

# Guide de la chaîne d'approvisionnement de Danone

## Table des matières

I. Informations générales.....	3
1. Commandes.....	3
a. Commandes atypiques.....	3
b. Délais de livraison minimum*.....	3
c. Service clientèle.....	4
d. Réservation de créneaux.....	4
e. Échange de données informatisé (Electronic Data Interchange, EDI).....	4
f. DESADV.....	4
g. Stock géré par le fournisseur (Vendor Managed Inventory, VMI).....	4
h. Promotions, innovations et prévisions collaboratives.....	5
i. Commandes différées.....	6
2. Livraisons.....	6
a. Lettre de transport (CMR).....	6
b. Préparation des livraisons.....	7
c. Services à valeur ajoutée.....	7
d. Refus et retours.....	8
i. Refus.....	8
ii. Retour.....	9
e. Transfert de propriété et réserve de propriété.....	9
3. Accises et taxes (TVA).....	9
4. Pénalités.....	9
5. Plaintes.....	10

## I. Informations générales

Le Guide de la chaîne d'approvisionnement contient des informations, procédures et directives générales applicables aux relations entre Danone et ses Clients dans le cadre des thèmes abordés. Le présent document s'applique à tous les Clients retail de Danone. Le Guide de la chaîne d'approvisionnement est susceptible d'être modifié, auquel cas le client sera averti.

### 1. Commandes

Les commandes sont envoyées à DANONE par EDI (Electronic Data Interchange), sauf accord contraire explicite. L'interface EDI respecte les règles établies par GS1 (EAN).

Toute modification du calendrier des commandes doit faire l'objet d'un accord entre les deux parties.

En cas de rupture de stock de courte durée, Danone s'efforce d'informer le client de la date de livraison prévue d'un produit dans les 24 heures. Si un produit est indisponible pendant plus de 5 jours, Danone donnera au client une indication claire de la raison de la rupture de stock, une estimation de la date à laquelle le produit sera à nouveau disponible et prendra toutes les mesures nécessaires pour minimiser les risques d'une future rupture de stock.

#### a. Commandes atypiques

En cas de commande atypique par rapport aux transactions habituelles avec le client, DANONE mettra tout en œuvre pour assurer la livraison des produits, mais se réserve le droit de refuser, suspendre ou étaler la commande.

La nature atypique des commandes placées par le client sera évaluée sur la base de 7 jours consécutifs. Si la quantité totale commandée pour cette période dépasse de 25 % la quantité moyenne commandée par le client au cours des 8 semaines précédentes, la nouvelle commande sera considérée comme atypique.

Danone n'acceptera pas que le client considère l'impossibilité d'exécuter une commande atypique comme un non-respect du niveau de service. Le refus total ou partiel de la commande sera communiqué par écrit au plus tard 1 jour ouvrable avant la date de livraison prévue.

#### b. Délais de livraison minimum

Catégorie	Délai d'exécution de la commande*	Heure limite
Produits laitiers	A pour C	12h00
Produits d'origine végétale	A pour C	12h00
Eaux	A pour D //ou// A pour E (selon la modalité)	12h00
Nutrition spécialisée	A pour C	12h00

\*jours ouvrables uniquement

Où A représente le jour de la commande et C le jour de la livraison. Exemple : commande le lundi (A) pour livraison le mercredi (C). Cette règle s'applique aux jours ouvrables. Les conditions de livraison durant les week-ends, les jours fériés et/ou la nuit devront faire l'objet d'un accord distinct. Pour ces conditions de livraison exceptionnelles, ainsi que pour d'autres Services à valeur ajoutée, DANONE se

réserve le droit de facturer les coûts supplémentaires encourus (voir la section SVA pour des renseignements plus détaillés).

