

Danone Supply Chain Richtlijnen

Inhoud

I.	Algemene informatie.....	3
1.	Bestellingen	3
a.	Atypische bestellingen	3
b.	Minimum leveringstijden*	3
c.	Klantendienst.....	4
d.	Slotboeking.....	4
e.	Elektronische gegevensuitwisseling (EDI – Electronic Data Interchange).....	4
f.	DESADV.....	4
g.	Vendor Managed Inventory (VMI)	5
h.	Promoties, Innovaties & Collaborative Forecasting	5
i.	Nabestellingen.....	6
2.	Leveringen	6
a.	Vrachtbrief (CMR).....	6
b.	Vorbereiding van de levering	7
c.	Value Added Services	7
d.	Weigeringen en retours.....	8
i.	Weigeringen	8
ii.	Retours	9
e.	Overdracht van eigendom en eigendomsvoorbehoud	9
3.	Accijnzen & Belastingen (BTW)	9
4.	Sancties.....	10
5.	Klachten.....	10

I. Algemene informatie

De Danone Supply Chain Richtlijnen bevatten algemene informatie, procedures en richtlijnen die van toepassing zijn op de relatie tussen Danone en zijn Klanten met betrekking tot het onderwerp ervan. Dit document is van toepassing voor alle Retailklanten van Danone. De Danone Supply Chain Richtlijnen kunnen in de toekomst aangepast worden en de klant zal op de hoogte worden gebracht van updates van het document.

1. Bestellingen

Bestellingen worden aan DANONE overgemaakt via elektronische gegevensuitwisseling (Electronic Data Interchange - EDI), tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. EDI voldoet aan de regels van GS1 (EAN).

Voor een verandering in de orderplanning is altijd het akkoord van beide partijen vereist.

In geval van een korte stockbreuk streeft Danone ernaar de klant binnen de 24 uur te informeren over de verwachte leverdatum van een product. Wanneer een product langer dan 5 dagen niet beschikbaar is, zal Danone de klant een duidelijke indicatie geven van de reden van de stockbreuk, een inschatting van de datum waarop het product opnieuw beschikbaar zal zijn en al het nodige doen om de risico's voor een toekomstige stockbreuk te minimaliseren.

a. Atypische bestellingen

Wanneer een bestelling afwijkt van de gebruikelijke volumes die de klant afneemt, zal DANONE al het mogelijke doen om de levering van de producten uit te voeren, maar behoudt DANONE zich het recht voor om de bestelling te weigeren, op te schorten of te spreiden.

Of een bestelling van een klant al dan niet als atypisch wordt beschouwd, wordt ingeschat op basis van een analyse van 7 opeenvolgende dagen. Indien de totale bestelde hoeveelheid voor deze periode 25% hoger ligt dan de gemiddelde hoeveelheid die de klant de 8 voorgaande weken bestelde, dan wordt de nieuwe bestelling als atypisch beschouwd.

Danone zal niet aanvaarden dat de klant de onmogelijkheid tot het uitvoeren van een atypische bestelling beschouwt als een inbreuk op het serviceniveau. De volledige of gedeeltelijke weigering zal ten laatste 1 werkdag voor de verwachte leveringsdatum schriftelijk worden meegedeeld.

b. Minimum leveringstijden

Categorie	Orderproductietijd*	Uiterste tijdstip
Zuivel	A voor C	12u00
Plantaardig	A voor C	12u00
Waters	A voor D of A voor E (afhankelijk van modaliteit)	12u00
Gespecialiseerde voeding	A voor C	12u00

*alleen inclusief werkdagen

Waarbij A verwijst naar de dag van de bestelling en C naar de dag van de levering, bij voorbeeld: bestelling op maandag (A) voor levering op woensdag (C). Het bovenstaande is van toepassing op werkdagen. De leveringsvoorwaarden tijdens weekends, vakantieperiodes en/of 's nachts moeten afzonderlijk worden overeengekomen. Voor deze uitzonderlijke leveringstijdstippen, alsook voor andere diensten met toegevoegde waarde (Value Added Services - VAS), behoudt DANONE zich het recht voor om bijkomende kosten aan te rekenen (zie VAS sectie voor meer details).

c. Klantendienst

De respectieve contactinformatie voor elke productcategorie is als volgt:

