

Livrer, c'est mettre à la disposition du client les produits commandés à la date et au lieu convenus. L'assistant(e) de gestion doit, après s'être assuré(e) de la disponibilité des produits en stock, préparer les documents nécessaires à la livraison.

## I - Les modes de livraison

La livraison peut s'effectuer de deux façons.

### 1 La PME ne fait pas appel à un transporteur

Si la PME ne fait pas appel à un transporteur, elle établit un bon de livraison joint aux colis qui permettra au client de vérifier la livraison. Le bon de réception (double du bon de livraison) sera signé par l'acheteur. Cette signature équivaut à une acceptation de la livraison. Le client pourra, si nécessaire, y noter ses réserves en cas de problème.

### 2 La PME fait appel à un transporteur

Si la PME fait appel à un transporteur, elle établit, en plus du bon de livraison, la liasse d'expédition appelée « lettre de voiture », qui équivaut à un contrat de transport. Ce contrat définit les obligations de chacune des parties (vendeur, acheteur et transporteur) ainsi que leurs responsabilités, notamment en cas de détérioration des marchandises au cours du transport. C'est sur ce document que le client notera ses réserves en cas de problème.

## II - La livraison dans les conditions générales de vente

### 1 Les précisions apportées par les conditions générales de vente

Prévoir un paragraphe portant sur la livraison dans les conditions générales de vente permet d'anticiper les problèmes et de limiter les contestations des clients. En général, ces conditions de vente précisent :

- qu'en cas de retard de livraison, la responsabilité de la PME n'est pas engagée ;
- que la garantie ou les dédommagements dus à un client sont limités ;
- que tant que le paiement total n'est pas réglé, la PME se réserve la propriété des marchandises vendues ;
- qui doit payer les frais de transport. En effet, ces frais peuvent être soit à la charge du client, soit à celle de la PME.

### 2 Les frais de transport

Les frais de transport peuvent être de trois types :

- franco de port : le port est à la charge de la PME et gratuit pour le client ;
- port dû : le port est payé par le client à la livraison des marchandises ;
- port payé : le port est payé au départ par la PME mais il sera facturé au client en même temps que les marchandises.