



Termes & Conditions logistiques

pour

KION ITS EMEA

Version 1.0

12 avril 2021

Auteur : Groupe de travail LTC et CPLS

1	Introduction – Pourquoi nous établissons des Conditions logistiques	3
1.1	Préambule	3
1.2	Champ	3
2	Objectifs – Ce à quoi nous nous engageons	4
2.1	Respect des commandes	4
2.2	Engagements mutuels	4
3	Communication – Comment nous échangeons les informations	5
3.1	Interlocuteurs	5
3.2	Voies de communication	5
3.3	Obligations d’information en cas de changement important	5
3.4	Moyens et technologies	6
4	Processus – Comment nous collaborons	6
4.1	Traitement des commandes et prévisions	6
4.1.1	Exigences générales	6
4.1.2	Contrats de programmes de livraison	7
4.1.3	Bons de commande isolés	7
4.1.4	Stock de consignation / réapprovisionnement continu	8
4.2	Emballage	8
4.2.1	Spécifications d’emballage	8
4.2.2	Gestion des contenants réutilisables	9
4.3	Transport	9
4.3.1	Responsabilités	9
4.3.2	Marquage des unités de manutention	10
4.3.3	Préparation du bon de livraison et des documents de transport	10
4.3.4	Création des ordres de transport	10
4.3.5	Confirmation de transport et de livraison	11
4.3.6	Réception des marchandises	11
4.3.7	Sécurité et sûreté	11
4.4	Lancement et arrêt de production	11
4.5	Facturation des coûts logistiques	12
4.6	Qualité logistique	12
4.6.1	Détection et remontée des réclamations logistiques	12
4.6.2	Gestion des réclamations	12
4.6.3	Évaluation des performances logistiques	13
4.6.4	Conséquences des réclamations / erreurs logistiques	13
5	Annexe	14
5.1	Comment obtenir les documents et informations liés	14
5.2	Liste des acronymes	14

1 Introduction – Pourquoi nous établissons des Conditions logistiques

1.1 Préambule

KION et ses sociétés affiliées forment un groupe leader dans le domaine des chariots industriels, matériel de magasinage, services liés et solutions de chaîne d'approvisionnement. Le Groupe est le plus grand fabricant de chariots industriels en Europe, le deuxième producteur de chariots élévateurs au monde (« segment ITS ») et figure parmi les principaux fournisseurs de solutions de chaîne d'approvisionnement, de technologies d'automatisation et de solutions logicielles (« segment SCS »). Les marques de renommée internationale du KION Group font partie des meilleures du secteur. KION dispose de sites de production, centres de R&D et succursales de distribution et de service après-vente en Europe, en Amérique du Nord et du Sud, en Asie et en Australie.

Une croissance significative, la concurrence galopante et la mondialisation ont mené à la création d'un réseau mondial de FOURNISSEURS, qui est devenu l'un des principaux facteurs de réussite du KION Group. Le KION Group dépend donc d'une coopération réussie avec des FOURNISSEURS fiables, à l'écoute du client, efficaces et à la recherche de l'amélioration continue, qui veillent également à établir des chaînes d'approvisionnement transparentes et efficaces avec leurs propres fournisseurs.

1.2 Champ

Les Conditions logistiques ITS EMEA (« LTC », Logistics Terms and Conditions) de KION établissent les exigences auxquelles doivent répondre les livraisons de produits par le FOURNISSEUR à KION vis-à-vis du segment ITS de KION (ci-après désigné simplement par le terme « KION »). Ce document décrit tous les aspects techniques et opérationnels d'une collaboration réussie entre le FOURNISSEUR et KION, du développement du produit à la production en série et dans le domaine des pièces de rechange. Par ailleurs, les LTC décrivent la manière dont KION évalue et améliore sa collaboration avec ses FOURNISSEURS.

Les règles des LTC s'appliquent également à tout autre accord conclu avec le FOURNISSEUR concernant l'approvisionnement et l'achat de produits par KION (p. ex. accord-cadre de fourniture). Seules les présentes LTC s'appliquent aux commandes passées par KION. Les conditions générales d'un FOURNISSEUR qui diffèrent, sont en conflit ou s'ajoutent aux conditions logistiques de KION ne sont pas acceptées et ne prévaudront pas, à moins que KION ne les ait expressément acceptées de manière officielle. L'acceptation silencieuse des biens ou services d'un FOURNISSEUR, ainsi que les paiements même partiel effectués par KION, ne seront pas considérés comme un consentement à d'éventuelles conditions générales différentes, contradictoires ou supplémentaires d'un FOURNISSEUR.

