



DIRECTIVE DE QUALITÉ DANONE BELGIUM

DANONE adopte une **démarche « Qualité » sur toute la chaîne** qui va du choix des matières premières/emballages jusqu'à la vente en linéaire, avec l'objectif final d'assurer à ses consommateurs des **produits d'une qualité optimale et d'une présentation irréprochable**.

La réalisation de cet objectif implique des engagements de la part de DANONE mais également de la part des opérateurs aux stades ultérieurs de la chaîne de distribution.

Abréviations :

EDP : Essential Dairy & Plant Based

ELN: Early Life Nutrition (les aliments pour bébé de la marque Nutrilon & Olvarit)

FEFO: First Expiry, First Out

GDP: Good Distribution Practices

DDM: date de durabilité minimale (« à consommer de préférence avant le ... »)

DLC: date limite de consommation (« à consommer jusqu'au ... »)

Dans le présent document, le terme « date de péremption » est utilisé pour désigner les DDM/DLC.

ARTICLE 1 - Engagements de DANONE

DANONE s'engage à :



- soumettre les produits à un **contrôle rigoureux de qualité tout au long de la chaîne** sous son contrôle (soit jusqu'à la livraison au client),
- stocker les produits finis dans le respect des **bonnes pratiques d'entreposage** (GDP),
- adopter des **dates de péremption** qui soient adaptées aux caractéristiques de chaque produit.

DANONE met tout en œuvre pour :

- ELN : livrer de produits ayant une **DDM minimale de 3 mois** (= 90 jours) de durée de vie restante
- Eaux : livrer les produits dont la durée de conservation est d'au moins **un tiers de la durée totale du produit**.
- EDP : livrer des produits laitiers dont la durée de conservation restante est **d'au moins 15 jours**, sauf disposition contraire dans le contrat. Pour les produits végétaux, la durée minimale de conservation restante est déterminée par la catégorie de produit (voir la fiche technique du produit).



ARTICLE 2 - Engagements du client

Le client s'engage à :

- stocker tous les produits dans **de bonnes conditions de conservation spécifiées ci-après** aussi bien dans ses entrepôts qu'en magasins. Les **conditions d'expédition** des produits doivent être conformes à ces exigences de stockage, spécifiées dans annexe 1.
- mettre en place un **plan de lutte contre les nuisibles**: pour éviter l'intrusion et la prolifération de nuisibles dans les lieux de stockage et les points de distribution du client. Dans une démarche d'amélioration continue des bonnes pratiques d'hygiène, ce plan doit faire l'objet de mesures préventives et correctives, ainsi que d'un suivi formel.
- assurer la **sûreté de son site** de façon à assurer l'intégrité des produits (notamment en s'assurant que les produits mis en rayon ne soient pas endommagés ou salis – par ex : boîtes enfoncées, couvercles cassés, présence de poussière sur les unités de vente), et éviter tout acte potentiel de vol ou malveillance (sabotage, vandalisme, terrorisme...). Les mesures prises doivent concerner à la fois les structures des bâtiments et le recrutement et la formation du personnel.
- gérer la rotation des stocks en respectant le **principe FEFO** pour tous les catégories de produits.
- faire en sorte que les produits vendus et/ou offerts aux consommateurs portent une **date de péremption non encore atteinte**, notamment par une gestion des commandes adaptée au délai d'écoulement.

DANONE peut, ponctuellement, livrer des produits ayant une **date de péremption inférieure à la date de péremption de livraisons précédentes**, compte tenu des contraintes liées aux normes de qualité et à leurs délais d'agrégation, et par application du principe de précaution. Dans cette hypothèse, le client ne pourra en aucun cas refuser la livraison ou appliquer une pénalité.

En conséquence, l'arrivée à expiration ou le dépassement de la date de péremption, de même que le non-respect par le client des prescriptions ci-dessus, ne peuvent pas engager la responsabilité de DANONE, ni donner lieu au retour des produits concernés.

DANONE ne saurait assumer quelque responsabilité que ce soit en cas de non-respect par le client de ces prescriptions.

