

# Cahier des Charges :

Règles de qualité et d'organisation pour le bon déroulement  
des opérations de conception et de fabrication au sein des  
Ateliers du Saupont

V10 du 08/06/26

Le client s'engage à respecter les spécificités mentionnées dans ce document,  
et à en assurer le respect par son transporteur pour les aspects livraison et  
expédition

Page à nous retourner datée et signée pour accord\* :

Société :

Date :

Nom, Fonction :

Signature :

\*A défaut, dans tous les cas, toute commande vaut acceptation du présent  
document, soit 19 pages et ses 6 annexes.

# Table des matières

1	La SC LE SAUPONT et la SRL CARE & D – Organisation Générale .....	1
2	Ce qui relève de la compétence de la SRL CARE & D (ci-après Care & D) .....	2
2.1	La formulation du produit.....	2
2.2	Le Dossier Information Produit .....	3
2.3	Transposition Industrielle et Réalisation des Pilotes (Phase Pilote), description des Modes Opératoires .....	4
2.4	Obligations et Responsabilités de CARE & D.....	5
2.5	Obligations et Responsabilités du Client.....	5
2.6	Droits Intellectuels et Confidentialité .....	6
2.7	Conditions de Paiement.....	7
3	Ce qui relève de la compétence de la SC LE SAUPONT (dit ci-après CONPALUX) .....	7
3.1	Procédure de Réception et de Contrôle des Matières Premières .....	7
3.2	Procédure de gestion des Vrac fabriqués par des tiers .....	9
3.2.1	Identification et Documentation des Vrac .....	9
3.2.2	Responsabilités et Contrôles à la Réception .....	9
3.2.3	Conditionnement et Livraison.....	9
3.3	Procédures de Gestion des Vrac fabriqués par CONPALUX .....	10
3.4	Packaging .....	10
3.4.1	Pour les packagings livrés par le Client.....	10
3.4.2	Pour les packagings/AC pris en charge par CONPALUX .....	10
3.5	Gestion des stocks .....	11
3.6	Procédures de Production, de Remplissage et de Conditionnement.....	11
3.7	Contrôle libératoire et dossiers de lots.....	13
3.8	Gestion des réceptions, réclamations et plaintes clients .....	13
3.9.	Livraison/Enlèvement (Voir Annexes 3 et 4) .....	15
3.10.	Délais d'exécution.....	16
3.11.	Conditions de Paiement.....	16
3.12.	Divers .....	16
4.	ANNEXES .....	19

# Cahier Général des Charges

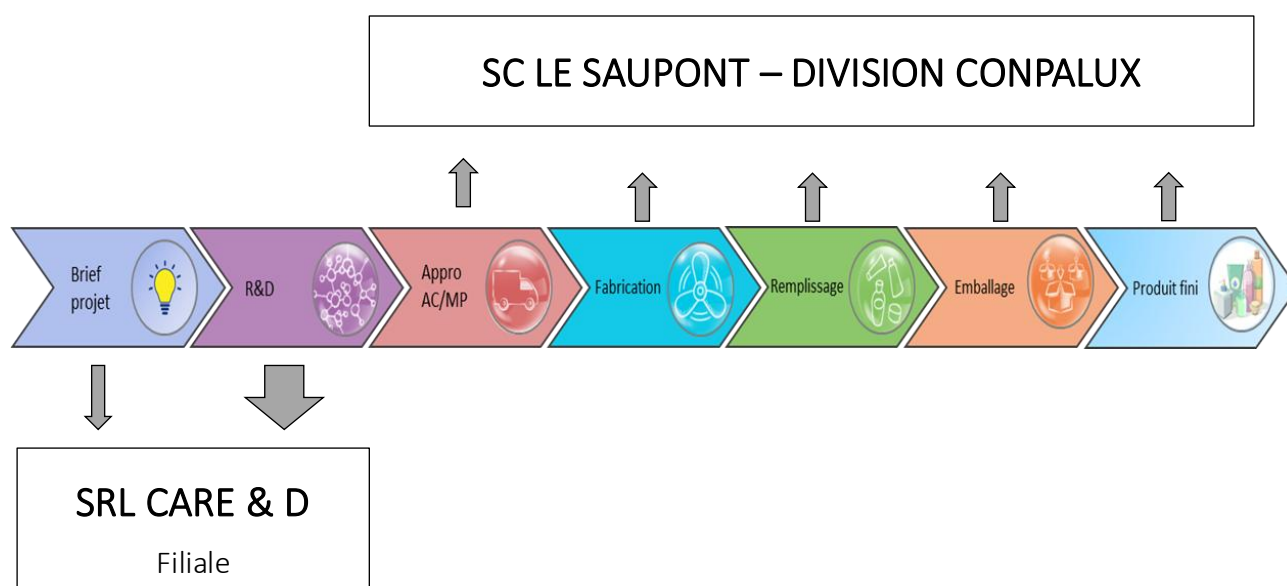
Ce cahier des charges offre donc une vue claire et organisée des rôles et responsabilités de la SRL CARE & D et de la SC LE SAUPONT, ainsi que des obligations et des attentes envers le client, incluant les détails spécifiques sur les services offerts, les conditions de paiement, et les processus de conception et de fabrication des produits par les deux entités.