Les LTC s'appliquent dans toutes les entreprises affiliées à KION, qu'elles le soient actuellement ou à l'avenir, dans la région EMEA au sens des paragraphes 15 et suivants de la loi allemande sur les sociétés par actions (§§15 AktG), et appartenant au segment ITS de KION. Actuellement, cela comprend les sites suivants :

- *KION Warehouse Systems GmbH* : Montage de chariots élévateurs Reutlingen (DE)
- *KION Polska sp. Z.o.o.* : Montage de chariots élévateurs Kołbaskowo (PL)
- *Linde Material Handling GmbH* : Montage de chariots élévateurs Aschaffenburg (DE) et centre de pièces de rechange Kahl am Main (DE)
- *Linde Pohony s.r.o.* : Montage de chariots élévateurs Stříbro (CZ) et usine de composants Český Krumlov (CZ)
- *STILL GmbH* : Montage de chariots élévateurs Hambourg (DE) et centre de pièces de rechange Hambourg (DE)
- *STILL S.p.A.* : Montage de chariots élévateurs Luzzara (IT)
- *Fenwick-Linde Opérations SAS* : Montage de chariots élévateurs Châtellerault (FR)

- *Fahrzeugbau GmbH Geisa* : Usine de composants Geisa (DE)
- *Eisengießerei Dinklage GmbH* : Usine de composants Dinklage (DE)
- *Eisenwerk Weilbach GmbH* : Usine de composants Weilbach (DE)

Par ailleurs, les LTC s'appliquent également à toutes les entités KION agissant en tant que prestataires pour les entités mentionnées précédemment (p. ex. prestataires logistiques affiliés).

Il se peut que KION doive parfois mettre à jour les LTC afin de s'adapter à l'évolution de la situation. Le FOURNISSEUR est tenu de consulter les versions mises à jour des LTC à la page

<https://www.kiongroup.com/en/About-us/Suppliers/>.

2 Objectifs – Ce à quoi nous nous engageons

2.1 Respect des commandes

KION ne considèrera qu'une commande a été correctement exécutée qu'à la condition que le FOURNISSEUR ait respecté les exigences suivantes :

- *Bon produit* : Le FOURNISSEUR doit livrer le produit indiqué dans la commande. Cela comprend l'emballage si cela a été spécifié par KION.
- *Bonne quantité* : Le FOURNISSEUR doit livrer la quantité indiquée dans la commande. Cela comprend la bonne quantité par support de charge ou unité de manutention.
- *Bonne qualité* : Tous les produits livrés doivent répondre aux exigences qualité (vous trouverez de plus amples informations sur nos exigences de qualité dans la convention d'assurance qualité).
- *Bon moment* : Le FOURNISSEUR doit livrer au moment indiqué dans la commande. Cela vaut également pour les livraisons anticipées, qui sont interdites sauf accord écrit spécifique.
- *Bon endroit* : Le FOURNISSEUR doit livrer à l'endroit indiqué dans la commande sauf avis contraire de son contact logistique spécifié par écrit
- *Bon prix* : Le FOURNISSEUR doit livrer au prix indiqué dans la commande. Cela inclut les coûts logistiques tels que les coûts d'emballage, de transport ou de manutention.
- *Bonne information* : Le FOURNISSEUR doit fournir toutes les informations requises pour assurer un bon traitement des commandes pour KION. Cela inclut de fournir les bonnes informations (p. ex. confirmation de commande, bon de livraison) mais également d'utiliser les bons supports d'information (p. ex. EDI ou étiquette).
- *Bonne séquence* : Si KION en fait la demande, le FOURNISSEUR doit livrer dans la séquence indiquée dans la commande.

Tous ces paramètres de respect des commandes sont suivis en permanence afin d'améliorer en continu la collaboration entre KION et ses FOURNISSEURS et sont utilisés pour les décisions d'attribution de nouveaux projets (voir paragraphe 4.6).

Conformément au « principe zéro défaut », le FOURNISSEUR doit concevoir ses processus de chaîne d'approvisionnement de sorte à éviter toute erreur de livraison. En échange, KION s'engage à transmettre au FOURNISSEUR les informations requises pour lui permettre d'exécuter correctement les commandes.