#### c. Service clientèle

Les informations de contact respectives pour chaque catégorie de produits se déclinent comme suit :

Produits laitiers	serv.comm@danone.com
Produits d'origine végétale	alprocustomerservicebelgium@alpro.com
Eaux	customerservice.dwbb@danone.com
Nutrition spécialisée	nutriciacustomerservice.be@danone.com

#### d. Réservation de créneaux

DANONE attend du client qu'il place ses commandes en temps voulu, compte tenu des délais convenus et de la capacité entrante globale au centre de distribution du client, afin que DANONE ait une possibilité raisonnable de réserver un créneau pour la date de livraison demandée. DANONE préfère travailler avec des créneaux fixes, ce qui n'exclut nullement la possibilité d'affecter ces créneaux à d'autres fournisseurs s'ils ne sont pas réservés à temps. Si des créneaux de déchargement ont été réservés et que le client n'est pas en mesure de décharger dans les délais prévus, DANONE facturera les temps d'attente. Si des créneaux de déchargement ont été réservés et que le client est dans l'impossibilité de décharger, par exemple en raison de contraintes de capacité, DANONE facturera les coûts du refus.

#### e. Échange de données informatisé (Electronic Data Interchange, EDI)

En cas de problèmes de transmission EDI, causés par le client et compromettant l'exécution correcte des commandes, DANONE s'efforcera de livrer les produits dans les délais demandés. En cas d'impossibilité liée à l'organisation logistique, DANONE se réserve le droit de différer la livraison de la commande selon les délais standard, après en avoir informé le client. Dans l'éventualité de tels problèmes de transmission, DANONE et le client mettront en œuvre un plan de continuité des activités. À la demande de DANONE, le client enverra par e-mail les commandes au format Excel. Ce plan de continuité des activités doit être défini en amont et en accord entre DANONE et le client. Ce n'est qu'après accord entre DANONE et le client sur les nouvelles méthodes d'exécution des commandes que DANONE pourra traiter une commande en dehors de ce flux EDI.

#### f. DESADV

Si, en raison d'une défaillance, un message DESADV n'est pas envoyé ou est envoyé trop tard, DANONE demandera au client, à titre exceptionnel, de décharger sans DESADV afin de minimiser l'impact pour les deux parties en termes de disponibilité du produit. Si un tel événement se produit, DANONE procédera immédiatement à une analyse des causes profondes et prendra les mesures nécessaires pour réduire le risque de récurrence.

#### g. Stock géré par le fournisseur (Vendor Managed Inventory, VMI)

DANONE propose également un service de gestion des commandes par VMI (Vendor Managed Inventory), sous réserve d'un contrat résumant les termes des accords conclus entre DANONE et le client.

Les détails relatifs à l'administration du VMI, tels que les jours de stock disponible, la gestion des promotions/innovations, etc., seront convenus séparément dans l'accord commercial en fonction de la catégorie.

#### h. Promotions, innovations et prévisions collaboratives

La participation du client à des promotions doit être confirmée au moins 8 semaines à l'avance. Si cette condition n'est pas remplie, la livraison complète et en temps opportun des volumes promotionnels ne pourra pas être garantie.

DANONE recommande vivement d'intensifier les prévisions collaboratives autour de 4 thèmes clés qui sont les ventes de base (en dehors des périodes de promotion), les promotions, le retrait progressif des produits et le développement de nouveaux produits (New Product Development, NPD) / les innovations.

- Ventes de base

Le partage de données sur les niveaux de stock et les ventes contribuera fortement à optimiser le niveau de service et à réduire les déchets alimentaires. Ces données peuvent être intégrées dans l'outil de prévision de DANONE, doté de capacités d'apprentissage automatique permettant d'accroître la précision des prévisions.

- Promotions

Pour atteindre l'objectif commun d'amélioration des niveaux de service et de réduction des déchets alimentaires, il est vivement recommandé de respecter les conditions suivantes :

(1) Partager la commande promotionnelle ou les engagements préliminaires de volumes promotionnels 5 semaines avant la date de livraison souhaitée, en incluant une projection des ventes escomptées pendant et après la promotion.

(2) Dès réception de la commande ou des engagements préliminaires, DANONE disposera d'une semaine (phase de consultation) pour établir une comparaison avec les promotions précédentes et s'aligner avec le client concernant la commande. Si le client commande des quantités supplémentaires par rapport aux quantités prévues dans la commande ou dans les engagements de volumes pour la même date de livraison, DANONE fera de son mieux pour assurer la livraison des produits. Si DANONE n'y parvient pas, le client ne pourra pas tenir DANONE pour responsable.