## 1 La SC LE SAUPONT et la SRL CARE & D – Organisation Générale

LES ATELIERS DU SAUPONT comprennent :

- LA SC « LE SAUPONT » en sa division CONPALUX, 0407.713.665, est spécialisée dans la **production de cosmétiques**, est certifiée ISO 22716 et ISO 13485, garantissant la conformité de son processus de production.
- La SRL « CARE & D », 0676.669.426, filiale de la SC « LE SAUPONT », est spécialisée dans la **formulation** des produits cosmétiques, élaborée à partir du Brief client, incluant les tests réglementaires et la délivrance du Dossier d'Information Produit (DIP). Elle réalise les pilotes industriels en vue de la production qui se fera ensuite, par LA SC LE SAUPONT (DIVISION CONPALUX)

Du Brief Client jusqu'au Produit fini (PF), le processus de fabrication s'établit schématiquement comme suit :



Les deux sociétés sont des entités juridiques distinctes et chacune assume, à l'égard du Client, ses responsabilités à l'entière décharge de l'autre conformément aux dispositions ci-dessous explicitées. Il n'y a aucune solidarité entre elles.

## 2 Ce qui relève de la compétence de la SRL CARE & D (ci-après Care & D)

CARE & D se consacre à la formulation (R&D) de produits cosmétiques selon les indications du Client et dans les limites de celles-ci.

### PERSONNALISATION DES SERVICES

De manière générale, CARE & D personnalise ses services et travaille en étroite collaboration avec le Client pour développer des produits personnalisés répondant aux besoins spécifiques déclarés par le Client lors du « Brief Client ».

Le « Brief Client » contient les informations importantes sur les besoins, les attentes, les objectifs et les contraintes du client concernant son projet spécifique. Il servira de guide tout au long du processus et assurera que les parties partagent une compréhension commune des livrables attendus.

### RÉGLEMENTATION DES PRODUITS COSMÉTIQUES

La formulation des produits cosmétiques est strictement réglementée, notamment par le Règlement (CE) n°1223/2009 sur les produits cosmétiques dans l'Union Européenne, qui impose des exigences strictes en termes de sécurité, d'étiquetage et de notification des produits cosmétiques. Ce cadre réglementaire vise à garantir que les produits mis sur le marché sont sûrs pour les consommateurs.

### DOMAINE DE COMPÉTENCE ET SERVICES

CARE & D peut se charger des services suivants :

- Formulation de produits. (Voir 2.1.)
- Réalisation du DIP (Dossier d'Information Produit). (Voir 2.3.)
- Réalisation des pilotes pour assurer la montée en échelle en vue d'une fabrication par la SC LE SAUPONT et transposition industrielle. (Voir 2.3.)

Chaque service fait l'objet d'une offre distincte qui définit les prestations de CARE & D, à l'exclusion de toutes autres, et le coût de chacune.

Ce qui n'est pas contenu expressément dans l'offre émise et acceptée ne sera pas exécuté par CARE & D.

## 2.1 La formulation du produit

### PROCESSUS DE FORMULATION

La formulation d'un produit cosmétique désigne le processus par lequel sont choisis et combinés les différents ingrédients qui composent le produit final conformément à la demande du Client et aux normes en vigueur.

Ce processus implique selon l'offre transmise :

- Sélection des Ingrédients (Actifs, Excipients, Conservateurs, Parfums, Colorants).
- Élaboration de la Formule proprement dite (Détermination des proportions précises d'ingrédients en lien avec le Brief Client).
- Tests et Évaluations en vue de cette élaboration.

## INCLUS DANS LE PRIX DE LA FORMULATION

### Sont inclus dans le prix :

- Les Matières Premières pour les échantillons, sauf si CARE & D est dans l'impossibilité d'obtenir des échantillons nécessaires de la part des fournisseurs. En cas de nécessité de refacturation, celle-ci devra être validée par les deux parties.
- Trois modifications/adaptations de la formule (si nécessaire) selon les desiderata du Client.
- Le test de stabilité

### Ne sont pas inclus dans le prix :

- L'envoi des échantillons de formule, qui est à charge du Client.

## 2.2 Le Dossier Information Produit

### CONTENU

Le DIP est un document qui doit être compilé par le responsable de la mise sur le marché d'un produit cosmétique avant sa commercialisation dans l'Union Européenne.

Une partie des éléments composant le DIP sont fournis par CARE & D dans les limites de ce qui a été demandé par le Client.

Selon ce qui est demandé par le Client (qui peut se charger également de tout ou partie du DIP) et selon l'offre acceptée, il contiendra ou non, tout ou partie des informations requises par la réglementation en vigueur.

Eventuellement, si le Client mandate CARE & D pour qu'il réalise un DIP complet, une partie de celui-ci sera nécessairement sous-traitée.

### LE PRIX DU DIP

Le prix du DIP complet ou de certains de ses éléments fait l'objet d'une offre détaillée qui doit être acceptée par le client après le Brief Client.

### Ce prix comprend :

- Le test de compatibilité avec le packaging indiqué par le Client.
- Le « Challenge test » réalisé dans un laboratoire externe sélectionné par CARE & D, sauf accord contraire.

**N.B.** Le Challenge test sera réalisé dès que la formule de principe est validée par le Client. Un second test sera réalisé en fin des tests de compatibilité pour autant que ceux-ci soient conformes.

- Le "Patch Test" (Test d'irritation cutanée)
- Les tests d'usage (selon la disponibilité des produits) qui seront réalisés durant les essais labo.

### Ce prix ne comprend pas :

- Le coût des tests spécifiques liés aux claims (allégations) du produit et nécessaires à la validation du DIP (hydratant, sous contrôle dermatologique, hypoallergénique, anti-rides, contrôle de la valeur SPF (UVA/UVB), etc.) qui feront l'objet d'une offre séparée.
- Les démarches administratives éventuelles liées aux produits BIO : Enregistrement sur le portail Cosmos (Ecocert) ou Ecogarantie (Certisys) feront l'objet d'une offre spécifique.

## **2.3 Transposition Industrielle et Réalisation des Pilotes (Phase Pilote), description des Modes Opérateurs**

### **LA TRANSPOSITION INDUSTRIELLE**

Pour anticiper d'éventuels écarts, on réalise une étape de « Transposition Industrielle », elle permet la réalisation d'un lot pilote de quantité intermédiaire entre celle de la recherche et du développement et celle de la production.

