
	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12 PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Edycja 2
		Strona 1 z 14

OPRACOWAŁ	MACIEJ DULSKI Przewodniczący zespołu bezpieczeństwa żywności	DATA	20.02.2023	PODPIS	Dulski	Rok edycji 2023
ZMODYFIKOWAŁ	MACIEJ DULSKI Przewodniczący zespołu bezpieczeństwa żywności		19.10.2023		Dulski	
ZATWIERDZIŁ	PAWEŁ ŚWIECHOWICZ Członek Zarządu		19.10.2023		Świechowicz	Nr edycji 2

HISTORIA ZMIAN DOKUMENTU			
Data	Nr edycji	Dotyczy stron(y)	OPIS I PRZYCZYNY ZMIAN
20.02.2023	1	-	Wprowadzenie
19.10.2023	2	4	Wskazanie terminu zgłaszania reklamacji dostaw ryb świeżych, chłodzonych i rozmrożonych.

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12 PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Edycja 2
		Strona 2 z 14

1. CEL

Celem procedury jest opisanie procesu obsługi reklamacji zgłaszanych przez Klientów do dostawcy Farutex Spółka z o.o. w celu poinformowania Klientów o stosowanej przez Przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji, co ma przyczynić się do skrócenia czasu rozpatrzenia reklamacji i zmniejszenia strat poniesionych przez obie strony. Działania te stanowią element Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Żywności (SZBŻ) i określają zasady postępowania w przypadku wystąpienia niezgodności dotyczących jakości i bezpieczeństwa dostarczanych towarów i świadczonych usług.

2. ZAKRES

Procedura swoim zakresem obejmuje pracowników działu reklamacji uczestniczących w przyjęciu obsłudze i rozpatrywaniu zgłaszanych reklamacji, pracowników działu bezpieczeństwa obrotu towarowego stanowiących wsparcie merytoryczne i inicjujących prowadzenie działań ogólnofirmowych, a także pracowników uczestniczących w przygotowaniu, realizacji i nadzorze procesu magazynowania i dystrybucji artykułów spożywczych oraz opakowań do żywności.


3. TERMINOLOGIA

Klient – oznacza przedsiębiorcę, posiadającego kartotekę klienta w systemie informatycznym Farutex, któremu po dokonaniu rejestracji umożliwiono składanie zamówień i dokonywanie zakupów towarów oferowanych przez **Sprzedawcę** Farutex Sp. z o.o

Przedsiębiorca – to osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale wyposażona w zdolność prawną (np. spółka osobowa), która prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową. Przedsiębiorca dokonujący zakupów w celu związanym wprost z prowadzoną działalnością nie będzie posiadał przewidzianych prawem uprawnień przyznanych konsumentom.

Konsument – to osoba fizyczna dokonująca, ze **Sprzedawcą**, czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.


Ciało obce – przedmiot stanowiący zanieczyszczenie fizyczne (organiczne, lub nieorganiczne) produktu spożywczego. W celu ograniczenia wystąpienia w żywności ciał obcych należy prowadzić kontrolę na każdym etapie łańcucha dostaw (producent, dostawca i przetwórcą).

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12 PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Edycja 2
		Strona 3 z 14

