Les caractéristiques de la livraison

Les étapes de la livraison

1. commande
2. livraison
3. réception

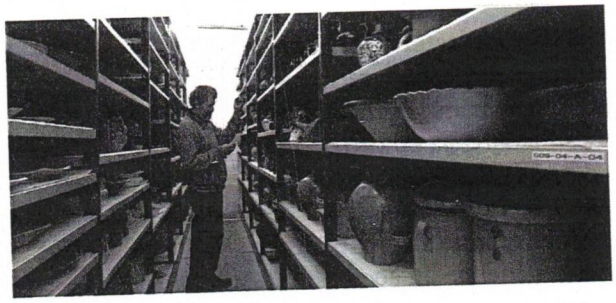
La livraison est la remise à l'acheteur de la marchandise qu'il a commandée. C'est une phase très importante de la vente. Les accords convenus dans le contrat de vente devront être respectés au moment de la livraison, c'est-à-dire:

- le vendeur doit livrer la chose vendue à l'époque convenue;
- l'acheteur doit prendre livraison dans le délai convenu.

Selon le contrat de vente on établit des documents.

Comment une maison réalise la livraison

Avant de sortir du magasin de dépôt, c'est le **magasinier** qui vérifie, en présence du **livreur**, si les marchandises correspondent à la commande, si les colis sont en bon état, et si leur nombre correspond à celui indiqué dans l'ordre.
La loi des finances précise que toute marchandise, remise par un fabricant ou grossiste et transportée autrement que par un particulier pour sa propre consommation, doit être accompagnée d'un **bon de livraison** extrait d'un carnet à souches. Pour ce motif le livreur reçoit, en même temps que les marchandises, les **bons de livraison** et les **bons de réception** pour les clients.
Si le vendeur livre directement et par ses propres moyens (camions ou automobiles) les marchandises à ses clients, le service des livraisons de la maison organise la tournée des livreurs. Les marchandises sont chargées en plaçant à l'arrière du camion celles qui doivent être déposées en premier lieu.
Le livreur reçoit un ordre de tournée. Cet ordre est établi pour économiser le temps et les frais de carburant. Il tient compte de la capacité de transport du camion, des distances à parcourir. L'ordre de tournée engage la responsabilité du chauffeur et du livreur qui l'accompagne.



Le lieu de livraison

La marchandise peut arriver dans les lieux de livraison par *chemin de fer*, par *navire*, par *factage*, par *camionnage* ou par le *Sernam* (Service National des Messageries). Le lieu de livraison varie selon les accords pris avec l'acheteur.
La livraison de la marchandise peut avoir lieu:

- à la gare d'arrivée (chemin de fer: localité déterminée par l'acheteur)
- au domicile de l'acheteur
- au magasin de l'acheteur
- au magasin du vendeur
- dans un magasin général
- dans un entrepôt
- dans une gare routière
- dans un port

Si la marchandise a été transportée par chemin de fer, la livraison aura lieu **à la gare**. Le destinataire devra émarger le registre de sortie de la gare.

Si la marchandise est livrée par factage, par camionnage ou par l'intermédiaire du Sernam, la livraison aura lieu **au domicile** ou **au magasin** du destinataire. Le livreur fera signer un **bordereau de transport** à celui qui reçoit la marchandise.

Si la livraison a lieu dans un **magasin général** ou à **l'entrepôt**, la marchandise sera livrée aux responsables du Magasin général ou de l'entrepôt qui s'occuperont des formalités nécessaires selon le régime de ces lieux de dépôt

et de garde de la marchandise. Ils rédigeront les documents nécessaires pour l'entrée et le dépôt de la marchandise.

Si la livraison a lieu dans un port on suit les normes des Incoterms (voir dossier *Les Incoterms* page 247).

Le nombre des colis livrés doit correspondre au nombre des colis mentionnés sur le **document de livraison.**

Les colis doivent être en bon état extérieur.

Les articles à l'intérieur de chaque colis doivent être conformes à la commande et ne doivent pas être endommagés.

Il vaut mieux que la vérification soit faite en présence du livreur, avant de signer les documents qui accompagnent la livraison. Il faut rendre au livreur le bon de réception (double du bon de livraison) ou le bordereau attestant que les marchandises commandées ont bien été livrées. Il faut émettre des réserves sur les mêmes documents, dont le client gardera le double.

L'acceptation des marchandises

L'acceptation des marchandises est une opération qui ne doit pas être faite à la légère. Cette tâche doit revenir à une personne qualifiée.