Ce travail comprend un test paillasse et un pilote en cuve de 10kg. Des échantillons seront envoyés au Client pour en valider la conformité (texture, parfum, ...).

La phase pilote est cruciale pour :

- Identifier les problèmes potentiels de mise à l'échelle qui ne sont pas évidents à l'échelle du laboratoire.
- Ajuster et optimiser la formulation et le processus de fabrication avant la production en masse.
- Évaluer la qualité, la stabilité, et la conformité du produit avec les spécifications initiales.
- Rédiger le Mode Opérateur

La transposition à l'échelle de production vise à :

- Adapter les procédés et les équipements utilisés en Phase Pilote aux capacités et aux contraintes de l'unité de production.
- Garantir que le produit final conserve les mêmes caractéristiques de qualité et de performance qu'à l'échelle pilote.
- Assurer une production efficace, économiquement viable, et conforme aux exigences réglementaires.

### **LE MODE OPÉRATEUR**

Le « Mode Opérateur » décrit en détail les procédures à suivre pour fabriquer le produit cosmétique. Il inclut des informations précises sur les ingrédients, leurs quantités, les étapes de fabrication, les conditions opérationnelles (température, pression, temps), et les équipements à utiliser.

Le Mode Opérateur permet de :

- Standardiser la production pour assurer la reproductibilité et la qualité du produit.
- Servir de référence pour la transposition industrielle, en identifiant les paramètres critiques pour le passage à l'échelle de production industrielle.

## 2.4 Obligations et Responsabilités de CARE & D

CARE & D s'engage, à employer ses meilleurs moyens pour mettre au point la formule optimale compte tenu des informations transmises, et en outre à :

- Transmettre tous les résultats au Client.
- Lors de la validation finale, proposer des normes sur les différents paramètres du Vrac (Aspect, odeur, couleur, PH, viscosité, densité). Il est toutefois précisé que les normes sont indicatives et devront être confirmées au bout de 3 fabrications représentatives.

CARE & D n'est pas responsable de :

- La mise à jour du DIP si une matière première vient à ne plus être commercialisée et/ou vient à évoluer (la mise à jour devra faire l'objet d'une nouvelle offre de formulation et de DIP) si le Client ne commande pas une nouvelle prestation de sa part qui fera l'objet d'une nouvelle offre.
- De la mise à jour du Décor et du maintien de sa conformité aux réglementations évolutives en Union Européenne et Hors UE, même si elle est informée. Seule une nouvelle commande du client qui aura fait l'objet d'une offre acceptée par lui pourrait l'engager.
- Sauf commande explicite et accord sur ce point, des analyses d'allergènes dans les matières premières (les informations transmises par les fournisseurs de matières premières sont considérées par défaut comme exactes et complètes), ni d'analyse/détection de traces d'autres matières premières issues de la production de la matière première ou des procédés de mise en œuvre de celles-ci.

## 2.5 Obligations et Responsabilités du Client

Le Client est seul responsable de :

- La validation des normes après les 3 premières fabrications qui donnent des résultats similaires.
- L'éventuelle mise à jour du DIP après sa remise par CARE & D même si une matière première venait à ne plus être commercialisée et/ou vient à évoluer.
- La conformité du Décor avec le DIP, la législation en vigueur et son évolution.

**Plus particulièrement, pour ce qui est des formules prédéveloppées par un autre laboratoire, il appartient au Client de, sous sa seule responsabilité :**

- Fournir les informations complètes sur le laboratoire précédent et la conformité de son processus à la norme UNE-E N-ISO 11930 ou toute autre jugée utile par CARE & D.
- Fournir les caractéristiques notamment organoleptiques (aspect, couleur, odeur) et physico-chimiques (PH, viscosité, densité) des formules prédéveloppées.
- Fournir un témoin du Vrac à produire en quantité suffisante pour pouvoir mesurer les caractéristiques notamment physico-chimiques du produit.
- Communiquer les résultats des tests de stabilité et de comptabilité.
- Confirmer et s'assurer que le couple formule-packaging par rapport à l'usage visé est conforme
- Communiquer toutes informations jugées utiles par CARE & D.

**En tout état de cause, en cas de formule prédéveloppée en dehors de l'entreprise :**

- En l'absence d'un DIP abouti pour ces formules, tous les tests devront être recommencés. A défaut pour le Client d'avoir accepté cette étape, CARE & D décline toute responsabilité sur la conformité des produits ou quant aux problèmes postérieurs pouvant résulter de ladite formulation. De même un pilote industriel est fortement recommandé pour vérifier la mise en œuvre de cette formule.
- Une analyse préliminaire pourra être réalisée afin d'évaluer les risques résiduels.
- CARE & D se réserve le droit d'imposer une fabrication d'un lot pilote après analyse, ce qui fera l'objet d'une offre complémentaire séparée.
- CARE & D fera un essai paillasse afin de valider le visuel de l'échantillon envoyé et confronter les normes fournies par le Client. Ces normes ne seront validées qu'après minimum 3 fabrications qui donnent des résultats similaires. Ces 3 premières fabrications sont donc sous la responsabilité entière du Client.

**Le Client est par ailleurs seul responsable de la mise sur le marché du Produit en tout temps et donc de :**

- La mise à jour du DIP après sa remise par CARE & D.
- La conformité du Décor avec le DIP et la législation en vigueur au moment de sa mise sur le marché

**Si un changement de packaging intervient après le début des tests, et que des nouveaux tests doivent être recommencés :**

- Une nouvelle offre sera émise selon l'état d'avancement des tests et l'importance de la modification.
- Les travaux de CARE & D seront suspendus en conséquence jusqu'à ce que la nouvelle offre fasse l'objet d'un accord.

