

ANNEXE 8 : PROCEDURES DE RAPPEL/RETRAIT/ALERTE**ARTICLE 1 – OBLIGATION GENERALE DU FOURNISSEUR**

Dans le cas où un produit mis sur le marché présente pour le consommateur un risque incompatible avec l'obligation générale de sécurité, le FOURNISSEUR s'engage à respecter la Directive 2001/95 CE et notamment l'obligation de signalement.

ARTICLE 2 – PROCEDURE BIOCOOP

Par ailleurs BIOCOOP a mis en place un dispositif d'alerte, de retrait et de rappel de produits.

Ce dispositif, destiné à réagir rapidement en cas de non-conformité grave ou de demande des autorités compétentes, consiste en :

- la nomination de personnes référentes à contacter en cas de problème. Ces personnes sont identifiées en page 3 du présent document
- un dispositif de communication rapide avec BIOCOOP et ses magasins pour transmettre une alerte, demander la consignation, le retrait ou le rappel d'un Produit.

Le FOURNISSEUR s'engage à suivre cette procédure, et à compléter et transmettre la fiche (ci-jointe) rassemblant les informations nécessaires à BIOCOOP pour procéder à un retrait ou à un rappel de produits sous 24 (vingt-quatre) heures.

Dans le cas d'une réclamation client, ne nécessitant pas un retrait ou un rappel de produits, ce délai est de 3 (trois) jours ouvrés.

ARTICLE 3 – PROCEDURES PROPRES AU FOURNISSEUR

Ce dispositif ne se substitue en aucun cas ni au dispositif mis en place par le FOURNISSEUR au titre de ses responsabilités propres, ni aux dispositifs mis en place par les organisations professionnelles auxquelles adhère le FOURNISSEUR.

En cas de décision de retrait ou de rappel des produits à la seule initiative du FOURNISSEUR, qui devra être motivée, le FOURNISSEUR s'engage :

- à contacter l'interlocuteur de BIOCOOP désigné, en page 3 du présent document
- à lui adresser la fiche dûment remplie, figurant en page 2 du présent document,
- à définir avec lui les modalités de ce retrait ou de ce rappel. Cet interlocuteur transmettra ces informations et coordonnera leur mise en œuvre au sein du réseau BIOCOOP.

ARTICLE 4 – PROCEDURES OFFICIELLES

En cas de décision de retrait ou de rappel des Produits émanant d'autorités compétentes, ou de non-conformité du Produit susceptible de porter atteinte à la sécurité ou à la santé du consommateur, le FOURNISSEUR déclenchera les dispositifs habituels mis en place notamment par les autorités compétentes et/ou les organisations professionnelles, et contactera immédiatement les personnes nommées dans cette annexe.

ARTICLE 5 – SORT DES PRODUITS CONCERNES

Dans le cas où des lots présents dans les entrepôts de BIOCOOP ou vendus à des magasins venaient à ne pas être vendables du fait d'une procédure retrait ou de rappel, BIOCOOP prendra en charge l'information des magasins et des consommateurs.

Selon la gravité du problème rencontré, BIOCOOP gèrera également le rapatriement ou la destruction des Produits sur ses entrepôts et dans ses magasins qui seront toujours à la charge du FOURNISSEUR. Dans le cas où le FOURNISSEUR viendrait à demander que les Produits ne soient pas détruits en magasins mais qu'ils soient rapatriés sur plate-forme, BIOCOOP décidera de la faisabilité de l'opération. En cas d'acceptation, l'ensemble des coûts inhérents à cette opération sera facturé au FOURNISSEUR.

ARTICLE 6 - PRISE EN CHARGE DES COUTS ET PERTES

Dans tous les cas, le FOURNISSEUR remboursera à BIOCOOP le coût total de l'opération de retrait, de rappel jusqu'à ses entrepôts ainsi que le coût de destruction des produits. De plus, il remboursera à BIOCOOP le prix de l'ensemble des produits non vendables mais déjà payés par BIOCOOP et BIOCOOP sera déliée de toute obligation de paiement relativement aux produits concernés. Le FOURNISSEUR indemniserà BIOCOOP, les magasins de son réseau, ainsi que les clients de ces derniers de l'ensemble de leurs préjudices. Le recours à un expert indépendant pourra être demandé par le Fournisseur auprès de BIOCOOP.