En cas d'annulation partielle, par le client, de produits faisant l'objet d'une commande ferme ou inclus dans les engagements préliminaires de volumes, DANONE se réserve le droit de facturer ces quantités annulées au client.

(3) Communication du client en cas de divergences par rapport aux activités de promotion escomptées, y compris les données des ventes et le niveau des stocks, afin d'ajuster les prévisions et productions en conséquence.

- Retrait progressif de produits

En prévision d'un retrait progressif de produits, il est essentiel de s'aligner sur les quantités et la date de la dernière livraison 30 jours avant celle-ci afin de réduire les déchets alimentaires.

- NPD / Innovations

Le client et DANONE conviennent que leurs équipes commerciales respectives s'accorderont sur les flux d'assortiment avant que le client ne configure la liste des produits pouvant être commandés.

DANONE ne peut être tenue responsable par le client de la non-conformité d'une commande contenant des innovations si cette non-conformité est imputable à une erreur de configuration du client.

Pour garantir un niveau de service adéquat lors du lancement de nouveaux produits, il est fortement recommandé que le client et DANONE s'accordent sur la date souhaitée pour la première livraison, les quantités de la première commande et les ventes escomptées pour les 4 premières semaines. Pour s'adapter rapidement en termes de performances, DANONE a besoin de pouvoir consulter les données des ventes au cours des trois premiers mois du lancement.

En cas de non-respect de l'une des conditions énoncées ci-dessus, DANONE ne pourra être tenue responsable si la livraison s'avère non conforme à la commande (quantité de produits et/ou délai de livraison).

#### i. Commandes différées

DANONE n'assure pas la gestion des commandes différées. Les commandes différées pourront être livrées à titre exceptionnel, sous réserve des conditions suivantes :

- contrat écrit entre DANONE et le client
- envoi d'une nouvelle commande au prix applicable ou contrat spécifiant une nouvelle date de livraison.

## 2. Livraisons

DANONE s'efforce en permanence d'optimiser le flux complet de ses produits de bout en bout, au bénéfice du client et en collaboration avec lui.

À cette fin, toute modification du calendrier de livraison devra faire l'objet d'un accord entre les deux parties.

Toute modification, par le client, de l'adresse de livraison et/ou du code d'adresse (GLN) doit être communiquée à DANONE au moins 2 mois avant la première livraison. DANONE se réserve le droit de regrouper toutes les commandes pour la même destination sur la même palette, dans le même camion en provenance du même entrepôt et pour la même date de livraison.

Si un camion doit attendre plus de 1 heure, les frais d'attente facturés par le transporteur seront répercutés au client.

#### a. Lettre de transport (CMR)

Le contenu de la CMR sera toujours conforme aux conditions énoncées dans l'arrêté ministériel du 23 mai 2014, pris en exécution de l'Arrêté Royal du 22 mai 2014 relatif au transport de marchandises par route, art. 31-35.

## b. Préparation des livraisons

DANONE s'efforce constamment d'optimiser les livraisons aux clients, compte tenu de ses objectifs de développement durable. Ainsi, DANONE entend réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> en diminuant le nombre de véhicules de transport nécessaires et en optimisant les moyens de transport utilisés. Pour y parvenir, DANONE souhaite mener les démarches suivantes en collaboration avec le client :

- optimisation de la palettisation (% de prélèvement de palettes complètes par rapport au prélèvement de couches/cartons/pièces)
- accroissement du taux de remplissage des camions (% de camions pleins)
- optimisation de la fréquence des livraisons
- accroissement du transport multimodal
- transition vers des carburants alternatifs.

