

Modalités de livraison et de facturation RPCG

Numéro du document : **doc1.311.277**

Auteur: Melissa De Ron (1YNB)

2026/05/08

À l'attention du responsable du service expédition et facturation

Concerne : Modalités de livraison et de facturation Retail Partners Colruyt Group

Madame, Monsieur,

Nous estimons qu'il est important de convenir avec vous, en tant que fournisseur, des modalités de livraison et de facturation chez Retail Partners Colruyt Group. En convenant de ces accords mutuels, nous pourrions collaborer encore plus rapidement et efficacement.

Ces modalités s'appliqueront sans préjudice et en complément des dispositions du contrat/de l'accord annuel que vous avez conclu avec nous. Nous nous réservons le droit de vous proposer des modifications à ces modalités, qui vous seront notifiées en temps utile le cas échéant.

1. Dans les annexes, vous trouverez les modalités qui s'appliquent à chaque étape de la livraison :

1. Rendez-vous de livraison

- Commande et rendez-vous de livraison
- Non-respect du rendez-vous de livraison
- Adresses de livraison
- Displays

2. Réception

- Documents d'accompagnement
- Identification des marchandises
- Caractéristiques physiques des marchandises
- Conventions pour une collaboration efficace et positive

3. Facturation

4. Facturation livraisons directes

Espérant que notre collaboration sera positive, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Retail Partners Colruyt Group

ANNEXE 1 : MODALITÉS POUR LES COMMANDES ET RENDEZ-VOUS DE LIVRAISON

La procédure suivante garantit un traitement fluide de vos marchandises et évite de longs délais d'attente :

Commande et rendez-vous de livraison

- Notre responsable des commandes passe une **commande** avec une date de livraison prévue. La personne de contact du service des commandes est toujours mentionnée.
- Notre commande vous sera communiquée **par e-mail ou par EDI**. Si la commande se fait par EDI, toutes les conditions prévues dans le contrat EDI doivent être remplies.
- Prenez un **rendez-vous de livraison** au moins 1 jour ouvrable avant la date de livraison prévue sur notre supply chain portal (**slotbooking003.colruytgroup.com**). Le rendez-vous de livraison est confirmé par un **numéro de livraison** (L-20xxxx). Votre chauffeur a besoin de ce numéro L pour pouvoir accéder à notre site. Sans ce **numéro L**, le portier ne lui accordera pas l'accès.
 - Si une livraison contient plusieurs commandes, **un seul rendez-vous de livraison** doit être pris (1 véhicule = 1 numéro L).
 - Si une livraison consiste en une **combinaison de marchandises réfrigérées et non réfrigérées**, vous aurez besoin de 2 numéros L. Veuillez dès lors charger le véhicule de manière conforme afin que les marchandises réfrigérées puissent être déchargées en premier. Le numéro L pour le département réfrigéré doit être annoncé en premier. Après la livraison dans la zone réfrigérée, vous devez retourner dans la zone d'attente, annuler votre numéro L du département réfrigéré et annoncer celui du département non réfrigéré. Ensuite, vous serez appelé pour décharger dans le département non réfrigéré.
- La livraison par camionnette n'est pas possible. Une exception n'est possible que moyennant concertation et le chauffeur doit alors décharger la camionnette de manière autonome et en toute sécurité, sans l'intervention d'un collaborateur de RPCG.
- Si vous **ne pouvez pas livrer** (une partie de) certains articles à la date de livraison prévue, vous devez en informer le responsable des commandes dans les deux jours ouvrables suivant la réception de notre commande. En fonction de l'état des stocks, la date de livraison initialement prévue peut être modifiée d'un commun accord à la demande du service Planning logistique.
- Les **commandes en attente** ne doivent pas être livrées d'office. Elles ne peuvent être livrées qu'après autorisation du responsable des commandes.
- Si le rendez-vous de livraison pris n'a pas été respecté, vous en serez informé par écrit. Le préjudice qui en découle peut vous être facturé.
- Le service des commandes se réserve le droit d'annuler des commandes, en tout ou en partie, dans la mesure où la loi ne l'interdit pas expressément. Les commandes qui ne sont pas livrées conformément aux conditions de livraison convenues peuvent être refusées ou annulées, en tout ou en partie.