## **2.6 Droits Intellectuels et Confidentialité**

Tous les éléments et documents liés aux prestations de CARE & D restent la propriété de CARE & D jusqu'à la finalisation des paiements.

Le client et CARE & D assurent la confidentialité et la protection des informations sensibles et exclusives échangées entre les parties durant le processus de formulation, de développement, et de documentation des produits cosmétiques. Ces informations comprennent spécifiquement la formule du produit, le mode opératoire, et le Dossier d'Information Produit (DIP).

Sauf à l'égard de la SC LE SAUPONT, les parties s'engagent à :

- Ne pas divulguer les informations confidentielles obtenues, à toute personne autre que celles qui sont directement impliquées dans le projet.
- Utiliser ces informations exclusivement pour les besoins du projet décrit dans le contrat de prestation de services et ne pas les utiliser à des fins personnelles ou pour le bénéfice de tiers.
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des informations sensibles, y compris le stockage sécurisé des documents et des données électroniques.

L'obligation de confidentialité demeurera en vigueur pendant toute la durée du contrat et se prolongera pour une période de cinq (5) ans après la fin de la prestation de services, indépendamment de la raison de la cessation du contrat.

Toute violation de cette clause de confidentialité expose le contrevenant à des sanctions contractuelles et à la possibilité de poursuites judiciaires pour obtenir réparation des préjudices subis en raison de la divulgation non autorisée des informations.

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations qui :

- Étaient déjà connues du public ou devenues publiques sans violation de la présente clause.
- Étaient déjà en possession du récipiendaire avant leur divulgation par l'autre partie.
- Sont divulguées conformément aux exigences légales ou par ordre d'un tribunal ou d'une autorité réglementaire compétente.

Ceci est conçu pour protéger les intérêts des parties et assurer le respect et l'intégrité des informations exclusives partagées dans le cadre de leur collaboration.

## 2.7 Conditions de Paiement

Sauf accord contraire, le paiement à CARE & D s'opère comme suit :

- 50% à la commande,
- 40% au lancement des tests, et
- 10% lors de la remise du DIP.

Les conditions générales de vente de CARE & D seront appliquées en cas de défaut de paiement.

## 3 Ce qui relève de la compétence de la SC LE SAUPONT (dit ci-après CONPALUX)

La division CONPALUX de la SC LE SAUPONT est chargée de la Fabrication des produits cosmétiques selon les processus qui suivent et qui assurent une gestion des matières premières dès leur réception jusqu'à leur intégration dans les processus de production.

### 3.1 Procédure de Réception et de Contrôle des Matières Premières

La procédure de réception et de contrôle des matières premières nécessaires à la fabrication de CONPALUX est la suivante :

#### VÉRIFICATION INITIALE

Certificat d'Analyse (COA) : Chaque réception de Matière Première doit être accompagnée d'un COA fourni par le fournisseur. En l'absence de ce document, la réception de la matière première ne pourra pas être effectuée.

## IDENTIFICATION ET CONSERVATION

Prélèvement et Étiquetage : Chaque lot de Matière Première est prélevé, identifié et conservé dans notre échantillothèque pour référence et contrôle futur.

Étiquetage des Contenants : Tous les contenants doivent porter une étiquette individuelle précisant le nom de la Matière Première, la contenance, la tare, les pictogrammes de sécurité, et les conditions de stockage spécifiques.

## INSPECTION DES CONTENANTS

Condition des Contenants : Les contenants disposés sur la palette doivent être fermés, propres, stables et en bon état, pour garantir la sécurité et la qualité du produit.

## DOCUMENTATION DE LIVRAISON

Bordereau de Livraison : Toutes les livraisons doivent inclure un bordereau qui liste de manière exhaustive les éléments du colisage.

La fiche Technique et fiche de données Sécurité (MSDS) valides doivent être mises à disposition au plus tard au moment de la livraison

## OBLIGATIONS DU CLIENT EN CAS D'ACHAT DIRECT

Documentation Supplémentaire : Si le Client achète lui-même les Matières Premières, il doit fournir une Fiche de Données de Sécurité (FDS), la fiche technique (incluant les conditions de stockage) et tout autre certificat pertinent (ex. certification BIO) avant la 1ère réception. Le COA doit être fourni en amont ou avec la livraison. Les matières devant être stockées au froid ne peuvent être livrées en IBC et la température de stockage doit être clairement identifiée sur les contenants.

Le Client doit assurer la mise à jour régulière de ces informations.

Le tout doit être envoyé aux 2 adresses suivantes : [safety@saupont.be](mailto:safety@saupont.be) et [stockage@saupont.be](mailto:stockage@saupont.be).

## CONTRÔLE DES ALLERGÈNES ET IMPURETÉS

CONPALUX s'en référera, par défaut, à la documentation du fournisseur des matières premières uniquement et n'effectuera aucun contrôle quant à la conformité de cette documentation.

## CONTRÔLE ORGANOLEPTIQUE

Par défaut, aucune analyse supplémentaire n'est réalisée à part le contrôle organoleptique suivant notre protocole, sauf sur demande spécifique du client ce qui fera l'objet d'une offre complémentaire.

## DROIT DE REFUS

Non-conformité : CONPALUX se réserve le droit de refuser une Matière Première si les conditions ci-dessus spécifiées ne sont pas respectées.

## 3.2 Procédure de gestion des Vrac fabriqués par des tiers

### 3.2.1 Identification et Documentation des Vrac

Chaque Vrac réceptionné doit être clairement identifié par le Client avec les informations suivantes : dénomination, référence du Client, numéro de lot, date de péremption, poids total (brut), poids net, tare, identification des dangers (pictogrammes).