Danone utilise les types de palettes suivants :

- Produits laitiers :
  - Palette complète = EURO blanche
  - Prélèvement = EURO blanche ou location (CHEP/IPP)
- Eaux
  - Location (CHEP/IPP), pas d'EURO blanches
- NS
  - Palette complète = EURO blanche ou CHEP ou CHEP industrielle
  - Prélèvement = EURO blanche ou CHEP
- Alpro
  - Palette complète = CHEP ou EURO blanche
  - Prélèvement = EURO blanche ou CHEP ou IPP (Frais)

Le type de palette original utilisé par DANONE dans la production peut être différent en fonction du SKU. DANONE utilise toujours des formats de palettes standard et attend de ses clients qu'ils fassent preuve de flexibilité quant aux différents types et fournisseurs de palettes choisis. Si un client ne peut accepter un certain type ou fournisseur de palette, l'inversion de ces palettes sera considérée comme un Service à valeur ajoutée (voir la section 2. c Services à valeur ajoutée).

En cas de livraison sur des palettes blanches, celles-ci doivent toujours être échangées ou remboursées. Les palettes échangées doivent être d'une qualité aussi bonne que celle des palettes livrées. En cas de livraison sur des palettes locatives, les palettes livrées seront signalées au client dans le système applicable.

## c. Services à valeur ajoutée

DANONE considère comme un service à valeur ajoutée toute demande supplémentaire du client qui n'entre pas dans le cadre des activités de préparation standard des entrepôts de DANONE ou qui s'écarte des normes convenues avec le client. DANONE se réserve le droit de facturer les coûts supplémentaires liés à ces services.

Ci-dessous la liste exhaustive des Services à valeur ajoutée :

- Inversion complète de la palette (pour remplacer le type de palette standard du fournisseur)
- Activités d'étiquetage supplémentaires

- Documents supplémentaires (en plus d'un bon de livraison)
- Activités spécifiques de co-emballage SKU pour un client unique
- Délais de livraison plus courts (livraisons express)

Les services à valeur ajoutée sont spécifiques à chaque client, et les coûts y afférents varient en fonction du niveau de complexité, de la charge de travail et du matériel utilisé pour la manutention. Tous les prix unitaires sont communiqués séparément aux clients en fonction des demandes actuelles et potentielles.

#### d. Refus et retours

En principe, DANONE n'accepte pas les retours. Un retour ne peut avoir lieu sans une approbation formelle.

La différence entre un refus et un retour est définie comme suit :

- Refus : retour par le client pour des raisons logistiques au moment de la livraison ou dans les 24 heures suivant la livraison, à cause d'une non-conformité avec la commande, de la livraison de produits défectueux, de la livraison de produits endommagés, de la livraison à une mauvaise adresse, de problèmes avec les créneaux réservés.
- Retour : retour plus de 24 heures après la livraison en vertu de l'accord commercial entre le client et DANONE.

#### i. Refus

À la réception des marchandises, le client doit vérifier l'état des colis, le contenu et les quantités et indiquer les éventuelles divergences sur la lettre de transport (CMR), puis confirmer avec un cachet, le nom du destinataire, la date et une signature.

Le client ne doit pas retarder le transporteur de plus de 1 heure pour effectuer cette inspection. S'il faut plus de 1 heure, le client acceptera la lettre de transport « sous réserve » et disposera alors d'un délai maximal de 24 heures pour signaler les divergences constatées par écrit (avec photos à l'appui) à DANONE. Après 24 heures sans notification, la CMR sera considérée comme acceptée.

Tout refus de produits à la réception doit être dûment justifié par le client. Le refus de produits ne sera pas accepté au motif que le client a commis une erreur lors de la commande du produit.

Un refus de produits à la réception - pour quelque raison que ce soit - ne peut en aucun cas être assimilé à un produit manquant ou à un retard de livraison. En cas de refus injustifié des produits commandés, DANONE se réserve le droit de facturer les frais supplémentaires encourus.

Si le refus est autorisé, il ne s'appliquera qu'au produit ou à la palette concerné(e). L'endommagement ou la non-conformité d'un produit ou d'une palette ne peut justifier le refus d'une cargaison complète. L'ensemble de la cargaison ne pourra être refusé que si son contenu est endommagé à plus de 50 % ou implique des risques de sécurité prouvés par des photos envoyées à DANONE. En cas de refus injustifié d'un camion, les coûts logistiques supplémentaires liés au retour et à l'acheminement des marchandises pourront être facturés.

