et le destinataire s'engagent à fournir au transporteur les Protocoles de Sécurité ou à les porter à la connaissance du conducteur dans les conditions prévues par les Caisses Régionales d'Assurance Maladie. Le transporteur doit faire en sorte que les protocoles de sécurité soient connus et compris par les chauffeurs (y compris quand il s'agit de sous traitants).

4-3) Horaires et respect des délais au chargement

La plage horaire réservée aux chargements est définie par le Donneur d'ordres (fiche technique).

Le respect des dates et heures d'enlèvement et de livraison constitue une condition essentielle liant le Donneur d'ordres au transporteur. Le Donneur d'ordres définit comme retard tout positionnement du véhicule plus de 30 minutes après l'heure de rendez-vous initiale.

Tout retard à l'enlèvement doit être signalé par le transporteur (ou son sous-traitant) au Donneur d'ordres. Au-delà d'un retard d'une heure, le client pourra être amené à rechercher une solution de transport alternative.

De son côté, le Donneur d'ordres s'engage à respecter ou à faire respecter les heures et durées de chargement.

Toute modification ou anomalie dans le protocole de livraison doit obligatoirement faire l'objet d'une remontée d'information au Client. A cet effet il est souhaitable d'avoir un interlocuteur unique chez le Transporteur pour tout litige (SAV).

Dans le cas où, suite à une quelconque défaillance ou carence relative au transport (retard enlèvement, problème de conformité remorque, ...), - hormis cas de force majeure -, le Donneur d'ordres est amené à organiser un transport de substitution, le transporteur versera une indemnité ne pouvant dépasser le prix du transport défini initialement.

4-4 Obligations du donneur d'ordre au chargement

Les lieux désignés par le donneur d'ordre doivent être accessibles sans contrainte ni risque particuliers pour des véhicules de caractéristiques usuelles pour le transport considéré.

A l'arrivée du véhicule sur les lieux de chargement ou dans l'aire d'attente, même si elle est extérieure, le transporteur informe le représentant de l'établissement de chargement que son véhicule est à disposition. L'heure de cette mise à disposition est immédiatement consignée par le transporteur sur le document de suivi, ce qui constitue l'identification du véhicule au sens de la loi no 98-69 du 6 février 1998.

L'heure de rendez vous (sauf retard du transporteur) est le point de départ des durées de mise à disposition du véhicule en vue du chargement.

L'exploitation du donneur d'ordre ou de son prestataire entrepôt informe ensuite le chauffeur du quai sur lequel il peut se positionner. L'ouverture des portes du véhicule doit être faite uniquement orsque les opérations de chargement peuvent être réellement effectuées.

Le donneur d'ordre ou son prestataire devra s'engager à réceptionner les véhicules selon les rendez-vous définis et à mettre en œuvre les personnels et moyens de manutention adéquats.

Les durées de mise à disposition prennent fin au moment où est consignée sur le document de suivi l'heure à laquelle le véhicule est prêt à partir.

4-5) Missions du transporteur au chargement

Les opérations de chargement chez le Donneur d'ordres ou chez son prestataire doivent être effectuées moteur à l'arrêt. Le chauffeur doit assister au chargement. Le conducteur doit assister aux contrôles contradictoires du chargement (nombre de palettes et état apparent de la marchandise, de la température). Il est responsable de la répartition des charges, du calage et de l'arrimage de la charge.

En outre, le transporteur doit s'assurer que le chargement ne porte pas atteinte aux marchandises chargées, et ne risque pas d'engendrer de surcharges.

A l'enlèvement, la capacité disponible du véhicule ne pourra être inférieure à la place réservée lors de l'annonce.

En cas de capacité inférieure à la place réservée, le transporteur mettra tout en œuvre pour assurer la livraison dans les délais prévus, en une seule fois et sans supplément de prix.

