

SNWK

s a r a w a k

MARKETING LOGISTICS

Service Level

Agreement

Introduction

Ce document, nommé SLA (Service Level Agreement), sert de guide pour la collaboration entre Sarawak et ses clients, en matière d'entreposage, de logistique et de fulfilment pour marketing et événements.

Ce document fait référence à deux parties prenantes : Sarawak d'une part, et le client de Sarawak d'autre part, nommé Commanditaire.

Ce document établit des accords portant sur le service Marketing Logistics, visant à établir des engagements clairs et à mesurer la qualité du service.

Les services suivants sont repris sous ce Service Level Agreement :

1. GESTION DE COMPTE

Gestion de la collaboration avec le client, y compris toute la communication, les dossiers clients, les comptes rendus, la boutique en ligne en option ainsi que le système de gestion d'entreposage.

2. ENTREPOSAGE : RÉCEPTION D'ARTICLES

La réception, le contrôle, le stockage et la gestion d'échantillons, matériel de marketing, publicitaire et événementiel, autres produits hors corps de métier du Commanditaire.

3. ENTREPOSAGE : STOCKAGE D'ARTICLES

Le stockage d'échantillons, matériel de marketing, publicitaire et événementiel, autres produits hors corps de métier du Commanditaire.

4. ENTREPOSAGE : EXPÉDITION D'ARTICLES

La préparation, l'assemblage, l'emballage et l'expédition des articles commandée.

5. FULFILMENT

La vérification, le nettoyage et la réparation des articles retournés, la préparation des colis, le colmatage, le réemballage, l'étiquetage, etc.

Sarawak fournit également des services complémentaires en matière de Marketing Logistics et d'autres activités Sales & Marketing. Les accords portant sur ces activités ne sont pas compris dans ce SLA et doivent être établis séparément.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

1. GESTION DE COMPTE

La gestion de projets au sein du département Marketing Logistics de Sarawak est exécutée par une équipe de collaborateurs assumant chacun un rôle spécifique et ayant chacun un remplaçant.

L'Account Manager est responsable de :

- Contacts de haut niveau avec le Commanditaire.
- Surveillance des accords de Service Level Agreement.
- Initier l'évaluation et les propositions d'amélioration.

Le Project Manager Marketing Logistics est responsable de :

- Contacts quotidiens pour les opérations en cours.
- Gestion de l'approvisionnement et des sorties, du stockage des articles et de toutes les activités liées.
- Activités du service clientèle, y compris les comptes rendus.

Coordonnées

Adresses

Sarawak Belux – Alfons Gossetlaan 38A – 1702 Groot-Bijgaarden – Belgique

Sarawak Netherlands / Racktime – Fluorietweg 35 – Alkmaar – Pays-Bas

Sarawak Netherlands / Racktime – Fluorietweg 17 – Alkmaar – Pays-Bas

Équipe pour la Belgique

Stéphane Moureaux – Business Unit Manager Logistics – smouraux@sarawak.be

Karim Ben Ali – Project Manager Logistics – kbenali@sarawak.be

Sean van Osselaer – Warehouse Coordinator Marketing Logistics –
s.vanosselaer@racktime.eu

Sabrina De Man – Head Of Campaign Merchandising & Logistics – sdeman@sarawak.be

Équipe pour les Pays-Bas

Paul Van Duren – Marketing Logistics Success Manager – p.vanduren@racktime.eu

Moniek Korver – Business Unit Manager Marketing Logistics – m.korver@racktime.eu

Loran Bruin – Warehouse Coordinator Marketing Logistics – l.bruin@racktime.eu

Jennifer Borst – Sales Manager – j.borst@racktime.eu

Enregistrement des livraisons

Enregistrement des nouvelles livraisons en Belgique : logistics@sarawak.be

Enregistrement des nouvelles livraisons aux Pays-Bas : inslaq@racktime.eu

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Comptes rendus

Pour donner des perspectives et un aperçu aux tiers intéressés du Commanditaire, plusieurs formes de comptes rendus sont disponibles. Ceux portant sur les listes de commandes et de stocks, envois entrants, slow ou fast movers, etc. sont demandables et paramétrables sur demande. Le Commanditaire peut transmettre à Sarawak les demandes concernant les comptes rendus. En fonction de ces attentes, d'éventuels frais additionnels sont imputables.

Facturation

La facturation mensuelle aura lieu en fonction des tarifs habituels Marketing Logistics de Sarawak. Si une commande ne peut être intégrée au panel de missions habituelles, sans devis préalable de Sarawak, elle sera facturée proportionnellement aux coûts réels, selon le tableau tarifaire standard.