L'examen des marchandises doit porter sur

- **la quantité: afin de se rendre compte si le nombre d'articles reçus est conforme à la commande et à la facture;**
- **la qualité: afin de s'assurer si les articles sont arrivés en bon état et s'ils correspondent aux échantillons soumis qui étaient à la base du marché.**

Dans la plupart des cas où l'envoi ne donne lieu à aucune plainte ni observation, l'acceptation se fait tacitement. Un accusé de réception peut être envoyé:

- **lorsque, pour rassurer le fournisseur, on l'avise de l'arrivée d'un envoi dont le contenu était fragile ou sujet à avarie;**
- **lorsqu'il s'agit d'une première livraison, d'un ordre d'essai, dont on a été satisfait;**
- **lorsqu'on adresse au fournisseur des observations concernant la livraison.**

Anomalies dans la livraison

Au sujet du **retard**, du **manquant**, de la **perte** ou de l'**avarie** d'une livraison, on se retournera contre le fournisseur si l'emballage résulte défectueux. Le destinataire est en droit de vérifier extérieurement et intérieurement toute livraison qui lui est adressée. Il ne donnera donc décharge et ne paiera le port qu'après avoir usé de ce droit que la jurisprudence lui accorde. Au sujet de la **livraison tardive**, le transporteur est rendu responsable si l'envoi lui a été confié en temps opportun.

Responsabilités

Le transporteur et le livreur sont responsables de l'intégrité de la marchandise à moins qu'ils ne puissent prouver qu'il y a eu:

- faute de l'expéditeur (emballage mauvais, incomplet, impropre, manque de soin);
- force majeure (événement qu'on ne peut pas empêcher et dont on n'est pas responsable);
- cas fortuit (événement indépendant de la volonté qui cause la destruction de la chose: grêle, foudre, inondations, guerre ...);
- vice propre (tare qui découle de la nature de la chose ou défaut de l'emballage).

Réserves

Formuler des réserves signifie indiquer avec précision les marchandises qu'on refuse, les anomalies constatées (colis manquants, poids différent, marchandises périmées, marchandise non conforme à l'échantillon etc.).

Le client a le droit

- de refus d'acceptation;
- de demander ou de faire une expertise;
- de prévenir l'expéditeur-fournisseur, dans les trois jours qui suivent la livraison, par lettre recommandée, fax, courriel, téléphone.

Quand un contrôle minutieux ne peut être effectué en présence du transporteur ou du livreur, le client écrit la mention *sous réserve de déballage* sur le bordereau de transport ou le bon de livraison.

Délai de livraison

Le délai de livraison peut être de 24 heures ou de plusieurs jours (sous huitaine, sous quinzaine). Il est établi dans la commande et renouvelé dans l'avis de livraison.

activités

1. **Répondez aux questions suivantes.**

1. Que faut-il faire à la réception d'une livraison?
2. À qui faut-il confier cette opération?
3. À l'aide de quoi faut-il vérifier le contenu d'un envoi?
4. Sur quoi doit-on porter l'examen des marchandises?
5. Dans quels cas est-il bon d'accuser réception?
6. Que renferme la lettre d'accusé de réception?

Les documents de la livraison

Suivant le type de vente, plusieurs documents seront établis.
En général les documents relatifs à la livraison sont:

- **l'avis de livraison**
- **le bon de livraison**
- **le bon de réception**
- **le bordereau de transport**

Chaque maison établit les documents selon l'organisation de ses services.

Avis de livraison

Le fournisseur, qui a reçu la commande, fait parvenir à son client un avis de réception (A.R.) ou une confirmation de l'ordre. Il lui enverra, par la suite, un avis de livraison par lettre, par fax, par courriel.
Il peut lui en donner communication aussi par téléphone. Il choisira un de ces moyens de communication en tenant compte des rapports qu'il a avec son client.

Bon de Livraison
En-tête du vendeur
N° ..... le .....
Livré à (nom du destinataire) .....
Les marchandises ci-dessous détaillées

Nombre	Poids	Désignation de la marchandise	Numéro de la commande

Camionneur M. (signature) .....

Le bon de livraison est une note créée en plusieurs exemplaires. Son tracé varie naturellement selon l'organisation de l'entreprise. Il porte:

- l'en-tête du fournisseur (le vendeur);
- le nom de destinataire (l'acheteur);
- la date de la livraison;
- le détail de la marchandise livrée par le fournisseur.

Il est remis au destinataire de la marchandise pour lui permettre de vérifier les articles livrés et de contrôler la facture lorsque celle-ci lui sera par la suite envoyée. Sur ce bon, on ne met pas le prix de la marchandise livrée.
Ce document, livré au destinataire, justifie en outre, la sortie des marchandises des magasins du vendeur.