Avant la première livraison du Vrac concerné, la fiche de données de sécurité (FDS/MSDS), les fiches techniques (incluant les normes notamment de viscosité\*) et les conditions de stockage et d'usage\*\* doivent être fournis à [safety@saupont.be](mailto:safety@saupont.be) et [stockage@saupont.be](mailto:stockage@saupont.be).

Le Client doit assurer la mise à jour régulière de ces informations.

Pour chaque lot livré, le bulletin d'analyse (COA et certificat microbio), doit être envoyé à [stockage@saupont.be](mailto:stockage@saupont.be).

CONPALUX se réserve le droit de refuser le Vrac en cas d'absence des informations requises.

\*Si la viscosité dépasse 50.000 cP (centipoises) la faisabilité de remplissage sera validée sur base d'un échantillon.

\*\*Si le jus doit être inerté sous azote, ceci doit être connu et communiqué dans le cadre de l'établissement de l'offre de prix.

### 3.2.2 Responsabilités et Contrôles à la Réception

CONPALUX ne vérifie pas le poids des seaux à la réception. Si le poids indiqué par le fournisseur n'est pas respecté, CONPALUX ne peut être tenu responsable.

Un certificat d'analyse (COA) doit accompagner le Vrac, incluant au minimum : dénomination, référence du Client, numéro de lot, date de péremption, densité, viscosité. Un certificat microbiologique confirmant l'absence de contamination doit également être fourni pour chaque lot. Ces documents doivent être transmis en amont ou au plus tard lors de la livraison.

CONPALUX pourra effectuer une contre-analyse par contenant livré pour vérifier l'absence de contamination. Ce contrôle sera facturé.

### 3.2.3 Conditionnement et Livraison

Les Vrac doivent être livrés par le Client dans des contenants préalablement approuvés et propres.

Les contenants pour les Vrac doivent être adaptés en fonction de la quantité et des caractéristiques physiques du produit (de 5 à 200kg max : Seaux de 10 kg max ou cuves adaptées ; au-delà de 200 kg : IBC, Fluidbag ou Cuve Inox de stockage).

Les Vrac dépassant 50.000 cP doivent être livrés dans des cuves pressurisables.

Si le contenant n'est pas adapté, des frais supplémentaires de manutention peuvent être facturés par CONPALUX.

Si des contrôles avant remplissage sont demandés par le Client, il devra le spécifier expressément. Les contrôles peuvent inclure le pH, la viscosité, la densité, et des aspects organoleptiques. Tout écart par rapport aux spécifications sera communiqué au Client pour décision avant le remplissage.

### 3.3 Procédures de Gestion des Vrac fabriqués par CONPALUX

Si CONPALUX est chargé de la fabrication des Vrac :

- Si CARE & D ne dispose pas du « Challenge » Test et n'est donc pas en mesure de le lui transmettre, CONPALUX peut demander au Client de réaliser un nouveau test de protection de la formule (Challenge Test) pour en assurer une conservation adéquate.
- En l'absence de ce test, CONPALUX peut refuser la fabrication et en tout état de cause, ne peut être tenu responsable de la qualité microbiologique du produit.
- Des pertes sont attendues lors de chaque production et peuvent varier (+/- 10 %) en fonction du produit. Le Client doit accepter ces variations de quantité.
- Si une quantité fixe est requise, elle doit être spécifiée dans le bon de commande. Tout changement de configuration de production en l'absence de cette information sera facturé.

### 3.4 Packaging

#### 3.4.1 Pour les packagings livrés par le Client

- CONPALUX devra au préalable recevoir toutes les informations nécessaires (fiche technique) afin de valider la faisabilité industrielle. Des échantillons physiques seront livrés en amont de la production.
- Les résultats du test de compatibilité packaging/jus devront être communiqués en amont de la production.
- Les quantités d'articles de conditionnement doivent tenir compte des pertes de production.
- Les packagings sont tenus d'être livrés conformes. Nous ne contrôlons pas les articles de conditionnements (AC) fournis par le Client. Si toutefois nous devons être mandatés pour le faire, une offre devra être réalisée.

#### N.B. Par ailleurs,

- Le Client doit fournir la spécification générique de contrôle. Pour contrôler un article, il faut une référence. Il faut donc savoir quel cahier des charges ou spécification a été négociée avec le fournisseur de packaging.
- Si le contrôle nécessite un appareillage spécifique, ceci doit être connu et communiqué à CONPALUX lors de l'établissement du devis.
- Le Client doit donner les valeurs d'acceptation par type de défaut ainsi qu'une défauthèque si disponible ; mineur, majeur, critique, combien... C'est-à-dire le NQA (Niveau de Qualité Acceptable = AQL en anglais).
- La méthode retenue par type de contrôle de paramètre doit être spécifiée.

#### 3.4.2 Pour les packagings/AC pris en charge par CONPALUX

- Achat pour une commande ferme (commande 'one shot')

CONPALUX s'engage à commander dans la mesure du possible en tenant compte des pertes standard de production. Les quantités livrées par les fournisseurs varient des quantités commandées à +/- 5 % pour une commande moyenne de 25 000 U. Pour des quantités inférieures, ce delta est plus élevé et sera à discuter entre les deux parties lors de la commande. Le Client doit accepter que les quantités produites puissent aussi être affectées d'un delta en plus ou en moins selon les quantités livrées. Dès réception des articles de conditionnement, CONPALUX procédera à la facturation de la totalité des articles. L'entièreté de ce stock sera donc la propriété du Client. La production ne démarrera pas avant le paiement de la totalité de ce stock.