4-6) Respect des températures au chargement et procédures de contrôle

Les critères de températures de mise à quai sur les sites du **Donneur d'ordre** sont :

- Pour une caisse vide : au maximum à : -10°C.
- Pour une livraison ou une caisse contenant déjà des marchandises : maximum -18°C ou exigences particulières.

Lors de la prise en charge des marchandises sur les quais du client, un contrôle de température sera réalisé.

Le contrôle de la température des marchandises s'effectue alors entre les cartons et doit être de -18°C avec 3°C de tolérance.

Ce contrôle doit se faire avec un matériel étalonné et nettoyé.

Dans le cas où la température constatée serait non conforme, un nouveau contrôle est alors effectué suivant les dispositions en vigueur :

- Règlement CE n°37/2005 du 12 Janvier 2005 relatif au contrôle des températures,
- Directive 92/2/CEE du 13 janvier 1992 portant fixation des modalités relatives au prélèvement d'échantillons et de la méthode d'analyse communautaire pour le contrôle des températures des aliments surgelés destinés à l'alimentation humaine.

(Fiche technique et format de lettre de voiture type plus adaptée à nos métiers)

4-7) Contrôles quantitatif et qualitatif

Le conducteur est tenu de contrôler la quantité et l'aspect externe des colis chargés dans son véhicule. Il doit mentionner tout écart constaté sur la lettre de voiture.

Aucune palette au contenu défectueux ne peut être chargée, sauf accord express du Donneur d'ordres.

Aucune commande ne doit être chargée partiellement, sauf accord express du Donneur d'ordres.

4-8) Emargement des documents de transport

Le conducteur doit faire apparaître sur la lettre de voiture, en plus des mentions légales :

- Le nombre de palettes chargées au sol (par type : EUR, location, palettes perdues, ...)
- Le nombre et le type de palettes support comprises dans le chargement
- Les heures de mise à disposition et de libération des véhicules à l'enlèvement et à la livraison
- Le ou les numéros de Bons de Livraison remis par l'entrepôt
- Le nombre de palettes support rendues, s'il s'agit d'un échange
- La température des produits.

Toute réserve éventuelle doit figurer sur la lettre de voiture dans le cadre « Chargement » accompagnée des signatures du chargeur et du conducteur.

Toute palette défectueuse et néanmoins chargée doit être signalée (numéro SSCC).

L'horaire et contrôle température doivent être notés sur les documents de transport.

5 - CONDITIONS D'EXECUTION DES OPERATIONS

5-1) Délai de transport

Dans le cas d'un évènement exceptionnel non prévisible (accident, grève, intempérie majeure et tous cas assimilable à un cas de force majeure), le transporteur s'engage à prévenir le donneur d'ordre dans les meilleurs délais et à lui fournir un plan d'action pour toutes les livraisons en cours et à venir.

Les horaires de rendez-vous aux quais de chargement du Donneur d'ordres permettent d'assurer dans les délais prévus le bon acheminement des envois. Aussi, le Donneur d'ordres ne pourra être tenu responsable d'un délai insuffisamment long pour livrer si le véhicule du transporteur n'a pas chargé en temps et en heure (sauf si le retard initial est du fait du Donneur d'ordres).

En cas de non livraison aux dates et horaires prévus, le Donneur d'ordres se réserve le droit :

- De demander une indemnisation égale au maximum au prix du transport dans le cas de préjudice avéré;
- De demander au transporteur d'organiser la mise en place de moyens de transports supplémentaires ou alternatifs ;
- En cas de retour de la marchandise faisant suite à un refus imputable à une faute du transporteur, le transport sera à la charge du transporteur.

Le transporteur doit informer le Donneur d'ordres de tout retard constaté au plus tard dans la journée de la livraison. Il respecte les consignes d'ordre de chargement en fonction des différents destinataires (spécifique aux donneurs d'ordres qui gèrent leurs tournées).

