

PROCEDURE RETRAIT / RAPPEL / 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 Produit **sous 24 (vingt-quatre) heures**. Dans le cas d'une réclamation client, ne nécessitant pas un retrait ou un rappel de Produit, 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 de Produit 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 de Produit 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 ou 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 au Service Qualité de BIOCOOP en cas de non-conformité			
Nom du fournisseur		Coordonnées du fournisseur	
Nom de la personne à contacter		Coordonnées de la personne à contacter (Téléphone et Email)	
Désignation du produit		Référence du produit chez le fournisseur	
Format / poids / volume		Code EAN du produit	
Numéro(s) de lot		DDM / DLC	
Date(s) de fabrication		RETRAIT / RAPPEL demandé par les Services officiels	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Type de blocage	<input type="checkbox"/> RETRAIT Plateformes - Blocage des ventes à destination des magasins <input type="checkbox"/> RETRAIT Magasins - Blocage des ventes à destination des consommateurs <input type="checkbox"/> RAPPEL Consommateurs – Produit impropre à la consommation		
Devenir des produits	EN PLATEFORMES <input type="checkbox"/> Destruction par les plateformes <input type="checkbox"/> Reprise des stocks en plateformes par le fournisseur	EN MAGASINS <input type="checkbox"/> Destruction par les magasins <input type="checkbox"/> Reprise des produits en magasins par le fournisseur	CHEZ LES CONSOMMATEURS <input type="checkbox"/> Destruction par les consommateurs <input type="checkbox"/> Retour des produits en magasins et Destruction par les magasins
Nature du problème constaté			
Causes du problème constaté			
<p>Les produits détruits en magasin ou retournés par les clients feront l'objet d'une demande d'avoir à la charge du fournisseur.</p> <p>Dans le cas où le fournisseur demande un retour des produits des magasins, il prendra en charge l'ensemble des couts afférents à cette opération.</p> <p>Le transport des produits en stock sur plateforme jusque chez le fournisseur est à la charge de ce dernier.</p> <p>Les produits non vendables, en stock sur les plateformes feront l'objet d'une demande d'avoir auprès du fournisseur.</p> <p>Les coûts de destruction des produits en plateforme seront facturés au fournisseur.</p>			
Fait à ...	Signature et tampon fournisseur :		
Le ...			

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

Nom / Prénom	Téléphone	Email	Poste occupé
CHATELAIN Marion	02 41 79 47 79 07 85 11 46 24	qualiteproduits@biocoop.fr	Chargée de Contrôle Qualité
LEPETIT Elise	02 41 79 39 62 06 78 42 10 52	qualiteproduits@biocoop.fr	Responsable Qualité produits
En cas d'urgence sanitaire		crise@biocoop.fr	

Date de mise à jour : 25/10/2018

Le fournisseur :

Nom de l'entreprise : _____

Représentant légal : _____

Signature* et tampon de l'entreprise :

() Signature à faire précéder de la mention manuscrite « Bon pour accord ».*

FACTURATIONS LOGISTIQUES EN CAS DE RETRAIT / RAPPEL

Les remboursements des coûts engagés à l'occasion de retrait / rappel 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 plateforme	Par plateforme	50
Coût magasin	Par magasin	10
<u>COUTS TRANSPORT</u>		
Coût de transport des magasins au fournisseur	Par kilo	0,38
Si reprise	Par palette	Selon grille forfaitaire de la STB
<u>COUTS MANUTENTION</u>		
Coût plateforme	Par colis	0,5
Coût magasin	Par colis	0,5
<u>COUT DESTRUCTION</u>		
Par la plateforme 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 plateforme	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.