2.2 Engagements mutuels

Pour assurer une collaboration fructueuse, KION et ses FOURNISSEURS prennent les engagements mutuels suivants :

Engagements de **KION** :

- Viser l'excellence avec ses FOURNISSEURS
- Accompagner ses FOURNISSEURS et leur permettre de progresser
- Établir un véritable partenariat avec ses FOURNISSEURS
- Faire de ses FOURNISSEURS des acteurs à part entière des activités du KION Group

Engagements des **FOURNISSEURS** :

- Répondre aux besoins explicites et implicites du KION Group
- Être responsables de leur performance globale et des performances de leurs sous-traitants (mandatés)
- Être réactifs, alertes, efficaces et fiables
- Être totalement transparents vis-à-vis du KION Group
- Soutenir KION dans son approche d'amélioration continue

3 Communication – Comment nous échangeons les informations

3.1 Interlocuteurs

Le FOURNISSEUR et KION doivent désigner des personnes spécifiques qui seront chargées de servir d'interlocuteurs. Le FOURNISSEUR doit désigner son interlocuteur en indiquant le nom, le poste, l'adresse e-mail, la ligne professionnelle fixe et le numéro de mobile de la personne, ainsi qu'un numéro de téléphone à composer en cas d'urgence.

Le FOURNISSEUR doit être disponible pendant les heures de production de l'usine KION qu'il approvisionne via une ligne d'urgence. L'interlocuteur d'urgence doit pouvoir contacter les décideurs (p. ex. responsable logistique et directeur d'usine) pouvant valider une action d'urgence immédiate.

Le FOURNISSEUR est tenu de s'assurer que ces interlocuteurs soient toujours à jour dans les bases de données fournies à KION.

3.2 Voies de communication

La langue de communication est l'anglais. Le FOURNISSEUR et KION peuvent également convenir d'employer la langue de l'usine KION approvisionnée.

Afin d'établir une coopération constructive, KION et ses FOURNISSEURS sont tenus de communiquer de manière :

- ciblée,
- précise,
- factuelle,
- objective,
- réactive,
- volontaire.

3.3 Obligations d'information en cas de changement important

En cas de changement important au sein de la chaîne d'approvisionnement du FOURNISSEUR, celui-ci est tenu d'informer KION dans les plus brefs délais. Cela peut inclure les éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- Changement de système ERP
- Délocalisation de production

- Changements de technologies de production
- Nouveaux sites de production
- Changements dans l'organisation opérationnelle
- Changements de sous-traitants
- Changements de processus d'échange de données (p. ex. EDI)
- Externalisation d'étapes du processus

3.4 Moyens et technologies

De manière générale, la transmission des informations par EDI (electronic data interchange) constitue un prérequis pour devenir FOURNISSEUR de KION. Le FOURNISSEUR doit utiliser l'EDI pour recevoir des informations de KION et lui en envoyer. De plus amples informations sur les exigences techniques et formats de messages acceptés sont fournies sur la page www.kiongroup.com/EDI. S'il est impossible d'établir une connexion directe, les données peuvent être transmises via la plateforme internet SupplyOn (disponible sur www.supplyon.com).

Les processus opérationnels suivants doivent être réalisés à l'aide de l'EDI :

- Transmission des appels de livraison
- Commande des pièces de rechange
- Commande d'articles configurables (CMAT)
- Préviation d'articles configurables (CMAT)
- Avis d'expédition
- Facture
- Confirmation de commande / réponse à la commande
- Rapport d'inventaire
- Note de crédit

Si aucune connexion EDI n'a été établie entre le FOURNISSEUR et KION, un calendrier de déploiement de l'EDI doit être convenu et mis en œuvre en conséquence par le FOURNISSEUR. Le déploiement devra être réalisé dans un délai de 12 mois suivant le début de la relation avec le FOURNISSEUR. Le FOURNISSEUR devra assumer tous les coûts liés à la mise en œuvre ou au fonctionnement de la connexion EDI.

Si KION et le FOURNISSEUR échangent des informations écrites en dehors de l'EDI (p. ex. documents papier tels que bordereaux de livraison ou étiquettes), le FOURNISSEUR doit veiller à ce que les informations puissent être lues par une machine (p. ex. pour la reconnaissance optique de caractères). L'échange d'informations manuscrites est proscrit.

