



Critère qualité des colis retours, à l'attention des Libraires

14, rue des Ampère 77400 Lagny sur Marne

Vous le savez, la SODIS est en permanence animée par la volonté d'améliorer l'ensemble de ses prestations. Depuis plusieurs semaines, nous étudions notre processus de traitement des retours afin de raccourcir encore notre délai de traitement et diminuer les erreurs que nous pouvons parfois commettre lors de la reconnaissance (erreur de quantités, crédit du mauvais compte, oubli d'un colis, etc.). Pour cela, nous avons rédigé cette note qui, en vous sensibilisant sur quelques règles simples et économiques, nous permettrons d'améliorer encore notre prestation et ce dans un intérêt commun évident.

Ainsi, dans notre intérêt commun, nous vous demandons de bien vouloir suivre les règles suivantes :

- Le format du colis de retour ne doit pas dépasser celui d'un colis aller (**20kg Maxi**).
- Le colis doit être de bonne qualité et être **convenablement fermé**.
- Indiquer de façon lisible à l'extérieur du colis :
 - **le numéro de compte client** (indiqué sur vos factures et sur les étiquettes des colis aller).
 - **la référence de votre retour**, qui doit être reprise sur le bordereau de retour et que nous indiquerons sur le crédit.
 - **le Numéro du colis/Total des colis** pour ce retour. Par exemple, le 3^{ème} colis sur 8 colis : « colis 3/8 ».
 - **L'étiquette doit être collée sur la gauche du côté le plus long du colis** (pour laisser la place à droite pour l'étiquette de votre transporteur) Cf. exemples en page suivante.



- **Le Bordereau de retour** (liste annonçant les articles retournés et leur quantité) doit être placé dans le **dernier** colis. Le colis doit alors porter la mention « **Documents ci-inclus** », exemple de bordereau :

RETOUR		Numéro	Date	Réf. Autorisation	Numéro Compte		
		18262	24/09/2012	office	4104685		
		Fournisseur					
		SODIS					
		AV. DU MARECHAL DE LATTRE DE TASSIGNY					
		BP 142					
		77400 LAGNY SUR MARNE					
		FRANCE					
EAN13	Référence	Libellé 1	Libellé 2	Libellé 3	Qté	P.A HT	Total Net I11
9782853998000	F188342	MEDITERRANEE N 116 MAGH	BENSAAD A	PU PROVENCE	1	16.51	16.51
9782708240599	S419045	COMMENT ISRAEL EXPULSA	VIDAL D	ATELIER # SOCI	1	11.95	11.95
3260050785112	S453065	CAHIERS DE L'ORIENT N10	COLLECTIF	REVUES BAYARD	1	11.46	11.46

- Pour éviter que le colis ne s'affaisse lors du transport et que les livres arrivent dégradés, pensez à prendre un colis proportionnel à la quantité de livre que vous souhaitez envoyer (ni trop grand car il s'écraserait, ni trop petit car il s'ouvrirait : dans les deux cas, les livres seraient endommagés). Lors d'un retour important conditionné sur palette, placer les colis les plus lourds en bas.
- A partir de 300 exemplaires à retourner, il est préférable de les regrouper dans un conteneur carton (box), cela diminuera vos frais d'emballage et nous pourrons ainsi tout créditer en même temps sans risquer d'oublier un colis ou de traiter l'ensemble des colis sur plusieurs jours (en établissant plusieurs avoirs).

Soyez assurés que si ces normes sont respectées, nous serons en mesure de traiter votre retour plus rapidement.

A FAIRE



A NE PAS FAIRE