Boutique en ligne

Sarawak offre la possibilité de mettre en place une boutique en ligne conçue sur mesure par URD Solutions, le département numérique de Sarawak, après l'établissement d'un devis séparé. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre intermédiaire chez Sarawak.

L'avantage d'une boutique en ligne est de permettre à de nombreux utilisateurs de passer commande de façon aisée et accessible. Il s'agit souvent de clients ou de revendeurs, collaborateurs du service externe ou du back-office. Sarawak peut prodiguer ses services Marketing Logistics même en l'absence de boutique en ligne, mais les commandes et la gestion des stocks doivent alors se tenir par e-mail ou dans le cadre de la FieldCare Community de Sarawak.

FieldCare Community

Sarawak permet également d'accéder à FieldCare Community, c'est-à-dire un portail donnant accès aux Commanditaires à des éléments du système back-office de Sarawak, entre autres le Warehouse Management System (WMS) au sein duquel a lieu la gestion des articles. Les Commanditaires peuvent ainsi obtenir à tout moment un aperçu des commandes entrantes, le détail des stocks en temps réel ainsi que des articles expédiés. Ils peuvent enregistrer des livraisons, consulter des produits ou passer commande.

La FieldCare Community fournit également une large panoplie de comptes rendus et de tableaux de bord. Son grand avantage est de partager avec le Commanditaire tous les processus de façon totalement transparente et d'y intégrer *Chatter*, un outil de collaboration sociale. La communication portant sur les articles expédiés, les stocks, les commandes, les comptes rendus, etc. est donc transmissible et se tient en toute sincérité.

L'emploi de FieldCare Community est facturé chaque mois et soumis à un tarif ou une licence. Il dépend du nombre d'utilisateurs au sein de la communauté et de la

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

complexité du dossier à mettre en œuvre.

Même sans recourir à la FieldCare Community, Sarawak peut assurer ses services Marketing Logistics. L'enregistrement des articles expédiés, l'envoi des commandes et l'obtention de comptes rendus doivent alors se tenir séparément par e-mail.

Service clientèle

Le support apporté au Commanditaire, à ses relations et clients peut être prodigué de différentes façons selon les services commandés. Les canaux pour le support clientèle (téléphone, formulaire web, e-mail, etc.) sont négociés et aménagés en concertation avec le Commanditaire. Si celui-ci a opté pour une boutique en ligne, une section Aide est disponible; s'il a intégré FieldCare Community, alors le module *Chatter* est disponible pour des questions, problèmes ou autres interventions. Le back-office de Sarawak a recours à des dossiers qui enregistrent les questions et problèmes des clients. Cela permet de tenir un historique des dossiers et de servir pour les comptes rendus.

Gestion de données

Les données et fichiers relatifs aux activités de Marketing Logistics sont conservés d'office par Sarawak pendant 2 ans, puis effacés. Toutefois, si le client donne son accord, certaines données peuvent être conservées plus longtemps.

2. ENTREPOSAGE - INBOUND/INSLAG

Sarawak réceptionne, vérifie et enregistre les articles et articles réceptionnés de ou pour le compte du Commanditaire.

Enregistrement des articles

Les articles expédiés doivent être annoncés au préalable à Sarawak. Les clients utilisateurs de FieldCare Community, qui ont aménagé un processus d'approvisionnement, peuvent communiquer dans le système leurs articles expédiés. Le formulaire 'Enregistrement d'articles expédiés' peut servir d'alternative, mais la procédure et les informations demandées sont identiques pour les deux méthodes. Le Commanditaire partage si nécessaire ce lien avec ses fournisseurs, de façon à leur permettre de suivre eux aussi la procédure d'enregistrement. Deux formulaires d'enregistrement distincts ont été rédigés pour la Belgique et les Pays-Bas. Pour la Belgique, les enregistrements doivent se tenir à l'adresse logistics@sarawak.be; pour les Pays-Bas, il faut utiliser l'adresse inslag@racktime.eu.

Le Commanditaire a la responsabilité d'enregistrer au préalable tous les articles expédiés selon les directives du formulaire 'Enregistrement d'articles expédiés', au plus tard 2 jours ouvrables avant la date de livraison.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Fournisseur

Le Commanditaire doit avertir ses fournisseurs que les articles seront réceptionnés du lundi au vendredi, de préférence entre 7h30 et 14 h. Exceptionnellement, des articles expédiés peuvent être réceptionnés en dehors de ces plages horaires, si Sarawak en a été averti au préalable. Les coûts additionnels éventuels doivent être directement communiqués au Commanditaire. Celui-ci informera ses fournisseurs que chaque expédition doit être accompagnée d'une lettre de voiture d'un transporteur ainsi que d'une fiche de colisage du fournisseur. Ce dernier veille à la qualité des emballages et y mentionne toutes les informations relatives à leur contenu. Les renseignements du bon de colisage du fournisseur doivent stipuler les mêmes données que celles utilisées lors de l'enregistrement de l'expédition (dénomination de l'article, quantité, etc.).

