

	GESTION DES RÉCLAMATIONS ADHÉRENTS	Référence : PR 9.1-2
		Indice : 04
		Page : 01/02

1. Objet

Cette procédure a pour objet de définir les dispositions prises pour prendre en compte les réclamations de nos adhérents depuis leur enregistrement jusqu'au règlement.

2. Domaine d'application et responsabilité

Elle s'applique aux litiges sur des cultures suite à l'utilisation de semences et à l'application de produits phytosanitaires ou fertilisants vendus par la coopérative.

3. Définitions

Agrofournitures ou **Marchés** : produits nécessaires à l'exploitation agricole (semences, fertilisants, phytosanitaires, graineterie)
Conseiller : toute personne qui a acquis des connaissances suffisantes et fournit des conseils sur la lutte contre les ennemis des cultures et l'utilisation des produits phytopharmaceutiques en toute sécurité, à titre professionnel ou dans le cadre d'un service commercial, notamment les services de conseils privés indépendants et les services de conseils publics, les agents commerciaux, les producteurs de denrées alimentaires et les détaillants, le cas échéant.
Fertilisants : produits de nutrition des plantes
Phytosanitaires : produits de santé végétale

4. Informations complémentaires

documents de référence : Norme ISO 9001 chapitre 9.1.2 "satisfaction du client"
Arreté du 30 juin 2014 modifiant l'arrêté du 25 novembre 2011 relatif au référentiel de certification pour l'activité distribution de produits phytopharmaceutiques à des utilisateurs professionnels

5. Diffusion

1	SQ	1	DG	30	SILOS	1	INF		EXE	1	DEV		ENT
1	PER	1	APP		CER	1	LOG	1	SEM				

6. Modifications

21/10/09	Création sous référence PR 8.5-3	Indice 00
17/05/11	Mise en commun de la procédure applicable à la coopérative et à la SAS SENAP	Indice 01
17/10/14	Terme Chef de secteur remplacé par Conseiller	Indice 02
03/08/15	Harmonisation des systèmes qualité dans le cadre de la fusion	Indice 03
25/07/17	Prise en compte des exigences de la version 2015	Indice 04

Nom :	S. MAUPOU	Nom :	F. LUBIN	Nom :	G. RIVET
Visa :	SM	Visa :	FL	Visa :	GR

RÉDACTION

VALIDATION

APPROBATION