4 Processus – Comment nous collaborons

4.1 Traitement des commandes et prévisions

4.1.1 Exigences générales

Le FOURNISSEUR doit garantir une transparence permanente concernant son traitement des commandes. Le FOURNISSEUR doit être capable d'identifier ses composants à tout moment dans sa production (lot, série, etc.) et doit toujours appliquer la méthode FIFO pour l'approvisionnement du KION Group. Le FOURNISSEUR s'engage à fournir tous les efforts nécessaires, dans la limite de ce qui est raisonnable d'un point de vue commercial, afin de répondre à une augmentation de production momentanée souhaitée par KION.

Sauf accord écrit contraire, les dates indiquées sur les commandes de l'entité responsable de la commande correspondent au moment où les produits doivent arriver sur le site de l'usine de l'entité responsable de la commande (« date d'arrivée »). Les livraisons anticipées sont proscrites, sauf accord écrit préalable. Il en va de même pour les quantités minimales de commande.

Lors des jours fériés ou pendant les vacances, il est de la responsabilité du FOURNISSEUR de planifier sa capacité afin de répondre aux besoins des usines KION, indépendamment de ses propres jours de fermeture.

4.1.2 Contrats de programmes de livraison

En cas de contrat de programme de livraison, c'est KION qui fournit le programme de livraison au FOURNISSEUR. Le FOURNISSEUR recevra chaque semaine un appel de livraison par EDI ou WebEDI.

L'appel de livraison indique la quantité attendue, le site de livraison et la date à laquelle la marchandise est requise sur le site. L'appel de livraison comprend une prévision sur plusieurs mois ainsi que ce que l'on appelle une « Frozen Zone ».

Les volumes et dates de livraison indiqués dans la « Frozen Zone » créent des contrats de vente légalement contraignants s'ils ne sont pas rejetés par le FOURNISSEUR dans un délai de trois jours ouvrables après la réception de l'appel de livraison. Tout changement de quantité ou de date de livraison pendant cette période requiert le consentement mutuel de KION et du FOURNISSEUR.

Par la suite, les volumes et dates de livraison sont flexibles et peuvent changer à la demande de KION (« prévisions »). Néanmoins, durant les 3 premiers mois calendaires consécutifs du contrat de programme de livraison (« Frozen Zone » incluse), KION s'engage à prendre en charge et/ou à rembourser la valeur des volumes indiqués. Pour les 6 premiers mois calendaires consécutifs (« Frozen Zone » et « période de prise en charge garantie des produits » incluse), KION s'engage à rembourser la valeur des matières premières non consommées.

Les deux garanties de prise en charge s'appliqueront uniquement si le programme de livraison concerné est sur le point de s'achever et sur réception d'une facture, à condition que la différence entre les commandes prévues et les commandes légalement contraignantes n'ait pas été équilibrée au fil du programme de livraison en question.

Après la « période de prise en charge garantie », les dates et quantités sont uniquement fournies à des fins de prévision et ne sont pas légalement contraignantes.

Le FOURNISSEUR promet d'organiser et d'adapter sa capacité de production en fonction du programme de livraison et de ses obligations de livraison légalement contraignantes. Si le FOURNISSEUR n'est pas en mesure de respecter les volumes et/ou dates de livraison, il est tenu d'informer l'entité responsable de la commande le plus rapidement possible par écrit, au minimum pour les 6 premiers mois d'un programme de livraison.

Dans le cadre d'un contrat de programme de livraison, les confirmations de commande (accusés de réception) ne sont pas nécessaires.

4.1.3 Bons de commande isolés

En cas de bon de commande isolé, KION passera la commande via EDI, WebEDI ou par e-mail. Cette commande contiendra des conditions uniques en termes de lieu et date de livraison, de quantité et de prix.

Dans certains cas, les bons de commande isolés peuvent contenir une référence de commande spécifique sous la forme d'une séquence de chiffres. Le FOURNISSEUR doit veiller à ce que ces chiffres puissent être facilement reconnaissables de l'extérieur sur toutes les unités de manutention concernées.

Le FOURNISSEUR est généralement tenu d'envoyer une confirmation de commande. Les confirmations de commande créent des obligations de livraison et d'acceptation légalement contraignantes entre KION et le FOURNISSEUR.

4.1.4 Stock de consignation / réapprovisionnement continu

Le FOURNISSEUR peut être invité à établir un stock de consignation, soit sur le site local de KION, soit dans un entrepôt hors site à proximité. Ce stock appartient au FOURNISSEUR.