Zuivel	serv.comm@danone.com
Plantaardig	alprocustomerservicebelgium@alpro.com
Waters	customerservice.dwbb@danone.com
Gespecialiseerde voeding	nutriciacustomerservice.be@danone.com

d. Slotboeking

DANONE verwacht dat de klant bestellingen tijdig beschikbaar maakt en daarbij rekening houdt met de overeengekomen doorlooptijden en de interne capaciteit van het distributiecentrum van de klant, om DANONE redelijkerwijs de mogelijkheid te bieden een slot te boeken voor de gevraagde leveringsdatum. DANONE werkt bij voorkeur met vaste slots, wat niet betekent dat deze slots niet kunnen gebruikt worden door andere leveranciers indien ze niet tijdig geboekt worden. In het geval dat slots voor het lossen van leveringen worden geboekt en de klant niet in staat is te lossen binnen het geplande tijdsbestek, zal DANONE de opgelopen wachttijden in rekening brengen. In het geval dat slots voor het lossen van leveringen geboekt zijn en de klant helemaal niet in staat is te lossen wegens capaciteitsgebrek, dan zal DANONE de kosten voor deze weigering in rekening brengen.

e. Elektronische gegevensuitwisseling (EDI – Electronic Data Interchange)

In geval van problemen met EDI die te wijten zijn aan de klant en die de correcte uitvoering van de bestellingen in het gedrang brengen, zal DANONE al het mogelijke doen om de producten binnen de gevraagde termijn te leveren. In geval van onmogelijkheid nog tijdig te leveren als gevolg van de logistieke organisatie gelinkt aan de kortere levertermijn, behoudt DANONE zich het recht voor de levering van de bestelling uit te stellen overeenkomstig de normale doorlooptijd nadat het de klant hiervan in kennis heeft gesteld. In geval van dergelijke EDI problemen, zullen DANONE en de klant een continuïteitsplan implementeren. Op verzoek van DANONE zal de klant de bestellingen in Excelformaat doorsturen via e-mail. Dit continuïteitsplan moet vooraf worden vastgelegd in overleg tussen DANONE en de klant. Pas na overeenkomst tussen DANONE en de klant over de nieuwe uitvoeringsmethode van de bestelling kan DANONE een bestelling afhandelen buiten de normale elektronische gegevensuitwisseling.

f. DESADV

Indien er door een probleem geen DESADV-bericht wordt verstuurd of te laat wordt verstuurd, vraagt DANONE de klant om uitzonderlijk te lossen zonder DESADV om zo de impact qua productbeschikbaarheid voor beide partijen tot een minimum te beperken. Indien dit zich voordoet,

zal DANONE onmiddellijk een oorzakenanalyse uitvoeren en de nodige maatregelen treffen om het risico dat dit probleem zich opnieuw voordoet, te beperken.

g. Vendor Managed Inventory (VMI)

DANONE biedt ook een bestellingbeheerdienst via VMI (Vendor Managed Inventory) op basis van een overeenkomst waarin de samenwerkingsvoorwaarden tussen DANONE en de klant worden vastgelegd.

De details met betrekking tot de bestellingbeheerdienst, zoals aantal dagen beschikbare voorraad, beheer van promoties/innovaties, enz. worden afzonderlijk vastgelegd in de commerciële overeenkomst per categorie.

h. Promoties, Innovaties & Collaborative Forecasting

Deelname van de klant aan promoties moet ten minste 8 weken vooraf worden bevestigd, zo niet kan de tijdige en volledige levering van promotievolumes niet worden gewaarborgd.

DANONE beveelt ten stelligste aan te streven naar verhoogde Collaborative Forecasting rond 4 kernthema's, namelijk baseline verkoop (buiten promotieperiodes), promoties, uitfasering van producten en ontwikkeling van nieuwe producten (NPD)/innovaties.

