

CERTIFICATION DE SERVICES « QUALICERT »

Activite de courtage en vins et spiritueux

REFERENTIEL RE / CVS / 01

« L'identité et la compétence du courtier en vins et spiritueux »

PASSERIEUX VERGNES DIFFUSION

CERTIFICAT SGS N° 4450

Caractères fins : Référentiel RE/CVS 01 Courtier en Vins.

Caractères gras : Spécifications Sté « Passerieux Vergnes Diffusion ».

Tous droits réservés.

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement / Observations
<p>1. Vous êtes assurés de l'identité de votre courtier VS et de sa compétence</p>	<p>✓ Le courtier VS est titulaire d'une carte professionnelle afin de pouvoir exercer ses fonctions.</p> <p>✓ Pour les courtiers VS titulaires de la carte depuis le 30 mai 1997, l'obtention de cette carte délivrée par la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie s'est faite après passage devant la commission consultative et un jury examinant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'exposé du candidat sur le stage d'une durée minimale de 3 mois qu'il doit réaliser chez un courtier VS ▪ l'interrogation du candidat sur ses connaissances œnologiques, son aptitude à la dégustation, ses connaissances relatives au droit commercial et aux contrats de courtage. <p>* Le courtier VS est supplétivement titulaire du diplôme de Courtier de Marchandises Assermenté près la Cour d'Appel, délivré par la Bourse de Commerce de Paris. Spécialité « Vins » éventuellement « Moûts » ou « Jus de Raisins ».</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Examen écrit sur les compétences juridiques et judiciaires ✓ Grand oral sur les compétences générales et juridiques. ✓ Epreuve technique dans la spécialité. (Vins, Jus et Moûts.) <p>Jury composé de magistrats et d'experts, présidé par un premier président de Cour d'Appel de Paris.</p>	<p><u>Carte professionnelle :</u> Pierre PASSERRIEUX René VERGNES Michèle PASSERRIEUX</p> <p>Attestation de stage</p> <p><u>Objectif Moyen terme :</u> Titularisation et Carte Professionnelle Pour Olivier CASTILLO. 1° Temps Pour Ernest SEBASTIEN. 2° Temps</p> <p><u>Diplôme de Courtier Assermenté :</u> Pierre PASSERRIEUX « Vins – Moûts -Jus de Raisin » René VERGNES. « Vins »</p> <p>Inscription sur la liste officielle des Experts agrées près la Cour d'Appel de Montpellier.</p> <p>Inscription sur la liste officielle des Courtiers Assermentés près la Cour d'Appel de Montpellier.</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>2. Votre courtier VS vous assure confiance, discrétion et déontologie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ S'il travaille en bureau de courtage, le courtier VS responsable du bureau forme ses collaborateurs sur la méthodologie d'organisation et les informe des nouvelles réglementations et méthodes de production. ✓ Le courtier VS doit assurer le mieux possible son rôle de médiateur et donc : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conserver la discrétion qui s'impose dans les affaires, ▪ Veiller à conclure dans le respect des règles de la réglementation en vigueur, ▪ Avoir le soucis permanent de la transparence vis à vis des parties ✓ Le courtier VS informe de façon exacte les futurs contractants des informations qu'il détient sur l'opération et le déroulement de celle-ci, préférentiellement par télécopie ou par e-mail. ✓ Une charte de déontologie a été mise en place et porte sur les thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des règles de la profession ▪ Discrétion et devoir de réserve ▪ Transparence et confidentialité ▪ Confirmation des termes de la transaction ▪ Responsabilité du signataire par rapport à ses collaborateurs. ✓ Elle est communiquée aux clients et peut leur être remise sur simple demande. ✓ Le courtier VS a signé cette charte. 	<p>Compte-rendu de réunion ou attestation de formation Réunion tous les vendredi matin : 10h30 / 12h00.</p> <p>Dossiers Clients / Fournisseurs Historique fax Historique e-mail</p> <p>Cf : Charte de déontologie</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>3. Votre courtier VS se tient informé de la solvabilité de ses clients et fournisseurs.</p>	<p>Le courtier VS se tient informé en permanence par tous les moyens de la solvabilité de ses clients :</p> <p>Il gère le dossier Assurance Crédit GIPAC GROUPAMA de sa filiale VINISUD</p> <p>Interrogations systématiques préalable à la conclusion d'une vente « VINISUD »</p> <p>Attente de la réponse avant la conclusion du contrat.</p> <p>A réception de la fiche « couverture GIPAC » l'information est visée et classée au fichier client.</p> <p>Si la couverture est négative ou insuffisante le fournisseur en est avisé et donne sa position. Si une modification dans la couverture d'un client intervient le fournisseur en est avisé.</p> <p>Les informations d'assurance crédit sont strictement confidentielles et ne sont jamais photocopiées ou présentées à des tiers.</p>	<p>MP MP</p> <p>>> PP-MP-RV-SL >> MP</p>