Le bon de réception est un autre document que le livreur ne remet pas au destinataire mais qu'il lui fait seulement signer. C'est une note énumérative des marchandises reçues. Il porte:
- la date et l'heure de la livraison;
- il est signé par le destinataire.

Le bon de réception, preuve de la réception de la marchandise, est remis par l'acheteur au livreur; celui-ci, à son tour, remettra le bon de réception au service de la comptabilité du fournisseur.

Le bordereau de transport

Si la marchandise est livrée par un transporteur, celui-ci accompagnera la livraison d'un **bordereau de transport** sur lequel sera indiqué le nom de l'expéditeur, le mode de transport (par exemple: Sernam routier), le destinataire, la date d'expédition et la date de livraison, le poids, la quantité, le numéro des colis, la référence de la marchandise.

Quelquefois, au lieu des documents qu'on vient d'indiquer, on emploie un **registre** où sont énoncées les marchandises. Dans ce cas le destinataire signe dans le registre au bas du bon. Dans ces bons on n'insère jamais le prix. Ils servent surtout pour les marchandises livrées à domicile.

Les documents suivants, utilisés pour le transport des marchandises seront expliqués à part:
- remise de la lettre de voiture (voir *Les transports* page 165)
- remise du connaissement (voir dossier *Les incoterms* page 247)
- remise du récépissé (voir dossier *Les magasins généraux* page 231)
- remise de la filière: titre circulant entre acheteurs, et vendeurs successifs qui permet au dernier acheteur de demander la livraison de la marchandise détenue par le premier.

activités

1. Vrai faux?

1. Le mot *livraison* dérive du verbe *livrer*. V F
2. On ne fait pas une confirmation de livraison par téléphone. V F
3. On confirme une commande par lettre. V F
4. L'avis d'expédition n'est pas un document de livraison. V F
5. Le bon de réception est un document de livraison. V F
6. Le bon de livraison est un document de vente. V F
7. On ne peut pas livrer la marchandise sans facture. V F
8. On peut faire une livraison par Internet. V F
9. La marchandise vendue par télévente peut être livrée à domicile. V F

2. Complétez à votre choix en suivant l'indication ci-dessous.

Bon de Réception

N° ..... le .....

Reçu ce jour les marchandises ci-dessous détaillées

Nombre	Poids	Désignation de la marchandise	N° de commande

Heure de livraison: .....

Signature .....

Les assurances françaises

Les principales sociétés d'Assurance françaises sont: L'Abeille, Les Assurances Générales, Phénix, La Nationale, La Mutuelle, Le Soleil, L'Union, Le Secours Vie, la Préservatrice, La Caisse Nationale de Prévoyance, L'Aviposte (l'assurance vie de la poste).

Principe et rôle des assurances

Les assurances sont l'affaire de **Sociétés** ou de **Compagnies d'assurance** qui ont été définies **communautés de risques**. Elles nécessitent de grands capitaux. Leur but est, en principe, celui de protéger les entreprises ou les particuliers à faire face aux difficultés pécuniaires survenant à la suite de la réalisation d'un **risque**. Ce dernier peut atteindre les maisons, le commerce, le travail, la vie. En conséquence de l'actuel développement économique et industriel, ces Sociétés ou Compagnies, prolifèrent. Au point de vue financier, elles ont été créées sous l'égide du trafic des capitaux et du marché monétaire et maintenant elles sont devenues indispensables.

On a vu l'éclosion de diverses Sociétés qui couvrent crédit, vieillesse, invalidité, chômage, célibat, veuvage, bétail, pluies, inondations, tremblement de terre, santé en général, poliomyélite en particulier. Certaines assurances sont confiées à l'État. Un risque peut atteindre: une **personne physique** (maladie, accident, décès), un **bien** (auto, maison, bijoux), mais aussi les **marchandises** que tout simplement on transporte. L'établissement de statistiques permet de connaître, par exemple, le pourcentage des sinistres dus à l'incendie, à la grêle, aux épizooties, aux naufrages, aux accidents du travail, aux accidents de la locomotion automobile.

Obligations de l'assureur et de l'assuré

Le contrat d'assurance est un accord qui se passe entre l'assuré et l'assureur:

- l'**assureur**, c'est-à-dire une compagnie d'assurance doit indemniser l'assuré lorsque le sinistre se produit, selon les conditions fixées dans le contrat;
- l'**assuré** doit:

– payer **la prime** aux échéances convenues;
– transmettre à l'assureur, par lettre recommandée, sa **déclaration de sinistre** dans les délais préyus;
– protéger les biens assurés de manière à éviter ou limiter le sinistre.