Cette possibilité s'applique dans les cas suivants :

- Commande ou partie de commande pour laquelle le fournisseur notifie avant la livraison qu'elle ne sera pas disponible à la date de livraison convenue.
 - Commande ou partie de commande qui n'a pas été livrée à la date de livraison convenue (commande en attente), dans la mesure où le service des commandes ne réclame pas la commande ou la partie de la commande qui doit encore être livrée.
 - Commande ou partie de commande que le fournisseur prévoit de livrer à une date ultérieure à celle initialement convenue.
 - Commande ou partie de commande qui a été livrée et qui n'est pas conforme (problèmes de qualité, articles endommagés, etc.).
- Les **livraisons en transit de produits ultra-frais**, c'est-à-dire de produits dont la DDM est inférieure à 12 jours, doivent toujours respecter les modalités générales de livraison et de réception connues et acceptées par le fournisseur. Pour les livraisons en transit, les dispositions spécifiques suivantes s'appliquent également :
- La livraison doit être effectuée avant 5 heures du matin le jour de livraison demandé ou dans la soirée la veille. C'est essentiel car nous voulons offrir les produits ultra-frais à temps à nos clients.
 - En cas de retard de livraison après 5 heures du matin, le service des commandes se réserve le droit de réceptionner les marchandises et de réclamer des indemnités pour livraison tardive.

Non-respect des rendez-vous de livraison

Le strict respect des rendez-vous de livraison relève de la responsabilité exclusive du fournisseur.

L'accès à notre site sera **refusé** :

- Sans numéro L
- Jusqu'à 30 minutes avant le rendez-vous : le chauffeur doit attendre à l'extérieur du site, sur les voies de stationnement le long de l'Uilmolenweg à Malines (pas dans les rues autour du site) et se présenter à l'heure indiquée, afin d'éviter l'encombrement de nos voies d'attente.
- 1 heure après le rendez-vous : si le planning de réception ne permet pas d'intercaler les chargements en retard, votre livraison sera refusée et un nouveau rendez-vous de livraison devra être pris.

Displays :

Nous vous demandons de respecter les consignes suivantes lors de la livraison de displays.

Nous les avons établies afin d'éviter que ces derniers ne soient endommagés et que nos collaborateurs ne se blessent, dans un souci d'ergonomie :

- Les displays de plus de 15 kg doivent être placés sur un socle → dans un souci d'ergonomie.
- Ce socle ne doit pas être un socle jetable.
- Les displays doivent tenir sur un conteneur de préparation (à roulettes) → dimensions du conteneur = 60 x 80 cm.
- Les displays ne doivent pas contenir d'espace creux au bas du socle haut, si le poids dépasse 15 kg → il y a plus de risques qu'ils se renversent en raison de leur poids élevé et soient endommagés.
- Les displays doivent être munis d'un autocollant « fragile ».
- Les displays doivent être munis d'une sangle en nylon.

Adresse de livraison CD :

Entrepôt : RPCG Malines

Adresse : Retail Partners Colruyt Group
De Regenboog 8
2800 MALINES

Ouvert : 04h00 - 22h00 (réfrigéré)
06h00 - 22h00 (non réfrigéré)

E-mail : logplan@retailpartnerscolruytgroup.be

Tél : 02/583.11.12

ANNEXE 2 : MODALITÉS DE RÉCEPTION

1) Documents d'accompagnement :