<p>4. Votre courtier VS se tient informé sur ses clients et de ses fournisseurs.</p>	<p>Le fichier « Clients » informatique est mis à jour en permanence sur logiciel « Grenat ».</p> <p>Le fichier « Clients » classique comporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une copie d'écran de la fiche « Client ». ✓ L'historique des fiches couvertures Assurance Crédit. ✓ Original de la procuration pour signer les contrats ONIVINS. <p>Le fichier « Producteurs et Divers » informatique est mis à jour en permanence sur logiciel « Grenat ».</p> <p>Chaque fournisseur fait l'objet d'un dossier « Commercial » regroupant les données permanentes techniques et commerciales. (Caves coopératives et caves particulières)</p> <p>La création ou la suppression des codes est saisie uniquement par PP ou MP.</p>	<p>MP-SL</p> <p>SL SL SL Cf Procurations</p> <p>MP-SL</p> <p>MP-SL</p> <p>PP-MP</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
5.Votre courtier VS gère ses données sur informatique	<p><u>Réseau « INTRANET » :</u></p> <p>Gestion commerciale.</p> <p>Gestion des contrats.</p> <p>Gestion des Echantillons et Bordereaux.</p> <p>Gestion Comptable.</p> <p>Gestion Facturation.</p> <p>Gestion Salaires.</p> <p>Gestion Charges.</p> <p>Gestion administrative, juridique et financière.</p> <p>Consultation des comptes bancaires sur Internet</p> <p>Virements et remise d'effets sur Internet</p> <p>Télé déclaration de TVA et Urssaf</p> <p>Une sauvegarde du réseau « INTRANET » sur D.A.T. est réalisée lundi / mardi / jeudi soir.</p> <p>Chaque collaborateur éteint son écran s'il s'absente momentanément.</p> <p>Il éteint son ordinateur s'il part pour la journée.</p> <p>Le serveur est éteint le vendredi Midi.</p>	<p>MP-SL</p> <p>MP</p> <p>MP</p> <p>OC-ES</p> <p>MP</p> <p>MP</p> <p>MP</p> <p>PP</p> <p>PP</p> <p>PP</p> <p>PP</p> <p>MP Raccourcis Internet</p> <p>MP Raccourci Internet</p> <p>MP Raccourci Internet</p> <p>SL</p> <p>Tous</p> <p>Tous</p> <p>PP</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>5.Votre courtier VS gère ses données sur informatique (Suite)</p>	<p><u>Réseau « INTERNET » :</u></p> <p>- Agenda Electronique en réseau Outlook :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Réseau Service Administratif. • 1 Réseau Service Commercial. <p>- Boîte aux lettres Outlook :</p> <p>- Chaque collaborateur dispose de sa boîte aux lettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 Réseau Service Administratif. • 1 Réseau Service Commercial. <p>Appel sonore à réception.</p> <p>- Site Internet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • -Consultation des sites Internet. • -Mise à jour du site de l'entreprise. • -Mise à jour des informations sur le site de l'entreprise. • -Mise à jour des cotations des vins. <p>Une sauvegarde du réseau « INTERNET» est effectuée sur disque amovible tous les mois.</p>	<p>PP</p> <p>SL</p> <p>PP</p> <p>SL</p> <p>SL</p> <p>PP SL</p> <p>PP SL NEWS</p> <p>RV SL COTATIONS</p> <p>SL</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
5.Votre courtier VS gère ses données sur informatique (Suite)	<p>Une mise à jour de l'antivirus « NORTON » est programmée sur le réseau « INTERNET » tous les jours automatiquement à 8 H00</p> <p><u>- Messagerie Electronique – Télécopies :</u></p> <p>* Les Fax reçus sont réceptionnés sur FAX PANASONIC et mémorisés simultanément sur disque dur (Ordinateur : Panasonic) et systématiquement visés et dispatchés par MP.</p> <p>L'archivage des fax reçus stockés sur disque dur est réalisé sur Cd-Rom tous les trimestres.</p> <p>* Les Fax émis sont envoyés à partir de l'imprimante CANON préférentiellement :</p> <p>1 - Directement à partir de Word ou d'Excel de chaque poste.</p> <p>2 - Par E-mail – Document joint à partir de l'imprimante.</p> <p>3 - Manuellement à partir de l'imprimante.</p> <p>Les archives sont scannées sur CANON (Logiciel Canonfile) et stockées sur disque dur</p> <p>Les états hebdomadaires des ventes –CA HT - Reste à retirer- Agréages... sont établis à partir de WINDETAT.</p> <p>Logiciels de reconnaissance optique : « OMNIPAGE » – Sauvegardes : « GHOST ».</p>	<p>PP</p> <p>Tous</p> <p>SL</p> <p>Tous</p> <p>PP-SL</p> <p>PP-SL</p> <p>PP-SL</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
6. Votre courtier VS dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.	<ul style="list-style-type: none">✓ Le courtier VS dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle. Cette assurance couvre les dommages éventuels consécutifs à une faute professionnelle trouvant son origine dans une erreur, omission, négligence ou inexactitude. ✓ Sur demande des clients, l'attestation d'assurance leur est remise.	Attestation d'assurance : Responsabilité Civile Multirisques Perte d'exploitation