ARTICLE 3 - Conditions de manipulation et de stockage

Le client s'engage, dès la livraison des produits, à ce que les produits :

- soient manipulés **avec précaution** (notamment ne pas lancer ou écraser les produits)
- soient entreposés **à l'endroit et à plat**
- soient manipulés avec un **col de cygne** (pas un cutter), de préférence Secumax : avec protection permanente de la lame (lame non cassable)
- soient stockés **à l'intérieur** dans un endroit propre, aéré et sans odeur, à l'abri du gel, de la chaleur et de l'humidité

Les conditions de stockage à respecter sont détaillées, en fonction de la catégorie des Produits, dans l'annexe 1.A .1 « *Conditions de stockage* ».

Ces conditions sont applicables même dans le cas où le produit serait non conforme et destiné à un retour.



L'utilisation de palettes en bois traitées avec des substances chimiques, capables d'apporter des résidus qui peuvent contaminer les produits est interdite.

ARTICLE 4 - Traçabilité et étiquetage des palettes

DANONE communique toutes les informations requises en matière de traçabilité, conformément à la réglementation en vigueur.

L'ensemble des palettes vers les Points de livraison comporte une étiquette avec numéro de SSCC.

Des compléments sur l'identification des produits sont apportés en annexe 1B « Identification des Produits ».

La responsabilité de DANONE en matière de traçabilité s'arrête à l'identification des produits jusqu'au point de livraison. Le client a la responsabilité de l'identification, au sein de son circuit de distribution, des produits livrés par DANONE.

Le client s'engage expressément à **justifier, à tout moment**, de la traçabilité des produits, à la demande de DANONE et/ou de toute autorité administrative. Cette traçabilité doit être basée sur le numéro d'article et la date de péremption et/ou le numéro de lot. Ces détails sont indiqués sur chaque bon de livraison, chaque facture et chaque emballage, qu'il s'agisse d'une palette, d'une boîte ou d'un emballage individuel.

DANONE n'accepte aucune réclamation, pénalité ou demande d'indemnisation concernant d'éventuelles non-conformités à des exigences spécifiques d'étiquetage émanant du client, dès lors que ces exigences n'auraient pas fait l'objet d'un accord préalable et exprès. Toute déduction effectuée unilatéralement par le client à cet égard constituera un incident de paiement et s'agit d'un acte illégal (auquel s'appliquent des intérêts conformément à la loi concernant la lutte contre le retard de paiement du 2 août 2002).

Dans le cas où le client déciderait de **donner des produits** (à une banque alimentaire ou une association par exemple), celui-ci devra s'assurer :

- de la conformité du produit, et
- du respect des règles de traçabilité conformément au Règlement CE n°178-2002 du 28 janvier 2002 et à l'AR du 14/11/2003 relatif à l'autocontrôle, à la notification obligatoire et à la traçabilité dans la chaîne alimentaire.

ARTICLE 5 - Réclamations de qualité, retraits et rappels



Le Règlement n°178/2002 du 28 janvier 2002 établit les principes et les prescriptions généraux de la **législation alimentaire** et décrit les **responsabilités des opérateurs en cas de risque ou de suspicion de risque** lié à la sécurité des aliments.

Les modalités pratiques d'application de ce règlement et la répartition des responsabilités pour l'ensemble des produits vendus par DANONE sont décrites dans la **procédure de gestion des réclamations de qualité, retraits et rappels** reproduite en annexe 2 que le client s'engage à respecter.

Toute réclamation, pénalité ou demande d'indemnisation relative à un retrait/rappel de produits devra faire l'objet d'un accord préalable et exprès écrit de la part de DANONE, à l'exception des dispositions suivantes. DANONE pourra accepter de prendre en charge les coûts de retrait/rappel effectivement supportés et dûment justifiés par le client dans le cadre de procédures de



retrait/rappel mises en œuvre en raison d'un défaut de conformité du produit résultant d'une faute de DANONE.

