



COURRIER CLIENT EXPORT / CUSTOMER MAIL EXPORT

Madame, Monsieur, chers Clients,

Vous avez été nombreux à répondre à notre enquête de satisfaction et nous vous en remercions.

Deux pistes d'amélioration nous ont été indiquées sur des non conformités, ou réclamations intervenant :

- durant le transport constaté à réception
- sur les marchandises livrées

Ainsi nous avons le plaisir de vous proposer et apporter en toute transparence, les informations suivantes afin de faciliter le traitement d'incidents ponctuels.

INCIDENTS DURANT LE TRANSPORT MARITIME :

- En cas de vente CIF/exW, il vous incombe, en tant que client, de contacter votre transporteur et votre assurance en cas de dommages liés au transport. Voir le courrier complémentaire dans la liasse documentaire.

INCIDENTS SUR LES MARCHANDISES :

Pour les incidents relatifs à l'état de la marchandise lors de la réception à destination :

- Apporter le maximum d'informations sur la situation (si produit manquant, endommagé indiquer leur nombre,
- Prendre des photos/video
- Indiquer impérativement : le nom des produits, le volume concerné par le litige, les éléments de traçabilité (numéro de lot en particulier, ou les informations inscrites sur l'emballage), la date de constat et son lieu.
- Utiliser le document présenté ci-dessous ou le lien vers le questionnaire pour nous guider vers la compréhension des défauts.
- Pour ce type d'incident l'information doit impérativement arriver au maximum 1 mois après réception de la marchandise.

Pour les autres incidents sur la marchandise :

- Apporter le maximum d'informations sur la situation dans un délai maximum de 15 jours à partir de l'alerte.
- Prendre des photos/video de bonnes qualité
- Indiquer impérativement : le nom des produits, le volume concerné par le litige, les éléments de traçabilité (numéro de lot en particulier, ou les informations inscrites sur l'emballage), la date de constat et son lieu.
- Utiliser le document présenté ci-dessous ou le lien vers le questionnaire pour nous guider vers la compréhension des défauts.
- Toute réclamation via l'entrepôt de distribution sera non recevable 2 mois avant DDM.
- Toutes autres réclamations de consommateur associées au contenu sont recevables jusque DDM + 1 mois.
- Le déchargement des containers au port est sous la responsabilité des transports et stockage locaux

Pour les résultats analytiques sur les qualités nutritionnelles et bactériologiques des produits :

En ce qui concerne les résultats d'analyse sur les qualités nutritionnelles et bactériologiques des produits : en cas de désaccord sur les résultats d'analyse, les deux parties doivent parvenir à un accord en utilisant un laboratoire expert externe disposant de méthodes officielles reconnues.

Sans respect de ces délais, les incidents ne pourront pas être traités par le groupe Lactinov faute d'informations nécessaires.

V03/2025

Nos services commerciaux et qualité restent naturellement à votre écoute pour vous accompagner au mieux en cas d'incident.