Création de nouveaux articles

Lors de leur arrivée, les articles sont enregistrés dans le Warehouse Management System (WMS), à condition que celui-ci contienne déjà la référence. Par conséquent, les nouvelles références d'articles doivent être enregistrées avant que les articles d'une expédition entrante ne puissent être eux-mêmes enregistrés. C'est possible en ligne via le FieldCare Community ou en remplissant le formulaire 'Nouvel article'. Ce formulaire autorise l'enregistrement de plusieurs nouveaux articles simultanément. Suivez la procédure indiquée sur le formulaire. L'information minimale obligatoire relative à l'article doit aussi être accompagnée d'une photo. Si celle-ci n'est pas fournie par le Commanditaire, Sarawak peut photographier l'article à son arrivée et l'ajouter aux informations relatives à l'article.

Si des informations additionnelles étaient disponibles, comme des spécifications particulières ou une instruction d'assemblage d'un article événementiel, le Commanditaire les fournira également de façon à ce qu'elles puissent être ajoutées à l'article. Le formulaire 'Nouvel article' comprend les détails des informations à remplir.

Réception des articles

Le personnel de l'entrepôt est responsable de la réception et du contrôle de qualité des articles expédiés. Il procède de la sorte :

- Réception par Sarawak des articles dans une zone dédiée aux articles entrants.
- Signature de la fiche de colisage du transporteur, sous réserve de vérification des quantités et de la qualité.
- Contrôle du préenregistrement (Purchase Order dans le WMS de Sarawak) (voir point 3.1.).
- Vérification des articles réceptionnés (quantité correspondant à la fiche de colisage).

- Jusqu'à 100 articles : comptage intégral.
 - Plus de 100 articles : comptage aléatoire par échantillonnage, jusque 5
- SARAWAK BELUX**
Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

boîtes ou colis, proportionnellement au volume fourni.

- Articles en vrac : contrôle visuel des quantités indiquées sur la fiche de colisage, sans comptage réel. Attention : un contrôle visuel des quantités n'est pas une garantie d'exactitude de conformité. À cet effet, une palette entière doit être déchargée pour vérifier si les quantités commandées ont effectivement été livrées. Cette procédure N'A PAS LIEU d'office lors de la réception des articles.
- Sur demande, il est possible de déroger à ce contrôle des articles à leur réception.
- Les articles expédiés font l'objet d'un contrôle de qualité, de dégâts ou d'anomalies. En cas d'anomalie, le Commanditaire et le transporteur sont avertis dans les plus brefs délais, si possible avec photos à l'appui.
- Les boîtes, palettes ou conditionnements sont dotés d'étiquettes d'articles de Sarawak.
- En complément et sur demande, Sarawak peut exécuter le nettoyage et/ou des travaux de réparation aux articles, par exemple celles provenant de retours d'événements, salons ou promotions.
- Les articles qui dérogent aux normes de qualité ou d'exhaustivité seront enregistrés sur le poste 'Blocked Stock', et non sur celui des stocks disponibles.
- Stockage des produits dans l'entrepôt.
- Enregistrement dans WMS des articles réceptionnés.

Enregistrement des articles réceptionnés

Si aucune anomalie n'est constatée et si leur livraison avait bel et bien été annoncée, les articles réceptionnés jusque 14 heures sont intégrés dans la liste quotidienne des articles entrants. Ils sont enregistrés au stock au plus tard le jour ouvrable suivant à 9 heures du matin.

Les articles de la catégorie articles événementiels, s'ils proviennent de retours, seront d'abord nettoyés, leur fonctionnement vérifié, puis ils seront enregistrés au stock dans les 3 jours ouvrables suivant la réception.

Dans certains cas, il est possible que l'enregistrement d'articles entrants exige davantage de temps : par exemple lorsqu'ils n'ont pas été préenregistrés, quand certains manquent, ne sont pas correctement ou pas clairement emballés. Ce n'est qu'après l'obtention des informations manquantes que les articles entrants pourront être traités et enregistrés. Dans ce cas, les éventuelles heures de travail additionnelles seront facturées.