- **Baseline verkoop**
Gegevensuitwisseling over voorraadniveaus en sell out data zal in aanzienlijke mate bijdragen tot het optimaliseren van het serviceniveau en het beperken van voedselverspilling. Deze gegevens kunnen worden opgenomen in de planning tool van DANONE met machine learning functionaliteiten om de forecast accuraatheid te optimaliseren.
- **Promoties**
Met het oog op het gemeenschappelijke doel om het serviceniveau te optimaliseren en voedselverspilling te beperken, wordt ten stelligste aanbevolen om
(1) de promotiebestelling of voorafgaande verbintenissen van promotievolumes 5 weken voor de gewenste leverdatum mee te delen, met inbegrip van een prognose van de verwachte verkoop tijdens en na de promotie.
(2) Bij ontvangst van de bestelling of voorafgaande verbintenissen volgt er voor DANONE een consultatiefase van een week om te vergelijken met vorige promoties en af te stemmen met de klant over de bestelling. In geval van een bestelling voor bijkomende hoeveelheden door de klant in vergelijking met de geplande hoeveelheden in de bestelling of in de volumeverbintenissen voor dezelfde leverdatum, zal DANONE alles in het werk stellen om de producten te leveren. Indien DANONE hier niet in slaagt, kan de klant DANONE niet aansprakelijk stellen.
In geval van gedeeltelijke annulering door de klant van producten die deel uitmaken van een vaste bestelling of van voorafgaande volumeverbintenissen, behoudt DANONE zich het recht voor om deze geannuleerde hoeveelheden aan te rekenen aan de klant.
(3) communicatie van de klant in geval van afwijkingen van verwachte promotieresultaten, inclusief sell out data & voorraadniveau om prognoses en producties overeenkomstig aan te passen.
- **Uitfasering van producten**
In voorbereiding van de uitfasering van producten is het essentieel dat 30 dagen voor de laatste leverdatum wordt afgestemd over de laatste leverdatum en de hoeveelheden om voedselverspilling tot een minimum te beperken.

- NPD / Innovaties

De klant en DANONE komen overeen dat hun respectieve commerciële teams overleggen over assortimentsbewegingen, voorafgaandelijk aan de samenstelling door de klant van de lijst van producten die kunnen worden besteld.

DANONE kan door de klant niet aansprakelijk worden gesteld voor niet-naleving van een bestelling die innovaties bevat in geval de niet-naleving te wijten is aan een fout in de samenstelling door de klant.

Om een correct serviceniveau te verzekeren voor nieuwe productlanceringen is het ten stelligste aanbevolen dat de klant en DANONE overleggen over de gewenste eerste leverdatum, de hoeveelheden van de eerste bestelling en de verwachte verkopen van de eerste 4 weken. Om snel te kunnen bijsturen in functie van de resultaten, heeft DANONE duidelijkheid nodig over de sell out data tijdens de eerste drie maanden van de lancering.

In geval van niet-naleving van de hierboven vastgelegde voorwaarden kan DANONE niet aansprakelijk worden gesteld in geval van levering die niet overeenstemt met de bestelling (producthoeveelheid en/of levertijdstip).

i. Nabestellingen

DANONE beheert geen nabestellingen. Bij wijze van uitzondering kunnen nabestellingen geleverd worden onder de volgende voorwaarden:

- een schriftelijke overeenkomst tussen DANONE en de klant
- het overmaken van een nieuwe bestelling tegen de toepasselijke prijs of een overeenkomst waarin een nieuwe leverdatum wordt bepaald.

2. Leveringen

DANONE streeft er altijd naar om de volledige end-to-end stroom van zijn producten te optimaliseren in het belang van en in samenwerking met de klant.

Vandaar dat voor een wijziging in het leverschema altijd het akkoord van beide partijen vereist is.

Wijzigingen door de klant aan het leveradres en/of de adrescode (GLN) moeten ten minste 2 maanden voor de eerste levering worden meegedeeld aan DANONE. DANONE behoudt zich het recht voor alle bestellingen voor dezelfde bestemming te groeperen, op dezelfde pallet en in dezelfde vrachtwagen vanuit hetzelfde depot en voor dezelfde leverdatum.

In geval dat een vrachtwagen meer dan 1 uur moet wachten, zullen de door de vervoerder aangerekende wachtkosten worden doorgerekend aan de klant.

a. Vrachtbrief (CMR)

De inhoud van de CMR vrachtbrief voldoet steeds aan de voorwaarden die zijn vastgelegd in het Ministerieel Besluit van 23 mei 2014 in toepassing van het Koninklijk Besluit van 22 mei 2014 betreffende het goederenvervoer over de weg, art. 31-35.

b. Voorbereiding van de levering

Vanuit een streven naar duurzaamheid zal DANONE altijd trachten om leveringen aan klanten te optimaliseren. DANONE stelt zich tot doel de CO2-uitstoot te verlagen door het aantal vereiste voertuigen te verminderen en door de gebruikte transportmiddelen te optimaliseren. Om dat doel te bereiken, wenst DANONE samen met de klant te streven naar:

- een optimale palletisering (% picking op volledige pallet vs picking in lagen/dozen/stukgoederen)
- de verhoging van de vulgraad van vrachtwagens (% volle vrachtwagens)
- de optimalisering van de leverfrequentie
- de verhoging van multimodaal transport
- de transitie naar alternatieve brandstoffen.