ARTICLE 6 - Vente en ligne



Dans le cas où le client propose les **produits à la vente sur un site** de vente en ligne, en complément de son activité de distribution en points de vente physiques de commerce de détail, il s'engage à :

- diffuser exclusivement les **visuels et argumentaires transmis et/ou validés par DANONE** ;
- ce que les **visuels** des produits soient suffisamment qualitatifs afin de permettre aux consommateurs de disposer de toutes les informations nécessaires à leur achat ;
- ce que toutes les **mentions obligatoires** légales relatives à la vente des produits figurent à proximité immédiate des visuels dans le respect du Règlement concernant l'information du consommateur sur les denrées alimentaires (INCO) ;
- respecter la **réglementation** applicable en matière de commerce électronique, et notamment de vente à distance ;
- mettre en place des **conditions de livraison** permettant de garantir les **conditions de conservation** nécessaires au maintien de l'intégrité des produits jusqu'à leur livraison aux consommateurs ;
- **mettre à jour son site internet dans les 3 jours** de la réception de nouvelles informations relatives aux produits transmises par DANONE.



ANNEXE 1 – QUALITÉ

1.A.1. Conditions de stockage

Conditions de stockage		Risque qualité	EDP	Waters	ELN
Lieu	Stockage à l'intérieur	Altération des produits	x	x	x
Propre	Zone de stockage propre et nettoyée régulièrement afin de garantir l'intégrité matérielle de nos produits (poussières, déchets, nuisibles, etc.)	Altération matérielle des produits (impact sur l'image de nos marques)	x	x	x
Aéré et sans odeur	Produits conservés dans un endroit aéré (ventilation adéquate, espacement entre les stocks, éviter la condensation) et à l'abri des odeurs (éviter le stockage à proximité des produits odorants, ex : lessives, pneumatiques, peintures, solvants, hydrocarbures.)	Développement de moisissures à l'extérieur des produits Altération goût/ odeur	x	x	x
Température	Produits conservés à l'abri du gel.	Altération des qualités organoleptiques (texture, perte en gaz...) Décarbonatation de l'eau minérale naturelle.	x	x	x
	Respect de la chaîne du froid garanti Température pour les Produits laitiers frais et les Produits végétaux frais : ≤ 7 °C, sauf si mentionné autrement sur l'emballage	Altération du produit, risque sanitaire	x		
	Produits conservés à l'abri de la chaleur (max 35°C à l'intérieur des produits) Stockage recommandé entre 2°C et 36°C	Décarbonatation de l'eau minérale naturelle Altération du goût (dégradation des arômes) Perte de gaz pour les eaux gazeuses		x	
	Produits conservés à une température permettant de garantir	Altération des produits			x



Conditions de stockage		Risque qualité	EDP	Waters	ELN
	toutes leurs qualités, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> entre 5 et 30°C pour les produits d'alimentation infantile et les laits infantiles en poudre entre 5 et 25°C pour les laits infantiles liquides 				
Humidité	Produits conservés à l'abri de l'humidité En particulier : sols conçus de façon à ne pas retenir l'eau (revêtements sols, pente et évacuations adaptées)	Développement de moisissures à l'extérieur des produits Altération goût/ odeur	x	x	x
Lumière	Produits stockés à l'intérieur et à l'abri de la lumière, y compris les palettes déhoussées (même partiellement)	Altération matérielle des emballages (décoloration, déformation bouteilles par exemple) Altération Produit (décarbonatation, développement de moisissures, altération du goût et de la couleur)	x	x	x

1.A.2 Conditions de stockage spécifique vente en ligne

Afin de garantir la qualité des Produits, DANONE recommande aux clients de ne pas stocker et livrer les produits directement au contact de produits odorants, notamment les produits du rayon Droguerie – Parfumerie – Hygiène (DPF).

1.B - Identification des produits

Tous les produits sont identifiés de manière unique avec

- une **date de péremption** (DDM/DLC),
- un **code article** (par exemple EAN) et
- un **numéro de lot**.