REQUEST FOR FURTHER INFORMATION : EXPORT CUSTOMER COMPLAINT DEMANDE DE COMPLÉMENT D'INFORMATION : RÉCLAMATION CLIENT EXPORT		P111				
Please send back this document duly completed by email to the concerned Quality Department Veuillez retourner ce document dûment complété par email au service qualité concerné						
◆ Date of complaint Date réclamation ◆ Internal number of complaint N° interne réclamation ◆ Container unloading date Date de déchargement du container	① Lactinov Ab l.boulet@lactinov.fr ② Lactinov Br s.lhomel@lactinov.fr ③ Baby Drink : m.cretel@babydrink.fr ◆ Customer Client ◆ Place where default was detected Lieu de détection					
1° / PRODUCT IDENTITY / IDENTITE PRODUIT ◆ Product Name ◆ Format / Format ◆ Production Date Date de fabrication ◆ Batch number N° de lot ◆ Production Time Heure ◆ Best Before Date ◆ Quantity affected Quantité touchée						
2° / NATURE OF THE COMPLAINT / NATURE DE LA RECLAMATION ◆ Reason of the complaint / Motif de la réclamation The complaint concerns / La réclamation concerne : <table border="0"> <tr> <td> ☐ The Product / Le produit ☐ Rotten milk / Lait caillé ☐ Texture / Texture ☐ Defect of taste - smell / Défaut goût - odeur ☐ Foreign body / Corps étranger ☐ Other / Autre </td> <td> ☐ The packaging / L'emballage ☐ Bottle/Brick integrity / Intégrité Bouteille/ Brique ☐ Cap default / Défaut Bouchon ☒ Label Default / Défaut Etiquette ☐ Defect of Marking / Défaut Marqu. ☐ Other / Autre </td> <td> ☐ Transport was / Les incoterms étaient : ☐ EXW ☐ CFR ☐ CIF </td> <td> ☐ Other / Autre </td> </tr> </table> Please indicate Proforma or Commercial Invoice number / Veuillez indiquer le numéro de Proforma ou le numéro de facture commerciale.....			☐ The Product / Le produit ☐ Rotten milk / Lait caillé ☐ Texture / Texture ☐ Defect of taste - smell / Défaut goût - odeur ☐ Foreign body / Corps étranger ☐ Other / Autre	☐ The packaging / L'emballage ☐ Bottle/Brick integrity / Intégrité Bouteille/ Brique ☐ Cap default / Défaut Bouchon ☒ Label Default / Défaut Etiquette ☐ Defect of Marking / Défaut Marqu. ☐ Other / Autre	☐ Transport was / Les incoterms étaient : ☐ EXW ☐ CFR ☐ CIF	☐ Other / Autre
☐ The Product / Le produit ☐ Rotten milk / Lait caillé ☐ Texture / Texture ☐ Defect of taste - smell / Défaut goût - odeur ☐ Foreign body / Corps étranger ☐ Other / Autre	☐ The packaging / L'emballage ☐ Bottle/Brick integrity / Intégrité Bouteille/ Brique ☐ Cap default / Défaut Bouchon ☒ Label Default / Défaut Etiquette ☐ Defect of Marking / Défaut Marqu. ☐ Other / Autre	☐ Transport was / Les incoterms étaient : ☐ EXW ☐ CFR ☐ CIF	☐ Other / Autre			
◆ Description of the complaint / Description de la réclamation (Thank you to be as comprehensive as possible in your description / Merci d'être le plus complet possible dans votre description)						
3° / ATTACHMENT(S) AND OBSERVATIONS / PIECE(S) JOINTE(S) ET OBSERVATIONS Photos, delivery order... / Photos, bon de livraison.						
The quality department commits itself to give the results of the investigation within 7 days upon receipt of this form / Le service qualité s'engage à transmettre les résultats d'investigation sous un délai de 7 jours après réception de cette fiche		Area reserved for Lactinov / Cadre réservé à Lactinov ◆ Recording number / N° enregistrement				

Florence VERNIERES
Directrice Qualité Groupe

V03/2025



CUSTOMER MAIL EXPORT

Dear partner,

Thanks for your kind feedback regarding our yearly satisfaction survey.

Management of claims has been identified as a possible improvement in our quality of service. Non conformity can of course happen during any cooperation.

In order to ease our treatment, we are glad to share in full transparency our methodology to facilitate treatment of any punctual demand.

For event linked to reception of goods at destination (final delivery point), during unloading of the container :

- Provide maximum details about the situation (If products are missing or damaged number of cartons must be listed)
- Provide photos or videos. Pictures and films must show all damaged cartons in the container before unloading in order to identify their position and must allow the markings on the top of each damaged brick to be seen.
- Mandatory information: name of product, quantity involved/damaged, traceability marking (batch number, production date, hour of production...), on top of brick or on the neck of bottle + date and place of observation
- Please summarize in the document below and help us to investigate.
- This type of damage shall be declared **within 1 month** from the date of reception at destination
- In case of CIF/exW sale, and in case of transport damage : See the supplementary letter in the document bundle.