Les règles de gestion du stock de consignation seront spécifiées par le site local de KION en accord avec le FOURNISSEUR et dans le cadre du contrat de consignation KION. La méthode de base sera celle de la commande Min / Max.

Tout changement dans les besoins de KION sera signalé au FOURNISSEUR par le site local de KION au moins trois mois à l'avance, afin d'éviter de devoir jeter des produits.

En cas de réapprovisionnement continu (VMI), le FOURNISSEUR est également responsable de la gestion des stocks. En échange, KION fournit des informations régulières sur le niveau de stock actuel et une plage min/max pour les besoins prévisionnels.

4.2 Emballage

4.2.1 Spécifications d'emballage

Le FOURNISSEUR doit collaborer avec KION afin de concevoir, tester et mettre en place un emballage répondant aux critères suivants :

- Emballage recyclable non mélangé de préférence
- Respect de tous les aspects économiques de la logistique (coût de transport, manutention, taille des lots, etc.) ;
- Le matériel d'emballage et les inserts doivent être réduits au strict nécessaire et doivent être fournis par le FOURNISSEUR
- Seulement une unité d'emballage par matériau autorisée
- Tous les aspects de sécurité et de qualité doivent être pris en compte. Notamment :
 - La charge doit toujours être fixée aux palettes
 - Tout film plastique utilisé pour fixer la charge doit être transparent
 - Tout emballage endommagé sera rejeté
- Les produits doivent être protégés des dommages
- Les produits doivent pouvoir être empilés (minimum 2 supports de charge l'un sur l'autre)
- Si la commande porte sur des pièces de rechange, le FOURNISSEUR est tenu de les livrer dans un emballage neutre

Les quantités de remplissage des emballages et contenants sont généralement définies par KION. Pour les emballages à usage unique, le FOURNISSEUR doit définir une quantité de remplissage adaptée permettant un reconditionnement dans un contenant standard adapté sur le site local de KION (objectif : reconditionnement à l'identique dans de petits supports de charge) sans effort supplémentaire.

Les résultats des spécifications d'emballage sont documentés dans les instructions d'emballage. Dans le cadre du lancement du contrat, le FOURNISSEUR doit soumettre des instructions d'emballage écrites ou

confirmer l'application des instructions d'emballage de KION. S'il existe des instructions d'emballage et que l'emballage utilisé pour une livraison diffère de la description, KION se réserve le droit de renvoyer les marchandises ou de facturer les coûts générés au FOURNISSEUR.

4.2.2 Gestion des contenants réutilisables

En cas d'utilisation de contenants réutilisables, le nombre de contenants requis sera calculé par le FOURNISSEUR en collaboration avec le site local de KION. Les volumes de contenants dépassant le calcul commun et nécessaires aux propres fins du FOURNISSEUR (p. ex. amélioration de la productivité, etc.) devront être commandés par le FOURNISSEUR à ses propres frais.

Pour toutes les activités opérationnelles émanant de la gestion des vides, le FOURNISSEUR est tenu d'utiliser le portail web KION. Cela concerne notamment :

- L'appel de contenant
- L'accusé de réception et d'expédition des contenants
- Le rapprochement entre l'inventaire et les comptes

Après l'appel initial, le FOURNISSEUR et le site du KION Group vérifient toujours à la réception et à l'expédition que les contenants sont en bon état et propres. Tout problème rendant le contenant inadapté à une utilisation normale devra être immédiatement documenté et résolu conjointement. La partie responsable doit assumer les coûts de réparation et de remplacement.

En cas de rupture de contenants pendant les activités opérationnelles, le FOURNISSEUR doit en informer le site local de KION concerné. En cas de rupture, le FOURNISSEUR ne peut utiliser d'autres types d'emballage que sur confirmation écrite du site local de KION. La livraison sans préavis de contenants réutilisables non listés dans le catalogue d'emballages standard du site local de KION ne sera pas comptabilisée et les contenants seront jetés.

Le site local de KION est tenu de nettoyer les contenants avant chaque expédition (élimination des débris et copeaux). Le FOURNISSEUR est tenu de maintenir la propreté des contenants et de les stocker de manière adéquate.