- Achat pour des commandes récurrentes :

En fonction des délais de livraison des fournisseurs, CONPALUX demandera au Client de s'engager sur des prévisions qui permettent d'engager les achats. À défaut de prévisions, les achats seront engagés pour les commandes arrêtées, mais aucun engagement de délai de MAD ne pourra être pris pour les commandes suivantes. En cas d'arrêt de la référence concernée, le Client s'engage à prévenir CONPALUX dès que possible. Une analyse sera faite pour envisager soit une dernière production pour épuiser le stock ou une destruction qui sera facturée au Client.

### 3.5 Gestion des stocks

Un état des stocks sera envoyé régulièrement au client (a minima une fois par trimestre) pour analyse.

#### PROCÉDURE AVANT L'ACHAT DE CONDITIONNEMENT

L'achat des articles de conditionnement ne peut se faire que lorsque les tests de compatibilité de la formule sont terminés. Le Client peut décider à ses risques d'anticiper les achats des composants. Dans ce cas, il appartient au Client de s'assurer que l'utilisation finale est conforme à ses attentes. CONPALUX ne pourra être tenu responsable d'un défaut d'utilisation de la combinaison formule / packaging.

#### DESTRUCTION DES ARTICLES DE CONDITIONNEMENT

CONPALUX pourra se charger de la destruction des articles. Selon la catégorie des articles, un devis sera réalisé. A minima, des frais administratifs de 25€/colis seront facturés.

#### LIGNES DIRECTRICES SPÉCIFIQUES

Voir **Annexe 1** du présent cahier général des charges.

### 3.6 Procédures de Production, de Remplissage et de Conditionnement

#### FICHE DE CONDITIONNEMENT

Toute production se fait sur base d'une fiche de conditionnement (FDC) fournie par le Client et validée 4 semaines avant production par le service Supply de CONPALUX.

Ce document regroupe toutes les informations relatives à la production (nom et codification des AC avec les codes internes, visuel photo des composants, opérations de conditionnement, tests, prélèvements, système de marquage, plan palette, etc.).

Un modèle de ce document se trouve en **Annexe 2**.

#### QUANTITÉ MINIMUM APPLICABLE

Quantité minimum applicable (QMA) au remplissage : 1000 U pour pots et flacons, 2000 U pour les tubes.

## CHOIX DU CONTENANT

Le Client doit s'assurer que le contenant est suffisamment grand afin de pouvoir contenir le Vrac à remplir (ml /g). À ce titre, les normes sur la densité doivent être connues avant le choix du contenant.

## CONSIGNES DE REMPLISSAGE

Les consignes de remplissage spécifiques doivent être communiquées au moment de l'établissement du devis.

## PROCÉDURE DE REMPLISSAGE

Le remplissage se fait de facto au nominal. Un lot est déclaré conforme lorsque la moyenne du lot est supérieure ou égale au nominal.

## REMPLISSAGE VISUEL

Si un remplissage doit se faire au visuel, ceci devra être validé avec CONPALUX en fonction du Vrac à remplir et du contenant. Cette information doit être connue au moment du chiffrage. À défaut, une mise à jour du prix sera proposée dans le cas où CONPALUX réalisent la fabrication ou que cela impacte le remplissage.

## PERTES STANDARDS DE PRODUCTION

Toute production comporte des pertes standards. Le tableau ci-dessous donne une information quant à celles-ci, mais il ne peut pas être contractuel car chaque projet comporte ses propres spécificités et donc ses pertes associées :

<b>MP/BULK</b>	Jus 50-100kg	Jus 50-100kg	300-600 kg	300-600 kg	600-1200kg	600-1200kg	1200-2400kg
Viscosité	< 20.000	> 20.000	< 20.000	> 20.000	< 20.000	> 20.000	< 20.000
Perte Fixe kg	1	2	5	10	10	20	25
Perte variable (%)	2%	3%	3%	5%	3%	5%	3%
<i>Exemple</i>							
<i>Fab (kg)</i>	100	100	600	600	1200	1200	2400
Perte moyenne (kg)	3	5	23	40	46	80	97
%	3%	5%	4%	7%	4%	7%	4%

<b>AC</b>	Tube/Flacon/Pot	Capsule	Pompe/Spray	Etiquette	Etui	Notice
Perte Fixe	200	200	200	250	200	100
Perte variable (%)	2%	2%	2%	4%	2%	1%
<i>Exemple</i>						
<i>Série (en pc)</i>	10000	10000	10000	10000	10000	10000
Perte moyenne (pc) Fixe + variable	400	400	400	650	400	200

## OPERCULE A POSER

Dans le cas de produits conditionnés avec opercule, quelle que soit sa nature ou sa composition, il est expressément reconnu qu'aucun test de validation ne permet de reproduire de manière exhaustive l'ensemble des conditions réelles de stockage, de transport et de distribution, notamment en ce qui concerne les variations de température, d'humidité et la durée de vie du produit.

Le conditionnement avec opercule présente par ailleurs des spécificités techniques, notamment en raison de son caractère hermétique, limitant les échanges d'air. Cette configuration est susceptible, dans certaines conditions, de favoriser des phénomènes de condensation interne, de maintien d'un taux d'humidité élevé et, par conséquent, de créer un environnement propice au développement de micro-organismes, tels que des moisissures.

Contrairement à d'autres systèmes de fermeture, aucun mécanisme de régulation n'est possible une fois le produit operculé.

En conséquence, des altérations du produit au cours de son cycle de vie, telles que le développement de moisissures ou toute autre dégradation, ne peuvent être totalement exclues, y compris pour des produits initialement conformes au moment du conditionnement.

Dès lors, le prestataire ne pourra être tenu responsable des défauts, non-conformités ou altérations résultant de ces phénomènes, dès lors que les produits étaient conformes lors de leur prise en charge et que lesdites altérations sont liées aux conditions de conservation, de transport, de stockage ou aux interactions entre le produit et son conditionnement.