Renseignements fournis concernant les articles entrants

Sitôt que des articles entrants ont été complètement enregistrés, un e-mail contenant les détails à leur propos peut être envoyé à la personne relais indiquée par le Commanditaire.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Si le Commanditaire utilise FieldCare Community également, la personne relais concernée peut recevoir une notification par *Chatter* sitôt que la procédure d'enregistrement des articles expédiés est pleinement clôturée.

Conditions préalables à la mise à disposition de nouveaux articles

Les nouveaux articles que doit livrer Sarawak doivent être présents dans son entrepôt au moins 3 jours ouvrables avant l'heure de livraison désirée.

Coûts liés à la réception des articles

Pour la réception des articles, Sarawak appliquera la grille tarifaire standard de Marketing Logistics, sauf si une grille tarifaire spécifique est contractuellement convenue avec le Commanditaire.

Si des travaux et procédures s'avèrent nécessaires pour la réception des articles, Sarawak peut imputer des frais supplémentaires (voir tarif standard de la liste tarifaire). C'est entre autres le cas lorsque des articles ou de nouveaux produits n'ont pas été enregistrés ou lorsque la réception d'articles a eu lieu en dehors des périodes ou jours ouvrables admis.

3. ENTREPOSAGE - STOCKAGE

Les produits livrés sont conservés en stock jusqu'à ce qu'ils soient utilisés pour une expédition, une tâche de fulfilment ou la réception d'un ordre de destruction. La méthode de stockage sera choisie en fonction du type et de la fonction des articles.

Stockage de palettes

Les articles qui par leur nature et leur volume se prêtent le mieux à un stockage sur palettes seront stockés dans l'entrepôt sur des rayonnages pour palettes, conçus en fonction de la taille standardisée des europalettes : 1.20 m (longueur) x 0.80 m (largeur) x 1.50 m (hauteur).

Si les palettes ne sont pas de cette taille, les solutions de stockage devront être négociées au préalable avec le Commanditaire. Il s'agit généralement de :

- Déplacement des palettes vers une zone spécifique pour le stockage au sol d'articles de taille non standardisée.
- Adaptation des rayonnages pour pouvoir y stocker des articles de taille non standardisée.
- Conditionnement d'articles et leur reconversion sur europalettes.
- Autre accord à négocier avec le Commanditaire.

Chaque stockage sur palettes dérogeant à la norme europalette doit être négocié séparément.

Stockage sur plateaux (Pays-Bas)

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Les articles qui par leur nature et leur volume se prêtent le mieux à un stockage sur plateau seront stockés dans une salle 'e-fulfilment' spécialement aménagée à cet effet. La taille standard des plateaux est de 1,3 m de longueur sur 0,5 m de profondeur.

Le stockage sur plateaux procure plusieurs possibilités de stockage de petits articles tels que des cartes, autocollants, vêtements, coupons, chèques-cadeaux, posters, etc.

Stockage sous clé (Pays-Bas)

Les articles de valeur peuvent être stockés dans un local sous clé ou un espace spécial séparé de l'entrepôt. Seules les personnes autorisées par Sarawak détiennent la clé ou la puce pour ouvrir ce local. Si le Commanditaire souhaite utiliser un tel espace sécurisé, il doit le demander à Sarawak pour chaque article et convenir d'une tarification spéciale.

Stockage en coffre-fort (Pays-Bas)

Les articles de valeur, comme les coupons, pass, chèques et autres peuvent être stockés dans un coffre-fort, dont seules quelques personnes autorisées par Sarawak détiennent la clé. Si le Commanditaire souhaite utiliser un tel espace sécurisé, il doit le demander à Sarawak pour chaque article et convenir d'une tarification spéciale.

Stockage en armoires Modula (Belgique)

Les articles de valeur, comme les coupons, pass, chèques et autres peuvent être stockés dans des armoires Modula, dont seules quelques personnes autorisées par Sarawak détiennent les clés. Si le Commanditaire souhaite utiliser un tel espace sécurisé, il doit le demander à Sarawak pour chaque article et convenir d'une tarification spéciale.

Stockage d'articles de taille non standardisée

Pour les articles qui ne peuvent être stockés dans l'entrepôt de Sarawak en raison de leur taille (présentoirs ou matériels pour stands, événements, etc.), un nouveau calcul du nombre d'emplacements de palettes peut avoir lieu en fonction des articles et de leur taille.

Blocked Stock

L'entrepôt est doté d'une zone spécifique pour réceptionner les produits enregistrés en Blocked Stock, qui héberge les articles réceptionnés qui sont inconnus ou à vérifier pour cause d'inventaire, de réparation ou de destruction.