I) La connaissance de la réglementation, du secteur d'activité et du marché

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>7. Votre courtier VS connaît la réglementation sur le secteur d'activité et les méthodes de production</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Le courtier VS participe au minimum une fois par an à des réunions afin de s'informer sur la réglementation en vigueur.</u> ✓ Ces réunions sont organisées par les douanes, les bureaux interprofessionnels, les syndicats régionaux des courtiers, la fédération des Courtiers de Marchandises Assermentés. ✓ Le courtier VS est averti des méthodes de production viticole. ✓ Il détient une documentation à jour sur les méthodes et les conditions de production, la réglementation en vigueur. ✓ Le courtier VS est abonné à 2 revues professionnelles : une revue régionale et une revue nationale. ✓ Le courtier VS dispose des informations relatives aux transactions dans sa région. ✓ Le Courtier Assermenté conserve l'historique des Mercuriales et des statistiques ONIVINS. ✓ Le Courtier Assermenté établit des « Certificats de Cours » ou « Attestations de prix », actes authentiques, à la demande des notaires, banques, assurances... ✓ Le Courtier Assermenté préside les Commissions Officielles de Cotations en qualité d'Officier Public et établit les « Mercuriales » du Languedoc Roussillon. ✓ Le Courtier Assermenté informe ses clients et fournisseurs de la faculté de consulter les cotations sur son site Internet en lui proposant un abonnement. ✓ Le Courtier Assermenté entretient des relations suivies avec les Chambres de Commerce pour la diffusion régulière des Cotations auprès de l'Agence REUTERS et des organes de presse. 	<p>Convocation, attestations de présence</p> <p>Réunions techniques et dégustations « Clients » -« Fournisseurs ».</p> <p>Documentation : ONIVINS INFOS</p> <p>Abonnement : Journée Viticole Rayon Boisson Revue Viticole Bulletin Coop.</p> <p>Mercuriales Statistiques interprofessionnelles Extranet</p> <p>Commission Officielle de Cotation PP RV</p> <p>Tous</p> <p>PP RV</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>8. Votre courtier VS est en contact avec la filière</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Au moins une fois par mois, le courtier VS entre en contact avec ses clients négociants afin de connaître les besoins de chacun. Il les informe et les conseille sur les tendances du marché et sur la qualité. ✓ Il renseigne en temps réel les acteurs de la filière sur la situation du marché. ✓ Il participe aux manifestations et réunions concernant l'interprofession à titre consultatif. ✓ Il visite et prospecte 2 à 3 salons professionnels nationaux ou internationaux par an . <ul style="list-style-type: none"> • Au moins une fois par trimestre , le courtier VS entre en contact avec ses clients producteurs afin de connaître les besoins de chacun. Il les informe et les conseille sur les tendances du marché et sur la qualité. • Le courtier VS visite les caves coopératives partenaires au moins une fois par mois et les caves particulières au moins une fois par semestre. 	<p>Bordereau d'échantillonnage Fichier client Fiche de visite</p> <p>Vinexpo Vinisud – London Trade Fair ...</p> <p>Cf :Planning prospection</p> <p>OC ES</p>
<p>9. Votre courtier VS participe à des dégustations officielles</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le courtier VS participe au minimum 6 fois par an à des dégustations officielles : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agréments INAO, ou Vin de Pays d'OC. ▪ Suivi aval qualité, ▪ Concours officiels, ▪ Concours des Vins Bio... <p>Pour ces dégustations, il reçoit une convocation.</p>	<p>Convocation aux dégustations</p> <p>Preuve de la participation</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>10. Votre courtier VS est disponible et diligent et vous informe.</p>	<p>Le courtier VS est disponible :</p> <p>Horaire d'ouvertures : Lundi au jeudi 08 H 00 – 12 H 00 Lundi au Jeudi 14 H 00 – 18 H 00 Vendredi 08 H 00 – 12 H 00</p> <p>Les horaires individuels de travail Individuel sont affichés au tableau.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'accès au parking de l'entreprise dans l'enceinte est strictement réservé aux véhicules de l'entreprise, aux clients et livraisons. ✓ Les véhicules de l'entreprise sont parfaitement entretenus. ✓ Les compteurs sont relevés chaque semaine et les moyennes établies. ✓ Chaque collaborateur dispose d'un téléphone portable et <u>répond aux Clients dans les deux heures ouvrables</u> aux messages qu'il a reçu. ✓ Chaque collaborateur dispose d'un compte messagerie électronique autonome. ✓ <u>La sonnerie du standard ne doit pas excéder trois tonalités</u> – Les messages, instructions et observations des clients et fournisseurs sont répertoriés sur un cahier. ✓ En cas d'absence ou de fermeture tous les appels sont redirigés vers le répondeur enregistreur qui renvoie au fax ou au portables en cas d'urgence. ✓ Le répondeur et l'alarme sont systématiquement connectés à la fermeture des bureaux. ✓ Chaque collaborateur dispose d'un code d'alarme personnel = traçabilité.. 	<p>SL</p> <p>Cahier du téléphone</p> <p>Tous</p> <p>Tous</p>