Si le camion ne peut être déchargé (entrepôt plein, grève, etc.) sur le site du client, les frais de transport, de stockage et de chargement/déchargement seront facturés au client à concurrence du préjudice maximal encouru.

## ii. Retour

Le client ne peut pas retourner des produits sans l'accord de DANONE. L'approbation doit être demandée par l'intermédiaire du service clientèle concerné et sera confirmée dans les 48 heures.

Produits laitiers	<a href="mailto:serv.comm@danone.com">serv.comm@danone.com</a>
Produits d'origine végétale	<a href="mailto:alprocustomerservicebelgium@alpro.com">alprocustomerservicebelgium@alpro.com</a>
Eaux	<a href="mailto:customerservice.dwbb@danone.com">customerservice.dwbb@danone.com</a>
Nutrition spécialisée	<a href="mailto:nutriciacustomerservice.be@danone.com">nutriciacustomerservice.be@danone.com</a>

La demande d'autorisation de retour doit contenir les informations suivantes :

- Numéro de SKU ;
- Numéro de lot et date BB/UB
- Nombre de pièces/cartons ;
- Numéro de BC de la commande ;
- Motif du retour ;
- Déclaration attestant que les marchandises ont été conservées dans de bonnes conditions (température, humidité, hygiène), de sorte que la qualité du produit reste la même qu'au moment de la livraison.

Les retours et réclamations demandés en raison d'anomalies visibles plus de 24 heures après la livraison ne seront pas acceptés.

Le cas échéant, les anomalies invisibles doivent être signalées 24 heures après la découverte.

Si un retour est approuvé, il faut :

- Un document de retour, ajouté à la palette ou au carton
- Une CMR détaillée avec le type de produit et le nombre de palettes ou de cartons (voir la section 2.1).

## e. Transfert de propriété et réserve de propriété

Les droits et obligations du client et de DANONE concernant le transport des marchandises sont définis dans les Incoterms 2020 convenus.

## 3. Accises et taxes (TVA)

Danone Belux dispose d'une autorisation d'« établissement d'accises » qui couvre l'ensemble de notre portefeuille de produits. Danone Belux commercialise des produits soumis à accises nationales. Si le client final dispose d'un établissement d'accises, les marchandises seront expédiées en suspension et aucun droit d'accises ne sera dû par Danone Belux. Si le client final ne dispose pas d'un établissement d'accises, Danone Belux paiera les droits d'accises aux autorités fiscales belges. Danone Belux a mis en place une administration des accises.

## 4. Pénalités

DANONE souhaite s'engager de manière constructive avec le client dans la mise en œuvre d'améliorations continues afin d'obtenir un service optimal et de minimiser les pénuries de produits dans les rayons.

DANONE conteste et rejette formellement la pratique consistant à imposer des pénalités unilatérales et privées. Il est en outre strictement interdit par la loi d'imposer des amendes privées de nature

purement punitive. Cette pratique s'inscrit également en contradiction avec le principe de partenariat qui sous-tend la relation commerciale entre DANONE et ses clients.

## 5. Plaintes

Une plainte doit être déposée dans les 48 heures suivant la livraison et doit répondre à toutes les conditions suivantes :

- Envoi à [complaints.belgium@danone.com](mailto:complaints.belgium@danone.com)
- Indication du numéro de commande ou de tout autre numéro permettant d'identifier la commande
- Description claire du problème : dommages, différence de prix, différence de quantité, durée de conservation, etc.
- Code EAN du produit, quantité, prix correct (en cas de différence de prix), numéro de lot
- Toute autre information permettant d'évaluer la pertinence de la demande (photos,...)

Danone s'engage à travailler le plus possible de manière numérique, y compris pour le traitement des plaintes. Nous ne pouvons pas garantir un traitement rapide des plaintes envoyées exclusivement sur papier.