Ces informations figurent sur l'emballage primaire (= unité de consommation) et l'emballage secondaire (par exemple, carton/plateau/emballage) ou peuvent être lues à partir du plateau d'un emballage primaire. En outre, les palettes sont identifiées par un numéro SSCC.

Le **bon de livraison** contient les informations suivantes

- la quantité totale d'une livraison



- l'identification de chaque palette (SCC) et pour chaque palette :
 - le GTIN et la désignation des unités logistiques
 - leurs quantités
 - les numéros de lots
 - la date de péremption de chaque produit sur cette palette.

Le client s'engage à assurer la **conservation de ces informations et la traçabilité des produits** (au minimum code produit et date de péremption) à compter de leur livraison.

1.C - Retours

Tous les retours et rejets seront traités conformément à ce qui est stipulé dans le Supply Chain Guidebook de DANONE : <https://www.danonebelgie.be/fr/conditions-generales-de-vente/>.



ANNEXE 2 Procédure de gestion des réclamations de qualité, retraits et rappels

DEFINITIONS

Réclamation de qualité : toute expression d'insatisfaction (orale ou écrite) d'un consommateur, d'un patient, d'un client, d'un détaillant, d'un soignant, d'un professionnel de santé, d'une infirmière, d'une autorité sanitaire, etc. à l'égard de DANONE, dont la raison est liée à la qualité, à la vente et/ou à la commercialisation d'un produit DANONE.

Retrait : une mesure visant à empêcher la distribution et l'exposition à la vente d'un produit, ainsi que son offre au consommateur, pour des raisons de qualité. Le retrait peut intervenir tant que le produit est disponible dans les magasins mais n'est pas encore vendu : il est alors retiré des rayons ou des entrepôts.

Rappel (recall) : toute mesure visant à empêcher, après distribution, la consommation ou l'utilisation d'un produit par le consommateur et/ou à l'informer du danger qu'il court éventuellement s'il a déjà consommé le produit, pour des raisons de sécurité alimentaire. Le rappel intervient pour les produits qui sont déjà sur le marché : les consommateurs doivent alors rapporter aux magasins les produits concernés ou les détruire. Des campagnes d'information (presse, radio, etc.) relaient ces mesures de rappel.



Cette procédure a pour **objet** de définir les conditions et modalités à respecter par DANONE et le client dans le cadre de la gestion des éventuelles réclamations de clients professionnels ou de consommateurs, et à la gestion des retraits et des rappels concernant les produits aux marques de DANONE, conformément à la réglementation en vigueur.



TRAÇABILITÉ

Conformément à la réglementation en vigueur, il est rappelé que l'obligation de DANONE en matière de traçabilité s'arrête à l'identification des points qu'elle aura livrés (ou aux points d'enlèvement, le cas échéant). Le client s'engage à assurer le suivi des produits qui lui auront été livrés par DANONE au sein de son circuit de distribution.



Le client informera DANONE de tout changement concernant ses personnes de contact joignables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au moyen d'un e-mail adressé au Crisis Manager de DANONE. Le Crisis Manager de DANONE est disponible 24/7.

Les coordonnées du Crisis Manager DANONE :

Sofie Buekers, +32 479565718, sofie.buekers@danone.com



Réclamations de qualité de la part d'un consommateur ou un client professionnel

En cas de réclamation d'un consommateur (ou d'un client professionnel) auprès du client concernant la qualité des produits de DANONE, **le client s'engage à la transmettre sans délai (dans les 48 heures suivant la notification par le consommateur) au service consommateur de DANONE.**

Coordonnées du service consommateurs <https://www.danone.be/fr/contact>:



Produits laitiers & Eaux : 0800 13457 (BE), 800 23637 (LUX) ou Consumer.belux@danone.com

Alpro : 0800 94085 (BE), 8002 2155 (LUX) ou Consumer.belux@danone.com

Provamel : 0800 99035 (BE), 0800 0229365 (NL*) ou Consumer.belux@danone.com

* Les produits Provamel sont commercialisés aux Pays-Bas à partir de la Belgique.