II) Le conseil et la satisfaction des clients

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
11. Votre courtier VS vous conseille	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De part sa formation initiale, son expérience sanctionnée depuis 1997 par un examen (incluant un stage de 3 mois minimum chez un courtier), le courtier VS possède des connaissances œnologiques (Cf 1) et forme ses collaborateurs. ✓ Le courtier VS possède des connaissances relatives au droit commercial et aux différents aspects du métier de courtier (Cf 1) et forme ses collaborateurs. ✓ Il dispose d'une documentation synthétisant les règles relatives au courtage (exemple : l'aide mémoire du courtier VS et traité du Courtier Assermenté) et forme ses collaborateurs. 	<p style="text-align: center;">Examen CV Carte professionnelle justifiant l'expérience Diplôme Courtiers Assermentés Mémentos F.Lefevre Aide mémoire Code du vin La fonction de Courtier Assermenté</p>
12. Votre courtier VS suit le bon déroulement du contrat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lors de certaines transactions de vins, l'enlèvement a parfois lieu plusieurs mois après la conclusion de la transaction. Le vin est donc susceptible d'évoluer (exemple : si la fermentation malolactique du vin n'a pas encore eu lieu ou évolution de l'acidité volatile). ✓ Le courtier VS effectue ainsi à la demande du client des prises d'échantillons toute l'année afin de suivre la qualité et de s'assurer que le produit qui sera livré est conforme à celui commandé. ✓ Il prélève régulièrement des ré-agréages ou sur demande expresse du client effectue un prélèvement d'agrégage avant chaque enlèvement. <p style="color: red;">Si le viticulteur effectue une intervention majeure sur le vin, c'est à dire une intervention susceptible de modifier les caractéristiques organoleptiques du vin, <u>il prévient le courtier VS.</u></p> <p>Les bordereaux d'enlèvements reçus sont visés par le service commercial pour le suivi des marchés et re-adressés au service administratif (parapheur) pour préparation des relevés de courtage.</p>	<p>Document de suivi des vins / Prise d'échantillon</p> <p>Listing des échantillons.</p> <p>OC ES</p> <p>Information du viticulteur</p> <p>MP >>RV>>SL >> MP</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
13. Votre courtier VS s'enquiert de votre satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Annuellement, le courtier VS interroge un échantillon de ses clients. L'échantillon correspond à 20% avec un minimum de 20 clients du courtier VS (vendeurs et acheteurs). En dessous de 20, tous les clients sont interrogés. ✓ Cette enquête est réalisée sur la base d'un questionnaire envoyé aux clients au plus tard dans le dernier trimestre de l'année civile et porte sur les thèmes suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Relations avec le courtier VS ○ Compétence du courtier VS ○ Disponibilité et délai de traitement de la transaction ○ Communication d'informations ○ Aide à la formalisation des documents contractuels. ○ Une question ouverte ✓ L'enquête est traitée dans un délai maximal de 3 mois au début de l'année suivant sa réalisation. Le courtier VS met alors en évidence les points à améliorer. ✓ Un courrier personnalisé est adressé à chaque personne ayant formulé des remarques en l'informant des actions correctives envisagées. ✓ Le taux de satisfaction de chaque thème s'améliore d'une année sur l'autre. 	<p>Liste des clients</p> <p>Enquête de satisfaction</p> <p>Plans d'actions</p> <p>Courriers clients</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>14. Votre courtier VS répond à toutes vos réclamations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le courtier VS enregistre, au fur et à mesure de leur réception, toutes les réclamations émises par les clients (par courrier, par téléphone, par e-mail ou dans les questionnaires de satisfaction). ✓ Pour toute réclamation reçue de manière écrite, une réponse est apportée au client dans un délai de 5 jours ouvrés. La réclamation ainsi que le courrier de réponse sont conservés. ✓ Pour toute réclamation reçue de manière orale, la cause de la réclamation, la réponse fournie ainsi que la date de la réponse et le moyen utilisé (courrier, téléphone, ...) sont enregistrés. ✓ Pour tout litige concernant les engagements de service communiqués au client sur lesquels le courtier n'aurait pu se mettre d'accord avec son client, le client a la possibilité de se mettre en rapport avec le syndicat régional ou la Fédération nationale des courtiers en vins et spiritueux afin d'obtenir un recours pour sa réclamation. <p>A cet effet, une adresse postale est portée à la connaissance du client sur le dépliant d'information.</p>	<p>Courriers de réclamation clients</p> <p>Cahier du téléphone.</p> <p>Classeur</p> <p>« Litiges et Contentieux »</p> <p>Cahier du téléphone.</p> <p>Courrier de réponse</p> <p>Document d'information</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>15. Votre courtier VS prélève soigneusement des échantillons (suite).</p>	<p>✓ A la demande des parties et sauf dans le cas d'analyses spécifiques demandées par l'acheteur et effectuées dans un laboratoire spécialisé, le courtier prélève des échantillons dans le cadre de transactions de vin en vrac et dans le cadre de la mise en bouteilles à la propriété.</p> <p>* Les prises de commande d'échantillons sont notées sur un cahier ou reçues par fax.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les prises d'échantillons connues sont programmées par la Direction Commerciale pendant les réunions hebdomadaires le vendredi matin et actualisées en cours de semaine. ✓ Ou sont traitées en urgence si nécessaire. <p>✓ Les « Agréages » sont programmés et contrôlés en réunion hebdomadaire du vendredi à partir de l'état « Grenat » établi chaque semaine par le secrétariat commercial.</p> <p>✓ Les demandes de prélèvement d'échantillons émanants des « Clients » sont réalisées dans un délai maximum de 6 jours ouvrables.</p> <p>✓ Les demandes de prélèvement d'échantillons émanants des « Fournisseurs » sont réalisées dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. S'il n'y a pas d'opportunité de prélever les échantillons le fournisseur en est avisé.</p> <p>*** Le suivi des programmes de prospection est assuré par le secrétariat commercial.</p> <p>*** Les secteurs de prospection sont « zonés » par secteur géographique. .</p> <p>*** Le contrôle des prospections est assuré par le secrétariat commercial.</p>	<p>OC ES</p> <p>Réunion tous les vendredi matin : 10h30 / 12h00. Planning hebdomadaire</p> <p>Contrôle hebdomadaire des Agréages</p> <p>RV OC ES</p> <p>OC ES</p> <p>SL</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>15. Votre courtier VS prélève soigneusement des échantillons (suite).</p>	<p>Le matériel utilisé pour la prise d'échantillon est propre :</p> <p>*** Plongeur en inox</p> <p>*** Casier propre</p> <p>*** Bouteilles en verre</p> <p>*** Capsules à vis propres pour les Echantillons –</p> <p>*** Capsules inviolables neuves pour les Agréages.</p> <p>*** Collettertes de référencement *** Origine *** N° de cuve *** Qualité</p> <p>* Les Echantillons sont relogés dans les meilleures conditions (sans aération-entonnoirs inox)</p> <p>* Les Agréages sont directement prélevés à la propriété <u>en deux exemplaires</u> dans les bouteilles verres de 75 cl, scellés avec capsule inviolable, et ne sont pas relogés.