Préenregistrement

Le stock est tenu à jour en permanence dans le Warehouse Management System de

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium

Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium

VAT : BE 0476 212 689

Sarwak, y compris toutes les mutations d'articles en stock.

Gestion des stocks

Sur demande, Sarwak peut établir des comptes rendus spécifiques des stocks, par exemple une liste des fast ou slow movers, un stock par valeur, département, catégorie ou personne de contact, etc. Les souhaits relatifs à ces comptes rendus doivent être établis au préalable avec le Commanditaire. Une inspection visuelle générale des articles stockés du Commanditaire aura lieu chaque mois pour vérifier l'absence de dégât, de fuite ou d'anomalie.

Sarwak permet de travailler avec des articles "serialized", numéro de batch et date limite de conservation de produits (FEFO). Si le Commanditaire veut employer un tel système d'enregistrement, il doit en avertir Sarwak au préalable.

Accès à l'entrepôt

Tous les visiteurs doivent s'enregistrer à la réception de l'entrepôt; les tiers n'y ont pas accès. Les collaborateurs du Commanditaire peuvent uniquement y pénétrer en compagnie d'un collaborateur Marketing Logistics de Sarwak.

Conformité

La température et l'humidité de l'air de l'entrepôt font l'objet de contrôles quotidiens. Si certains articles stockés par le Commanditaire chez Sarwak doivent respecter des conditions de température et d'humidité déterminées de l'air, cela devra impérativement être négocié au préalable.

La lutte contre la vermine est exécutée régulièrement par une entreprise certifiée. Les actions et contrôles périodiques font l'objet d'un enregistrement. L'entrepôt est soumis à un nettoyage selon un protocole strict. Un rapport des risques et d'inventaire est tenu à jour.

Lorsque des collaborateurs de l'entrepôt de Sarwak doivent respecter des conditions de conformité déterminées (HACCP, code de conduite, etc.) du Commanditaire, cela doit être négocié et établi au préalable. Tous les collaborateurs concernés peuvent suivre un entraînement et subir un test, qui feront l'objet d'un enregistrement dans le dossier individuel du collaborateur concerné. Les éventuels coûts additionnels nécessaires en vue de respecter ces objectifs de conformité doivent être convenus au préalable.

Assurances

Si des articles du Commanditaire doivent être assurés en raison de leur valeur, le Commanditaire devra avertir Sarwak du montant à assurer. Les coûts additionnels éventuels qui en découlent devront être négociés au préalable avec le Commanditaire.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

En l'absence d'information de celui-ci concernant la valeur des articles, Sarawak part du principe que les articles n'ont pas de valeur particulière.

Destruction des articles

Le Commanditaire peut ordonner à Sarawak de détruire ou de recycler une partie spécifique du stock. La destruction a lieu selon la liste tarifaire de Marketing Logistics de Sarawak. Un devis peut être établi si un processus de recyclage spécifique est requis.

Les articles à détruire sont enregistrés par Sarawak sous le statut 'Blocked Stock' pendant 5 jours ouvrables. Au plus tard dans les 10 jours ouvrables après la demande, Sarawak prépare les articles concernés pour la destruction. Si le Commanditaire désire obtenir une preuve (un certificat) de la destruction des articles (par un canal distinct), il doit le demander de façon explicite. Les frais additionnels pour ce processus et les certificats seront imputés au client, majorés de 15 %.

Renseignements fournis concernant le stockage

À la demande du Commanditaire, une liste des stocks au format Microsoft Excel peut lui être envoyée par e-mail. Elle peut également parvenir à intervalles réguliers, de façon automatique, à la personne relais désignée par le Commanditaire.

Si le Commanditaire souhaite utiliser la FieldCare Community de Sarawak, cette personne relais concernée pourra consulter les comptes rendus et tableaux de bord se rapportant aux stocks.

Propriété des articles

Le Commanditaire demeure à tout moment propriétaire des articles détenu en stock par Sarawak; celui-ci n'assume d'aucune façon la fonction de fournisseur ni de distributeur des produits commerciaux du Commanditaire.

Coût du stockage

Pour le stockage, Sarawak se référera à la liste tarifaire de Marketing Logistics, sauf si un contrat spécifique avec tarification est convenu avec le Commanditaire.

Les coûts additionnels éventuels se rapportant à des inventaires, audits, stockage sécurisé, assurances, exigences de conformité ou de compte rendu, etc. doivent être convenus au préalable avec le Commanditaire.

4. ENTREPOSAGE - EXPÉDITION

Sarawak distingue deux types d'expédition : un **ordre d'expédition** et une **tournée d'expédition**.

