

Objectif

- Garantir la maîtrise de la qualité et de la chaîne du froid des produits livrés, en écartant du circuit les produits sensibles repris aux clients

Pédagogie et sensibilisation auprès des clients

- Faire passer le message: Pour une question de sécurité alimentaire, nous ne prenons pas le risque de livrer des produits ayant été stockés, même peu de temps, chez un autre client
- Inciter au contrôle à la livraison : chaque anomalie détectée lors de la livraison sera traitée dans l'immédiat
- Diminuer les reprises, c'est diminuer le gaspillage

Toujours négocier la non reprise

- Le client ne peut-il pas garder les produits et les passer à son service ?
- Toutes les reprises, même pour les produits non sensibles, doivent être limitées

REPRISES INTERDITES

- **Produit sans son emballage en parfait état**
- **Produits dont la DLC / DDM/DLUO est dépassée**
- **Produit présentant un problème qualité (odeur...)** *L'étiquette et la description précise suffisent pour la réclamation qualité*
- **Reprises < 25 euros**
- **Délai de réclamation > 48h***
- **Les produits frais sensibles* : Viandes crues, volailles crues, produits de la mer (poisson cru ou fumé, crustacés...) et œufs en coquille**
- **Les produits surgelés sensibles* : Glaces et viandes hachées surgelées** (crues et cuites)

* REPRISE autorisée de façon exceptionnelle sous contrôle du Directeur Commercial de la région

A savoir :

Tout produit sensible qui ferait l'objet d'une reprise par dérogation doit être détruit