- Les marchandises doivent toujours être accompagnées d'une **note d'envoi** détaillée dactylographiée en **double exemplaire**. Elle est établie en fonction du contenu du véhicule et sans ratures. *Attention : pour des raisons de confidentialité, aucun prix n'est indiqué sur la note d'envoi.*
- Veuillez toujours indiquer **notre référence** de commande sur votre note d'envoi. Ceci est extrêmement important pour que nous puissions réceptionner la bonne commande. Veuillez également inclure, dans votre note d'envoi, la description de chaque article, votre numéro de référence et notre **numéro d'article** (vous trouverez ce numéro sur chaque commande).
- Pour les produits frais : pour les marchandises facturées au poids, indiquez le poids net total par référence et par DDM.
- S'il y a plusieurs DDM pour un même article, nous demandons que la quantité et le poids soient indiqués séparément sur la note d'envoi.
- Pour chaque référence, veuillez indiquer le nombre de cartons et le nombre total de pièces livrées.
- Nous demandons que la valeur vidange de chaque article soit indiquée séparément, ainsi que le montant total du bon.
- Le traitement des vidanges et les écarts constatés lors de la réception seront toujours mentionnés sur la note d'envoi et/ou le RECADV. C'est également le seul document valable pour la facturation.
- Le traitement des vidanges et les écarts constatés lors de la réception seront toujours mentionnés sur notre bon RetailPartners. C'est également le seul document valable pour la facturation.
- Les marchandises livrées avec des droits d'accises doivent toujours être accompagnées des documents **DAA** ou des numéros CRA/ARC nécessaires. Sinon, elles ne peuvent pas être déchargées.
- Pour un traitement efficace, le chauffeur doit toujours être muni d'une note d'envoi et la présenter à la réception. Si la note d'envoi est manquante à la livraison, notre planning logistique la demandera par e-mail. Si elle ne peut pas être transmise, la livraison sera refusée. En cas d'absence répétée de la note d'envoi, des frais administratifs seront également facturés.

2) Identification des marchandises :

- Les marchandises doivent être munies d'un **code-barres** clairement lisible, unique et univoque à chaque **niveau d'emballage** (unité consommateur, sous-emballage, carton), conformément aux dernières spécifications de GS1 (rue Royale 29, 1000 Bruxelles, tél. 02/229.18.90).

Les marchandises sans code-barres ou dont le code-barres est illisible sont toujours refusées. Retail Partners Colruyt Group se réserve le droit de facturer les frais supplémentaires qui en découlent. Pour toute question à ce sujet, vous pouvez toujours contacter : barcode@colruyt.be.

Les nouveaux codes-barres doivent être en notre possession AVANT la première livraison (service administration des achats).

3) Caractéristiques physiques :

- Les marchandises doivent toujours être empilées sur :
 - soit europalettes marquées
 - soit palettes CHEP marquées de 0,80 m x 1,20 m (système de collecte)
 - soit palettes CHEP marquées de 1,00 m x 1,20 m (système de collecte)
 - soit palettes LPR marquées de 0,80 m x 1,20 m (système de collecte)
 - soit palettes LPR marquées de 1,00 m x 1,20 m (système de collecte)
 - soit palettes IPP/Logipal marquées de 0,80 m x 1,20 m (système de collecte)
 - soit palettes IPP/Logipal marquées de 1,00 m x 1,20 m (système de collecte)

Toutes ces **palettes** sont échangées à chaque livraison, à moins que vous ne fassiez partie d'un système de collecte existant. En cas de refus d'échange, cela sera toujours noté sur le bon Spar et vous ne pourrez pas réclamer le nombre non échangé par la suite.

