

## La réception de la commande

À réception de votre marchandise, une vérification de la palette doit être faite 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

Tout litige transport doit être signalé dans les 48h avec une lettre de voiture dûment renseignée.

## La procédure 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

Tout le rayon Frais a une garantie DLC de 12 jours sauf exception faite sur certains produits sensibles :

Carte Nature (CARxxx ; BPCxxx) : 9 jours

Mousse au chocolat : 8 jours

Mozzarella Di Bufala (OMA110) : 7 jours

Lait frais (GABxxx) : 4 jours

Poisson : 4 jours

Viande (PORxxx) : 6 jours

Il y a des marques spécifiques avec des DLC particulières :

OCERES (OCExxx) : 15 jours

BORD A BORD (MERxxx) : 90 jours

Les produits secs :

LIQUIDE / EPICERIE SUCREE ET SALEE : 4 mois

SANS GLUTEN : 2 mois

Hors marque où la DLC garantie du fournisseur est encore inférieure

ZEALIA (ZEAxxx) : 3 semaines

Il y a des marques spécifiques avec des DLC particulières :

CEREALPES SEC (ESCxxx) : 2 mois

DARDENNE (DARxxx) : 2 mois

VITARGERMINE (INExxx) : 4 mois

BARAMEL (BMLxxx) : 2 mois pour le pain d'épices

CELIANE (LIAxxx) : 1 mois

## 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.

Dorénavant 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.

## Délai de traitement et suivi de votre demande

À 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.