4. PRZEBIEG REALIZACJI

4.1 ZASADY KOMUNIKACJI MIĘDZY ZGŁASZAJĄCYM A PRZYJMĄCYM REKLAMACJE

- 4.1.1 Reklamacje **towarów przyjętych w procesie realizacji dostaw** (reklamacje retrospektywne), lub reklamacje towarów zgłoszone w dniu ich dostawy (reklamacje bieżące) muszą być zgłaszane z zachowaniem FORMY PISEMNEJ: za pośrednictwem poczty elektronicznej, lub w postaci dokumentu sporządzonego na piśmie.
- 4.1.2 Reklamacje **retrospektywne** są zgłaszane jako **wiadomość wysyłana na adres e-mail** oddziału realizującego dostawę. Dane adresowe uwidocznione są w stopce dokumentu dostawy np. reklamacje.gdansk@farutex.pl. Załącznikiem do takiej wiadomości pomocnym dla przekazania wszystkich danych niezbędnych do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji jest obowiązujący w oddziałach Farutex FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY zawierający dane zgłaszającego, dane reklamowanego towaru i dane osoby zgłaszającej reklamację.
- 4.1.3 Reklamacje **dostarczonych towarów nie przyjętych w dniu ich dostawy** są zgłaszane z wykorzystaniem dokumentu F-04 02-03 PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY (wzór FARUTEX) sporządzonym przez kierowcę realizującego dostawę i potwierdzonym (podpisany czytelnie imieniem i nazwiskiem) przez obie strony odbiorcę i dostawcę, lub jeśli wymaga tego procedura reklamacyjna Klienta z wykorzystaniem dokumentu PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY (wzór KLIENTA) podpisanego przez odbiorcę i dostawcę.
- 4.1.4 Każda zgłaszana **REKLAMACJA POWINNA ZAWIERAĆ**: dane odbiorcy (numer i nazwę Klienta, imię i nazwisko, numer telefonu i adres e-mail osoby zgłaszającej reklamacje) dane dostawy (numer dowodu dostawy lub nr faktury, datę dostawy, miejsce dostawy, dane reklamowanego artykułu: numer indeksu i nazwę artykułu, ilość reklamowanego asortymentu, numer partii, termin przydatności do spożycia oznaczony zwrotem: „Należy spożyć do”, lub datę minimalnej trwałości oznaczoną zwrotem: „Najlepiej spożyć przed”, krótki opis nieprawidłowości i w wymienionych w niniejszej procedurze przypadkach (rodzajach reklamacji) musi być potwierdzona materiałem zdjęciowym identyfikującym produkt i jego wadę.


	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12	Edycja 2
	PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Strona 4 z 14

4.2 TERMIN ZGŁASZANIA REKLAMACJI

4.2.1 Reklamacje w zależności od rodzaju, powinny być zgłoszone: kierowcy realizującemu dostawę **w momencie weryfikacji dostawy** (przemrożenie, niewłaściwa temperatura produktów chłodzonych i mrożonych, dostarczenie przez Farutex towaru niezgodnego z zamówieniem), **jeszcze w dniu jej realizacji, najpóźniej następnego dnia** (błąd w wydaniu towaru, niewłaściwa ilość opakowań jednostkowych w opakowaniu zbiorczym, reklamacje świeżości **produktów nietrwałych** jakimi są opakowane chłodzone i opisane w przepisach tzw. „surowe wyroby mięsne” a także świeże, chłodzone i rozmrożone ryby), **nie później niż w ciągu 5 dni od daty dostawy** (uszkodzenia opakowań wewnątrz palety i uszkodzenia opakowań jednostkowych dostarczonych w opakowaniach zbiorczych), **do końca daty przydatności do spożycia** (w przypadku reklamacji dotyczącej nie zachowania jakości gwarantowanej przez producenta przez **właściwie opakowany i właściwie przechowywany produkt trwały**, przy czym dla rozpatrywania takiej reklamacji konieczne jest **udokumentowanie** przez zgłaszającego, **że w całym okresie przechowywania produktu zapewnił mu zalecane przez producenta warunki przechowywania ***).

(*). Dokumentami potwierdzającymi właściwe warunki przechowywania produktów spożywczych są: codzienne zapisy z rejestru temperatury w miejscu składowania żywności wymagającej utrzymania łańcucha chłodniczego, a w stosownych przypadkach codzienne zapisy z rejestru wilgotności produktów wrażliwych na wilgoć oraz okresowe (minimum raz w miesiącu) raporty z kontroli zabezpieczeń DDD stosowanych dla ochrony pomieszczeń przechowywania żywności przez szkodnikami.

