

PROCEDURE SERVICE CLIENT

• LA RECEPTION DE COMMANDE

A réception de votre marchandise, une vérification de la palette doit être fait par vos soins.

Si vous deviez rencontrer la moindre problématique, deux solutions sont possibles :

- Remettre les colis endommagés au chauffeur ou les détruire en sa présence. Vous devez impérativement le spécifier sur la lettre de voiture « Colis détruits sur place », « colis remis au chauffeur ». Un mail doit nous être envoyé stipulant que les produits abimés font suite à un problème transport
- L'accès aux colis est impossible de par leur disposition sur la palette. Noter sur la lettre de voiture « Colis / palette abimés, sous réserve de déballage » Une fois le point fait, les produits impactés doivent être mis de côté par vos soins. A réception de votre mail de réclamation, nous demanderons au transporteur de récupérer la marchandise concernée

Vous devez envoyer un mail à sav@pronadis-bio.com pour nous informer du litige et des produits impactés **sous 48h après réception de la marchandise.**

- Joindre à la réclamation les photos de TOUS les produits abimés.
Si, plusieurs unités sont abimées, nous devons avoir une photo de toutes les unités.
- Auquel cas, les produits ont été jetés après la livraison, merci de bien vouloir nous envoyer une photo du ou des produits détruits.

Sans le suivi de cette procédure, nous nous réservons le droit de refuser votre demande.

• LA PROCEDURE SI LITIGE

Votre demande doit intervenir dans les 48h après la livraison en l'envoyant à l'adresse mail :

sav@pronadis-bio.com

Pour ce faire, merci de bien vouloir remplir notre fiche de réclamation (document joint) avec toutes les informations demandées :

- Numéro Client
- Date de votre demande
- Numéro de bon de livraison
- Référence produit
- Quantité
- Motif de votre demande

Pour toute demande concernant des soucis de qualité ou de DLC, une photo du produit concerné avec la DLC et numéro de lot sera demandée systématiquement.

Pronadis se réserve le droit de refuser toute demande ne remplissant pas ces conditions.

Pour les fruits et légumes, toutes vos demandes sont validées en amont par le service.

La mise en application de la « réglementation de la commercialisation des fruits, légumes et pommes de terre », Règlement (U.E) N° 594/2013, est effective depuis le 01 octobre 2019.

Ainsi, une tolérance de 10% sur un écart de poids des fruits et légumes est autorisée. Les avoirs seront donc établis en conséquence.

• **LES DATES COURTES**

LE FRAIS → DLC minimale 12 jours hors exceptions :		
Marques	Références produits sensibles	DLC minimale garantie
CARTE NATURE	CAR054- CAR055- CAR065- CAR066- CAR067	10 jours
ELIBIO	ELI120- ELI121- ELI122	9 jours
NATURE ET COMPAGNIE	NCI071- NCI072	7 jours
GRANDEUR NATURE	GAL054	6 jours
MOZZARELLA DI BUFALA	OMA110	10 jours
MOZZARELLA 2KG	OMA201	10 jours
GABORIT	LAIT FRAIS GABxxx	7 jours
	GAB047	6 jours
BIOPORC	PORxxx	6 jours
YA MOUSSE CHOCOLAT VEGETAL	KMK113	6 jours
POISSON		4 jours
ŒUFS		15 jours
Service arrière		
LA LEMANCE	LEMxxx	20 jours
BIODEAL	ROUxxx	20 jours
ARMOR FRAIS	ARFxxx	15 jours
GABORIT	GABxxx	12 jours
CHENE VERT	CHE011 - CHE012 – CHE013 – CHE014 – CHE015 – CHE017 – CHE018 - CHE022 – CHE025	15 jours
FERMENTS	KMK130- KMK132- KMK133	31 jours
BAILLET	BAI001	30 jours
BAILLET	BAI002	12 jours
ELIBIO	ELI134-ELI135-ELI136- ELI137	9 jours
Marques spécifiques avec DLC particulières		
OCERES	OCExxx	15 jours
BORD A BORD	MER016- MER023- MER024	90 jours
FERMENTS	KMK130- KMK132- KMK133	31 jours
ELIBIO	ELI134-ELI135-ELI136- ELI137	9 jours