Un ordre d'expédition se rapporte à un envoi isolé, préparé pour un ou plusieurs

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium

Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium

VAT : BE 0476 212 689

clients, et qui est expédié indépendamment des autres.

Une tournée d'expédition correspond à un même type de commandes, qu'il faut envoyer à un groupe de clients durant une période déterminée.

Les ordres et tournées d'expédition sont préparés et conditionnés par Sarawak dans son entrepôt, puis transmis à un transporteur de colis ou de palettes spécialisé comme Bpost, GLS, Van Caudenberg, etc.

A. Ordres d'expédition

Des ordres d'expédition peuvent être réceptionnés par Sarawak de deux façons :

- *Ordre d'expédition structuré et automatisé par le biais d'un webshop connecté :*
 - À partir d'un webshop, des produits peuvent être sélectionnés et ajoutés à une commande. L'écran de l'utilisateur n'affichera que les produits correspondant à son profil. Sauf convention contraire, tous les produits peuvent être commandés à l'unité. Dès qu'une commande est définitive, un 'Sales Order' ou bon de commande est établi automatiquement dans le WMS de Sarawak.
- *Ordre d'expédition manuel, après contact téléphonique, e-mail ou Chatter :*

Si le Commanditaire n'a pas de webshop connecté à Sarawak, l'ordre d'expédition devra être traité manuellement. En fonction des informations fournies, Sarawak établira manuellement un 'Sales Order' ou bulletin de commande. Si l'information est incomplète ou imprécise, Sarawak devra contacter le Commanditaire.

Ce mode de traitement manuel exige plus de temps : au tarif ordinaire des ordres d'expédition s'ajoute généralement un supplément correspondant à la durée de travail nécessaire à l'enregistrement de la commande.

Ci-dessous, le traitement des ordres d'expédition enregistrés dans le WMS est identique pour les deux méthodes.

Traitement de l'ordre d'expédition

Après création du bulletin de commande dans le WMS, la commande apparaît dans la liste d'attente des commandes à traiter par l'entrepôt. Sarawak se charge de d'enlever et de conditionner chaque article de la commande présent en entrepôt. Il contactera la personne relais du Commanditaire si la commande, pour une autre raison, ne peut être acceptée.

Après avoir préparé les articles, un responsable final de l'expédition vérifie les aspects suivants :

- ✓ Fiche de colisage (adresse, personne relais, emplacement)
- ✓ Contenu
- ✓ Quantité
- ✓ Mode de conditionnement

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

Les collaborateurs concernés de l'entrepôt seront avertis d'éventuelles anomalies. Si nécessaire, les fiches de colisage seront modifiées pour que l'expédition puisse être préparée en vue de la distribution. Un contrôle de qualité sera exécuté par échantillonnage.

Les commandes du webshop préparées pour l'expédition sont transférées dans un local séparé pour le transporteur. Celui-ci reçoit les informations nécessaires ainsi que les documents pour le transport. Dès que la commande est enlevée par le transporteur, le statut du bon de commande dans le WMS est modifié en 'Prêt'.

Back-orders

Les back-orders doivent être évités tant que possible. Plusieurs facteurs peuvent y contribuer, comme un lien entre le webshop et le WMS, l'emploi d'un '*safety stock*', de notifications automatiques, etc. Les souhaits concernant la marche à suivre pour les back-orders éventuels doivent être négociés et convenus séparément avec le Commanditaire.

Délais de livraison

Les délais de livraison standards sont appliqués comme suit :

Pour les ordres d'expédition enregistrés automatiquement dans le WMS de Sarawak (via le webshop)

- Réception d'un bon de commande un jour ouvrable jusque 10 heures du matin : livraison le jour ouvrable suivant
- Réception d'un bon de commande un jour ouvrable après 10 heures du matin : livraison dans les 2 jours ouvrables

Pour les demandes de dernière minute réceptionnées après les délais de livraison standards, des accords séparés doivent être fixés au préalable avec le Commanditaire.

Les commandes non automatisées réclament un délai de traitement supplémentaire : il faut en général compter 2 jours ouvrables additionnels.

Annulation de commande

Les commandes peuvent être annulées à tout moment, mais des coûts éventuels sont imputés en fonction du délai d'annulation :

- Annulation alors que le traitement de la commande n'a pas encore débuté : aucuns frais
- Annulation alors que le traitement de la commande et l'emballage ont déjà commencé : coût intégral de la commande, hors frais de transport et de réception

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

- Annulation de la commande après expédition par Sarawak : coût intégral de la commande, y compris les coûts de transport/d'expédition, de retour d'articles et de réception.