For other event :

- Provide maximum details about the situation **within 15 days**
- Provide photos or videos (good quality)
- Mandatory information: name of product, quantity involved/damaged, traceability marking (batch number, production date, hour of production...), on top of brick or on the neck of bottle + date and place of observation
 - Please summarize in the document below and help us to investigate. Any additional descriptive information of the products (aspects, smell, conservation mode, mode of use...) will be highly appreciated for the root cause analysis.
- Claim occurring from logistics warehouse cannot be accepted in the last 2 months of shelf-life
- Any complaint received from a final customer must be investigated no later than 1 month after the expiry date of the product.
- Any failure to comply with these rules will result in the inadmissibility of this complaint.

For analytic results corresponding to nutritional and bacteriological qualities of the product :

Regarding results of analysis on nutritional and bacteriological qualities of the products: in case of disagreement regarding the analysis results, both parties must reach an agreement using an external expert laboratory with recognized official methods.

If above delays are not respected and details not sufficient to allow our investigations, we cannot deal with claim.

V03/2025

Our Sales and Q&A teams remain at your disposal to assist you during any process of claim.

REQUEST FOR FURTHER INFORMATION : EXPORT CUSTOMER COMPLAINT DEMANDE DE COMPLÉMENT D'INFORMATION : RÉCLAMATION CLIENT EXPORT		P111				
Please send back this document duly completed by email to the concerned Quality Department Veuillez retourner ce document dûment complété par email au service qualité concerné						
◆ Date of complaint Date réclamation ◆ Internal number of complaint N° interne réclamation ◆ Container unloading date Date de déchargement du container	① Lactinov Ab l.boulet@lactinov.fr ② Lactinov Br s.lhomme@lactinov.fr ③ Baby Drink : m.cretel@babydrink.fr ◆ Customer Client ◆ Place where default was detected Lieu de détection					
1° / PRODUCT IDENTITY / IDENTITE PRODUIT ◆ Product Name ◆ Format / Format ◆ Production Date Date de fabrication ◆ Batch number N° de lot ◆ Production Time Heure ◆ Best Before Date ◆ Quantity affected Quantité touchée						
2° / NATURE OF THE COMPLAINT / NATURE DE LA RECLAMATION ◆ Reason of the complaint / Motif de la réclamation The complaint concerns / La réclamation concerne : <table border="0"> <tr> <td> ☐ The Product / Le produit ☐ Rotten milk / Lait caillé ☐ Texture / Texture ☐ Defect of taste - smell / Défaut goût - odeur ☐ Foreign body / Corps étranger ☐ Other / Autre </td> <td> ☐ The packaging / L'emballage ☐ Bottle/Brick integrity / Intégrité Bouteillet/Brrique ☐ Cap default / Défaut Bouchon ☒ Label Default / Défaut Etiquette ☐ Defect of Marking / Défaut Marquage ☐ Other / Autre </td> <td> ☐ Transport was / Les incoterms étaient : ☐ EXW ☐ CFR ☐ CIF </td> <td> ☐ Other / Autre </td> </tr> </table> Please indicate Proforma or Commercial Invoice number / Veuillez indiquer le numéro de Proforma ou le numéro de facture commerciale			☐ The Product / Le produit ☐ Rotten milk / Lait caillé ☐ Texture / Texture ☐ Defect of taste - smell / Défaut goût - odeur ☐ Foreign body / Corps étranger ☐ Other / Autre	☐ The packaging / L'emballage ☐ Bottle/Brick integrity / Intégrité Bouteillet/Brrique ☐ Cap default / Défaut Bouchon ☒ Label Default / Défaut Etiquette ☐ Defect of Marking / Défaut Marquage ☐ Other / Autre	☐ Transport was / Les incoterms étaient : ☐ EXW ☐ CFR ☐ CIF	☐ Other / Autre
☐ The Product / Le produit ☐ Rotten milk / Lait caillé ☐ Texture / Texture ☐ Defect of taste - smell / Défaut goût - odeur ☐ Foreign body / Corps étranger ☐ Other / Autre	☐ The packaging / L'emballage ☐ Bottle/Brick integrity / Intégrité Bouteillet/Brrique ☐ Cap default / Défaut Bouchon ☒ Label Default / Défaut Etiquette ☐ Defect of Marking / Défaut Marquage ☐ Other / Autre	☐ Transport was / Les incoterms étaient : ☐ EXW ☐ CFR ☐ CIF	☐ Other / Autre			
◆ Description of the complaint / Description de la réclamation (Thank you to be as comprehensive as possible in your description / Merci d'être le plus complet possible dans votre description)						
3° / ATTACHMENT(S) AND OBSERVATIONS / PIECE(S) JOINTE(S) ET OBSERVATIONS Photos, delivery order... / Photos, bon de livraison.						
The quality department commits itself to give the results of the investigation within 7 days upon receipt of this form / Le service qualité s'engage à transmettre les résultats d'investigation sous un délai de 7 jours après réception de cette fiche		Area reserved for Lactinov / Cadre réservé à Lactinov ◆ Recording number / N° enregistrement				