### **3.7 Contrôle libératoire et dossiers de lots**

#### **CONTRÔLE MICROBIOLOGIQUE**

CONPALUX réalise la détection microbiologique via GERM COUNT. Les détails de la méthode peuvent être fournis sur demande. Si le Client souhaite un contrôle en phase avec la norme ISO1930, CONPALUX peut se charger de le faire réaliser par un laboratoire agréé, moyennant un surcoût et délais complémentaires

#### **DOSSIER DE LOTS**

CONPALUX archive l'ensemble des informations liées à la production dans ses dossiers de lots pendant une durée de 10 ans. Ces dossiers sont communiqués à la demande du client.

Les informations de traçabilité contenues dans les dossiers de lots peuvent être utilisées dans le cadre des investigations relatives aux réclamations et plaintes clients.

### **3.8 Gestion des réceptions, réclamations et plaintes clients**

#### **RÉCEPTION DES PRODUITS**

Le Client est tenu de vérifier les Produits et Services dès leur réception.

Sauf réserve écrite formulée lors de la réception, les Produits sont réputés acceptés quant à leur quantité, leur qualité apparente et leur conformité à la commande. Il en va de même pour les Services réalisés par CONPALUX.

#### **RÉCLAMATIONS RELATIVES AUX DÉFAUTS APPARENTS**

Toute réclamation relative à la quantité, à la qualité apparente ou à la conformité des Produits doit être adressée à CONPALUX dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la marchandise.

La réclamation doit être transmise à l'adresse [qualite@saupont.be](mailto:qualite@saupont.be) par courrier électronique avec accusé de réception ou par courrier recommandé.

Afin d' être recevable, la réclamation doit :

- Décrire précisément la non-conformité constatée et la référence concernée avec le numéro de lot du produit.
- Être accompagnée de photographies ou de tout élément probant utile à l'analyse.
- Concerner un écart par rapport aux spécifications, cahiers des charges ou documents contractuels validés entre les parties.
- Porter sur des Produits conservés dans leur emballage d'origine et dans les conditions de stockage adaptées au produit concerné.

CONPALUX se réserve le droit de demander le retour d'échantillons ou des produits et de procéder à une expertise sur site avant toute décision.

#### RÉCLAMATIONS RELATIVES AUX VICES CACHÉS

Les Produits et Services sont garantis contre les vices cachés pendant une durée maximale de trente (30) jours calendrier à compter de leur livraison ou réception, sans pouvoir excéder leur date de validité ou leur date limite d'utilisation lorsqu'elle existe.

Toute plainte relative à un vice caché doit être notifiée dans le mois suivant sa découverte ou le moment où il aurait raisonnablement pu être détecté.

#### TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute plainte client enregistrée fait l'objet :

- D'un accusé de réception.
- D'une analyse qualité visant à identifier la cause du problème.
- De la mise en œuvre, lorsque nécessaire, d'actions correctives et préventives.
- D'une communication au Client concernant les conclusions de l'analyse et les actions décidées.

Les enregistrements relatifs aux plaintes sont conservés conformément au système qualité de CONPALUX.

#### LIMITATION DE GARANTIE

La responsabilité de CONPALUX est limitée à la réparation ou au remplacement du Produit reconnu non conforme.

Aucune réclamation ne suspend les obligations de paiement du Client.

Sont exclus de toute indemnisation les dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes commerciales, frais de rappel, frais de transport, ainsi que tout autre dommage immatériel, sauf disposition légale impérative contraire.

### 3.9. Livraison/Enlèvement (Voir Annexes 3 et 4)

Le contenu des **Annexes 3 et 4** s'applique.

Le Client s'engage à en assurer le respect par son transporteur.

En tout état de cause, l'attention du Client est attirée sur les éléments suivants :

#### INSTRUCTIONS DE LIVRAISON À CONPALUX

Toute livraison de composants ou de Vrac, en direct de la part du Client ou de ses fournisseurs à CONPALUX, doit être accompagnée d'une liste détaillée (packing list), reprenant entre autres le donneur d'ordre (nom, adresse et nr de téléphone), le code article interne à CONPALUX (si déjà communiqué), ainsi que la dénomination du Produit Fini ou du numéro de bon de commande.

Les informations indispensables susmentionnées doivent évidemment être reçues au préalable.

#### PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR LIVRAISONS ET ENLÈVEMENTS

Les livraisons et enlèvements doivent faire l'objet d'une prise de rendez-vous au moins 48 heures à l'avance par mail et recevoir un accord préalable :

Pour les livraisons à CONPALUX : à l'adresse [stockage@saupont.be](mailto:stockage@saupont.be)

Pour les enlèvements chez CONPALUX : à l'adresse [logistique@saupont.be](mailto:logistique@saupont.be)

#### CONDITIONS D'EMBALLAGE ET DE PALETTE POUR LES PACKAGINGS

Les packagings doivent être livrés dans des emballages propres, sur des palettes de type EURO en bon état et d'une hauteur maximum de 1600mm (palette comprise) et ne peuvent pas excéder 400kg. Les palettes doivent être filmées et identifiées individuellement.

Chaque palette ne peut contenir qu'une seule référence à l'exception des étiquettes qui doivent être livrées dans des caisses distincte par référence et chaque rouleau doit contenir sa propre identification. Si CONPALUX doit repalettiser une palette, ce coût sera facturé au Client.

#### POLITIQUE DE RÉCEPTION ET CONTRÔLE

Toute livraison sans BL et/ou sans identification sera refusée par le service de réception et ne pourra être déchargée. Aucun frais ne pourra être supporté par CONPALUX.

Lors de la réception, le service logistique effectuera les contrôles suivants :

- Quantités des composants livrés selon le BL du fournisseur
- Contrôle visuel des cartons
- Conformité des documents à la marchandise

Pour tout autre contrôle, voir points précédents.

