

	Objet : Politique de livraison directe, Amérique du Nord	Entrée en vigueur : 1 ^{er} avril 2025 Remplace la politique datée du : 19 février 2024
	Propriétaire : Gestionnaire de l'offre élargie de produits	Approuvé par : Gestionnaire de l'offre élargie de produits

Politique de livraison directe, Amérique du Nord

La collaboration avec les fournisseurs est essentielle au succès du traitement et de la gestion des transactions par les systèmes de Service alimentaire Gordon. Ce partenariat assure également l'expédition sécuritaire et efficace des produits à nos clients. La présente politique établit les normes minimales qui s'appliquent à toutes les commandes en livraison directe effectuées par Service alimentaire Gordon et aux livraisons directes effectuées par les fournisseurs pour les clients de Service alimentaire Gordon.

Mesures de niveau de service

Le fournisseur doit respecter ou dépasser chacune des exigences décrites ci-dessous. Les niveaux de service seront mesurés et suivis tous les mois.

- a) **Jours nécessaires à l'expédition.** Au moins 98 % des commandes sont expédiées dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de la commande.
 - Les commandes reçues avant 14 h (heure de l'Est) doivent être expédiées le jour même.
 - Les commandes reçues après 14 h (heure de l'Est) doivent être expédiées le lendemain.
- b) **Taux de commandes complètes.** Au moins 97 % des commandes sont expédiées avec succès et exactitude (commandes expédiées et non annulées). Les commandes annulées par les clients ne sont pas considérées comme des commandes non exécutées aux fins du calcul des commandes complètes.
 - Les fournisseurs doivent informer Service alimentaire Gordon de toute rupture de stock en remplissant le formulaire [sur le statut des stocks](#).
 - Des frais peuvent être appliqués pour les erreurs suivantes dans une commande si elles ne sont pas mentionnées dans un formulaire sur le statut des stocks : manquant sur livraison, article incorrect, rupture de stock, expédition en retard.
 - Toutes les commandes annulées doivent être communiquées au membre de l'équipe de soutien de l'offre élargie de produits (dont le nom figure sur le bon de commande) dans les deux heures suivant leur réception.
- c) **Suivi des commandes.** Le fournisseur transmet des informations de suivi précises pour toutes les commandes dans les 24 heures suivant l'expédition de la commande.
 - Les informations de suivi doivent être fournies en utilisant [ShipExec](#) ou les avis préalables d'expédition via EDI.

	Objet : Politique de livraison directe, Amérique du Nord	Entrée en vigueur : 1 ^{er} avril 2025 Remplace la politique datée du : 19 février 2024
	Propriétaire : Gestionnaire de l'offre élargie de produits	Approuvé par : Gestionnaire de l'offre élargie de produits

- Si vous n'êtes pas en mesure d'utiliser ShipExec ou l'EDI, toutes vos commandes doivent comporter le numéro de commande de Service alimentaire Gordon dans le champ de référence approprié pour UPS et FedEx. Le champ de référence ne doit comporter que des chiffres, et aucune lettre.
- Des frais peuvent s'appliquer si certaines informations de suivi sont manquantes pour les commandes envoyées sans l'utilisation de ShipExec ou du système EDI.

d) **Domages.** Les fournisseurs doivent passer un [test de livraison](#) (en anglais seulement) si un produit est régulièrement livré avec des dommages, afin d'éviter la désactivation des articles concernés.

e) **Contenu numérique.** Au moins une image de haute qualité et du contenu numérique sont fournis pour chaque article. Tout produit dont le contenu ou l'image est manquant peut être retiré par Service alimentaire Gordon.

Non-respect des niveaux de service

Si les niveaux de service ne sont pas atteints, Service alimentaire Gordon se réserve le droit de remédier au problème, par exemple en désactivant de façon temporaire ou permanente des produits du fournisseur pour les livraisons directes ou régulières.

Réactivation des produits

Les fournisseurs dont certains produits ont été désactivés dans les nouveaux canaux en raison de problèmes de respect des mesures peuvent s'adresser à leur analyste de la livraison directe afin d'obtenir une liste de changements à implanter pour la réactivation ou l'ajout de produits.