



D2P PHARMA
GROSSISTE - RÉPARTITEUR

Saint Barthélémy d'Anjou le 12 Décembre 2024

Chers clients de la CACIC,

En accord avec CACIC EHPAD, nous vous faisons parvenir ce courrier afin de vous informer de points importants concernant les éventuels litiges transport.

Nous sommes conscients que certains d'entre vous puissent être confrontés à des problèmes d'avarie transport lors de la réception de vos commandes passées auprès de la CACIC, préparées par la société D2P Pharma et livrées par le transporteur Géodis.

Afin de faciliter vos réserves quant aux avaries constatées, nous vous fournissons ci-dessous une procédure simple à suivre permettant de répondre aux exigences du transporteur en cas de litige. Par commodité il est indispensable que ce document soit affiché en zone de réception commande dans votre établissement afin d'avoir à portée de vue la démarche exacte à suivre. Il est également indispensable que **toutes les personnes** susceptibles de réceptionner une commande soient averties de cette procédure pour pouvoir l'appliquer.

Pour information le taux de « litige transport » avec ce transporteur depuis le début de l'année est de l'ordre de **0.6%** sur environ 6600 expéditions qui leur ont été confiées ; ce pourcentage est donc relativement minime et les litiges peu nombreux versus le nombre de commandes expédiées. Cependant le code du transport de marchandises implique un certain nombre de règles à respecter et si celles-ci ne le sont pas stricto sensu, les litiges sont archivés sans suite ce qui entraîne l'impossibilité d'un dédommagement financier de la part du transporteur.

En d'autres termes, si les réserves ne sont pas indiquées correctement sur le bon de transport, le risque pour vous est de ne pas pouvoir prétendre à obtenir un avoir de la part de D2P Pharma sur les produits détériorés.

Je remercie tous les responsables d'EHPAD ainsi que les cadres de santé à veiller à ce que cette information soit relayée et comprise par **toutes** les personnes habilitées à réceptionner les commandes.

Je reste à votre disposition afin de répondre à d'éventuelles questions et vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

Jean Noel JOLY,
Pharmacien responsable du site D2P Pharma Pays de Loire

PROCEDURE A SUIVRE EN CAS D'AVARIE TRANSPORT

Lors d'une avarie transport, les réserves doivent être :

- **Écrites** : formulées sur le bon de transport au moment de la livraison devant le chauffeur sachant que, les chauffeurs ont l'obligation d'attendre au moins 15 minutes lors d'une livraison afin de vous permettre de réaliser les éventuelles réserves du litige transport.

S'il n'y a pas assez de place sur le bon de transport, vous pouvez utiliser une feuille blanche sur laquelle vous indiquerez vos réserves précises et complètes datée et signée par le chauffeur et la personne réceptionnant la commande. **Chaque partie doit posséder un exemplaire des deux documents.**

- **Précises** : décrivant les anomalies de livraison et les dommages subis par la marchandise (et non exclusivement par l'emballage) avec la référence ou le nom des produits concernés et la quantité ; c'est-à-dire les anomalies sur **le contenant** (carton abimé, déchiré, froissé, taché « explosé » ...) et **le contenu** (« X » produits abimés, fuyants, tachés, perforés...)

Ex1 : 1 carton déchiré (**Contenant**) de 24 Délicat Crème dessert HP Café fuyants (**Contenu**)

Ex2 : 2 cartons abimés (**Contenant**) de 8 paquets de couches ID CARE NET abimés (**Contenu**)

Ex3 : 1 carton explosé (**Contenant**) de 10 boîtes de compresses non tissées tachées (**Contenu**)

- **Complètes** : seuls les dommages mentionnés dans les réserves seront retenus comme existants lors de la livraison, le transporteur est responsable de la marchandise jusqu'au lieu de livraison.

NB : Une fois le bon de transport signé par les deux parties, vous devenez propriétaire de la marchandise livrée, ce qui signifie que le transporteur se dégage de toutes ses responsabilités vis-à-vis d'éventuelles avaries non signalées.

Cas particuliers :

En cas de manque de temps pour contrôler votre commande présentant une avarie, vous pouvez signer le bon de transport en indiquant **impérativement** la mention suivante :

« Je constate qu'un ou plusieurs cartons sont abimés et que les produits à l'intérieur de ces cartons le sont également, Je n'ai pas pu vérifier l'intégralité de ma commande »

Vous disposez alors de **3 jours ouvrés** pour établir vos réserves écrites, précises et complètes sur une feuille datée et signée à transmettre par mail à notre service client avec une copie du double du bon de transport ainsi que quelques photos des emballages et produits abimés afin que nous puissions ouvrir un litige transport.

Contact Service client D2P Pharma :

Tel : 02.32.80.85.35

Mail : serviceclients@d2ppharma.com