



PROCEDURE RECLAMATIONS

Souhaitant traiter efficacement d'éventuelles réclamations, nous nous permettons de vous rappeler la procédure à suivre dans les cas de figure suivants :

DECHARGEMENT DES MARCHANDISES

1. C'est **au destinataire qu'incombe l'exécution matérielle du déchargement** (lois n°95-96, 1^{er} février 1995, article 25, JO du 2 février).
2. Le **destinataire doit impérativement vérifier** que les marchandises qu'il décharge **soient identiques à celles notées sur le bon de livraison**.

MARCHANDISE NON-CONFORME A L'ARRIVEE DU CAMION (sacs percés, sacs manquants, poids non conforme,...)

Préambule : Conformément à nos Conditions Générales de ventes Timac AGRO France applique les Articles L133-1 et L133-3 du Code du commerce.

1. Noter sur **la lettre de voiture** du transporteur (CMR) dans la case **«réserves au déchargement»**, vos observations sur l'état de la marchandise reçue (nombre de sacs percés, tonnage marchandise mouillée, nombre de sacs manquants, ...).
2. **Dater et signer impérativement** la case **destinataire** de la **lettre de voiture** et **s'assurer que le chauffeur date et signe** dans la case **« conducteur »** qui lui est réservée à côté.
3. Adresser **une lettre recommandée avec accusé de réception au TRANSPORTEUR sous 48 h** reprenant les remarques que vous avez indiquées sur la lettre de voiture + joindre une photocopie de cette lettre de voiture.
4. Envoyer une **COPIE de cette lettre recommandée + une copie de la lettre de voiture à TIMAC AGRO sous 48h également**, ce qui nous permet alors de prendre en charge le litige.

NB : Le chauffeur signe au départ de nos usines un bon de chargement reconnaissant ainsi avoir chargé des produits en parfait état. Dès lors, **la marchandise circule sous la responsabilité du transporteur jusqu'à la signature du bon de livraison et de la lettre de voiture par le destinataire**. C'est pourquoi nous demandons au destinataire de ne pas noter sur la **lettre de voiture** dans la case réserves au déchargement **« dégâts occasionnés lors du chargement »**, même si le chauffeur insiste et vous le demande, nous ne pourrions en tenir compte pour les raisons énoncées ci-dessus.

INCIDENT CONSTATE POSTERIEUREMENT A LA LIVRAISON DES MARCHANDISES (problème qualité, contenu des sacs non-conforme, problème sacherie,...)

1. Afin d'être réglé dans les plus brefs délais, le litige doit nous être signalé par écrit et **systématiquement constaté par un cadre de TIMAC AGRO (DR, DA)**.
2. La marchandise mise en cause doit être :
 - **identifiable et quantifiable (étiquette, numéro de lot,...),**
 - **stockée à l'abri, sur un plancher isolant ou palette pour les sacs et big-bags, sur un sol sec et propre pour le vrac.**

Les produits « **détruits** » **ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation, de même que les produits livrés depuis plus d'un an.**

Remarque :

Les recommandations générales de stockage de nos produits sont décrites dans la plaquette
« Guide des bonnes pratiques de stockage, manutention, épandage des engrais solides »



CONSTESTATION DE TITRE

Les contestations de titre font l'objet d'un prélèvement contradictoire, en présence d'un représentant du distributeur, d'un représentant de TIMAC AGRO habilité.

Si les 2 parties n'arrivent pas à se mettre d'accord sur l'échantillonnage, la mise en œuvre d'un huissier de justice pourra être proposée.

A défaut, prise d'échantillon devra être prise en commun entre le client et Timac Agro avec conservation d'un échantillon pour chaque partie.

Les échantillons analysés sont **prélevés selon les normes officielles** (les méthodes d'échantillonnages de l'annexe 4 du règlement CE n°2003/2003 du 13/10/2003), **sur des marchandises identifiables et représentatives du volume mis en cause.**

Méthode d'échantillonnage/prélèvement :

VRAC / BIGBAG			
Taille du lot	<2,5T	2,5T<x<80T	> 80T
Nombre de prélèvements mini	7	$\sqrt{\square}20 \times \text{nb Tonnes du lot}$	40
CONDITIONNE (25-35-50kg)			
Taille du lot	5 à 16 sacs	17 à 400 sacs	> 400 sacs
Nombre de prélèvements mini	4	$\sqrt{\square}\text{nb de sacs}$	20

Poids de l'échantillon global pour analyse	4 kg
TIMAC AGRO conserve un échantillon contradictoire	4 kg
Poids Total prélevé	8 kg

Le prélèvement sur Vrac se fera à l'aide d'une canne de prélèvement normée:



L'analyse est ensuite confiée aux laboratoires suivants (certifiés COFRAC) :

- **SGS MULTILAB**
65 rue Ettore Bugatti – Technopôle du Madrillet
BP 90014
76801 St Etienne du Rouvray Cedex
- **LDAR**
Pôle du Griffon
180 rue Pierre-Gilles de Gennes – Barenton-Bugny
02007 Laon Cedex



Rappel : les normes en vigueur sont les normes CE2003/2003 du 13/10/2003 ou NFU pour nos produits fertilisants commercialisés en France.

Ces procédures simples visent à régler toute forme de litige efficacement et rapidement et à vous assurer un meilleur service.

Nous vous remercions d'en informer vos dépôts ainsi que vos clients agriculteurs.