Nutricia - Nutrilon & Olvarit : 0800 16 685 ou info.nutrition@nutricia.be

Nutricia - nutrition médicale : 0800 99 486 ou info.medical@nutricia.be

En cas de remise d'échantillons, des photos de la réclamation ou de corps étrangers par le consommateur, le client les tiendra à disposition de DANONE.

A la demande du client, une copie de la réponse faite au consommateur lui sera adressée.

Le client peut également orienter le consommateur vers le service consommateur de DANONE.

Pour évaluer la réclamation, nous avons besoin des informations suivantes et des échantillons de la plainte (et, le cas échéant, des photos et/ou du corps étranger) à conserver pour analyse :

- nom du produit
- variété/arôme
- quantité des unités concernées
- date de péremption
- numéro de lot
- description exacte de la plainte

DANONE mettra immédiatement ces informations à la disposition de l'usine de production afin qu'elle puisse lancer une enquête sur base des données fournies.

Le service consommateur demandera des photos et/ou des échantillons de la réclamation, ce qui permettra de mieux comprendre le problème et de mener une enquête plus approfondie.

Le département Qualité et Sécurité alimentaire de DANONE assure le suivi des réclamations de qualité. Une enquête systématique est menée sur base de laquelle une réponse est donnée à la personne qui a signalé la plainte. Cette réponse comprend les résultats de l'enquête et toute action d'amélioration mise en œuvre suite aux résultats de l'enquête.

En cas d'urgence en dehors des heures de bureau concernant les aliments pour bébés, veuillez appeler le +32 16 27 13 18.



Alerte à l'initiative de DANONE

Si DANONE considère, suite à un contrôle analytique ou par tout autre moyen, inclus l'analyse des risques pour déterminer s'il s'agit d'un défaut de qualité ou d'un problème de sécurité alimentaire, que des produits qu'elle a livrés au client sont impropres à la consommation et/ou préjudiciables à la santé, elle en informera le client et lui communiquera son plan d'action et ses recommandations d'action à mettre en place par le client.

Alerte à l'initiative du client

Si à la suite d'un contrôle analytique des produits ou par tout autre moyen, le client considère ou a des raisons de penser que des produits en sa possession sont **impropres à la consommation et/ou préjudiciables à la santé, ou seulement susceptibles de l'être**, il en informera le service consommateur de DANONE immédiatement (coordonnées ci-dessus) en mettant en copy quality.belux@danone.com.

Le client transmettra immédiatement **par écrit les éléments concrets** (données analytiques, résultats, échantillons, corps étrangers, références, traçabilité, code EAN de l'article, code SSCC palettes, numéro de lot, DDM, quantité, lieu et conditions de stockage...) qui l'ont conduit à une telle conclusion.



Dans le cas où la consommation des produits pourrait générer un **risque pour la santé des consommateurs ou un risque d'image pour l'enseigne** concernée, le client pourra engager un blocage des produits issus du/des lot/s objets de l'alerte **UNIQUEMENT** dans l'entrepôt, le point de vente ou chez le client professionnel concerné et devra informer DANONE pour une prise de décision concertée avant tout blocage concernant plusieurs magasins.



Il est précisé ici que le client s'interdit de procéder à tout retrait de produits DANONE sans avoir recueilli **l'autorisation préalable et écrite de DANONE ou une demande écrite et motivée par les autorités compétentes**. DANONE ne prendra en charge les frais associés audit retrait de produits que si elle l'estime justifié eu égard à la nature de l'incident et si l'incident Qualité relève de sa responsabilité.

De manière générale et afin de garantir une réaction rapide, le client informera DANONE sans délai, dès suspicion d'une anomalie, au détriment le cas échéant de l'exhaustivité des informations.

NOTIFICATION OBLIGATOIRE & COMMUNICATION

Notification obligatoire

De manière générale et **si cela s'avérait nécessaire, DANONE notifiera aux autorités compétentes le risque identifié et les mesures mises en œuvre** pour limiter ce risque après études et analyses des documents qui lui auront été communiqués et du résultat des analyses de risques qu'elle aura menées. DANONE informera le Client de la notification s'il est à l'origine de l'alerte ou s'il est concerné.