Le FOURNISSEUR doit régulièrement indiquer ses stocks physiques sur son compte sur le portail web. À intervalles réguliers, le site local de KION réalise un inventaire officiel. En cas d'écarts, le FOURNISSEUR doit informer KION et couvrir les coûts de remplacement.

Dans certains cas, les sites de KION concluent des accords spécifiques sur les vides. Dans ce cas, un accord sur les vides signé est obligatoire pour entamer une collaboration. Si KION demande au FOURNISSEUR de signer un accord sur les vides, l'accord s'applique dès le début de l'utilisation des contenants réutilisables, même si le fournisseur n'a pas explicitement signé l'accord.

4.3 Transport

4.3.1 Responsabilités

Les responsabilités, coûts et risques liés au transport et à la livraison des produits sont établis via l'Incoterm convenu. KION privilégie l'Incoterm « Free Carrier » (FCA, Incoterms 2020), le transport étant géré par le prestataire logistique du KION Group (URBAN Transporte GmbH). Toute exception requiert une validation écrite.

4.3.2 Marquage des unités de manutention

Sauf accord contraire avec KION, le FOURNISSEUR est tenu d'étiqueter chacune des unités de manutention et chacun des groupes d'unités de manutention selon les normes Odette OTL1/Galia ETI1 ou VDA 4902/4 (en fonction des pays).

Toutes les étiquettes, balises ou autres marquages placés sur des emballages réutilisables doivent être facilement détachables. Si les unités d'emballage sont protégées par un film, les étiquettes, balises ou autres marquages doivent également être apposés à l'extérieur du film.

EXIGENCES DE BASE

Norme	UCC EAN 128 ou 39
Longueur	210 mm (voir annexe)
Hauteur	74 ou 148 mm (voir annexe)
Support	Papier blanc ou papier plastifié
Caractéristiques	Directement lisible par l'opérateur et son lecteur de code-barres sans retirer de sangles et emballages Lisible par l'opérateur et un lecteur de code-barres jusqu'à un mètre de distance. Code-barres et informations clés sur une surface plane

4.3.3 Préparation du bon de livraison et des documents de transport

Le FOURNISSEUR doit s'assurer que chaque bon de livraison contienne au minimum les informations suivantes :

- Nom du FOURNISSEUR et adresse de l'expéditeur
- Numéro de FOURNISSEUR tel qu'attribué par le site KION approvisionné
- Adresse du destinataire (site de réception approvisionné, point de déchargement conformément à l'appel, par exemple)
- Numéro de pièce KION
- Index des schémas
- Quantité totale par numéro de pièce
- Numéro de bon de livraison également imprimé sous forme de code-barres sur le bon de livraison
- Numéro de commande ou d'appel KION avec poste
- Sur les bons de livraison sur papier : Numéro et type d'emballage avec code de contenant KION pour les emballages réutilisables et nombre de palettes d'échange utilisé par commande

Par ailleurs, le FOURNISSEUR est tenu de fournir tout document requis pour les douanes.

4.3.4 Création des ordres de transport

Dans les cas classiques, le transport est géré par le LSP (prestataire logistique) de KION. Le FOURNISSEUR sera informé sur le processus de transport (enregistrement, enlèvement, livraison, durée de transport, etc.) et les interlocuteurs lors de son intégration.

Les FOURNISSEURS doivent fournir les informations clés de transport à l'avance (avant l'enlèvement des marchandises), notamment :

- Adresses
- Type de marchandise
- Poids brut

- Dimensions et surface de chargement
- Marquages
- Numérotation
- Quantités et type d'emballages
- Valeur de la marchandise
- Délai de livraison
- Obligations de droit public et règles de sécurité (douanes, réglementation du commerce extérieur et obligations légales de sécurité)
- Exigences techniques spécifiques pour les moyens de transport (empilage) et notamment moyens de fixation de la cargaison

Les FOURNISSEURS peuvent uniquement créer les ordres de transport sur le portail web fourni par l'entité KION destinataire (URBAN Supply System ou SupplyOn) ou en soumettant un avis d'enlèvement transporteur (FPA, Forwarder Pickup Advice) par EDI. Le LSP de KION contactera le demandeur de transport pour confirmer la date d'enlèvement.

4.3.5 Confirmation de transport et de livraison

Pour chaque expédition (transport non géré par le LSP de KION) ou enlèvement (transport géré par le LSP de KION), le FOURNISSEUR doit envoyer un avis préalable d'expédition (ASN, advanced shipping notice) à KION.