</p>	<p>OC ES</p> <p>OC ES</p> <p>OC ES</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>15. Votre courtier VS prélève soigneusement des échantillons. (suite).</p>	<p>Si l'échantillon est représentatif d'un lot (ex : relogement d'une grande cuve en travée) il est accompagné d'un bordereau d'analyse du fournisseur qui détaille les récipients.</p> <p>✓ L'échantillon est propre et représentatif : dans le cas où le lot est réparti sur plusieurs fûts ou cuves, le courtier VS prend soit un échantillon par contenant, <u>soit un échantillon unique réalisé proportionnellement aux volumes des différents cuves ou fûts.</u></p> <p>✓ L'assemblage est réalisé en laboratoire et les composantes sont notées sur les doubles des bordereaux d'échantillons.</p> <p>✓ Si un assemblage doit être réalisé en propriété après le prélèvement le courtier VS convient avec le producteur des dates et modalités de l'assemblage.</p> <p>✓ La prise d' « Echantillon » est toujours suivie d'une dégustation en cave ou en laboratoire au moment du relogement.</p> <p>✓ <u>La prise d' « Agréage » est toujours suivie d'une double dégustation en cave ou en laboratoire supervisée par la Direction Commerciale au moment du relogement du double en laboratoire.</u></p> <p>Un bordereau d'analyse est joint à l'échantillon à la demande.</p> <p><u>Pour les Echantillons « Négoce » un témoin est toujours conservé au laboratoire.</u></p> <p><u>Pour les Agréages « Négoce » et « Production » un échantillon témoin est systématiquement conservé au laboratoire.</u></p>	<p>OC ES</p> <p>OC ES</p> <p>RV OC ES</p> <p>RV OC ES</p> <p>RV OC ES</p> <p>OC ES</p> <p>OC ES</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>16. Les échantillons sont clairement identifiés.</p>	<p>✓ L'échantillon est identifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soit par une étiquette ▪ Soit par un numéro d'échantillon qui est lié à une fiche de prélèvement ou à la saisie. <p>A l'entrée au laboratoire du courtier l'échantillon est saisi sur le fichier « Echantillons » du logiciel « Grenat » .</p> <p>Avant toute saisie l'opérateur tape ses initiales = Traçabilité.</p> <p>Il est attribué une référence d'échantillon incrémentée automatiquement.</p> <p>* Selon le type d'échantillon celui-ci est référencé : « Echantillon » ou « Agréage » E ou A</p> <p>✓ Les informations minimum que l'on retrouve sur l'échantillon ou sur la fiche de prélèvement sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les coordonnées du courtier VS, ▪ le descriptif de la marchandise, ▪ l'appellation, ▪ le volume, ▪ le degré, ▪ le millésime, ▪ la couleur, ▪ le n° de cuve, ▪ la date, ▪ les observations éventuelles <p>Une copie de la fiche de prélèvement est laissée au vendeur.</p>	<p>Etiquette échantillon</p> <p>Fichier échantillon</p> <p>Listing échantillon</p> <p>Fichier échantillon</p> <p>OC ES</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>16. Les échantillons sont clairement identifiés (suite)</p>	<p>Sont saisis en outre:</p> <p>* La date de prise d'échantillon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'échantillon a été prélevé antérieurement à la saisie <u>la date de prélèvement est mentionnée en observation.</u> <p>L'origine de l'échantillon : nom du producteur ou référence pour un négociant..</p> <p>Toute saisie d'échantillon mentionne un prix. A défaut d'information elle mentionne le prix moyen de la fourchette des Mercuriales.</p> <p>Si l'échantillon est prélevé par le fournisseur un code spécial « # » est mentionné dans la zone « Observations ».</p> <p>* Après la saisie :</p> <p>Impression des étiquettes de l'échantillon pour le laboratoire et pour les clients.</p> <p>* Après dégustation et sélection des lots :</p> <p>Impression des bordereaux d'échantillon :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un bordereau « Echantillon » » au classeur « CLIENTS ».. • Un bordereau « Agréage » au classeur « AGREAGES ». <p>Préparation des colis d'envois d'échantillons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un bordereau au colis « Client » ou au départ des échantillons à remettre aux clients. 	<p>OC ES</p> <p>OC ES</p> <p>OC ES</p> <p>OC ES</p> <p>RV</p> <p>OC ES</p> <p>OC ES</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>16. Les échantillons sont clairement identifiés (suite)</p>	<p>* Le secrétariat commercial est avisé des échantillons à envoyer et prévient le matin la messagerie par télécopie des colis à embarquer l'après midi.</p> <p>* Les envois d'échantillons sont relevés sur la cahier chrono des envois.</p> <p>Les envois d'échantillons sont suivis sur INTERNET et le client en est avisé si un problème ou un retard dans la livraison survient.</p> <p>Les demande et propositions de prix en instances avant échantillonnage ou sans échantillonnage sont classées dans le parapheur « Offres de Prix ».</p>	<p>SL</p> <p>Fax à « TEL »</p> <p>SL</p> <p>Classeur « Bons de transport »</p> <p>SL</p> <p>Raccourci Internet : « TEL »</p> <p>SL</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>17 .Votre courtier VS établit un document de confirmation d'achat/vente aux 2 parties contractantes dès la conclusion de la transaction (hors cadre des contrats annuels)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une fois que le courtier VS a trouvé un accord entre les 2 parties sur les conditions de la transaction, il établit un document de confirmation aux 2 parties. ✓ Si la confirmation est effectuée par téléphone, un écrit est établi afin de ratifier les accords oraux. ✓ Cette confirmation écrite est adressée par courrier, télécopie ou e-mail aux 2 parties contractantes. ✓ Elle reprend notamment : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les coordonnées de l'acheteur et du vendeur, ▪ le produit concerné (désignation, AOC, vin de pays), ▪ le volume traité, ▪ le prix, ▪ les modalités de règlement (notamment qui supporte le courtage), ▪ les conditions et délais d'enlèvement, ▪ les conditions générales de prestation, ▪ d'éventuelles observations complémentaires. • Le courtier VS demande aux deux parties de retourner par fax ou par courrier la confirmation visée avec le cachet pour vérifier l'accord des parties sur toutes les conditions de la vente. • Il transmet les fiches d'analyse d'Agréage réalisées par les clients aux Fournisseurs. 	<p style="text-align: center;">Lettre de confirmation ou Contrat interprofessionnel</p> <p>MP</p> <p>MP</p> <p>SL</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>17 .Votre courtier VS établit un document de confirmation d'achat/vente aux 2 parties contractantes dès la conclusion de la transaction (hors cadre des contrats annuels (suite))</p>	<p>Chaque responsable de secteur est chargé de régulariser auprès des fournisseurs et clients locaux les confirmations de son ressort.</p> <p>Le secrétariat commercial dispatche et relance les retours de confirmation auprès des fournisseurs sur avis du service administratif.</p> <p>Pour les clients « extérieurs » à défaut de retour des confirmations après 8 jours ouvrés, un fax de relance avec copie de la confirmation est adressé au client pour régularisation.</p> <p>A défaut de retour de la confirmation signée sous 2 semaines, une lettre de relance plus formelle est adressée au client avec copie de la confirmation et copie est adressée au fournisseur.</p> <p>A défaut de retour de la confirmation signée sous 4 semaines une lettre recommandée avec accusé de réception est adressée au client et copie est adressée au fournisseur.</p>	<p>MP SL >> OC ES</p> <p>MP > SL >> OC ES</p> <p>SL</p> <p>PP SL</p> <p>PP SL</p>