4.2.2 FARUTEX jest uprawniony do odmowy przyjęcia reklamacji złożonych po upływie terminów wskazanych powyżej dla poszczególnych przypadków oraz odmowy przyjęcia reklamacji dotyczących produktów wymagających utrzymania łańcucha chłodniczego, lub odpowiedniej wilgotności produktów wrażliwych na wilgoć, jeśli zgłaszający reklamację nie dostarczy dowodów na to, że prowadził codzienne zapisy dokumentujące warunki ich przechowywania, lub zapisy te wskazują na nie zachowanie właściwych warunków przechowywania. FARUTEX jest także uprawniony do odmowy przyjęcia reklamacji

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12 PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Edycja 2
		Strona 5 z 14


dotyczących śladów obecności lub faktycznej obecności szkodników w produkcie spożywczym, jeśli zgłaszający nie udokumentował w wiarygodny i rzetelny sposób zapewnienia stosowania właściwej ochrony DDD dla przechowywanych u siebie produktów spożywczych. Oceną dotyczącą wiarygodności, rzetelności i kompletności dostarczonych dowodów na właściwe przechowywania reklamowanych do FARUTEX produktów spożywczych zajmują się posiadający odpowiednie kompetencje i doświadczenie zawodowe specjaliści zatrudnieni w dziale bezpieczeństwa obrotu towarowego Farutex Sp. z o.o., oraz posiadające odpowiednie kompetencje osoby odpowiedzialne w zakładach produkcyjnych za jakość i bezpieczeństwo produkowanej i dostarczanej do FARUTEX żywności.

4.3 SPOSÓB DODATKOWEGO DOKUMENTOWANIA REKLAMACJI


Reklamacja oprócz zachowania FORMY PISEMNEJ zgłoszenia, powinna być udokumentowana FOTOGRAFICZNIE stosownie do jej rodzaju (A/reklamacja jakościowa, B/reklamacja ilościowa, C/reklamacja dotycząca uszkodzeń, D/reklamacja cenowa). Wszystkie załączone dokumenty: wiadomość e-mail, formularz zgłoszeniowy, protokół reklamacyjny oraz zdjęcia (artykuł + etykieta), powinny być czytelne i powinny stanowić potwierdzenie okoliczności z powodu których zgłaszana jest reklamacja:

A/ REKLAMACJA JAKOŚCIOWA (towary, opakowania, etykiety)

– w przypadku **nie zachowania właściwej temperatury środka spożywczego (wrażliwego na przemarzanie, chłodzonego lub zamrożonego)**, powinna być zgłoszona w dniu dostawy i na podstawie weryfikacji dostawy wykonanej w obecności realizującego ją kierowcy i **ma zawierać:** zdjęcie identyfikujące towar (zdjęcie etykiety z nazwą, numerem partii i oznaczeniem terminu przydatności produktu) oraz zdjęcie potwierdzające niezgodność (w przypadku przerwania łańcucha chłodniczego ma to być zdjęcie pokazujące wbity w produkt termometr bagnetowy z uzyskanym wynikiem pomiaru temperatury), zdjęcie pokazujące numer identyfikacyjny użytego urządzenia pomiarowego (termometru) oraz zdjęcie, lub skan dokumentu potwierdzającego jego dokładność pomiaru (świadcstwo wzorcowania), potwierdzony czytelnym podpisem kierowcy realizującego dostawę dokument protokół reklamacyjny/dokument WZ/list przewozowy ze wskazanym uchybieniem (np. nieprawidłową temperaturą),

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12	Edycja 2
	PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Strona 6 z 14