Florence VERNIERES
Group Quality Director

V03/2025

	REQUEST FOR FURTHER INFORMATION : EXPORT CUSTOMER COMPLAINT DEMANDE DE COMPLÉMENT D'INFORMATION : RÉCLAMATION CLIENT EXPORT	Màj : P1/1
---	--	---------------

Please send back this document duly completed by email to the concerned Quality Department
Veuillez retourner ce document dûment complétée par email au service qualité concerné :

① Lactinov Abbeville : l.boulet@lactinov.fr

② Lactinov Braine : e.lhomel@lactinov.fr

③ Babydrink : m.cretel@babydrink.fr

◆ Date of complaint Date réclamation	◆ Customer Client
◆ Internal number of complaint N° interne réclamation	◆ Place where default was detected Lieu de détection
◆ Container unloading date Date de déchargement du container	

1° / PRODUCT IDENTITY / IDENTITE PRODUIT	
◆ Product Name Libellé produit	
◆ Format Format	
◆ Production Date Date de fabrication	Example / Exemple :
◆ Batch number N° de lot	MAN 14/09/2015 03
◆ Production Time Heure	BBD10/07/2016
◆ Best Before Date DDM	15257 PD 16:04
◆ Quantity affected Quantité touchée	ou/or DD/MM/YYYY MAN 01/07/2022 22:18:24 A BBD 01/07/2022 09:39 Batch number Production time

2° / NATURE OF THE COMPLAINT / NATURE DE LA RECLAMATION			
◆ Reason of the complaint / Motif de la réclamation			
The complaint concerns / La réclamation concerne :			
☐ The Product / Le produit ☐ Rotten milk / Lait caillé ☐ Texture / Texture ☐ Defect of taste - smell / Défaut goût - odeur ☐ Foreign body / Corps étranger ☐ Other / Autre :	☐ The packaging / L'emballage ☐ Bottle/Brick integrity / Intégrité Bouteille/ Brique ☐ Cap default / Défaut Bouchon ☐ Label Default / Défaut Etiquette ☐ Defect of Marking / Défaut Marquage ☐ Other / Autre :	☐ Transport/ Transport Incoterms was / Les incoterms étaient : ☐ EXW ☐ CFR ☐ CIF	☐ Other / Autre : Please indicate Proforma or Commercial Invoice number/ Veuillez indiquer le numéro de Proforma ou le numéro de facture commerciale

◆ Description of the complaint / Description de la réclamation (Thank you to be as comprehensive as possible in your description / Merci d'être le plus complet possible dans votre description)

3° / ATTACHMENT(S) AND OBSERVATIONS / PIECE(S) JOINTE(S) ET OBSERVATIONS
Photos, delivery order... / Photos, bon de livraison...

◆ Recurrence / Récurrence ☐ YES / OUI ☐ NO / NON The quality department commits itself to give the results of the investigation within 7 days upon receipt of this form / Le service qualité s'engage à transmettre les résultats d'investigation sous un délai de 7 jours après réception de cette fiche	Area reserved for Lactinov / Cadre réservé à Lactinov ◆ Recording number / N° enregistrement : ◆ Follow-up of complaint made by (Stamp and Signature) / Suivi de la réclamation réalisé par : (Visa et Signature)
--	--



PROCEDURE IF THE GOODS WERE TO BE DAMAGED/LOST DURING THE SEA CARRIAGE

V04/2025

There are two potential scenarios:

- **HYPOTHESIS I** : Either a cargo insurance policy has been taken out,
or
- **HYPOTHESIS II** : no cargo insurance policy covers the shipment.

