

STANDARDISATION DES MOTIFS DE NON-CONFORMITÉ QUI PEUVENT SURVENIR À LA RÉCEPTION D'UNE COMMANDE DE VÉGÉTAUX DANS LA FILIÈRE DE L'HORTICULTURE, DE LA FLEURISTERIE ET DU PAYSAGE



NON-CONFORMITÉS CONSTATABLES À LA RÉCEPTION LORS DU DÉCHARGEMENT



1.1 Litige transport lié aux dates, horaires ou documents de transport

Camion arrivé en retard de livraison, absence de documents de livraison : bon de livraison, lettre de voiture (CMR)



1.2 Livraison avec un véhicule inapproprié

À l'ouverture du camion, la température constatée n'est pas conforme malgré une demande spécifique formulée. Exemple : groupe température dirigée non allumé...



1.3 Écart de quantité d'unités logistiques

Nombre de supports/rolls/caisses/etc. reçu différent du nombre prévu indiqué sur le bon de livraison.



1.4 Mauvais état de l'unité logistique constaté

Roll tombé, étage cassé, film déchiré, plancher défoncé, produits en vrac dans le camion, déchargement impossible à réaliser en sécurité, etc. À mentionner sur la lettre de voiture (CMR) auprès du transporteur.



1.5 Constatation immédiate de l'état non conforme des marchandises dans leur ensemble

Plantes assoiffées, plantes gelées, etc.



NON-CONFORMITÉS CONSTATABLES À LA RÉCEPTION ET/OU SOUS 48H MAXIMUM



2.1 Litige sur produit non commandé

Produit reçu mais non commandé (quelle que soit la quantité).



2.2 Litige sur quantité commandée et reçue (en plus et/ou en moins)

Produit commandé mais quantités reçues différentes des quantités présentes sur le bon de livraison et/ou la facture.



2.3 Casse produits

Produits morts, pots cassés, etc.



2.4 Problème qualité phytosanitaire

Présence de ravageurs ou maladie constatée (hors cas exceptionnel décelable après 48h), passeport phytosanitaire faux ou absent, etc.



2.5 Problème d'aspect produit

Avancement non conforme : produit d'une taille/dimension non conforme, stade de floraison non conforme, absence de tuteur, etc.



2.6 Problème de qualité lié à l'étiquetage du produit

Absence ou mauvaise étiquette/chromo, absence ou mauvais code barre, prix de vente absent, produit non identifiable, etc.



2.7 Erreur de facturation

Prix facturé non conforme au prix de la commande.