



Instructions de livraison destinées à la société KNV Logistik à Erfurt

Contenu

1	Notification de réservation d'emplacement	S. 3
2	Livraison	S. 3
	2.1 Adresse de livraison de la marchandise	S. 3
	2.2 Horaires de livraison de palettes.....	S. 4
	2.3 Véhicules de livraison	S. 4
	2.4 Chargement du camion.....	S. 4
3	Livraison et emballage	S. 4
	3.1 Exigences générales en matière de livraison.....	S. 4
	3.2 Livraison sur palette Palettisation.....	S. 5
	3.3 Livraison sur palettes mixtes.....	S. 6
	3.4 Livraison sous forme de colis	S. 7
4	Étiquette d'adresse et documents d'accompagnement	S. 7
	4.1 Étiquette d'adresse	S. 7
	4.2 Bon de livraison.....	S. 7
5	Frais de transport	S. 7
6	Dédouanement	S. 7
7	Contrôle des envois lors de la réception des marchandises	S. 7
8	Interlocuteur	S. 7

Annexes

Annexe 1 : adressage et adresses de livraison	S. 8
Annexe 2 : violations de ces lignes directrices	S. 9

Instructions de livraison de KNO VA

Valables à partir du 1.1.2018 pour les livraisons effectuées à KNV Logistik Erfurt et aux entrepôts externes, ou aux entrepôts exploités par des tiers pour le compte de KNO VA.

Veillez lire impérativement ces informations détaillées avant d'annoncer des marchandises à Erfurt

1 Notification de réservation d'emplacement

Nous nous réservons le droit de réceptionner les livraisons au besoin à Erfurt ou à l'entrepôt externe, ou aux entrepôts exploités par des tiers pour le compte de KNO VA (voir annexe 1). Les livraisons de palettes doivent donc faire l'objet d'une notification avant la livraison. Pour éviter tout pic de livraison et les temps d'attente inutiles, il est nécessaire que le créneau horaire pour une livraison synchronisée soit fixé en accord avec notre service de réception des marchandises.

Le déchargement d'une livraison non notifiée ou en retard ne pourra s'effectuer que lors du prochain créneau horaire libre. Nous nous réservons également le droit de transmettre toute livraison non notifiée à notre entrepôt externe aux frais de l'expéditeur.

La notification/réservation d'emplacement doit être effectuée au moins 24 heures avant la livraison par le fournisseur. Une réservation anticipée présente des avantages. L'annonce du lieu de déchargement se fait toujours en relation avec la réservation d'emplacement. Un numéro de réservation d'emplacement est nécessaire pour chaque camion.

Notification par E-mail à :

avis-wareneingang-kno-va@knv-logistik.de Merci d'utiliser notre formulaire de notification. Vous le trouverez sur www.kno-va.de/downloads sous le lien "Anlieferanweisung" (Instructions de livraison). Vous pouvez en alternative utiliser également le bon de livraison ou la liste de colisage pour chaque camion. Merci d'envoyer votre notification du lundi au vendredi jusqu'à 16:00 heures afin de recevoir votre réservation d'emplacement le jour même.

Vous recevrez en retour de notre part votre réservation d'emplacement. Ce dernier doit être impérativement respecté.

Pour toute demande téléphonique nos employés du poste de contrôle à la réception des marchandises se tiennent à votre disposition au numéro suivant : 0049 (0)361 74379-900

Remarque : Pour la livraison de petites quantités en petits paquets qui sont livrés par des prestataires de service de livraison de colis aucune notification ou réservation d'emplacement n'est nécessaire.

2 Livraison

2.1 Adresse de livraison de la marchandise

Veillez s'il vous plaît tenir compte des numéros de rue, qui ne sont pas les mêmes pour les livraisons de marchandises conditionnées sur palettes que pour les livraisons de colis !

a) Marchandises conditionnées sur palettes :

Le schéma d'adressage suivant doit absolument être respecté pour toutes les livraisons. Vous trouverez les détails d'adressage propres à chaque livraison dans l'annexe 1.