Ordre d'expédition réceptionné par un webshop pour des fournisseurs tiers

Sarawak permet de traiter des commandes d'articles composées non seulement de produits présents physiquement en stock, mais également d'articles à livrer par d'autres fournisseurs. Dans ce cas, les souhaits du Commanditaire doivent être cartographiés afin de paramétrer les conditions dans le webshop. Des frais séparés seront facturés en fonction des attentes et des liens éventuels nécessaires avec d'autres systèmes.

Coût des commandes par webshop

Sarawak se réfère à la liste tarifaire de Marketing Logistics pour facturer les coûts des commandes provenant du webshop. Des coûts additionnels (voir liste tarifaire standard) seront imputés si des travaux ou opérations supplémentaires sont nécessaires afin de préparer la commande.

B. Tournées d'expédition

Le Commanditaire peut donner ordre à Sarawak d'exécuter une tournée d'expédition, à savoir un envoi simultané à plusieurs adresses. Si nécessaire, le contenu de l'envoi peut être adapté pour chaque destinataire. Les coûts d'une tournée d'expédition dépendent de divers facteurs : nombre d'adresses, tâches de fulfilment, poids et volume des articles, coûts d'expédition, délai, etc. Pour ces raisons, un devis doit toujours être établi par Sarawak avant une tournée d'expédition. Les informations suivantes sont nécessaires à cet effet :

- ✓ **Adresses** : de préférence basées sur une liste fournie par Sarawak (car elle contient des identifiants spécifiques nécessaires à l'importation des données). Pour un fonctionnement optimal et afin de réduire le risque d'erreur, le format et la source de la liste d'adresses doivent être convenus au préalable.
- ✓ **Articles** : liste d'articles nécessaires pour la tournée d'expédition, avec des informations additionnelles telles que le poids et les dimensions.
- ✓ **Fulfilment** : composition des colis (identique ou différente pour chaque adresse)
- ✓ **Souhaits spéciaux** : ajout d'une lettre d'accompagnement ou d'un conditionnement particulier.
- ✓ **Délais** : date de fourniture de la liste d'adresses et des articles, délai d'expédition souhaité.

Après avoir validé le devis et le planning, il est essentiel que les délais soient respectés. Sarawak fera toujours preuve de souplesse pour l'organisation de ses tournées d'expédition; toutefois le non-respect des délais convenus peut influencer la qualité, les coûts et les délais réels d'expédition. Si un changement intervenant dans la mise en place ou au sein des

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

accords avait des conséquences sur les coûts à facturer, Sarawak en avertirait le Commanditaire suffisamment tôt.

Expédition

En raison de la diversité des articles, Sarawak aura le choix entre différents modes d'expédition; il choisira toujours le plus approprié dans chaque situation. Dans certains cas, une concertation devra avoir lieu au préalable avec le Commanditaire. Les services logistiques Sarawak assument d'office l'expédition de colis et de palettes.

Expédition de palettes

- ✓ Délais de procédure
90 % des colis standardisés destinés à une adresse aux Pays-Bas sont livrés le jour suivant. Les délais de livraison garantis ne concernent pas les colis standards.
- ✓ Volume/poids maximal
Un colis standard ne peut peser plus de 30 kg, dépasser 1,75 m de longueur et un périmètre de 3 m (= 1 x le plus long côté + 2 x le côté B + 2 x le côté C).
- ✓ Possibilité de suivi
Après enregistrement d'un colis, celui-ci est remis au transporteur et transite par un dépôt avant d'être acheminé à destination. Sarawak peut vérifier si un colis est arrivé au dépôt ou s'il est en transit vers son destinataire.
Lors d'une expédition standardisée, Sarawak peut en vérifier à quel stade du processus logistique elle se trouve. Pour un envoi standardisé, le Commanditaire peut demander une signature à la réception; elle sera disponible pour consultation le jour ouvrable suivant.
Si le Commanditaire utilise FieldCare Community de Sarawak, il est possible d'intégrer la fonction de suivi (*Track & Trace*) dans le WMS. Les souhaits s'y rapportant doivent être négociés et convenus au préalable.
- ✓ Valeur assurée
La couverture d'assurance d'un colis standardisé s'élève à 520 € au maximum. Les montants assurés peuvent toutefois être modifiés sur demande. Des coûts additionnels éventuels doivent être convenus au préalable.