Si le contrat ne devait pas être respecté, des remises seront faites sur les produits impactés selon la DLC reçue à réception de votre commande :

- ➔ De 10 à 12 jours : une remise de 15%
- ➔ De 8 à 10 jours : une remise de 30%
- ➔ Inférieure à 8 jours : remboursement complet (* hors marques et produits spécifiques)

LE SEC → DLC minimale 120 jours hors exceptions:

Marques	Références produits sensibles	DLC minimale garantie
SANS GLUTEN		60 jours
ATELIER SARRASIN	ATSxxx	60 jours
ZEALIA	ZExxx	21 jours
GAIA Semi-Frais	GAI011 à GAI17	15 jours
GRANDEUR NATURE Lait	GALxxx	60 jours
PREFLEURI Lait	FLExxx	60 jours
BIO SOLEIL	EILxxx	60 jours
Sauf FELICI'MIE	EIL118- EIL119- EIL120	30 jours
TANTE HELENE	TRA109	20 jours
BIOSABOR	SAB001	60 jours
LE MOULIN DE PIVERT	PIV048- PIV065- PIV066	30 jours
VALPIBIO	VLPO18	30 jours
Marques spécifiques avec DLC particulières		
CEREALES SEC	ESCxxx	60 jours
DARDENNE	INExxx	60 jours
BARAMEL	BMLxxx	60 jours pour le pain d'épices
CELIANE	LIxxx	30 jours
PAIN DE BELLEDONNE	PDBxxx	60 jours
	Pain et Vrac	30 jours
LA BOULANGERIE/ PAIN DE MIE	VBlxxx	8 jours
BIOFOURNIL	BFLxxx	60 jours
	Pain de mie	20 jours
	Brioche et Pains précuits	7 jours
TERRASANA	TSNxxx	60 jours
Sauf sur le demi-frais	TSN051 à TSN057 et TSN030	15 jours
MK FACTORY panification	MKFxxx	15 jours
ELIBIO (farine)	ELI090-ELI091- ELI092- ELI093- ELI094- ELI095	60 jours

Si le contrat ne devait pas être respecté les remises sont :

- Entre 3 et 4 mois : 20%
- Entre 2 et 3 mois : 50%
- Moins de 2 mois : Remboursement total

La partie **INFLUENCE** a une DLC générale de 4 mois pour l'ensemble des produits.

Concernant **les fruits secs**, ils sont soumis au cadre légal de la période de négociation du 01 Novembre au 31 octobre de l'année suivante.

- **LA REPRISE**

Toute demande de reprise doit être validée par nos soins avant d'être effective.

Le coût est à notre charge exception faite si le motif de la reprise est suite à une erreur de votre part.

Un document est à remplir systématiquement et à coller sur le colis prévu pour la reprise (document joint).

Sans celui-ci, votre demande de retour pourra vous être refusée.

A noter que toute palette ou demi-palette doit être filmée avant le passage du transporteur.

Nous nous réservons le droit de régulariser la facturation, si nous ne récupérons pas la totalité de la quantité annoncée à réception au sein de notre dépôt.

- **DELAI DE TRAITEMENT ET SUIVI DE VOTRE DEMANDE**

A chaque envoi d'un mail de votre part, vous recevrez une réponse automatique vous informant de la prise en charge de celui-ci.

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 48h maximum.

Si vous deviez ne pas avoir de retour dans la semaine suivant votre envoi, n'hésitez pas à revenir vers nous.

Nous vous remercions par avance de votre compréhension et nous nous tenons à votre disposition pour tout complément et/ou demande d'information.