FICHE RETRAIT PRODUIT A ENVOYER A BIOCOOP EN CAS DE NON CONFORMITE			
Nom du fournisseur		Nom du référent qualité du fournisseur :	
Coordonnées du fournisseur		Coordonnées + téléphone + Email du référent	
Nom du produit : Format/poids : Code EAN produit :		Ref du produit chez le fournisseur :	
Numéros de lot concernés			
DLUO/DLC		Rappel DSV / DGCCRF (OUI/NON)	
Date de fabrication			
Type de blocage demandé	Blocage ventes aux magasins (au niveau des plateformes) <input type="checkbox"/> Blocage vente aux consommateurs (au niveau des magasins) <input type="checkbox"/> RAPPEL Blocage vente aux consommateurs et retour produits par consommateurs <input type="checkbox"/>		
Devenir demandé des produits	Destruction par les magasins <input type="checkbox"/> Reprise des produits en magasin par le fournisseur <input type="checkbox"/> Destruction par les plateformes <input type="checkbox"/> Reprise des stocks sur plate-forme <input type="checkbox"/>		
Si Destruction, merci de préciser les modalités à suivre			
Nature du problème constaté			
Causes du problème constaté			

Les produits détruits en magasin ou retournés par les clients feront l'objet d'une demande d'avoir à la charge du fournisseur.

Dans le cas où le fournisseur demande un retour des produits des magasins, il prendra en charge l'ensemble des coûts afférents à cette opération.

Le transport des produits en stock sur plateforme jusque chez le fournisseur est à la charge de ce dernier.

Les produits non vendables, en stock sur les plates-formes feront l'objet d'une demande d'avoir auprès du fournisseur.

Les coûts de destruction des produits en plate-forme seront facturés au fournisseur.

Fait à Le	Signature et tampon fournisseur
-----------------------	---------------------------------

Liste des personnes à contacter chez BIOCOOP en cas de problème nécessitant le retrait de produits de la consommation ou de la vente. Le fournisseur doit **IMPERATIVEMENT** contacter l'un des référents par téléphone et lui confirmer les éléments par Email.

Nom et Prénom	Téléphone	Email	Fonction
CHATELAIN Marion	02 41 79 47 79 07 85 11 46 24	qualiteproduits@biocoop.fr	Chargée de Contrôle Qualité
LEPETIT Elise	02 41 79 70 00 06 78 42 10 52	qualiteproduits@biocoop.fr	Auditrice Qualité
En cas d'urgence		crise@biocoop.fr	

Date de mise à jour : 4 décembre 2017

FACTURATIONS LOGISTIQUES EN CAS DE RETRAITS/RAPPEL DE PRODUITS 2018

Les remboursements des coûts engagés à l'occasion de retraits produits seront facturés sur la base des coûts suivants :

	Unité	Coût HT en €
<u>COUTS ADMINISTRATIFS</u>		
Coût services centraux	Par décision de retrait/Rappel	75
Coût entrepôt	Par entrepôt	50
Coût magasin	Par magasin	10
<u>COUTS TRANSPORT</u>		
Coût de transport du fournisseur aux magasins	Par kilo	0.38
Si retour	Par palette	Selon grille forfaitaire de la STB
<u>COUTS MANUTENTION</u>		
Coût entrepôt	Par colis	0,5
Coût magasin	Par colis	0.5
<u>COUT DESTRUCTION</u>		
Par l'entrepôt ou le magasin	Par tonne	200

Ces facturations sont assujetties à une TVA à 20% (prestation de services).

La facture est payable à 30 jours.

FACTURATIONS LOGISTIQUES EN CAS DE NON CONFORMITES DE BOX

Les remboursements des coûts engagés à l'occasion de la mise en conformité des boxes par rapport à la règle de gestion BIOCOOP de ces derniers seront facturés sur la base de coûts suivants :

	Unité	Coût HT en €
<u>COUTS MANUTENTION</u>		
Coût entrepôt	Nombre d'heures passées / personne	25,00

Ces facturations sont assujetties à une TVA à 20% (prestation de services).

La facture est payable à 30 jours.