Adresse de livraison:

KNO VA <nom de la maison d'édition>

c/o KNV Logistik

Ferdinand-Jühlke-Str. 7

99095 Erfurt

L'attribution des rampes de chargement est assurée sur place par le personnel de KNV Logistik. Les instructions du personnels doivent être suivies.

b) Petites quantités livrées sous forme de colis

Veillez s'il vous plaît utiliser l'adresse suivante si vous souhaitez vous faire livrer par un transporteur de colis (par ex. DHL ou DPD).

Adresse de livraison:

KNO VA <nom de la maison d'édition>

c/o KNV Logistik

Ferdinand-Jühlke-Str. 13

99095 Erfurt

2.2 Horaires de livraison de palettes

La réception de palettes a lieu uniquement du lundi au vendredi de 06:00 à 16:00 heures.

Après autorisation, il est possible de convenir d'une livraison après 16 heures.

Les horaires de livraison pour les dépôts extérieurs sont détaillés dans l'annexe 1.

2.3 Véhicules de livraison

Le déchargement chez KNV Logistik ne se fait que sur des quais de chargement équipés de niveleurs. Il est donc nécessaire d'effectuer la livraison avec des véhicules compatibles à l'utilisation de quais de chargement :

Hauteur aire de chargement : 120 cm minimum

Largeur (libre) aire de chargement : 220 cm minimum

Les camions jumbo / megatrailer, les transporteurs / sprinters ainsi que les petits camions ne sont généralement pas adaptés au déchargement sur quais de chargement !

Un déchargement de ces véhicules ne peut être effectué qu'après avoir obtenu une autorisation écrite préalable. Des droits, payables d'avance, de 150,- € par véhicule seront perçus.

2.4 Chargement du camion

Pour les marchandises livrées sur palettes Euro-Pool, seul un déchargement via la rampe par l'arrière du véhicule avec un chariot élévateur électrique est généralement possible. Les palettes ne doivent donc pas être chargées de biais. Un déchargement par le côté n'est pas possible.

- Les marchandises destinées à KNO VA doivent être facilement accessibles et ne doivent pas être encombrées par des marchandises tierces. Lors d'obstacles au déchargement plus importants, vous devez vous attendre à un refus.
- Une surface de support de 10 - 15 cm pour un pont de transbordement doit exister. Une hauteur résiduelle obligatoire d'au moins 10 cm afin de pouvoir lever les palettes est également nécessaire.

3 Livraison et emballage

3.1 Exigences générales en matière de livraison

Exigences relatives aux articles

- Chaque article doit être pourvu d'un code-barres EAN/ISBN à scanner ou d'un numéro d'article. Le code-barres de chaque produit doit être

unique et affiché en caractères numériques sous le code-barres. Lors de la réception des marchandises, chaque article doit pouvoir être identifié par sa désignation (titre abrégé) dans les documents d'accompagnement.

- Les articles individuels doivent être emballés de telle sorte que tout risque de blessure par l'article ou son emballage est exclu.
- La livraison de marchandises dangereuses est interdite, sauf sur présentation d'une autorisation écrite.

Articles spéciaux

Certains articles exigent pour leur livraison le respect de normes spécifiques :

- La livraison des œuvres et lots de plusieurs volumes, s'ils apparaissent ensemble et ne sont pas livrés comme une suite, doit s'effectuer sous forme contiguë ou fermée (coffret, soudée, reliée). L'ensemble des composants du lot doivent former un article reconnaissable et être livrés dans un suremballage qui ne dispose que d'un code-barres pour l'article complet.
- Si une unité d'emballage prévue pour la vente est livrée dans un suremballage, le code-barres de l'article individuel ne doit pas se situer sur le suremballage, mais sur l'unité d'emballage.
- Les unités d'emballages doivent mentionner de manière visible de l'extérieur et en caractères lisibles l'éditeur, l'EAN, le titre abrégé et le nombre d'exemplaires.
- Les unités d'emballages doivent toujours contenir la même quantité de titres.
- Les articles média (logiciel, DVD, CD ou similaire) doivent être conditionnés sous film cellophane ou scellés individuellement.
- Les articles tels que les jouets doivent être protégés contre la poussière (par exemple grâce à un emballage approprié, livraison en sachets etc..)