Envoi de palettes

- ✓ Délais de procédure
Les palettes sont livrées à l'emplacement voulu avant ou au jour de livraison convenu. Des retards peuvent survenir pour des palettes à enregistrer par le destinataire, en raison de la procédure imposée par ce dernier.
- ✓ Taille/poids maximal
Les articles sont généralement expédiés sur europalettes, dont le format standardisé est de 120 x 80 x 180 cm (L x l x H), pour un poids maximal de 750 kg. Quand une palette déroge à cette taille ou à ce poids, le coût d'un emplacement additionnel d'une palette est facturé selon la superficie occupée.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689

- ✓ **Enlèvement**
Sarawak remettra les articles sur palettes au transporteur le jour ouvrable précédant le transport, au plus tard à 16h30.

- ✓ **Moyens**
Les produits sont tant que possible conditionnés sur (euro)palettes et transportés par des poids lourds ou des véhicules utilitaires aménagés à cet effet et dotés d'un hayon de chargement. Pour charger les articles, le chauffeur dispose d'une pompe à main et d'un diable ou un charriot à palette. Le transporteur fournit également tous les ustensiles nécessaires à la fixation du chargement dans son véhicule (courroies et tringles de fixation).

- ✓ **Documents et informations de livraison**
Le chauffeur détient un document de transport ainsi que des spécifications d'expédition additionnelles. Il soumet ces deux documents à la signature du destinataire, pour authentifier la réception. Les documents signés peuvent être demandés au transporteur et sont disponibles chez Sarawak au plus tard dans les 48 heures.

- ✓ **Europalettes**
Tous les articles sont transportés par europalettes. Le document de transport en détaille le nombre contenu dans la cargaison. Le transporteur note le nombre de palettes qu'il laisse à l'emplacement du destinataire et récupère simultanément un nombre identique d'europalettes en retour, selon le système standardisé d'échange. En cas de nombre inférieur d'europalettes disponibles, les palettes nécessaires seront facturées au Commanditaire selon le tarif standardisé.

- ✓ **Impossibilité de livraison**
Toute commande refusée ou ne pouvant être livrée sera renvoyée à Sarawak.

- ✓ **Possibilité de suivi**
Les expéditions par palettes peuvent faire l'objet d'un suivi. Sarawak a doté les articles d'une étiquette pour qu'elles soient identifiables chez le transporteur. L'heure de livraison et le nom du destinataire sont enregistrés lors de la remise au destinataire. Celui-ci doit apposer sa signature pour réception.

Renseignements fournis concernant l'expédition

Le Commanditaire peut recevoir une liste de commandes par e-mail au format Excel. À sa demande, elle peut éventuellement lui être envoyée par e-mail à intervalles réguliers, de façon automatique, à la personne relais indiquée par le Commanditaire.

Si le Commanditaire souhaite utiliser la FieldCare Community de Sarawak, la personne relais concernée pourra consulter les comptes rendus et tableaux de bord se rapportant aux stocks.

5. FULFILMENT

À la demande du Commanditaire, des tâches de fulfilment très variées peuvent être exécutées par Sarawak.

Type de tâches de fulfilment

Les tâches de fulfilment suivantes, entre autres, peuvent être prises en charge par le département Marketing Logistics :

- Assemblage de présentoirs
- Remplissage de présentoirs
- Programmes de tests de présentoirs techniques
- Assemblage de kits
- Activités de promotion (incitants, coupons, produits offerts, retours d'expédition, etc.)
- Conditionnement et reconditionnement de produits
- Inventaire de produits
- Nettoyage de matériel utilisé pour la promotion ou un événement
- Réparation de présentoirs ou de matériel utilisé pour la promotion ou un événement
- Démontage de mobilier ou de présentoirs
- Recyclage de matériel

Ordres de fulfilment et processus d'exécution

Un devis séparé doit être établi pour les tâches de fulfilment. À cet effet, Sarawak a besoin des renseignements suivants :

- **Description de la tâche** : description précise des activités souhaitées;
- **Articles** : nom des articles nécessaires pour cette tâche de fulfilment ;
- **Fulfilment**: activités ou opérations à exécuter;
- **Délai** : date à laquelle les articles doivent être livrés et/ou délai désiré pour ces tâches de fulfilment.

Sitôt qu'un ordre de fulfilment est convenu, Sarawak informe régulièrement le Commanditaire de l'état d'avancement de la tâche.

Si le Commanditaire utilise FieldCare Community Sarawak, la personne relais indiquée peut être informée de l'état d'avancement via *Chatter*.

SARAWAK BELUX

Registered Office : Meersbloem-Melden 46 - 9700 Oudenaarde - Belgium
Operational Office : Alfons Gossetlaan 38A - 1702 Groot-Bijgaarden - Belgium
VAT : BE 0476 212 689