

terre d'Oc

HAUTE PROVENCE

Né du talent
des femmes

Procédure de réclamation / Complaints procedure

TERRE D'OC – Zone artisanale La Tranche, 04180 Villeneuve, France

Version 1.0 – 2026 – Approuvée par la Direction / Approved by Management

1. Objet et champ d'application

La présente procédure décrit la manière dont terre d'Oc reçoit, instruit et résout les réclamations émanant de ses parties prenantes. Elle vise à garantir un traitement équitable, transparent et rapide de toute réclamation, dans le respect des personnes qui les formulent.

Une réclamation s'entend de toute expression d'insatisfaction ou de tout signalement adressé à l'entreprise concernant ses produits, ses services, ses pratiques commerciales, sociales ou environnementales, ou le comportement de ses collaborateurs, et pour lequel une réponse ou une solution est attendue.

2. Parties prenantes concernées

Cette procédure est ouverte à l'ensemble des parties prenantes de terre d'Oc:

- nos clients et consommateurs ;
- nos collaboratrices et collaborateurs ;
- nos fournisseurs, producteurs partenaires et sous-traitants ;
- les communautés locales et riverains de nos sites ;
- toute autre personne concernée par nos activités.

1. Purpose and scope

This procedure describes how Terredoc receives, handles and resolves complaints from its stakeholders. Its purpose is to ensure that every complaint is dealt with fairly, transparently and promptly, with respect for the people who raise them.

A complaint means any expression of dissatisfaction or any report addressed to the company concerning its products, services, commercial, social or environmental practices, or the conduct of its staff, for which a response or a solution is expected.

2. Stakeholders covered

This procedure is open to all of terre d'Oc's stakeholders:

- our customers and consumers;
- our employees;
- our suppliers, partner producers and subcontractors;
- local communities and residents near our sites;
- any other person affected by our activities.

3. Comment déposer une réclamation

Plusieurs canaux sont mis à disposition, afin que chacun puisse choisir celui qui lui convient, dans la langue et le format de son choix (écrit ou oral) :

- **Service Relation Client** : par téléphone au 04 92 79 40 20 (5j/7), par courriel à serviceclient@terredoc.com, ou par courrier à l'adresse : terre d'Oc – Service Relation Client, Zone artisanale La Tranche, 04180 Villeneuve, France. Ce canal est adapté aux réclamations relatives aux commandes, produits et services.
- **Plateforme de signalement** : accessible depuis le pied de page de notre site internet (dispositif d'alerte du groupe Fnac Darty, opéré par un prestataire indépendant). Ce canal confidentiel et sécurisé est adapté aux signalements relatifs à l'éthique, aux droits humains, à l'environnement, à la santé et sécurité, ou à toute violation présumée de la loi ou de nos engagements. Il est ouvert à toutes les parties prenantes, y compris externes, et permet un signalement anonyme.
- **Délégué à la protection des données (DPO)** : pour toute réclamation relative aux données personnelles, le DPO du groupe peut être saisi via les coordonnées indiquées dans notre politique de confidentialité.

Les réclamations peuvent être formulées en français ou en anglais. Une assistance est proposée par téléphone aux personnes qui ne peuvent pas formuler leur réclamation par écrit.

4. Critères de recevabilité

Une réclamation est recevable dès lors qu'elle :

- concerne les activités, produits, services ou pratiques de terre d'Oc, ou le comportement de personnes agissant pour son compte ;
- comporte des éléments suffisants pour être instruite (description des faits, et lorsque c'est pertinent : numéro de commande, dates, pièces justificatives) ;
- est formulée de bonne foi.

L'anonymat n'est pas un motif d'irrecevabilité pour les signalements déposés via la plateforme de signalement. Lorsqu'une réclamation est jugée irrecevable, les raisons en sont systématiquement communiquées à son auteur, lorsque celui-ci peut être contacté.

3. How to file a complaint

Several channels are available so that everyone can choose the one that suits them, in the language and format of their choice (written or oral):

- **Customer Relations department**: by phone at +33 (0)4 92 79 40 20 (5 days a week), by email at serviceclient@terredoc.com, or by post to: terre d'Oc – Service Relation Client, Zone artisanale La Tranche, 04180 Villeneuve, France. This channel is intended for complaints regarding orders, products and services.
- **Whistleblowing platform**: accessible from the footer of our website (the Fnac Darty group's alert system, operated by an independent provider). This confidential and secure channel is intended for reports relating to ethics, human rights, the environment, health and safety, or any suspected breach of the law or of our commitments. It is open to all stakeholders, including external ones, and allows anonymous reporting.
- **Data Protection Officer (DPO)**: for any complaint relating to personal data, the group's DPO can be contacted using the details provided in our privacy policy.