Affichages ou supports publicitaires grand format

En cas de livraison d'affichages ou de supports publicitaires grand format, ceux-ci doivent pouvoir être stockés, transportés et expédiés individuellement. Il est donc nécessaire que chaque affichage ou support publicitaire dispose de son propre plateau de chargement (sa propre palette). Le plateau de chargement doit être solidement attaché à l'affichage ou au support publicitaire et l'ensemble doit constituer une unité stable. Les affichages et

supports publicitaires avec plateau de chargement sont obligatoirement livrés sur des palettes Europe. En cas de doute, la livraison de la marchandise doit être convenue avec KNV Logistik.

Sécurité générale d'expédition & matériel d'emballage

Pour garantir un traitement sûr et sans problème des marchandises livrées, les exigences générales suivantes doivent être respectées :

- La marchandise doit être emballée solidement pour éviter tout dommage lors du transport. La livraison sans dommages et la manipulation sûre dans l'entrepôt surtout d'objets fragiles doivent être garanties par un emballage approprié.
- Les cartonnages/colis/conteneurs de palettes ne doivent bomber dans aucune direction.
- Tout vide dans les emballages de transport doit être rempli. Pour ce faire, il est possible d'utiliser du papier froissé, des coussins d'air et / ou du papier bulle comme matériel de remplissage. Il ne faut en aucun cas utiliser du polystyrène, des chips pop-corn, du papier bio-pack broyé ou similaire. Les matières de remplissage doivent pouvoir être éliminées de manière respectueuse pour l'environnement.
- Les films étirables doivent être constitués uniquement de polyéthylène transparent (PE).
- Les cartons doivent être recyclables (inscription «RESY» ou équivalent). Les marchandises sensibles au vol, de grande valeur doivent être livrées dans un emballage neutre.

Envois et colis

- Tous les colis / palettes d'un envoi doivent être expédiés par le même mode de transport.
- Tous les exemplaires d'un article dans un envoi doivent si possible être regroupés dans un colis.
- Les colis faisant partie d'un ensemble doivent être numérotés afin qu'ils puissent être identifiés comme tels.

3.2 Livraison sur palette Palettisation

Chaque fois qu'il est possible, les marchandises doivent être palettisées :

- Tous les exemplaires d'un article par palette doivent être regroupés par rangées ou blocs et empilés. Les cartons des restes doivent être placés dans la rangée supérieure et porter la mention «carton de restes».

- Sur la face inférieure de la palette et au sommet, les livres doivent être protégés par des fiches intercalaires en carton gris.
- Lors d'un regroupement, les rangées doivent être décalées. Chaque rangée doit présenter le même nombre d'exemplaires. Les rangées doivent être protégées contre le glissement grâce à du papier cartonné intercalaire (3 à 5 pièces par palette).
- Sur un côté extérieur étroit de chaque palette, il faut indiquer de manière visible, l'éditeur, le numéro du titre, le titre abrégé, l'édition et la quantité.
- En raison de l'utilisation de dispositifs de stockage et de convoyeurs automatiques, la stabilité de l'ensemble de la palette doit être garantie même sans fixation par cerclage et couvercle.

Au besoin, il est préférable d'utiliser des cartons d'emballage plus stables que de procéder au conditionnement avec du film étirable.

Dimensions des palettes

Le respect des exigences suivantes est obligatoire :

- La hauteur maximale autorisée de la palette (marchandises et palette) pour une livraison s'élève à 1,200 mm.
- Le poids total maximal de la palette (marchandises et palette) de 1000 kg ne doit pas être dépassé.
- Les palettes ne doivent pas contenir trop de colis et ne doivent pas déborder des côtés. Il faut respecter une distance minimale de 3 cm entre le bloc de livres et l'extérieur des bords de la palette. (Exception conteneur de palettes).

Palettes utilisées, qualité des palettes et échange de palettes

Nous acceptons et échangeons les palettes suivantes:

- La livraison doit s'effectuer uniquement sur des palettes Euro. Les certifications EPAL ou UIC sont acceptées.
- Les dimensions des palettes doivent s'élever à 1.200 mm (longueur) x 800 mm (largeur).
- Les palettes doivent être conformes à la norme de qualité UIC 435-2 /GS1 Classe B.
- Ainsi, la qualité prête à l'emploi est respectée lors de l'échange de palettes. Si le nombre approprié de palettes vides n'est pas disponible, le retour aura lieu dans un délai raisonnable et par compensation via un compte de palettes.