IV) L'organisation de l'enlèvement

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
18 . Votre courtier VS veille au bon déroulement de l'enlèvement de la marchandise	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le courtier VS veille à ce que l'enlèvement s'effectue dans les délais convenus. ✓ Les conditions d'enlèvement sont proposées par le courtier VS en accord avec les parties. ✓ Le courtier VS transmet dans les 6 heures ouvrables les demandes d'enlèvement reçues par fax ou par téléphone des clients ou des transporteurs. ✓ En cas d'impossibilité de joindre le fournisseur il en informe dans l'heure le client ou le transporteur. ✓ Le courtier VS gère un classeur des Documents d'accompagnement de chaque client et transmet ou porte les DAA aux fournisseurs avant les chargements. Il veille à toujours disposer d'un jeu de DDA disponible pour un enlèvement imprévu ou anticipé. ✓ Le courtier VS vérifie avant chaque enlèvement, dont il est prévenu, que les contrats interprofessionnels soient bien mis en place. ✓ Le cas échéant il reçoit les instructions de chargement et les prescriptions qualitatives qu'il vérifie et transmet aux fournisseurs. ✓ Si le client désire faire plomber les camions le courtier VS gère pour le compte du client ses stocks de plombs et les distribue au fournisseurs. ✓ A la demande expresse des parties ,et avec un courtage en adéquation, le courtier VS peut être présent au moment de l'enlèvement des marchandises et il s'assure du bon déroulement du chargement. ✓ Il reçoit par télécopie les fiches réception « qualité » des clients et les transmet aux fournisseurs en cas de non conformité de la marchandise. 	<p>Etat hebdomadaire des restes à retirer pointés en réunion.</p> <p>Contrat –</p> <p>Fiches retiraisons</p> <p>Contrat du Comité interprofessionnel</p> <p>Contrats</p> <p>MP</p> <p>MP</p> <p>MP</p> <p>OC-ES</p> <p>RV >> OC >> ES</p> <p>MP</p>

V) La facturation

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>19. Votre courtier VS facture un courtage.</p>	<p>Le courtier VS établit chaque mois un relevé mensuel des courtages qu'il transmet aux clients pour accord avant préparation de la facture définitive.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Au fur et à mesure des enlèvements ou une fois la transaction terminée, le courtier VS effectue la facturation relative à la rémunération de son travail, c'est à dire le courtage. ✓ La facture de courtage reprend une date, un numéro, le détail de la transaction (volume, produit, prix). <p>Suivant les us et coutumes régionaux, le courtage est payé soit par le vendeur, soit par l'acheteur, soit par les 2 parties.</p>	<p>MP</p> <p>Relevé d'enlèvement Facture de courtage</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
20. Votre courtier VS vous assiste dans les démarches administratives lors de la transaction.	<ul style="list-style-type: none">✓ Le courtier VS facilite les démarches administratives des 2 parties.✓ Le courtier VS peut assister le viticulteur pour remplir le document commercial d'accompagnement (DCA) ou le document simplifié d'accompagnement commercial (DSAC) pour les marchandises.✓ Ce document reprend : Appellation ou nom du vin de pays ou désignation du produit, Millésime, Volume, Couleur, Degré, Région viticole, Manipulation, Nom du transporteur avec n° du camion, Lieu de chargement, Date et heure de départ, N° d'accises du viticulteur, Délai de transport.	