### 3.10. Délais d'exécution

La mise à disposition (MAD) des produits commandés est prévue de manière générale dans un délai de quatre à six semaines sous réserve de périodes d'exception telles que les congés légaux ou en cas de force majeure. Ce délai est à adapter selon la quantité à produire et le type de produit.

Ce délai court à compter de la date à laquelle la commande devient réalisable, c'est-à-dire dès lors que tous les composants nécessaires au traitement de la commande, y compris les Matières Premières, les articles de Conditionnement, ainsi que la Fiche de Conditionnement, sont disponibles chez CONPALUX.

A titre purement informatif, les délais habituels d'obtention des composants (ils ne dépendent aucunement de CONPALUX) sont :

- Flacons, pots et capsules : six à huit semaines.
- Tubes, sprays : huit à douze semaines.
- Matières Premières : quatre à douze semaines.

Ces informations sont fournies uniquement pour donner une estimation générale des délais attendus pour la livraison des composants. Elles ne sont pas contractuelles.

Il est notamment crucial que le Client prenne note que ces délais peuvent varier en fonction des circonstances externes influant sur la chaîne d'approvisionnement.

### 3.11. Conditions de Paiement

Modalités :

Pour les trois premières commandes, paiement de 50% à la commande et 50% avant l'enlèvement. À partir de la quatrième commande, paiement à 30 jours date facture.

Les conditions générales de vente (voir **Annexe 5**) sont appliquées notamment en ce qui concerne les conséquences d'un défaut de paiement à échéance ou une annulation totale ou partielle de la commande.

### 3.12. Divers

#### PRIX

Tous nos prix sont exprimés hors taxes sur la valeur ajoutée (HTVA) et n'incluent pas, sauf stipulation expresse :

- Les coûts de transport (englobant l'enlèvement des composants ainsi que la livraison des produits finis et/ou échantillons/prélèvements).
- Les frais de contrôles des matières premières (MP) si le client a procédé lui-même à leur achat direct, les frais de leur réception, les frais de leur stockage
- Les frais d'évacuation ou de destruction des matières, de leurs contenants et ceux des Vrac livrés par le client

## CONDITIONS DE TRANSPORT

CONPALUX peut organiser le transport pour le compte du Client. Dans ce cas, leur responsabilité ne saurait être engagée en cas de problème survenu lors du transport. Le prix mentionné est un prix départ usine.

Le Client a la possibilité de mandater, à ses propres frais, CONPALUX pour souscrire une assurance transport des marchandises.

## CONDITIONS D'EMBALLAGE

Seules les palettes EUR en bon état seront récupérées pour les produits finis. Tout format de palette EUR supplémentaire fourni sera facturé au prix du marché.

## TRAITEMENT DES CONTENANTS

Si un certificat de destruction est nécessaire, il doit être demandé avant la destruction.

## OUTILLAGE ET ÉQUIPEMENT

L'amortissement des équipements et outillages standards est inclus dans nos tarifs.

Si un nouvel outillage de format est requis, une offre de prix spécifique sera établie.

## DOCUMENTATION ET CERTIFICATIONS

Fourni sur demande écrite du Client.

Sur demande à la commande, les documents suivants seront fournis moyennant une offre de prix :

- Certificat d'analyse microbiologique externe
- Certificat d'origine
- Fiche MSDS

## STOCKAGE

Pour les commandes récurrentes, le stockage des Matières Premières (MP) et des Articles de Conditionnement (AC) est offert pendant les six premiers mois. Au-delà de ce délai, les frais de stockage seront facturés.

En l'absence de commandes récurrentes, les frais de stockage seront facturés si le solde de composants suite à la production n'est pas enlevé avec les produits finis.

Concernant les produits finis, le stockage est assuré jusqu'à la libération, soit le temps de réaliser les contrôles libératoires. Après cette période, les produits devront être enlevés ou expédiés chez le Client, faute de quoi une facturation interviendra avant l'expédition.

De plus, des frais de stockage seront facturés à partir du mois qui suit la libération.

## EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ – SINISTRES & CATASTROPHES NATURELLES

Il est expressément entendu que la responsabilité de CONPALUX / CARE & D ne pourra être engagée

pour tout dommage ou perte résultant d'un incendie, d'une catastrophe naturelle (inondation, tempête, séisme, etc.), ou de tout cas de force majeure, affectant des biens appartenant au Client (notamment : articles de conditionnement, matières premières, produits finis, vrac).

Le Client devra prendre à sa charge tous les risques liés à ces événements et envisager une assurance adéquate.

## COMMANDES ET MODIFICATIONS

Toute commande pour un produit récurrent doit inclure le code Produit Fini (PF) CONPALUX ainsi que la version de la Fiche de Conditionnement (FDC). Pour une nouvelle référence PF, si le code CONPALUX n'est pas encore créé ou connu du Client, cela doit être spécifié dans le bon de commande.

CONPALUX a le droit de facturer les frais engagés pour toute commande annulée ou modifiée, ainsi que les surcoûts découlant de ces changements.

En cas de cessation d'une gamme de produits ou de modification d'une référence, un état des stocks sera réalisé et facturé au Client. Sur décision du Client, les stocks seront soit expédiés soit détruits, avec facturation des frais induits.

## 4. ANNEXES

1. DOC-16-06.2 CAHIER SPECIAL DES CHARGES APPLICABLES AUX ARTICLES DE CONDITIONNEMENT
2. DOC-01-21 FDC-VIERGE\_FR Modèle de fiche de Conditionnement (nomenclature et spécifications qualité)
3. DOC-16-06.03 CD Livraisons
4. DOC-16-06.4 CD Expéditions
5. Conditions générales de vente de la SRL CARE & D
6. Conditions générale de vente de la SC LE SAUPONT – DIVISION CONPALUX