Les ASN doivent être envoyés à KION par le FOURNISSEUR au moment de l'enlèvement/de l'expédition en sortie d'usine des marchandises du FOURNISSEUR à KION.

4.3.6 Réception des marchandises

Si le transport n'est pas géré par le prestataire logistique du KION Group URBAN, le FOURNISSEUR ou le transporteur doit réserver des créneaux de déchargement pour tous les sites de KION. La plateforme d'enregistrement et les créneaux de déchargement autorisés tels que définis par l'entité locale de KION doivent être respectés à tout moment.

4.3.7 Sécurité et sûreté

Le FOURNISSEUR doit assurer la sécurité de sa chaîne d'approvisionnement et fournir une preuve documentée de sa conformité sous la forme de permis, autorisations ou déclarations. Le FOURNISSEUR doit fournir les produits de manière sécurisée pour le chargement dans le cadre des exigences légales et réglementaires applicables (p. ex. pour le fret aérien).

Dans le cas de l'Incoterm « Free Carrier » (FCA, Incoterms 2020), le FOURNISSEUR est responsable du chargement des marchandises. Cela inclut également la sécurisation de la cargaison avec un équipement d'arrimage adapté. Lors du chargement et déchargement du camion, tous les participants doivent porter un équipement de protection individuelle.

4.4 Lancement et arrêt de production

KION attend du FOURNISSEUR qu'il fasse preuve d'une grande flexibilité en matière de montée en charge et de décélération de la production. Les quantités de montée en charge et de décélération, interlocuteurs responsables et dates doivent être convenus entre KION et le FOURNISSEUR en temps utile. Un plan de contrôle doit être établi et, si nécessaire, adapté en fonction de la situation réelle.

Le FOURNISSEUR est tenu de fournir les produits qui entrent dans la composition de nos produits sous forme de pièces de rechange à un prix de marché raisonnable pendant au moins 12 ans après la fin de la production du produit concerné.

4.5 Facturation des coûts logistiques

Le FOURNISSEUR est généralement tenu de présenter les coûts de transport et d'emballage séparément dans ses factures. Dans le cas où il serait convenu de tout autre Incoterm que « Free Carrier » (FCA, Incoterms 2020), les coûts de transport regroupent tous les coûts encourus afin d'établir les conditions de livraison convenues par contrat. Cela inclut explicitement les coûts de transport des contenants vides, les coûts d'achat des contenants et les coûts de stockage et manutention externes.

En outre, le département des achats de KION se réserve le droit de demander les coûts logistiques internes au FOURNISSEUR. Cela peut inclure les éléments suivants, sans toutefois s'y limiter :

- Matériel de protection
- Manutention (p. ex. emballage)
- Matériel jetable
- Marquage des pièces ou contenants
- Chargement dans le camion et sécurisation de la cargaison

4.6 Qualité logistique

4.6.1 Détection et remontée des réclamations logistiques

KION attend un respect total des commandes (voir paragraphe 2.1) de la part du FOURNISSEUR. Sauf accord explicite dans la commande, tout écart sera considéré comme une réclamation logistique, enregistré et évalué en interne par KION.

Le FOURNISSEUR sera informé des réclamations logistiques de deux manières différentes :

1. Les réclamations logistiques peuvent déclencher le processus de remontée de KION sur les fournisseurs (voir paragraphe 4.6.2). Dans ce cas, le FOURNISSEUR est contacté par KION et est tenu de coopérer immédiatement.
2. Les réclamations logistiques ont un impact sur la notation du FOURNISSEUR (voir paragraphe 4.6.3). Cette notation, KION peut la transmettre au FOURNISSEUR chaque mois. Si la notation baisse sous un seuil préalablement défini, le processus de remontée de KION sur les fournisseurs se déclenche.

4.6.2 Gestion des réclamations

En cas de réclamation logistique, le FOURNISSEUR en sera informé et il lui sera demandé d'analyser la description de l'erreur ou le problème logistique et de lancer les mesures de contrôle, de correction et de prévention qui s'imposent. Le FOURNISSEUR doit répondre aux réclamations logistiques de KION par des contre-mesures immédiates.