- Les Euro-palettes non réutilisables (pourries, pièces manquantes, brisées, clous apparents, salissures pouvant entacher les marchandises emballées, etc.) ne peuvent pas être échangées.

Sécurisation des palettes

Les marchandises palettisées doivent obligatoirement être protégées contre tout glissement ou chute:

- Les marchandises doivent être solidement fixées au support de transport (palette), de sorte qu'elles ne puissent pas glisser.
- La sécurisation doit être effectuée par un couvercle solide (en bois massif ou en carton ondulé solide, pas de plastique), du film étirable, une protection des bords pour les côtés et un cerclage.
- Si la taille du carton correspond à la palette (conteneur de palette), il faut utiliser des cerclages en plastique (bande de cerclage), la pose d'un film étirable n'est pas nécessaire dans ce cas.
- Les bandes en métal ne sont pas autorisées pour le cerclage.
- D'autres types de la sécurisation du transport exigent une concertation et un accord préalables.

Gerbage des palettes

Le gerbage des palettes est souhaitable, si les conditions suivantes sont respectées :

- La palette inférieure doit être chargée de sorte qu'un gerbage sécurisé est possible.
- Tout endommagement de la marchandise doit être exclu. Il est recommandé d'utiliser un couvercle en bois.

3.3 Livraison sur palettes mixtes

- La livraison sur des palettes mixtes est exclusivement destinée à la livraison de petites quantités. Les plus grandes quantités doivent être emballées sous forme de palettes à un seul intitulé.
- Dans le cas de palettes mixtes, il faut fixer non seulement le bon de livraison, mais également une liste du contenu de la palette mentionnant les quantités et les numéros EAN/titres sur la face frontale de la palette.
- Les différents titres doivent être clairement séparés sur la palette et empilés de manière regroupée. Un titre ne doit pas être réparti sur plusieurs palettes mixtes.
- Chaque emballage doit être clairement visible de l'extérieur et mentionner en caractères lisibles l'éditeur, l'EAN, le titre abrégé et la quantité.

Fig.: livraison d'une palette emballée



3.4 Livraison sous forme de colis

- Les colis individuels ne doivent pas dépasser un poids total de 18 kg et doivent être empilés sur une palette.
- Les colis ne doivent bomber d'aucun côté.
- Les dimensions des colis ne doivent pas dépasser 600 x 400 x 300 mm (longueur x largeur x hauteur), sauf dans le cas de marchandises volumineuses.

4 Étiquette d'adresse et documents d'accompagnement

4.1 Étiquette d'adresse

Chaque colis livré et chaque palette doivent être pourvus d'une étiquette d'adresse. Elle doit contenir les informations suivantes :

- Expéditeur (adresse complète)
- Destinataire (en respectant les exigences d'adressage contenues dans ces instructions)
- Numéro de colis
- NVE (Nummer der Versandeinheit - Numéro d'unité d'expédition) et le code-barres SSCC au format EAN-128 (si convenu)

Spécificités pour les palettes :

- Dans le cas des palettes, une étiquette d'adresse doit être fixée sur la face frontale de la palette.
- La fixation d'un suremballage en carton ne doit pas s'effectuer sur l'étiquette d'adresse.

4.2 Bon de livraison

Tous les envois doivent contenir un bon de livraison. Ce bon de livraison doit mentionner au minimum les informations suivantes :

- Expéditeur (adresse complète)
- Destinataire (en respectant les exigences d'adressage contenues dans ces instructions)
- Éditeur
- Date de livraison
- Édition de l'article
- Quantité exacte des pièces, cartons et palettes livrés
- Quantité de pièces par palette
- Quantité de palettes par article
- ISBN/EAN
- Désignation de l'article (titre abrégé)
- Le bon de livraison doit être déposé par le transporteur au service de réception des marchandises lors de la livraison.
- Si un envoi est constitué de plusieurs colis, tous

les colis doivent être pourvus d'un bon de livraison. Il est dans ce cas également possible d'utiliser un bordereau d'expédition qui ne contient que les informations sur le colis respectif.