DANONE gebruikt de hieronder vermelde pallettypes:

- Zuivel:
 - Volle pallet = witte Europallet
 - Picking = witte Europallet of pool pallet (CHEP/IPP)
- Waters
 - Pool pallet (CHEP/IPP), geen witte Europallet
- SN
 - Volle pallet = witte Europallet of CHEP of industriële CHEP
 - Picking = witte Europallet of CHEP
- Alpro
 - Volle pallet = CHEP of witte Europallet
 - Picking = witte Europallet of CHEP of IPP (Vers)

Het originele pallettype dat door DANONE in productie wordt gebruikt, kan verschillen afhankelijk van de SKU. DANONE gebruikt altijd standaard palletformaten en verwacht flexibiliteit van de klanten betreffende de verschillende pallettypes en leveranciers. Als een klant een bepaald pallettype of leverancier niet kan aanvaarden, wordt de omwisseling van deze pallets beschouwd als een Value Added Service (zie deel 2.c Value Added Services).

In het geval van levering op witte pallets moeten deze steeds worden omgeruild of terugbetaald. Omgeruide pallets moeten van dezelfde goede kwaliteit zijn als de geleverde pallets. In het geval van levering op pool pallets, zullen de geleverde pallets aan de klant gemeld worden via het toepasselijke systeem.

c. Value Added Services

DANONE beschouwt elk bijkomend verzoek van de klant dat niet onder de standaard voorbereidingsactiviteiten valt in de depots van DANONE of dat afwijkt van de standaard die werd overeengekomen met de klant, als een value added service. DANONE behoudt zich het recht voor om voor deze diensten extra kosten aan te rekenen.

Hieronder volgt de volledige lijst van Value Added Services:

- Volledige omwisseling van pallet (ter vervanging van het standaard pallettype van de leverancier)
- Bijkomende etiketteringen
- Bijkomende documenten (bovenop de leveringsbon)

- Klantspecifieke SKU co-packing activiteiten
- Kortere leveringstijden (dringende leveringen)

Value added services zijn specifiek per klant en de kosten van deze diensten variëren naargelang de complexiteit, de werklast en de materialen die nodig zijn voor de behandeling. Alle eenheidsprijzen worden afzonderlijk meegedeeld aan de klanten volgens de huidige en eventuele toekomstige verzoeken.

d. Weigeringen en retours

Als algemeen principe aanvaardt DANONE geen retours. Voor een eventuele retour is een formele goedkeuring vereist.

Het verschil tussen een weigering en een retour wordt als volgt gedefinieerd:

- Weigering: een retour door de klant om logistieke redenen op het moment van de levering of binnen 24 uur na de levering, wegens non-conformiteit met de bestelling, levering van verkeerde producten, levering van beschadigde producten, levering op het verkeerde adres, problemen met de geboekte slots.
- Retour: een retour meer dan 24 uur na de levering in verband met de commerciële overeenkomst tussen de klant en DANONE

i. Weigeringen

Bij de ontvangst van de goederen dient de klant de toestand van de verpakkingen, de inhoud en de hoeveelheden te controleren en elke afwijking met de vrachtbrief (CMR) te melden, bevestigd met een stempel, de naam van de ontvanger, de datum en een handtekening.

De klant zal de vervoerder niet langer dan 1 uur ophouden om deze controle uit te voeren. Indien meer dan 1 uur is vereist, zal de klant de vrachtbrief “onder voorbehoud” aanvaarden en dient hij binnen 24 uur DANONE schriftelijk (en geïllustreerd met foto's) in kennis te stellen van de afwijkingen. Na 24 uur zonder kennisgeving, wordt ervan uitgegaan dat de CMR werd aanvaard.

Een weigering van producten bij ontvangst moet naar behoren gemotiveerd worden door de klant. Weigering van producten wordt niet aanvaard op grond van een vergissing in hoofde van de klant bij de bestelling van het product.

Onder geen beding kan een weigering van producten bij ontvangst – om welke reden ook – worden gelijkgesteld met een ontbrekend product of een vertraagde levering. In geval van ongerechtvaardigde weigering van de bestelde producten, behoudt DANONE zich het recht voor om extra kosten in rekening te brengen.