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>21.Votre courtier VS entretien des relations privilégiés avec la production.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le courtier VS entretien des relations privilégiées avec la production à travers ses filiales SICA Vinisud et SICA de Bessilles dont il détient 20% du capital. ▪ Il anime les réunions commerciales et participe en tant qu'associé à l'Assemblée Générale et aux Conseil d'Administration de la Sica de Bessilles. ▪ Il anime les réunions commerciales et participe en tant qu'associé à l'Assemblée Générale et aux Conseil d'Administration de la Sica Vinisud. ▪ Il gère l'administration générale et commerciale et la comptabilité et la facturation de la SICA Vinisud aux termes d'une convention de prestations de services. ▪ Il assure également la gestion des dossiers de restructuration du vignoble des caves adhérentes de la SICA Vinisud aux termes d'une convention de prestations de services. 	<p>PP-RV</p> <p>PP-RV</p> <p>PP-RV</p> <p>PP-MP</p> <p>SL</p>

VI) L'évaluation des risques

<p>22. Votre courtier VS évalue les risques de la profession.</p>	<p><u>1°) Dans les bureaux :</u></p> <p>Dans les locaux de l'entreprise : Le Cayrou 8 CR 12 à Béziers :</p> <p style="padding-left: 40px;">- Aucun risque particulier pour la sécurité des travailleurs.</p> <p><u>2°) A l'extérieur :</u></p> <p>En tournée de prospection Hérault – Aude – Pyrénées Orientales – Gard : En tournée de prospection clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Risques liés au non-respect par autrui du code de la route ✓ Risques liés au transport d'échantillons non fiscalisés ✓ Risques liés à un taux d'alcoolémie positif suite à une dégustation intra-muros ou en extérieur (Montpellier Viniflor). ✓ Risques liés aux appels téléphoniques à bord des véhicules. <p><u>3°) A la propriété :</u></p> <p>Lors de l'échantillonnage dans les caves (coopératives et propriétés particulières) Risques physiques liés aux prélèvements d'échantillons dans les cuves : Risques de chutes, glissades ...</p> <p>Les extincteurs sont stockés dans l'armoire informatique. La pharmacie dans la première étagère des stocks.</p>	<p>Affichage bureau :</p> <p>Horaires de travail Risques Inspection du travail</p>
---	---	--

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
<p>Rappel des principales notes de services et instructions de l'entreprise :</p>	<p>Rappel des principales notes de services et instructions de l'entreprise :</p> <p>Les véhicules de l'entreprise doivent être en permanence convenablement entretenus tant à l'intérieur qu'à l'extérieur par vos soins (Remboursement de frais sur justificatifs).</p> <p>Vous pouvez occasionnellement utiliser les véhicules pour vos trajets de déplacement personnels Cette tolérance ne constitue en aucun cas un droit.</p> <p>Il est formellement interdit de transporter des passagers, à l'exclusion des contacts professionnels.</p> <p>Il est formellement interdit de transporter dans les véhicules de l'entreprise des récipients alcoolisés supérieurs à 2 litres sans document d'accompagnement.</p> <p>Vous devez respecter la réglementation à bord notamment concernant la ceinture de sécurité, les stationnements et l'usage du téléphone portable.</p> <p>Vous devez disposer d'un contrat amiable. Il est impératif lors du moindre sinistre d'établir, lors des déplacements professionnels, même avec un véhicule personnel, quelles que soient les circonstances, un constat amiable et de prévenir le bureau, même s'il s'agit d'un accident sans blessures, pour préciser les circonstances et demander les instructions.</p> <p>IL est formellement interdit de sortir du territoire avec un véhicule de l'entreprise sans autorisation de la direction.</p> <p>Les déplacements personnels avec des véhicules de l'entreprise en dehors de la région doivent faire l'objet d'une autorisation expresse (notamment avec passagers transportés).</p> <p>IL est formellement interdit de signer un contrat Onivins pour l'acheteur et le vendeur sans avoir préalablement reçu une procuration écrite formulée clairement par fax ou par lettre.</p> <p>Il est impératif d'inscrire au verso des notes de restaurant le nom des invités. Les notes de frais de restaurant devront faire apparaître le TVA.</p> <p>Dispositions générales en annexe.</p>	

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement
	<p>Référentiel établi le 20 Juillet 2006 Règlement Intérieur établi le 20 Juillet 2006 Dernière mise à jour le 29 Juillet 2006 à 10H 15. VU :</p> <p>René VERGNES : Signé</p> <p>Michèle PASSERIEUX : Signé</p> <p>Olivier CASTILLO : Signé</p> <p>Ernest SEBASTIAN : Signé</p> <p>Sylvie LAMEILLE : Signé</p> <p>Le Gérant Pierre PASSERIEUX : Signé</p>	

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique ou moyen de mise en œuvre	Document de référence ou enregistrement

PASSERIEUX VERGNES DIFFUSION	
ENQUETE DE SATISFACTION	
<p>Dans le souci de répondre toujours plus précisément à vos attentes, et dans le cadre de notre certification "QUALICERT" Certification de Services par la Société SGS ICS "Activité de Courtage en Vins et Spiritueux" obtenue le 25 Juillet 2006 nous vous proposons de remplir l'enquête anonyme ci-dessous.</p> <p>Compte tenu du caractère confidentiel n'hésitez pas à nous exprimer vos réelles appréciations en retournant le questionnaire (enveloppe ci-jointe) à :</p>	
<p>SGS ICS SAS - Direction de la Certification de Services QUALICERT QUESTIONNAIRE QUALITE "PASSERIEUX VERGNES DIFFUSION" 192 Avenue Aristide BRIAND 94 237 CACHAN CEDEX</p>	
<p>Vous en remerciant par avance.</p>	
<p>Quel est le code de votre département ?</p>	
<p>Comment vous définissez vous ? :</p>	
<input type="checkbox"/>	Négociant Expéditeur
<input type="checkbox"/>	Négociant Eleveur
<input type="checkbox"/>	Négociant Embouteilleur
<input type="checkbox"/>	Industriel

			Date :			

👉 ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel au sein de l'établissement bénéficiaire de la Certification de Services. Elle consiste en un ensemble de documents servant de référence au fonctionnement du service et, en particulier, aux activités en interface avec les clients.