511 Mesures spécifiques à prendre en cas d'opérations de groupage

Le transporteur s'engage à livrer la marchandise chez les destinataires selon le plan de transport défini au préalable avec le Donneur d'ordres qui stipule par destinataire ou zone géographique le délai et la plage horaire de livraison.

Le transporteur doit fournir un support écrit ou informatique de son plan de transport général au départ de chaque site du Donneur d'ordres. En cas de modification de ce plan de transport, le Transporteur informera le Donneur d'ordre de ce changement par courrier avec un délai de préavis de 1 mois minimum, y compris pour les jours fériés.

Dans le cas de la mise en place d'un dossier ou d'une livraison spécifique (exemple : livraison ou tournée dédiée), un engagement écrit sera demandé au transporteur sur son organisation et les moyens spécifiques qui en découlent.

5-2) Respect des obligations légales et réglementaires

Le Transporteur doit organiser le travail de ses conducteurs de manière à respecter les réglementations des temps de conduite, durée de travail, vitesse, de toute autre réglementation sociale et du code de la route (règlement 561-2006 et dispositions du Code du Travail relatives aux conducteurs routiers).

Le Donneur d'ordres s'engage à ne donner aucune consigne qui contraindrait le transporteur à ne pas respecter les réglementations sociales et routières en vigueur (surcharge, dépassement des temps de conduite, non respect des limites maximales de temps de service).

En matière de sécurité alimentaire, le Transporteur s'engage à respecter la réglementation en vigueur, notamment les arrêtés du 20 juillet 1998 fixant les conditions techniques et hygiéniques applicables au transport des aliments (paru au Journal Officiel n° 180 du 6 août 1998, page 12044) et du 30 octobre 2001 et du 1^{er} juillet 2008, le modifiant ainsi que le règlement CE 852/2004 du 29 avril 04 sur l'hygiène des denrées alimentaires., le règlement 178/2002, les règlements 852/2004 et 853/2004. L'arrêté du 21 décembre 2009 donne un tableau de synthèse des t°, et l'article 25 de l'arrêté du 20/7/1998 comporte des dispositions complémentaires aux textes communautaires et notamment le 37/2005.

5-3) Respect de la chaîne du froid

Les marchandises doivent être transportées en respectant le maintien de la température exigée par les produits. Ce maintien doit être également assuré pendant toutes les opérations annexes : ruptures de charges, stockage d'attente, distribution finale.

Le transporteur s'engage à ce que l'ensemble des véhicules transportant des marchandises du Donneur d'ordres soit équipé d'enregistreur de température afin qu'un suivi des températures puisse être pratiqué tout au long de la chaîne de transport et de distribution.

Le transporteur devra tenir à disposition ces informations dans la limite de 2 années pour le compte du Donneur d'ordres ainsi que les certificats d'étalonnage des groupes frigorifiques de l'ensemble de son parc et de ses sous-traitants.

Un plan de maintenance de toutes les installations frigorifiques du transporteur et de ses sous-traitants (entrepôt et véhicule) devra être tenu par le transporteur. Toutes les interventions devront être consignées dans un document et disponibles pour le Donneur d'ordres dans la limite d'une année.

Si le transporteur constate une rupture de la chaîne du froid durant le transport il s'engage à :

- Bloquer les marchandises concernées
- Maintenir si possible les marchandises à leur température de conservation,
- Prévenir le client dans les plus brefs délais,

Le Donneur d'ordres décide ensuite du devenir des produits et des contrôles nécessaires à effectuer.

5-4) Conditions de recours à la sous-traitance

Les différents transports seront réalisés pour l'essentiel par les salariés et les matériels du transporteur sauf affrètements pour lesquels le transporteur se porte garant.

Le recours à la sous-traitance doit être aussi limité que possible et l'information concernant les sous-traitances doit être tenue à disposition du Donneur d'ordres.