Complaints may be made in French or in English. Assistance is available by phone for people who cannot submit their complaint in writing.

4. Admissibility criteria

A complaint is admissible provided that it:

- relates to terre d'Oc's activities, products, services or practices, or to the conduct of persons acting on its behalf;
- contains sufficient information to be investigated (a description of the facts and, where relevant: order number, dates, supporting documents);
- is made in good faith.

Anonymity is not a ground for inadmissibility for reports submitted through the whistleblowing platform. Where a complaint is deemed inadmissible, the reasons are always communicated to its author, whenever the author can be contacted.

5. Étapes et délais de traitement

Étape 1 – Accusé de réception : toute réclamation fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai maximal de 15 jours ouvrés.

Étape 2 – Instruction : la réclamation est analysée par l'équipe compétente, qui peut solliciter des informations complémentaires auprès de son auteur.

Étape 3 – Réponse : une réponse motivée est apportée dans un délai maximal de 60 jours ouvrés à compter de la réception. Si la complexité du dossier nécessite un délai supplémentaire, l'auteur de la réclamation en est informé, avec une indication du nouveau délai prévisible.

Étape 4 – Résolution et suivi : lorsque la réclamation est fondée, une solution est proposée (remboursement, remplacement, mesure corrective, plan d'action). Les réclamations sont enregistrées et analysées afin d'améliorer en continu nos pratiques.

Les signalements déposés via la plateforme de signalement suivent la procédure d'alerte du groupe Fnac Darty, conforme aux exigences légales applicables (loi dite « Sapin II » et dispositions relatives à la protection des lanceurs d'alerte), qui prévoit ses propres délais d'accusé de réception et de retour d'information.

6. Information de l'auteur de la réclamation

terre d'Oc s'engage à tenir l'auteur d'une réclamation informé, de manière régulière, des étapes de la procédure, de son avancement et de sa résolution. Lorsqu'une réclamation n'est pas recevable, les raisons en sont exposées de façon claire et motivée.

7. Protection contre les représailles

terre d'Oc s'interdit toute forme de représailles, de discrimination ou de mesure défavorable à l'encontre d'une personne ayant déposé une réclamation ou un signalement de bonne foi, qu'il s'agisse d'un client, d'un collaborateur, d'un fournisseur ou de tout autre tiers. Cet engagement s'applique également aux personnes ayant aidé à formuler une réclamation.

La plateforme de signalement garantit la confidentialité de l'identité du déclarant, des faits signalés et des personnes visées. Les lanceurs d'alerte bénéficient en outre des protections prévues par la loi. Tout

5. Steps and processing times

Step 1 – Acknowledgement: every complaint is acknowledged within a maximum of 15 working days.

Step 2 – Investigation: the complaint is reviewed by the relevant team, which may request additional information from its author.

Step 3 – Response: a reasoned response is provided within a maximum of 60 working days from receipt. If the complexity of the case requires more time, the complainant is informed, with an indication of the new expected timeframe.

Step 4 – Resolution and follow-up: where the complaint is justified, a solution is proposed (refund, replacement, corrective measure, action plan). Complaints are recorded and analysed in order to continuously improve our practices.

Reports submitted through the whistleblowing platform follow the Fnac Darty group's alert procedure, which complies with applicable legal requirements (the French "Sapin II" law and whistleblower-protection rules) and sets out its own acknowledgement and feedback timeframes.

6. Keeping the complainant informed

terre d'Oc undertakes to keep the complainant regularly informed of the steps of the procedure, its progress and its resolution. Where a complaint is not admissible, the reasons are set out clearly and with justification.

7. Protection against retaliation

terre d'Oc prohibits any form of retaliation, discrimination or adverse measure against a person who has filed a complaint or a report in good faith, whether a customer, an employee, a supplier or any other third party. This commitment also applies to persons who have helped to formulate a complaint.

The whistleblowing platform guarantees the confidentiality of the reporter's identity, the facts reported and the persons concerned. Whistleblowers also benefit from the protections provided by law. Any breach of this non-retaliation commitment may give rise to disciplinary action.

manquement à cet engagement de non-représailles est passible de sanctions disciplinaires.