- Les marchandises/cartons doivent être empilés correctement et de manière stable, sans dépasser les bords de la palette, afin d'éviter tout dommage. Nous nous réservons toujours le droit de refuser les palettes **cassées, jetables ou mal empilées**. Dans tous les cas, les frais supplémentaires encourus par Retail Partners Colruyt Group peuvent vous être facturés.
- **Hauteur maximale d'empilage** des palettes : 1,85 m (palette incluse).
- **1 numéro de référence par palette**. Si plusieurs références se trouvent néanmoins sur la même palette, elles doivent être clairement séparées au moyen d'une palette intermédiaire. S'il y a des bacs EPS, ils peuvent également être triés par pile. Si cela n'est pas respecté, les frais de transfert des marchandises seront également refacturés.
- Les livraisons de produits **réfrigérés** font toujours l'objet d'un contrôle de température dans notre zone de réception. Pour les produits frais, la température est conforme aux normes requises, convenues avec notre service des achats.
- Si vous livrez des marchandises avec une **date de péremption** (DDM), nous vous demandons de respecter la durée minimale de fraîcheur demandée, convenue avec notre service des achats. La réception y veillera toujours, ainsi qu'au respect du FIFO des produits livrés. La DDM des marchandises livrées ne doit pas être plus ancienne que celle d'une livraison précédente.
En outre, nous acceptons un maximum de 2 DDM différentes pour la même livraison. Les articles dont la DDM est différente ne peuvent pas être regroupés sur une même palette.
- Toutes les marchandises sont **contrôlées** dans nos zones de réception en présence du chauffeur et refusées en cas de non-conformité. Les cartons endommagés ou ouverts seront immédiatement refusés. Assurez-vous de le signaler à votre transporteur. Notre service Gestion du stock central vous informera des marchandises devant être **retournées** afin que vous puissiez venir les chercher dans les meilleurs délais.

- Le poids maximal autorisé pour un colis est de 15 kg.

4) Conventions pour une collaboration efficace et positive :

Les conventions suivantes concernent **toutes les personnes** présentes sur le site de Retail Partners Colruyt Group.

Le respect de ces conventions permet à chacun d'accomplir ses tâches de manière efficace et dans un environnement de travail agréable. Nous attendons de chacun qu'il respecte les conventions afin de garantir une collaboration positive entre toutes les parties.

- Nous nous adressons les uns aux autres de manière **cordiale et respectueuse**. Seule une communication positive permettra à toutes les parties d'effectuer leur travail efficacement.
- Pour pénétrer sur notre site, le chauffeur/transporteur doit se présenter au local portier avec un **numéro L**. Il **attend dans son camion** sur les voies d'attente prévues à cet effet et reçoit un **SMS** avec le numéro de porte. Les chauffeurs qui arrivent et ne peuvent pas décharger immédiatement reçoivent une indication du temps d'attente à prévoir. Le personnel de la réception est présent pendant les heures d'ouverture et fournit les instructions appropriées de manière cordiale.
- Ensemble, nous veillons à la **propreté des lieux de travail** afin que chacun puisse accomplir ses tâches dans un environnement de travail agréable. Les toilettes, les postes de réception, les quais de chargement, etc. sont toujours laissés dans un état propre et ordonné. Les déchets sont déposés dans la poubelle appropriée.
- Dans un souci de sécurité, nous vous demandons de signaler à votre/vos chauffeur(s) et/ou transporteur(s) que lorsqu'ils pénètrent sur le site, le port **d'un gilet fluorescent et de chaussures de sécurité** est obligatoire dès qu'ils sortent de leur camion, y compris lors de l'utilisation d'un transpalette dans nos zones de réception. Il est interdit d'utiliser un transpalette à plateau.

3. Selon le pays où votre entreprise est établie, nous acceptons des factures électroniques structurées ou des documents PDF, sous les conditions suivantes:

- **Pour les entreprises belges** : les factures électroniques structurées sont obligatoires. Nous acceptons les e-factures via le réseau Peppol.
À partir du 1er janvier 2026, il sera légalement obligatoire d'échanger électroniquement les factures B2B entre entreprises assujetties à la TVA en Belgique, conformément à la norme européenne EN 16931.
- **Pour les entreprises non belges** : nous acceptons les factures électroniques au format PDF (vous êtes toutefois libre de les envoyer également sous forme d'e-facture). Les factures au format PDF peuvent uniquement être envoyées à invoicecontrol@retailpartnerscolruytgroup.be et doivent remplir les conditions supplémentaires suivantes :
 - Votre nom de fournisseur figure **dans l'objet de l'e-mail**.
 - La facture/note de crédit est dans un format PDF d'une qualité minimale de 300 dpi.
 - L' e-mail peut contenir plusieurs fichiers PDF, **MAIS** 1 fichier PDF ne peut contenir qu'**une seule** facture/note de crédit. La taille totale des pièces jointes ne peut excéder 10 Mb.
 - L' e-mail proprement dit ne contient aucun message étant donné que nous ne le lisons pas (processus automatisé).
 - Les éventuels commentaires ou annexes à la facture/note de crédit doivent être ajoutés au fichier PDF de cette dernière.
 - En dehors de la facture/note de crédit au format PDF, l'e-mail ne contient aucune autre pièce jointe.
 - Les notes de crédit doivent être clairement identifiées par les mots « **note de crédit** ».