HYPOTHESIS I: A cargo insurance policy has been taken out

- Either by the Forwarder on the shipper's behalf
- Or by shipper himself/herself, through the Insurers he/she has chosen

The following procedure is common to both situations :

- When taking delivery of the goods, the consignee will make express, precise and comprehensive reserves on the sea-carrier's delivery receipt, commonly named « BAE ».
- Then, he will immediately confirm the reserves with a detailed description of the damage/loss to the sea-carrier or its local representative by registered delivery letter.
- If the damage turns out to be considerable, and with the sea-carrier's prior agreement, it is advisable to leave the goods where they are until the damage survey takes place.
- In all cases, the consignee will immediately request the average agent to carry out a damage survey **no later than three days after the delivery of the goods** (if the damage were noticeable at this time). The damage survey has to take place in the presence of the sea-carrier or its local representative; therefore, they have to be addressed a written notice inviting them to attend the damage survey.

If the sea-carrier or its local agent were not invited to attend the damage survey, they would be legally entitled to contest the findings of the survey.

The damage survey has to be carried out by an average surveyor. His full name, address and phone number appear on the face of the Certificate of Insurance that has been handed over.

As soon as the report of the damage survey is drawn up, the consignee is supposed to forward it to the shipper. Then, all the shipper has to do is to send it to the Forwarder, which will hand it over to the cargo insurers.

Nevertheless, the sooner the Forwarder is informed about any damage/loss, the better the interests of the shipper and the consignee will be defended.

- The Forwarder will build up a comprehensive file and forward it to its Insurers, in order that the



beneficiary gets a compensation for the damage/loss.

- If the shipper has taken out a cargo insurance policy through the Insurers he/she has chosen, he/she will have to build up the file on his/her own and forward it to his/her Insurers.

HYPOTHESIS II: No cargo insurance policy has been taken out

Without any prior notice from the shipper requesting the Forwarder to take out a cargo insurance policy on your behalf, there is no possibility to file for compensation with their cargo insurers.

It is nevertheless possible to put forward a claim for compensation directly with the sea-carrier, according to the terms on the back of the Bill of Lading. It is still very hard to get compensation.

The procedure to be followed by the consignee is the following:

- When taking delivery of the goods, the consignee will make precise and comprehensive reserves on the sea-carrier's delivery receipt, commonly named « BAE ». Then, he will confirm the reserves with a detailed description of the damage/loss to the sea-carrier or its local representative by recorded delivery letter.
- A joint damage survey has to be drawn up together with the sea-carrier's legal department or with the department usually in charge of such matters.
- If need be or if the goods were to be damaged significantly, he will not hesitate to request a counter-survey.
- He will forward as much information about the incurred expenses (cost estimation to get the goods repaired ...) as he can to the surveyor, so that the amount of the damage/loss is assessed as accurately as possible.
- He will build up a file with all the above-mentioned documents and put in a claim for compensation with the sea-carrier. The latter will then deal with the request.

It is worth to draw your attention on the fact that the sea-carrier will not fail to refer to the terms of International Conventions, and particularly those of the Convention of Brussels (Protocols of 1968 and 1979), according to which the sea-carriers' liability for damage/loss shall not exceed :

- Either 666.67 S.D.R.s. (Special Drawing Rights) pro damaged package or unit.
- Or 2 S.D.R. s. pro Kilo of gross weight of damaged/lost goods.

The Upper limit being applicable.



PROCEDURE DE TRAITEMENT DE RECLAMATION EN TRANSPORT MARITIME

V04/2025

Il y a deux scénarios possibles :

- Hypothèse I : Police d'assurance souscrite pour l'expédition
- Hypothèse II : Aucune police d'assurance ne couvre l'expédition
- Le litige s'entend par les dommages et les pertes matériels ainsi que les pertes de poids ou de quantité subis par les facultés assurées, y compris lorsque ces dommages et pertes résultent du chargement ou du déchargement effectué par l'assuré ou le bénéficiaire de l'assurance.