Dans le cas où le Transporteur utilise des sous-traitants, il doit garantir au Donneur d'ordres le respect total de ce cahier des charges de prestation de transport. Le présent cahier des charges s'applique de la même façon et avec les mêmes modalités au Transporteur et à ses éventuels sous contractants.

Le sous-traitant ne peut utiliser de sous-traitant lui même sauf accord explicite du Donneur d'ordres.

6 - OPERATIONS DE LIVRAISONS

6-1) Date et heure de livraison

La date de livraison est définie exclusivement par le Donneur d'ordre et son Client final. En aucun cas le Transporteur ne peut prendre l'initiative de changer la date de livraison.

L'heure de RDV est fixée :

- soit par le Donneur d'ordres : l'heure figure sur les instructions particulières transmises au Transporteur
 - soit par le Transporteur : une demande de prise de RDV est formalisée dans les instructions particulières.
- Elle dépend des contraintes propres aux Clients finaux et peut être évolutive.

Les opérations de déchargement chez le destinataire ou chez son prestataire doivent être effectuées moteur à l'arrêt. Le chauffeur assiste au déchargement.

6-2) Respect des délais et procédures à suivre en cas de retard

Tout retard prévisible à la livraison (supérieur à 30 minutes) doit être signalé par le transporteur (ou son sous-traitant) au Donneur d'ordres et au destinataire.

En cas de difficultés liées à ce retard, le Donneur d'ordres se met en rapport avec le Client final.

Dans le cas de refus de déchargement avec le retard annoncé, le Donneur d'ordres donnera les instructions à suivre

En cas de nouveau rendez vous :

Le transporteur devra procéder à la livraison selon le nouveau rendez-vous fixé par le destinataire, ce transport étant à la charge du Transporteur, sauf si le retard initial ne lui est pas imputable.

En cas de retour de la marchandise :

Le transporteur devra procéder au retour de la marchandise à sa charge, sauf si le retard initial ne lui est pas imputable.

6-3) Contrôle des températures à livraison

Les produits livrés doivent être à une température de -18°C à l'ouverture des portes du camion et dans la caisse (avec 3°C de tolérance pour prise de température en surface).

Toute autre exigence de température de transport fera l'objet d'une interrogation auprès du transporteur au plus tard au moment de l'affrètement. En cas de réponse positive à cet affrètement, le transporteur s'engage à respecter cette consigne particulière.

Le transporteur doit pouvoir fournir au Donneur d'Ordres l'enregistrement de la température du transport considéré.

6-4) Litiges à livraison, expertises et procédures d'indemnisation

Le transporteur est responsable de tous dommages résultant de la perte ou de l'avarie de la marchandise et/ou des documents afférents, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

En fonction de l'importance des dommages, le Donneur d'ordres, son éventuel prestataire ou le transporteur pourront

faire intervenir l'expert de leurs assureurs respectifs pour la constatation contradictoire des dommages.
Le transporteur s'engage à verser une indemnité pour la réparation de tous les dommages justifiés dont il est tenu responsable, résultant de la perte totale, partielle ou de l'avarie de la marchandise.

6-5) Plafonds d'indemnisation

En application du contrat type transport sous température dirigée et de la CMR (convention marchandises route), des plafonds d'indemnisation sont appliqués. (Décret du 12 février 2001 portant approbation du contrat type applicable aux transports publics routiers de marchandises périssables sous température dirigée. JO n° 41 du 17 février 2001 page 2668)

Pour la France

- **Envois unitaires inférieurs à 3 tonnes** : l'indemnité ne peut excéder 23 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 750 € par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur.

- **Envois unitaires égaux ou supérieurs à 3 tonnes** : l'indemnité ne peut excéder 14 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser, par envoi perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 4000 €.

Pour l'international

L'indemnité ne pourra dépasser 8,33 DTS (Droit de Tirage Spécial du Fond Monétaire International) par kilogramme du poids brut manquant ou avarié.