A. Le système documentaire

Le système documentaire que doit détenir le courtier VS est articulé de la façon suivante :

- Le présent référentiel,
- Le plan de contrôle externe de l'organisme certificateur,
- Les textes réglementaires en vigueur relatifs à l'activité concernée,
- Les enregistrements que le courtier VS doit utiliser pour répondre aux caractéristiques certifiées.

▪ **Archivage**

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification de Services doit réaliser un archivage des enregistrements permettant d'assurer la traçabilité des actions entreprises et d'apporter la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cette archivage comprend :

- les enregistrements,
- les anciennes versions du référentiel,
- les anciennes versions de documents de référence.

La durée d'archivage à respecter est au minimum :

- de 10 ans pour les factures,
- de 5 ans pour les contrats commerciaux généraux,
- 3 ans pour tout ce qui touche au référentiel et au plan de contrôle interne et externe,
- 1 an pour les autres enregistrements.

☞ LE PLAN DE CONTROLE INTERNE.

Le contrôle interne permet de s'assurer périodiquement que le bénéficiaire de la certification de Services respecte bien les caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il consiste en un contrôle réalisé au minimum une fois par an par le courtier VS, de façon à vérifier le respect de l'ensemble des caractéristiques certifiées.

Ce contrôle est réalisé sur la base d'une check-list qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.

Le courtier VS contrôle la liste de vérification et coche chaque point (conforme/ non-conforme), en fonction de la situation du service.

Le courtier VS identifie les points faibles et définit en conséquence un plan d'amélioration qui précise les échéances et le responsable de la mise en œuvre des actions correctives décidées et du suivi de leur efficacité.

Si le courtier VS a des collaborateurs, il organise avec eux une réunion qualité en vue d'examiner les points d'améliorations relevés lors du contrôle.

Les points d'amélioration donnent lieu à l'établissement de documents précisant le délai de réalisation estimé et le responsable de sa mise en place.

Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors du contrôle de suivi de l'organisme certificateur.

☞ INFORMATIONS DES UTILISATEURS

La communication concernant la Certification de Services ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service du bénéficiaire de la Certification des Services.

Les règles ci-après découlent de l'article 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (article 155-10 du Code de la Consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation sur la Certification des Services (BOCCRF du 31/12/98).

B. Supports de communication obligatoires.

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>1. Le certificat Qualicert : Il doit être affiché à la vue des clients dans les locaux du bénéficiaire de la certification. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : Il est mis à la disposition de la clientèle et des prospects sur chacun des sites dont les engagements de services sont certifiés ; ce document doit pouvoir être remis sur simple demande.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les coordonnées du bénéficiaire de la Certification de Services (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas dans le périmètre de la certification, la liste et les coordonnées des sites dont les engagements de services sont certifiés doivent être précisés dans toute communication). ➤ La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (en couleur ou a défaut noir), ➤ L'adresse de SGS ICS SAS : 191, Avenue Aristide Briand – 94237 Cachan Cedex. ➤ L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (exemple : RE/CVS) ou lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification (Ex : Activité de courtage en vins et spiritueux). ➤ La liste des caractéristiques certifiées essentielles (communiquées)

▪ **Supports de communication facultatifs.**

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM POUVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication destiné aux clients (exemples : véhicules, panneau publicitaire, cartes de visite, papier à entête, factures, pages jaunes de l'annuaire, minitel, Internet...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Les coordonnées du bénéficiaire de la Certification de Services</u> (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas dans le périmètre de la certification, la liste et les coordonnées des sites dont les engagements de services sont certifiés doivent être précisés dans toute communication). ➤ <u>La marque collective de certification</u>, à savoir : QUALICERT et son logotype (en couleur ou à défaut noir), ➤ <u>L'adresse de SGS ICS SAS</u> : au minimum l'adresse restreinte 94237 Cachan, ➤ <u>L'identification précise du référentiel</u> : codification indiquée sur la référentiel (exemple : RE/ CVS) ou lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification (Ex : Activité de courtage en vins et spiritueux). ➤ <u>Une mention du type « liste des caractéristiques certifiées disponible sur simple demande »</u>

▪ Listes des caractéristiques essentielles (communiquées).

- ✓ Votre courtier en vins et spiritueux connaît et respecte la charte de déontologie de la profession
- ✓ Votre courtier en vins et spiritueux s'informe sur la réglementation du secteur d'activité et les méthodes de production
- ✓ Votre courtier en vins et spiritueux maîtrise les techniques de la dégustation
- ✓ Votre courtier en vins et spiritueux prélève soigneusement des échantillons qu'il identifie clairement
- ✓ Votre courtier en vins et spiritueux établit un document de confirmation d'achat/vente aux 2 parties contractantes dès la conclusion de la transaction (hors cadre des contrats annuels).

Votre courtier en vins et spiritueux s'enquiert chaque année de votre satisfaction et répond à vos réclamations dans un délai de 5 jours ouvrés.