5 Frais de transport

Conformément à l'accord conclu avec l'éditeur/ le client, la livraison doit s'effectuer franco de port pour KNO VA.

6 Dédouanement

Toutes les marchandises expédiées de l'étranger doivent être livrées dédouanées. Après concertation, le dédouanement peut être effectué avant la livraison par l'un de nos agents douaniers.

7 Contrôle des envois lors de la réception des marchandises

Les marchandises livrées sont acceptées sous réserve. Les marchandises commandées et livrées sont contrôlées à la rampe seulement de l'extérieur quant à des dommages et à une livraison conforme. Le transporteur doit confirmer les dommages externes des envois sur la lettre de voiture. Autrement, il est possible d'accuser réception auprès du transporteur seulement du nombre de colis livrés (colis, palettes).

Le contrôle de la quantité et des titres s'effectue plus tard au moyen du bon de livraison.

8 Interlocuteur

Pour toute question au sujet des présentes instructions de livraison et d'expédition, veuillez nous contacter par E-mail à l'adresse Lieferantenmanagement@knv-logistik.de.

Merci de notifier les retards sans délai par téléphone au numéro suivant : 0049 (0)361 74379-900 ou par E-Mail à : avis-wareneingang-kno-va@knv-logistik.de

Annexes

Annexe 1 : adressage et adresses de livraison
Annexe 2 : violations de ces lignes directrices

Annexe 1 :

adressage et adresses de livraison

1 Adressage de livraison pour Koch, Neff & Oetinger Verlagsauslieferung GmbH (KNO VA):

KNO VA, <Nom de l'éditeur>
c/o KNV Logistik
Ferdinand-Jühlke-Str. 7
99095 Erfurt

2 Adressage de livraison pour l'entrepôt de réserve d'Erfurt :

KNO VA, <Nom de l'éditeur>
c/o KNV Logistik RLE
Am Lützer Feld 16a
99310 Arnstadt

Lundi - vendredi: 07.00 -16.00 heures

Sur accord et après consultation, il est possible d'effectuer une livraison tardive après 16h00.

3 Adressage de livraison pour l'entrepôt externe Haiterbach:

KNO VA, <Nom de l'éditeur>
c/o KNV Logistik
Metnitzer Straße 50
72221 Haiterbach

Lundi - Jeudi : 07h30 - 12h00 et 13h00 - 16h00,
Vendredi : 07h30 - 14h00

4 Adressage de livraison pour l'entrepôt externe Aschersleben:

KNO VA, <Nom de l'éditeur>
c/o KNV Logistik
TAS Transport Logistik GmbH
Majoranweg 5-7
06449 Aschersleben

Lundi - Vendredi : 08h00 - 14h00

5 Adressage de livraison pour l'entrepôt extérieur Schkeuditz:

KNO VA, <Nom de l'éditeur>
c/o KNV Logistik
An der Autobahn 1
04435 Schkeuditz

Lundi - vendredi: 07.00 -16.00 heures

6 Correspondance avec Koch, Neff & Oetinger Verlagsauslieferung GmbH (KNO VA):

Koch, Neff & Oetinger Verlagsauslieferung GmbH
Kundenservice <Nom de l'éditeur>
Industriestraße 23
70565 Stuttgart

Annexe 2 : violations de ces lignes directrices

Un flux rapide des marchandises ne peut être garanti que par des procédures standardisées. Par conséquent, KNO VA se voit forcée, en cas de violations répétées des instructions de livraison et d'expédition, de facturer à l'éditeur / le client les frais mentionnés ci-dessous (majorés de la TVA et des frais de gestion) pour chaque violation. Le montant respectif est dû immédiatement. Pour le reste, KNO VA se réserve le droit de refuser la réception et de renvoyer les marchandises aux frais de l'éditeur / du client :