On peut assurer des biens meubles et immeubles, soit corporels (marchandises), soit incorporels (brevets, raisons sociales).

Contrat d'assurance

Le contrat d'assurance s'appelle **police**. Il est signé par l'assureur et l'assuré. Dans la pratique habituelle, la police d'assurance est un imprimé dont les blancs sont remplis au moment de la conclusion du contrat. On peut modifier la police d'assurance par un avenant si l'on désire modifier la valeur ou le risque qui a été assuré.
Il existe une pluralité de **contrats** ainsi qu'il existe une pluralité d'assurances:

- assurances de personnes;
- assurances de choses ou de dommages;
- assurances de responsabilités;
- assurances complexes.

Assurances de personnes
Il s'agit d'assurances individuelles.

Par exemple
– assurance individuelle contre les accidents: elle couvre les conséquences pécuniaires des accidents du travail (perte de gain, frais pharmaceutiques, invalidité);
– assurance maladie;
– assurance vie en cas de vie ou en cas de décès de l'assuré;
– assurance mixte: en cas de vie et en cas de décès;

Qu'est-ce qu'on entend par assurance de choses?
Assurances
- contre la mortalité du bétail;
- contre les dégâts causés par la grêle sur les récoltes;
- contre les bris de glaces des vitrines des magasins;
- contre les bris de machines;
- contre le vol;
- contre les intempéries;
- contre le dégât des eaux;
- assurance-crédit contre l'insolvabilité des clients d'un commerçant ou d'un industriel.

Qu'est-ce qu'on entend par assurances de responsabilités?
Cette assurance couvre:
- un risque professionnel (assurance des médecins, dentistes, chirurgiens dans l'exercice de leur activité, par exemple opérations, soins);
- assurance des architectes et des entrepreneurs (responsabilité décennale pour toutes malfaçons);
- assurance des chefs d'entreprises industrielles ou commerciales;
- risques de la chasse;
- assurance scolaire;
- assurance responsabilité civile des chefs de famille et des particuliers (pour les risques se rapportant aux enfants, aux animaux, aux objets).

Qu'est-ce qu'on entend par assurance complexe?
L'assurance automobile est un exemple d'assurance complexe puisqu'elle frappe en même temps les personnes, les choses et les responsabilités:
- risques d'accidents de la personne: du conducteur, des tiers transportés;
- risques d'accidents de choses: dommages au véhicule de l'assuré;
- responsabilité civile pour les dommages corporels et matériels causés aux tiers;
- assistance juridique de l'assuré de la part de la compagnie d'assurance.

Pour tout le monde, le risque est un événement imprévu, dont la réalisation constitue le sinistre.
En cas de sinistre, la Compagnie d'assurance interviendra pour une indemnisation au sujet et en mesure de la perte ou du dommage déclaré.
La déclaration du sinistre, en apportant les preuves, devra être présentée dans les cinq jours.

Qui s'occupent d'assurances?
- Les Entreprises d'assurances privées
- Les Entreprises d'assurances publiques
- La Sécurité sociale

Entreprises d'assurances privées

Entreprises d'assurances privées	Leur gestion	Leurs interventions
Les entreprises d'assurances privées sont des sociétés commerciales dont le but est lucratif en vue de réaliser un bénéfice.	En général des sociétés anonymes ou sociétés en commandite par actions.	Elle se chargent de couvrir les risques en faisant payer à l'assuré une prime forfaitaire fixe calculée à l'avance.
Les Sociétés d'assurances à forme mutuelle sont des sociétés civiles. Elles disposent d'un fonds de roulement obtenu par voie d'emprunt. Ces sociétés n'ont pas en vue la réalisation d'un bénéfice.	Les assureurs sont en même temps assurés. Cela signifie que ces sociétés assurent leurs propres adhérents sociétaires. Le Ministère des Finances doit donner son autorisation pour que ces Sociétés puissent se constituer.	Les primes que les sociétaires paient s'appellent cotisations. Ces sociétés fonctionnent sans capital-actions et peuvent établir des cotisations fixes ou variables. Elles doivent grouper au moins 500 adhérents.
Les sociétés mutuelles ne peuvent pratiquer que l'assurance de répartition. Elles constituent souvent des unions qui leur offrent une caution solidaire.	Ces sociétés diffèrent des précédentes parce qu'elles présentent un caractère régional ou professionnel.	Elles doivent – comporter au moins 300 adhérents; – établir des cotisations variables en fonction des sinistres; – ne rémunérer aucun intermédiaire.