Pour assurer une gestion systématique des réclamations, KION demande au FOURNISSEUR de suivre un processus de remontée prédéfini. Dans le cadre du processus de remontée, le FOURNISSEUR doit mettre à disposition les capacités et ressources requises afin de mener chaque activité du processus, utiliser les modèles fournis et respecter les échéances indiquées (informations détaillées disponibles dans la description du processus de remontée de KION, qui peut être fournie sur demande par l'interlocuteur logistique du site).

Les livraisons partielles ou transports spéciaux ainsi que les mesures de contrôle ou de correction requièrent l'accord préalable de KION. Le coût du transport spécial sera à la charge de la partie ayant provoqué l'interruption du processus.

4.6.3 Évaluation des performances logistiques

Afin d'améliorer les performances du FOURNISSEUR de manière systématique et de soutenir les décisions de KION lors de l'attribution de nouveaux projets et commandes, KION note les performances de ses FOURNISSEURS. La notation du FOURNISSEUR regroupe des informations sur toutes les commandes et éventuels cas de non-respect des commandes (voir paragraphe 2.1). Sur la base de ces informations, KION détermine la catégorie de performance du FOURNISSEUR. En cas de mauvaise classification, le FOURNISSEUR pourra être écarté de la sélection pour de nouveaux contrats, et le processus de remontée pourra être déclenché. KION fournit les résultats de l'évaluation mensuellement sur demande.

Outre la notation du FOURNISSEUR, KION se réserve le droit d'évaluer la maturité de la chaîne d'approvisionnement et de mener des audits de processus sur place dans les locaux du FOURNISSEUR ou de faire réaliser ces audits par un tiers, ou d'exiger une auto-évaluation logistique par le FOURNISSEUR avec mise en œuvre d'actions.

4.6.4 Conséquences des réclamations / erreurs logistiques

Si une réclamation logistique est provoquée par le FOURNISSEUR, celui-ci sera responsable de tous les coûts et/ou dommages occasionnés par cette réclamation pour KION.

De plus, les réclamations logistiques sont regroupées dans un catalogue d'erreurs où sont également précisés les coûts et travaux engagés par KION (accessible sur www.kiongroup.com/en/About-us/Suppliers/). Ces coûts seront multipliés en minutes par le taux horaire moyen du pays et facturés au FOURNISSEUR.

En cas de non-respect des spécifications établies dans les LTC, et de toute autre exigence définie par un site spécifique de KION, KION se réserve le droit de refuser la cargaison concernée.

L'accumulation de mauvaises notations et l'absence de mesure de correction mènent dans un premier temps à un avertissement interne à KION puis à une exclusion du processus de sélection lors de l'attribution de nouveaux contrats.

5 Annexe

5.1 Comment obtenir les documents et informations liés

Nom	Accès
Instructions d'emballage	Via l'interlocuteur logistique du site
Normes EDI	www.kiongroup.com/EDI
Portail web de gestion des vides	Via l'interlocuteur logistique du site
Description du processus de remontée	Via l'interlocuteur logistique du site
Accord-cadre de fourniture	Via l'acheteur responsable
Conditions générales	www.kiongroup.com/en/About-us/Suppliers/
Fiche de données logistique	Via l'interlocuteur logistique du site
Catalogue d'erreurs logistiques	www.kiongroup.com/en/About-us/Suppliers/
Conditions logistiques	www.kiongroup.com/en/About-us/Suppliers/
Convention d'assurance qualité	Via l'interlocuteur logistique du site
Synthèse de performance de fournisseur	Via l'interlocuteur logistique du site
SupplyOn	Via l'interlocuteur logistique du site et sur www.supplyon.com
URBAN Ramp Control	Via l'interlocuteur logistique du site
URBAN Supply System	Via l'interlocuteur logistique du site

5.2 Liste des acronymes

ASN	Advanced shipping notice (avis préalable d'expédition)
EDI	Electronic Data Interchange (échange de données informatisées)
EMEA	Europe, Moyen-Orient et Afrique
FCA	Free Carrier (Incoterm)
FIFO	First In First Out
FPA	Forwarder Pickup Advice (avis d'enlèvement transporteur)
ITS	Industrial Trucks & Services (branche de KION)
LSP	Logistics Service Provider (Prestataire logistique)
LTC	Logistics Terms and Conditions (Conditions logistiques)
OTL	Odette Transport Label (étiquette de transport Odette)
SCS	Supply Chain Solutions (branche de KION)
UCC/EAN	Norme de code-barres
VDA	Verband Deutscher Automobilindustrie (Association allemande de l'industrie automobile)