- w pozostałych przypadkach reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie, jednak nie później niż **do końca okresu przydatności do spożycia** reklamowanego środka spożywczego i **ma zawierać**: zdjęcie reklamowanego opakowania zbiorczego lub jednostkowego z widoczną etykietą identyfikującą nazwę produktu, numer partii i termin jego przydatności do spożycia, zdjęcie przedstawiające wady jakościowe (w przypadku nieprawidłowości dot. kilkunastu, lub większej ilości towarów zdjęcia muszą dokumentować wadę w minimum 5 przypadkach), potwierdzony czytelnym podpisem osoby zgłaszającej dokument formularz zgłoszeniowy, lub protokół reklamacyjny ze wskazanym uchybieniem (np. ślady zanieczyszczeń obecnością pleśni w produkcie), **w przypadku reklamacji z powodu zepsucia się produktu** w gwarantowanym przez producenta okresie jego przydatności do spożycia, **należy załączyć dodatkowo** dokument potwierdzający zapewnienie przez KLIENTA właściwych warunków przechowywania reklamowanych produktów spożywczych np. codzienne zapisy z rejestru temperatury w miejscu składowania żywności wymagającej utrzymania łańcucha chłodniczego, codzienne zapisy z rejestru wilgotności produktów wrażliwych na wilgoć, **w przypadku reklamacji z powodu śladów lub faktycznej obecności szkodników w produkcie** spożywczym **należy załączyć dodatkowo** okresowe (wykonywanie minimum raz w miesiącu) raporty z kontroli zabezpieczeń DDD stosowanych dla ochrony przechowywanej żywności przez szkodnikami (raporty z kontroli zabezpieczeń DDD KLIENTA nie są wymagane dla dostaw produktów zrealizowanych w okresie do 5 dni od dnia zgłoszenia reklamacyjnego), **w przypadku reklamacji z powodu** znalezienia w produkcie, lub daniu wyprodukowanym z wykorzystaniem produktu, **zanieczyszczenia fizycznego w postaci tzw. „ciała obcego”** należy sfotografować i załączyć do zgłoszenia zdjęcie znalezione zanieczyszczenia wykonane na kontrastowym tle obok linijki lub innego przyrządu wskazującego wielkość „ciała obcego” oraz zabezpieczyć je dla przedstawiciela FARUTEX w celu weryfikacji zasadności tego rodzaju zgłoszenia reklamacyjnego a także w celu przesłania go do zakładu produkcji, gdzie podjęta zostanie próba jego identyfikacji niezbędna dla przeprowadzenia analizy ryzyka i wdrożenia działań naprawczych i zapobiegawczych dla tego typu zdarzeń.

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12	Edycja 2
	PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Strona 7 z 14

B/ REKLAMACJA ILOŚCIOWA (towary)

W przypadku **niezgodności ilości opakowań zbiorczych i opakowań jednostkowych widocznych w momencie dostawy**, bo dostarczonych bez oryginalnych opakowań zbiorczych i w otwartych opakowaniach transportowych **powinna być zgłoszona już w momencie dostawy i udokumentowana** podpisanym czytelnie przez reprezentujących obie strony (odbiorca i dostawca) protokołem reklamacyjnym dostawcy (FARUTEX) lub protokołem reklamacyjnym odbiorczy (KLIENTA) bez konieczności wykonania dokumentacji zdjęciowej.


W przypadku **niezgodności ilości opakowań jednostkowych towarów dostarczonych w zamkniętych opakowaniach zbiorczych**, powinna być zgłoszona niezwłocznie po dostawie jednak **nie później niż w ciągu 5 dni od daty dostawy i ma zawierać**: zdjęcie pokazujące nieprawidłową ilość opakowań jednostkowych w otwartym opakowaniu zbiorczym (kartonie, styroboxie, skrzynce), zdjęcie identyfikujące reklamowany towar (nazwa, numer partii, data ważności).

W przypadku **niezgodności masy produktów**, powinna być zgłoszona **nie później niż w ciągu 5 dni od daty dostawy i ma zawierać** zdjęcie pokazujące niedowagę (zdjęcie opakowania na wadze z widocznym wskazaniem masy pokazanym przez wagę oraz masą zadeklarowaną w oznaczeniu towaru jako nadruk lub etykieta), zdjęcie identyfikujące reklamowany towar (nazwa, numer partii, data ważności).

W przypadku **niezgodności asortymentowej produktów dostarczonych w zamkniętych opakowaniach zbiorczych**, powinna być zgłoszona **nie później niż w ciągu 5 dni od daty dostawy i ma zawierać** zdjęcia wszystkich niezgodnych opakowań wykonane w taki sposób, że widoczny jest niezgodny towar + prawidłowa etykieta lub nadruk opakowania identyfikujące reklamowany towar (nazwa, numer partii, data ważności).

C/ REKLAMACJA USZKODZEŃ OPAKOWAŃ (palety/paczki/opakowania/towaru)

W przypadku **uszkodzeń opakowań zbiorczych i opakowań jednostkowych widocznych w momencie dostawy**, bo dostarczonych bez oryginalnych opakowań zbiorczych i w otwartych opakowaniach transportowych, **powinna być zgłoszona już**


	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12	Edycja 2
	PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Strona 8 z 14

w momencie dostawy i udokumentowana podpisany przez reprezentujących obie strony (odbiorca i dostawca) protokołem reklamacyjnym dostawcy (FARUTEX) lub protokołem reklamacyjnym odbiorczy (KLIENTA) bez konieczności wykonania dokumentacji zdjęciowej.