Le Client a également la faculté de faire une déclaration de valeur qui a pour effet de substituer le montant de cette déclaration au plafond de l'indemnité fixé à l'un ou l'autre des alinéas ci-dessus.

Si des colis manquants sont régulièrement constatés sur des palettes prises en charge « conformes », il devra être mis en place par le Client et par son Prestataire une action afin de circonscrire rapidement une situation préjudiciable pour la crédibilité du Client. Un accord litige pourra être mis en place.

6-6 Emargement des documents

Le transporteur doit faire apparaître sur la lettre de voiture les heures de mise à disposition et de libération des véhicules chez le Client.

Toute réserve éventuelle doit être exprimée de manière précise sur la lettre de voiture, et validée par le nom lisible des personnes qui émargent + cachet de l'entrepôt livré.

6-7 Mise à disposition des bons de livraison

En cas de litige, l'information doit être donnée au Donneur d'ordres **dans la journée** et les documents - les Bons de Livraisons et les Lettres de voiture émargées- sont transmis par le transporteur au Donneur d'ordres, dans les trois jours maximum à compter de la demande.

En outre, l'objectif du Donneur d'ordres est d'être en mesure de visualiser sur Internet l'état des livraisons de commandes prévues et les Bons de Livraisons émargés.

Les bons de livraisons et les lettres de voiture devront être archivés par le Transporteur pendant 1 an et 2 ans supplémentaires si un recours a été engagé pendant la première année.

7 – GESTION DU RETOUR DE MARCHANDISES

Les retours de marchandises suivent :

- un refus de marchandise par le Destinataire à la livraison
- une demande de reprise effectuée par le Donneur d'ordres

Tout retour doit être formalisé par un ordre de retour transmis par le Donneur d'ordres au Transporteur, comprenant obligatoirement un délai validé par les parties.

Le Transporteur communique par téléphone (si heures d'ouverture des bureaux) et par écrit (confirmation et hors heures d'ouverture des bureaux) au donneur d'ordres tout refus de marchandise du destinataire (avis de souffrance) :

- au moment de la livraison afin de permettre l'intervention immédiate du Donneur d'ordres auprès de son Client final;
- sinon, idéalement le jour de la livraison ou au plus tard le lendemain.

Le Transporteur n'effectue aucune reprise de marchandise sans accord écrit du Donneur d'ordres.

8 – DESTRUCTION/SAUVETAGE DE LA MARCHANDISE

8-1) Principe de la protection de la marque

Une clause de protection de la marque peut être exercée par le Donneur d'ordres, notamment pour sa marque ou celle de ces Clients (marques distributeurs).

La protection de la marque a pour conséquence, soit la destruction totale de la marchandise, soit un sauvetage opéré à partir de la disparition complète des marques et contre marques concernées, au choix du Donneur d'ordres.

La destruction totale est assortie d'un abattement de 1/3 de la valeur de la marchandise.

Les opérations destinées à faire disparaître les marques et contre marques ainsi que celles destinées à réemballer les marchandises concernées seront facturées au Transporteur, si sa responsabilité est engagée.

8-2) Conditions de mise en place d'une procédure de sauvetage

En cas d'avarie, selon son type (Avarie température, contamination croisée, doute quant à la composition du produit...), et en accord avec les experts des Compagnies d'Assurance :

Les produits concernés pourront être soumis à une analyse bactériologique par un laboratoire agréé dont les résultats seront communiqués au service qualité du Donneur d'ordres au plus tôt.

Un contrôle complémentaire doit être réalisé par le Donneur d'ordres pour la validation technologique des produits (ex : problème de fondant, mélange de couleurs, modification de l'aspect, influence levure...).

Si l'une de ces deux analyses n'est pas conforme :

Les produits concernés seront détruits aux frais du Transporteur, le récépissé de destruction de la marchandise (ou sa photocopie) communiqué au service qualité du Donneur d'ordres.