Violation par opération et palette	Frais
<p>Non-respect de la forme prescrite de l'adresse de livraison Si la forme prescrite de l'adressage n'est pas respectée, il est impossible d'effectuer un transport sans incidents et d'identifier les marchandises commandées rapidement. Par conséquent, KNO VA facturera l'éditeur / le client en conséquence lors de violations répétées de la forme prescrite de l'adressage.</p>	15,00 €
<p>Absence de réservation d'un emplacement de livraison En cas d'absence de réservation préalable d'un emplacement de livraison par le transporteur, le déchargement ne peut être assuré. KNO VA n'est pas responsable des temps d'attente éventuels. Pour le coût engendré en cas d'une attribution manuelle d'emplacement dans un délai très court, KNO VA se réserve le droit, comme indiqué, de facturer les coûts supplémentaires engendrés. De plus, ces frais sont facturés si un emplacement n'est pas annulé dans un délai de 24 heures avant l'horaire d'utilisation de l'emplacement.</p>	100,00 €
<p>Non-respect des dates de livraison spécifiées Si le non-respect d'une date de livraison n'est pas coordonné avec KNO VA, KNO VA se réserve le droit de facturer le montant spécifié pour les coûts supplémentaires engendrés.</p>	10,00 €
<p>Absence de notification La notification des livraisons par le fournisseur est essentielle pour un traitement rapide des marchandises commandées. Pour les envois non notifiés, KNO VA se réserve le droit de facturer des frais appropriés. Cela vaut seulement si KNO VA a requis la notification par le fournisseur.</p>	10,00 €
<p>Le non-respect des dispositions concernant les articles médias et l'article en plusieurs parties Le non-respect des exigences en matière de livraison d'articles médias ou de l'article en plusieurs parties est facturé à l'éditeur / au client par article pour les coûts supplémentaires engendrés.</p>	15,00 €
<p>Marchandise emballée de manière à ne pas garantir un transport sûr Toute marchandise emballée de manière à ne pas garantir un transport sûr ne peut pas être réceptionnée par KNO VA. Les coûts supplémentaires ainsi engagés sont facturés 30,00 € pour chaque palette défectueuse.</p>	30,00 €
<p>Emballage ou matériau de remplissage non autorisé L'utilisation d'emballages ou de matériaux de remplissage non autorisés peut être facturée par colis comme indiqué.</p>	10,00 €
<p>Préparation d'envoi erronée Si l'envoi est livré par le biais de différentes manières d'expédition sans concertation avec KNO VA, ceci peut être facturé à l'éditeur / le client selon le cas.</p>	30,00 €
<p>Fixation manquante des palettes, dépassement des dimensions spécifiées KNO VA facture le travail supplémentaire pour cause de non-respect de la fixation prescrite des palettes, d'emballage d'articles provoquant des dommages, de non-respect des exigences en matière de poids ou de dimensions ou de la livraison sur des palettes endommagées, à l'éditeur / au client à hauteur de 30,00 € pour chaque palette défectueuse livrée comme indiqué et se réserve le droit de refuser la marchandise.</p>	30,00 €

Violation par opération et palette	Frais
<p>Colis trop remplis Les colis trop remplis ou le non-respect des dimensions maximales pour la livraison de colis occasionne des coûts supplémentaires et peut entraîner l'endommagement des marchandises.</p>	10,00 €
<p>Documents d'accompagnement des marchandises manquants ou erronés, livraison erronée Le non-respect des exigences en matière du contenu, l'absence des documents d'accompagnement des marchandises pertinents ou une livraison erronée entraîne des coûts supplémentaires considérables d'identification des marchandises. En fonction de l'incident, cela peut être facturé en conséquence.</p>	25,00 €
<p>Facture de l'envoi jointe Si une facture est jointe à l'envoi, l'éditeur / le client peut en être grevé en fonction de l'incident.</p>	10,00 €
<p>Livraison avec des véhicules non conformes aux exigences de livraison Lors de la livraison avec des véhicules non conformes aux exigences de livraison (par exemple camion-jumbo/megatrailer, transporteurs/sprinter ainsi que les petits camions), le déchargement ne peut être effectué qu'avec un travail supplémentaire non négligeable. En conséquence, les frais seront facturés pour chaque livraison et chaque véhicule.</p>	150,00 €
<p>Livraison avec des palettes non conformes Si des palettes qui ne correspondent pas au standard sont livrées (par exemple palettes défectueuses, non certifiées EPAL ou UIC), la marchandise devra être reconditionnée. Le travail supplémentaire en résultant sera facturé pour chaque palette défectueuse.</p>	30,00 €