In geval van gerechtvaardigde weigering is deze alleen van toepassing op de betreffende producten of pallets. Beschadiging of niet-conformiteit van een product of pallet is geen reden tot weigering van een volledige vracht. Alleen als de inhoud van een vracht voor meer dan 50% beschadigd is of in het geval er sprake is van veiligheidsrisico's aangetoond met foto's die naar DANONE worden gestuurd, kan de volledige vracht geweigerd worden. In geval van ongerechtvaardigde weigering van een vracht kunnen de bijkomende logistieke kosten voor het terugvoeren en terug in stock nemen van de goederen worden aangerekend.

Als de vrachtwagen onmogelijk kan gelost worden (bv. geen plaats in het depot, staking, enz.) bij de klant, dan worden de kosten voor transport, opslag en laden/lossen aangerekend aan de klant tot maximaal de geleden schade.

ii. Retours

De klant kan geen producten terugsturen zonder de goedkeuring van DANONE. De goedkeuring moet aangevraagd worden via de respectieve klantendienst en zal binnen 48 uur bevestigd worden.

Zuivel	serv.comm@danone.com
Plantaardig	alprocustomerservicebelgium@alpro.com
Waters	customerservice.dwbb@danone.com
Gespecialiseerde voeding	nutriciacustomerservice.be@danone.com

Het verzoek tot goedkeuring van een retour moet de volgende informatie bevatten:

- SKU nummer;
- Batchnummer en BB/UB datum
- Aantal stuks/dozen
- PO-nummer order
- Reden voor retour
- Verklaring dat de goederen bewaard werden in de juiste omstandigheden (temperatuur, vochtigheid, hygiëne) zodat de kwaliteit van de producten dezelfde blijft als bij levering.

Retours en klachten naar aanleiding van zichtbare afwijkingen die niet binnen 24 uur na levering worden overgemaakt, zullen niet worden aanvaard.

In geval van onzichtbare afwijkingen moeten deze binnen 24 uur na ontdekking gemeld worden.

Een goedgekeurde retour moet vergezeld zijn van:

- Een retourdocument bij de pallet of doos
- Een gedetailleerde CMR met het type product en het aantal teruggestuurde pallets of dozen (zie deel 2.1).

e. Overdracht van eigendom en eigendomsvoorbehoud

De rechten en plichten van de klant en DANONE met betrekking tot het vervoer van de goederen worden vastgelegd in de overeengekomen 2020 Incoterms.

3. Accijnzen & Belastingen (BTW)

Danone Belux heeft een vergunning “accijnsinrichting” voor zijn volledige productportefeuille. Danone Belux handelt in nationale accijnsgoederen. Als de eindklant een accijnsfaciliteit heeft, worden de goederen verscheept onder schorsing en zijn geen accijnzen verschuldigd door Danone Belux. Als de eindklant geen accijnsfaciliteit heeft, dan betaalt Danone Belux de accijnzen aan de Belgische belastingdienst. Danone Belux beschikt over een accijnsadministratie.

4. Sancties

DANONE wenst op een constructieve manier samen te werken met de klant voor de uitrol van continue verbeteringsacties om de best mogelijke service te verzekeren en producttekorten in de rekken tot een minimum te beperken.

Het toepassen van eenzijdige en privaatrechtelijke sancties wordt formeel afgewezen door DANONE. Bovendien verbiedt de wet het opleggen van privaatrechtelijke sancties die louter bestraffend van aard zijn. Deze praktijk druist ook in tegen het principe van partnerschap waarop de commerciële relatie tussen DANONE en zijn klanten gebaseerd is.

5. Klachten

Een klacht moet ingediend worden binnen 48 uur na levering en moet de volgende elementen bevatten:

- Dient verstuurd te worden naar complaints.belgium@danone.com
- Het ordernummer of een ander nummer om het order te identificeren
- Het probleem moet duidelijk worden omschreven: beschadiging, prijsverschil, verkeerde hoeveelheden, houdbaarheidsdatum, enz.
- De EAN-code van het product, de hoeveelheid, de correcte prijs (in geval van prijsverschil), het batchnummer
- Andere informatie die relevant is om de klacht te staven (foto's, ...)

Danone wenst zo veel mogelijk digitaal te werken. Dit geldt ook voor klachtenafhandeling. Voor klachten die uitsluitend op papier worden overgemaakt, kunnen we geen tijdige afhandeling garanderen.