Facturation du dommage de la valeur de la marchandise dans la limite de responsabilité du Transporteur (hors déclaration ad valorem).

Si les analyses sont conformes ou acceptables :

Les produits pourront faire l'objet d'un « sauvetage ». Dans le cas où le Transporteur ne peut pas fournir le relevé de température du véhicule qui a effectué la traction, la marchandise fera obligatoirement l'objet d'une destruction aux frais du Transporteur.

Les frais des analyses bactériologique et technologique seront à la charge du Transporteur dans le cas de litige né de son action.

Dans le cas d'une destruction, le certificat de destruction sera remis au Transporteur sur demande du Donneur d'ordres.

9 - GESTION DES SUPPORTS DE CHARGE

Les supports de manutention utilisés pour le transport font partie intégrante de l'envoi. Leur poids est inclus dans le poids brut déclaré de l'envoi.

Pour les expéditions sur palettes EUR, le transporteur effectuera un échange nombre pour nombre avec le donneur d'ordres.

Au cas où l'échange ne serait pas possible, le transporteur établira conjointement avec le destinataire un bon d'échanges palettes.

Il pourra être défini une convention entre le donneur d'ordres et le Transporteur précisant les modalités des échanges palettes et de la gestion des encours.

(Fiche technique)

10- EVALUATION DU TRANSPORTEUR

10-1 Respect des process qualité

Le transporteur est tenu de se conformer aux exigences qualité du Donneur d'ordres.

En fonction des circonstances et compte tenu notamment des exigences du client final, il engage les démarches de certification nécessaire (ISO, IFS, BRC, etc.). La non possession de ces certifications au moment d'un appel d'offres ne peut constituer une exclusion de fait de la consultation dès lors que le transporteur est engagé dans la démarche.

10-2 Critères d'évaluation

La qualité de service liée au transport est un enjeu primordial qui exige le suivi rigoureux de paramètres relatifs à la qualité des produits transportés, ainsi qu'aux conditions d'enlèvement et de livraison. Elle est mesurée au moyen d'indicateurs et/ou d'audits menés selon des critères objectifs.

L'évaluation porte également sur la façon dont le transporteur évalue lui-même ses propres sous-traitants.

La prestation du transporteur entre dans un contexte d'assurance qualité, aussi une évaluation permanente est mise en place.

L'évaluation peut reposer sur plusieurs critères :

- respect de la chaîne du froid
- préservation de la marchandise
- respect des horaires de chargement
- respect des délais
- rapports avec les Clients
- service après vente (envoi des émargés, facturation, traitement des litiges)
- règles d'hygiène
- la capacité d'évolution et d'intégration des demandes du Donneur d'ordres

Une négociation chaque début d'année définira un objectif de taux de service et/ou de notation pour le transporteur qu'il s'engagera à respecter. Le Donneur d'ordres pourra procéder à une évaluation des prestations par le biais d'outils de notation préalablement communiqué au transporteur. Cette évaluation se fera dans un souci commun d'amélioration de la qualité de service associant client et transporteur.

(Fiche technique)

Dans le cadre d'un processus d'assurance qualité, des audits ou contrôles pourront être réalisés par le Donneur d'ordres ou un de ses clients chez le transporteur. L'organisation de ces audits devra faire l'objet de contacts préalables entre le Donneur d'ordres et le transporteur.

11 – REMUNERATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

11-1) Conditions tarifaires

Le prix total d'une opération de transport couvre le coût de l'ensemble des prestations fournies par le transporteur.

En application de l'article 24 de la loi du 1^{er} février 1995, il couvre :

- les prestations effectivement accomplies par le transporteur et ses préposés ;
- les durées pendant lesquelles le véhicule et son équipage sont à disposition en vue du chargement et du déchargement ;
- la durée nécessaire pour la réalisation du transport;
- des charges de carburant nécessaires à la réalisation de l'opération de transport.