W przypadku **uszkodzeń opakowań zbiorczych i opakowań jednostkowych nie widocznych w momencie dostawy**, bo dostarczonych w oryginalnych, nie uszkodzonych opakowaniach transportowych (zabezpieczona folią stretch paleta, nie uszkodzone opakowanie zawierające wewnątrz uszkodzony towar) powinna być zgłoszona **nie później niż w ciągu 5 dni od daty dostawy i ma zawierać**: zdjęcie uszkodzonego opakowania lub sztuki z widoczną etykietą (w przypadku nieprawidłowości dot. uszkodzeń kilkunastu, lub więcej opakowań zdjęcia muszą dokumentować uszkodzenie minimum 5 opakowań), zdjęcie identyfikujące reklamowany towar (nazwa, numer partii, data ważności).


D /REKLAMACJA CENOWA - dokumentacja potwierdzająca oferowany przez FARUTEX i zaakceptowany przez KLIENTA cennik, lub korespondencja e-mail w tej sprawie. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po dostawie, jednak **nie później niż w ciągu 30 dni od daty wystawienia faktury**.

Do czasu rozpatrzenia reklamacji dotyczących jakości bądź uszkodzeń dostarczonego i przyjętego przez KLIENTA towaru, przedmiot reklamacji (w tym zabezpieczone zanieczyszczenie jakim jest tzw. „ciało obce” znalezione w produkcie spożywcym, musi być dostępny dla przedstawiciela FARUTEX w celu weryfikacji zasadności zgłoszenia reklamacyjnego a w przypadku znalezienia „ciała obcego” także w celu przesłania go do zakładu produkcji, gdzie podjęta zostanie próba jego identyfikacji niezbędna dla przeprowadzenia analizy ryzyka i wdrożenia działań naprawczych i zapobiegawczych dla tego typu zdarzeń. Jeśli przedmiotem reklamacji jest środek spożywczy wymagający specjalnych warunków przechowywania (chłodzony, lub mrożony), to powinien być przechowywany w warunkach zapewniających nieprzerwanie ciągu chłodniczego właściwego dla danego produktu. W przypadku uszkodzenia opakowań dostarczonego towaru KLIENT jest zobowiązany w miarę posiadanych możliwości, do podjęcia działań ograniczających rozmiar szkody.

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12 PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Edycja 2
		Strona 9 z 14

4.4 CZAS ROZPATRYWANIA REKLAMACJI


- 4.4.1 Proces reklamacyjny zaczyna się w momencie jej pisemnego zgłoszenia do pracownika FARUTEX właściwego i upoważnionego do kontaktu z KLIENTEM.
- 4.4.2 Proces rozpatrywania reklamacji przebiega najszybciej, gdy zostanie ona zgłoszona bezpośrednio do komórki reklamacyjnej oddziału realizującego dostawę reklamowanego produktu).
- 4.4.3 W przypadku braku kompletnej dokumentacji dowodowej opisanej niniejszą procedurą, lub wymaganej w szczególnym, nie opisanym w niej przypadku, pracownik działu reklamacji po wstępnym rozeznaniu zasadności i kompletności zgłoszenia informuje zgłaszającego KLIENTA o występujących brakach lub o dodatkowych dokumentach i dowodach potrzebnych do jej rozpatrzenia.
- 4.4.4 Brak przedstawienia przez KLIENTA wszystkich wskazanych przez FARUTEX niezbędnych dokumentów i informacji może skutkować odmową uznania reklamacji za zasadną.
- 4.4.5 Czas na udzielenie **pisemnej odpowiedzi** FARUTEX na zgłoszoną **przez konsumenta** reklamację wynosi maksymalnie **14 dni** od jej otrzymania. Jest to także deklarowany maksymalny przewidziany niniejszą procedurą czas na udzielenie odpowiedzi co do zasadności zgłoszonej **reklamacji konsumentckiej**. Jeżeli wyjaśnienie reklamacji wymagać będzie zebrania dodatkowych danych termin ten może ulec wydłużeniu, o czym **konsument** jeszcze przed upływem **14 dni** od dnia zgłoszenia reklamacji zostanie poinformowany **w formie pisemnej**.
- 4.4.6 Czas na udzielenie odpowiedzi FARUTEX na zgłoszoną **przez klienta** reklamację (**reklamacja przedsiębiorcy**) wynosi maksymalnie **30 dni** od jej zgłoszenia. Jest to także przewidziany niniejszą procedurą czas na przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego i rozpatrzenie reklamacji pod warunkiem, że już w momencie jej zgłoszenia było ono kompletne (zawierało wszystkie dostarczone przez klienta dane potrzebne dla prowadzenia postępowania reklamacyjnego).