Si le client effectue une notification sur un produit de DANONE, il devra avoir au préalable effectué, en collaboration avec DANONE, une **analyse de risques**. De plus, le client devra sans délai communiquer une copie de la notification au contact de crise, identifiés ci-dessus.



Communication à des tiers autres que les autorités

En tout état de cause et s'agissant des produits de DANONE, **le client s'interdit de procéder à toute communication publique** sous quelque forme que ce soit (orale, écrite, audiovisuelle, ...) relative à un incident sur les produits de DANONE. Si DANONE souhaite procéder à une communication et/ou répondre à une demande de communication relative à un incident, le client s'engage à établir et à transmettre à DANONE tout document et/ou information nécessaire en temps utile.

Réciproquement, **DANONE s'engage à consulter le client** en cas de communication sur un incident dans laquelle le client pourrait être mentionné. DANONE s'engage à faire valider toutes les communications qui impliqueront l'enseigne, le point de vente ou un client professionnel.

RETRAIT & RAPPEL DE PRODUITS

Après étude et analyse des documents qui lui auront été communiqués et du résultat des analyses de risques qu'elle aura menées, DANONE se rapprochera du client pour procéder, si cela s'avérait nécessaire, à tout retrait et/ou rappel de produits au niveau national et précisera les éléments de traçabilité relatifs à l'alerte.



Dans un but de coopération, le client s'engage, le cas échéant et sur demande de DANONE, à **informer sans délai, l'ensemble des entrepôts et points de vente concernés**, afin d'ordonner le retrait des produits concernés des rayons et d'ordonner la consignation des produits encore en stock dans le strict respect des éléments de traçabilité relatifs à l'alerte, et ce en accord avec les actions demandées par DANONE.

En cas de suspicion d'incidents Qualité, rendant potentiellement les produits impropres à la consommation et/ou préjudiciables à la santé et en l'absence de résultat d'analyse microbiologique ou chimique probant, le client s'interdit de procéder à un retrait de produits sans avoir recueilli l'autorisation préalable et écrite de DANONE ou une demande écrite et motivée des autorités compétentes, étant ici précisé que DANONE ne prendra en charge les frais associés audit retrait de produits que si elle l'estime justifié eu égard à la nature de l'incident et si l'incident Qualité relève de sa responsabilité.

En cas de produits manifestement et explicitement impropres à la consommation et/ou préjudiciables à la santé, le client est autorisé à faire cesser la commercialisation des produits concernés UNIQUEMENT dans le(s) entrepôt(s) ou le(s) point(s) de vente concerné(s). Dans un tel cas, DANONE évaluera avec le client a posteriori la pertinence des actions entreprises par le client et des coûts associés par rapport à la nature de l'incident et de la responsabilité des 2 parties.

Dans tous les cas, **DANONE sera seule responsable de la transmission des éléments de communication** concernant la situation après de l'AFSCA et autres parties externes.



DEVENIR DES STOCKS ET INDEMNISATIONS

DANONE et le client conviennent de coopérer afin de déterminer, au cas par cas (au regard des lots de produits concernés) et en cas de besoin, les **modalités logistiques de destruction des seuls produits concernés par une alerte.**



Pour cela, il est demandé au client de **remonter les données chiffrées en cumul par entrepôt/point de vente/clients professionnels** (les remontées en direct par les clients professionnels/points de vente ne seront pas acceptées) sous un délai de **3 mois à compter de la date d'émission du retrait et/ou rappel.**

Etant ici précisé que les frais qui seront générés à cette occasion seront supportés au prorata de la responsabilité respective de DANONE et du client. Ces frais ne pourront pas faire l'objet d'un forfait et devront être dûment justifiés.

Toute destruction devra impérativement donner lieu à la communication d'un **certificat de destruction**. Le certificat de destruction fourni devra mentionner a minima : le type de destruction et les quantités par référence et par date de péremption.

.....