8. Prévention des conflits d'intérêts

Afin de garantir l'impartialité des décisions, les règles suivantes s'appliquent :

- une personne directement mise en cause par une réclamation, ou ayant un intérêt personnel dans son issue, ne participe ni à son instruction ni à la décision;
- dans ce cas, la réclamation est confiée à un autre membre de l'équipe ou escaladée à la direction ;
- les signalements éthiques sont traités au niveau du groupe Fnac Darty, par des personnes indépendantes des équipes de terre d'Oc, ce qui garantit une instruction impartiale lorsque l'entreprise elle-même est concernée ;
- pour les litiges de consommation, un recours à un tiers totalement indépendant de l'entreprise (le médiateur de la consommation) est possible.

9. Voies de recours externes

Si la réponse apportée ne satisfait pas l'auteur de la réclamation, plusieurs recours externes et indépendants existent :

- **Médiation de la consommation** : conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, tout client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Terredoc, après avoir adressé une réclamation écrite préalable à notre service client. Les coordonnées du médiateur figurent dans nos Conditions Générales de Vente. Le médiateur agit en toute indépendance et impartialité.
- **CNIL** : pour les réclamations relatives aux données personnelles, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés peut être saisie (www.cnil.fr).
- **Autorités et juridictions compétentes** : le recours à cette procédure ne prive en aucun cas les parties prenantes de leur droit de saisir les autorités administratives ou judiciaires compétentes.

8. Preventing conflicts of interest

To guarantee impartial decision-making, the following rules apply:

- a person directly implicated in a complaint, or with a personal interest in its outcome, takes no part in its investigation or in the decision;
- in such cases, the complaint is entrusted to another team member or escalated to management;
- ethics reports are handled at Fnac Darty group level, by persons independent from terre d'Oc 's teams, which guarantees an impartial investigation where the company itself is concerned;
- for consumer disputes, recourse to a third party fully independent from the company (the consumer mediator) is available.

9. External remedies

If the response provided does not satisfy the complainant, several external and independent remedies are available:

- **Consumer mediation**: in accordance with Articles L611-1 et seq. of the French Consumer Code, any consumer may, free of charge, refer the matter to the consumer mediator to which Terredoc belongs, after first sending a written complaint to our customer service. The mediator's contact details are provided in our General Terms and Conditions of Sale. The mediator acts with full independence and impartiality.
- **CNIL**: for complaints relating to personal data, the French data protection authority (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) may be contacted (www.cnil.fr).
- **Competent authorities and courts**: using this procedure in no way deprives stakeholders of their right to refer the matter to the competent administrative or judicial authorities.

10. Accessibilité et information des parties prenantes

La présente procédure est publiée sur notre site internet, en français et en anglais, et accessible depuis le pied de page de chacune de nos pages. Elle est en outre portée à la connaissance de nos parties prenantes principales par les moyens suivants :

- clients : mention dans les Conditions Générales de Vente, la FAQ et les communications du service client;
- collaborateurs : information à l'embauche et affichage interne ; règlement intérieur
- fournisseurs et partenaires : mention dans nos documents contractuels et nos échanges commerciaux ;
- communautés locales et autres tiers : accès libre via le site internet et sur simple demande auprès de notre service client, y compris par téléphone ou courrier pour les personnes n'ayant pas accès à internet.

11. Suivi et révision

La Direction de terre d'Oc revoit cette procédure au besoin, notamment en cas d'évolution significative de la réglementation, de l'organisation ou des retours de nos parties prenantes. Les réclamations reçues font l'objet d'un suivi consolidé (nombre, typologie, délais de traitement, résolution) utilisé comme outil d'amélioration continue.

10. Accessibility and stakeholder information

This procedure is published on our website, in French and in English, and is accessible from the footer of every page. It is also brought to the attention of our key stakeholders through the following means:

- customers: referenced in the General Terms and Conditions of Sale, the FAQ and customer service communications;
- employees: information upon hiring and internal display; internal rules
- suppliers and partners: referenced in our contractual documents and business communications;
- local communities and other third parties: freely accessible on the website and available on request from our customer service, including by phone or post for people without internet access.

11. Monitoring and review

terre d'Oc's Management reviews this procedure as needed, in particular in the event of a significant change in regulations, in the organisation, or in feedback from our stakeholders. Complaints received are subject to consolidated monitoring (number, type, processing times, resolution), used as a continuous-improvement tool.