HYPOTHESE I : Envoi maritime couvert par une assurance « marchandises transportées »

- Soit souscrite par le transitaire pour le compte du chargeur.
- Soit souscrite par le chargeur auprès de la Compagnie d'Assurance de son choix.

Les dispositions suivantes sont similaires aux deux situations :

- Au moment de la prise en charge de la marchandise, le destinataire doit porter des réserves expresses, précises et complètes sur le Bon à Enlever appelé "BAE" de la Compagnie Maritime. Il doit ensuite et sans délai, confirmer ses réserves, par lettre recommandée avec accusé de réception à la Compagnie Maritime ou son Agent à destination, en insérant une description rigoureuse des dommages.
- Si les avaries apparaissent comme importantes, il convient, en accord avec la Compagnie Maritime ou son Agent, de laisser la marchandise sur place, en attendant qu'une expertise soit requise.
- Dans tous les cas, le destinataire doit diligenter, au plus tard, **dans les trois jours (jours fériés non compris) de la réception des marchandises** (si les dégâts sont constatés au moment du déchargement), une expertise **contradictoire** en présence de l'Armement ou son Agent qui doivent être impérativement convoqués, c'est à dire par écrit.

En effet, l'absence de caractère contradictoire rendrait inopposable les conclusions de l'expertise à l'égard du transporteur maritime.

L'expertise doit être diligentée par un expert dûment agréé, dont les coordonnées complètes sont dûment mentionnées au recto du certificat d'assurance. Dès que le rapport d'expertise est établi, le destinataire doit vous communiquer ce document afin que vous puissiez le faire parvenir à notre société, pour transmission à nos assureurs



Il n'en demeure pas moins important que vous informiez votre transitaire, dès la connaissance d'avaries à destination, afin que celui-ci puisse œuvrer au mieux de vos intérêts.

- Le transitaire constituera un dossier complet auprès de ses assureurs marchandises transportées, en vue de l'indemnisation du préjudice subi.

- Si le chargeur a souscrit directement une assurance marchandises transportées auprès de la Compagnie d'Assurance de son choix, il lui appartiendra de constituer un dossier complet qu'il lui fera parvenir.

HYPOTHESE II : Envoi maritime non couvert par une assurance « marchandises transportées »

En l'absence d'instructions de votre part pour souscrire une assurance marchandises transportées, toute procédure de recours auprès des assureurs de votre transitaire est impossible.

Toutefois, subsiste un recours direct auprès de la Compagnie Maritime responsable dans la limite de sa responsabilité indiquée au verso de ses connaissances maritimes. Il est cependant très difficile d'obtenir une indemnisation.

La démarche à suivre est décrite ci-après :

- Au moment de la prise en charge des marchandises, formuler des réserves sur le Bon à Enlever appelé "BAE" de la Compagnie Maritime et établir une lettre de réserves, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec une description rigoureuse des dommages à l'encontre de la Compagnie Maritime ou son Agent.

- Faire établir un constat d'avaries contradictoire avec le Service Contentieux de la Compagnie ou le Service habilité.

- Faire diligenter le cas échéant une expertise contradictoire si les avaries sont importantes.

- Donner tous les éléments de prix (devis de réparation...) à l'expert afin qu'il puisse indiquer le montant de l'avarie.

- Constituer un dossier réclamation avec l'ensemble des pièces susmentionnées auprès de la Compagnie Maritime, qui selon son sérieux, accueillera votre réclamation.

Il est à noter que les Compagnies Maritimes ne manquent pas d'opposer des limites de responsabilité fixées par les Conventions Internationales en vigueur, à savoir :

Exemple: pour un transport soumis à la Convention de Bruxelles amendée par les protocoles de 1968 et 1979 :

-soit 666,67 DTS par colis ou unité avarié

-soit 2 DTS par kilo de poids brut des marchandises perdues ou endommagées

La limite la plus élevée étant applicable.