Les indices professionnels (CNR) constituent des références privilégiées pour l'examen des actualisations tarifaires, notamment pour le suivi conjoncturel des évolutions des cours du gas-oil.

11-2) Les échantillons

Les échantillons sont facturés selon le tarif en vigueur.

Ils peuvent être l'objet d'une déclaration d'intérêt spécial à la livraison.

Ils portent la mention «échantillon» et sont déclarés sur le bordereau récapitulatif des remises des marchandises.

Ils font l'objet d'un suivi particulier par le transporteur et le compte-rendu de réception systématiquement adressé au Donneur d'ordres.

11-3) Durée et validité des tarifs

Les tarifs sont fixés pour 12 mois du 1^{er} Janvier au 31 décembre sauf dispositions particulières convenues entre les parties.

11-4) Revalorisation tarifaire et clauses d'indexation

Une négociation du tarif général pour le Donneur d'ordres avec le transporteur peut avoir lieu chaque année.

La négociation peut intégrer les critères suivants :

- Définition des critères d'évaluation de la qualité de service du Transporteur et des objectifs,
- Définition des pénalités et des modalités d'application en cas de non-respect de ces critères qualitatifs,
- Définition de la base tarifaire du gazole,
- Réévaluation du tarif général...

Cette révision des prix est valable pour un an et est applicable chaque 1^{er} janvier, sauf dispositions particulières

convenues entre les parties.

Les deux parties se rencontreront trois mois avant la date anniversaire pour convenir de l'actualisation des prix, à défaut de la conclusion d'un avenant ou d'une dénonciation dans un délai de 30 jours à la date anniversaire par la partie la plus diligente, les conditions tarifaires seront reconduites pour un an.

Il sera procédé tout au long de l'année à un ajustement du tarif en fonction de la variation du prix d'achat du gazole, selon les modalités définies par l'article 24 de la loi du février 1995, modifié par la loi n°2006-10 du 5 janvier 2006 et par la loi du 23 juillet 2008.

11-5) Modalités de paiement

Les délais de paiement sont de 30 jours après la date d'émission de la facture.

Il doit être émis des facturations distinctes pour chaque site du Donneur d'ordres et décomposés entre :

- La distribution
- L'export
- Les retours
- Les prestations annexes...

12 – DUREE ET CONDITIONS DE DENONCIATION

12-1 Durée

La présente charte entre en vigueur à compter de la date de sa signature par la dernière des deux Parties. La présente charte est conclue pour une durée déterminée courant jusqu'au 31/12/200X. Elle se poursuivra ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives d'un an.

12-2 Conditions de dénonciation

Sans anomalies persistantes :

Le Donneur d'ordres et le transporteur se réservent le droit de rompre le contrat de façon unilatérale et sans motif particulier dans un délai de préavis raisonnable de 3 mois.

Le non respect des conditions d'exploitation prévues au présent contrat constitue une cause de rupture.

Le Donneur d'ordres se réserve le droit de rompre toute collaboration avec le transporteur signataire si ces conditions d'exploitation ne sont pas respectées et entraînent de ce fait des dysfonctionnements préjudiciables à son encontre suite à une mise en demeure.

Cette rupture sera signifiée par lettre recommandée AR au transporteur sans préavis.

13 – CONFIDENTIALITE

Le transporteur s'engage vis à vis du Donneur d'ordres à ne divulguer aucune information figurant dans le cahier des charges du Client ou la documentation accompagnant la marchandise, sauf pour des raisons d'exécution de celui-ci.

14 – CAS DE FORCE MAJEURE

Les clauses du cahier des charges sont suspensives en cas de force majeure mettant l'une des parties dans l'impossibilité d'accomplir ses engagements.

15 – COMPETENCE JURIDIQUE

Le tribunal de commerce compétent pour tout litige sera celui du siège social du Donneur d'ordres.