4. Important : Pour chaque facture ou note de crédit, envoyez-nous un seul exemplaire, soit par voie digitale (PDF ou e-facture), soit par courrier si l'envoi digital n'est pas possible.

5. Indiquez votre numéro de fournisseur (8 chiffres) sur toutes les factures et notes de crédit, ainsi que dans toute correspondance avec notre service.

6. En cas de paiement avec escompte au comptant, celui-ci doit être calculé correctement sur votre facture.

7. Fournisseurs étrangers : veuillez indiquer le code Intrastat + le volume (kg, litres, code).

8. Pour chaque référence livrée, veuillez également indiquer notre numéro d'article.

9. Nous vous demandons de bien vouloir envoyer **tout autre document (rappel, etc.)** **ou toute question** relative à la facturation ou à des paiements à notre adresse générale factuurcontrole@retailpartnerscolruytgroup.be

ANNEXE 4 : MODALITÉS DE FACTURATION LIVRAISONS

DIRECTES

Ces modalités s'appliquent à toutes les livraisons effectuées directement dans un magasin Spar.

À partir du 1er janvier 2026, les entreprises belges devront échanger entre elles les factures B2B via l'UBL (Universal Business Language = langage standard pour l'e-invoicing) au moyen du réseau PEPPOL (<https://efacture.belgium.be/fr>).

Pour l'ensemble de nos **fournisseurs administratifs** (= les fournisseurs qui livrent directement à nos entrepreneurs indépendants Spar, mais qui envoient une facture à RPCG) – y compris les fournisseurs étrangers, l'UBL doit répondre à certaines conditions supplémentaires pour que RPCG puisse traiter ces factures. Ces conditions supplémentaires sont les suivantes :

- Communiquer la référence Sales Order de l'entrepreneur indépendant
 - Champ UBL : BT-14 (<SalesOrderID:>)
 - Champ UBL : BT-16 (DespatchDocumentReference). Si le client ne peut pas établir de lien avec son bon de livraison sur la base de la référence de commande client transmise, le numéro du bon de livraison doit être communiqué.
- 1 message UBL par référence Sales Order
 - Nous attendons une facture UBL pour chaque référence Sales Order d'un entrepreneur indépendant.
- Communiquer le numéro de client (tel qu'il est connu au sein de RPCG) **ou** le numéro GLN de l'entrepreneur indépendant ou le numéro de TVA
 - Champ UBL BT-71 : FKE_numéro de client (= le numéro de client interne de RPCG précédé de « FKE_ ») **ou** le numéro GLN **ou** le numéro de TVA
 - Champ UBL BT-71-1 : identifiant « 0193 » pour FKE_numéro de client **ou** « 0088 » pour le numéro GLN.
 - Il n'existe pas d'identifiant spécifique pour le numéro de TVA, ce champ doit donc rester vide si un numéro de TVA a été introduit au champ BT-71
- Communiquer l'adresse de livraison
 - Champ UBL BT-75 : Nom de la rue + numéro
 - Champ UBL BT-77 : Ville

- Champ UBL BT-78 : Code postal
- Communiquer le nom des articles livrés :
 - Champ UBL BT-153 : nom de l'article
- Communiquer une référence PO fixe (unique par fournisseur) Vous trouverez cette référence dans le programme annuel que vous avez reçu ou vous pouvez la demander à votre contact achat
 - Champ UBL BT-13 : **numéro POFALPSSU**