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12 PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Edycja 2
		Strona 10 z 14

4.4.7 Czas trwania postępowania reklamacyjnego zgłoszonego przez **przedsiębiorcę** (klienta) wynosi maksymalnie 30 dni. Jeżeli wyjaśnienie reklamacji wymagać będzie zebrania dodatkowych danych termin ten może ulec wydłużeniu, o czym **KLIENT** jeszcze przed upływem **30 dni** od dnia zgłoszenia reklamacji zostanie poinformowany **w formie pisemnej**.

4.5 FORMA EWIDENCJONOWANIA I PROCEDOWANIE REKLAMACJI

- 4.5.1 Wszystkie reklamacje otrzymane od **KLIENTÓW** są rejestrowane w systemie FARUTEX, zgodnie z wytycznymi Farutex Spółka z o.o., dotyczącymi obsługi reklamacji. Dokumentacja jest sprawdzana przez pracownika działu reklamacji pod względem jej kompletności, a następnie przekazywana do faktycznego lub potencjalnego miejsca powstania niezgodności (dział firmy odpowiedzialny za dany proces, zakład produkcyjny etc.) gdzie przeprowadzana jest analiza niezgodności i wyjaśniana jest przyczyna powstania niezgodności i podejmowane są działania naprawcze i zaradcze.
- 4.5.2 W razie zgłoszonej w procesie reklamacyjnym sytuacji niebezpiecznej dla zdrowia lub życia konsumentów, przeprowadzana jest analiza zagrożenia, wyjaśniana jest przyczyna zaistnienia incydentu a następnie podejmowane są działania zapobiegające takim zdarzeniom w przyszłości.
- 4.5.3 Po pozytywnym zweryfikowaniu zasadności reklamacji FARUTEX w porozumieniu ze swoimi kontrahentami (dostawca, producent, centrala Klienta) podejmuje decyzję odnośnie zareklamowanego towaru. Jako alternatywa do jego zwrotu lub utylizacji w niektórych przypadkach (gdy nie istnieje zagrożenie dla zdrowia konsumentów) dopuszczalna jest także możliwość uznania reklamacji poprzez obniżenie ceny reklamowanych produktów o jakości niższej, niż zadeklarowana pierwotnie przez producenta.
- 4.5.4 W przypadku, kiedy zapadnie decyzja o odbiorze towaru od **KLIENTA** jest on zobowiązany w uzgodnionym przez strony terminie przygotować towar do odbioru przez FARUTEX, lub przewoźnika wskazanego przez FARUTEX, w razie potrzeby (specyfika produktu) zapewniając zachowanie ciągu chłodniczego i zabezpieczając produkt w celu


	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12 PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Edycja 2
		Strona 11 z 14

minimalizacji powstałej szkody. KLIENT zobowiązany jest także do potwierdzenia z kierowcą stanu i ilości przekazanego zwrotu co dokumentowane jest w protokole reklamacyjnym FARUTEX, lub w innym dokumencie przewozowym.

- 4.5.5 W przypadku, kiedy FARUTEX w porozumieniu kontrahentami zadecyduje o możliwości przeprowadzenia utylizacji towaru u KLIENTA, podstawę do wystawienia korekty do faktury sprzedaży stanowić będzie wystawiony przez KLIENTA protokół utylizacji towaru, który zawierać powinien: skład komisji uczestniczącej podczas utylizacji, nazwę towaru, datę przydatności, numer partii, ilość opakowań, masę, datę wykonania utylizacji.
- 4.5.6 Ostatnim etapem uznanej przez FARUTEX procedury reklamacji jest wystawienie i przesłanie do KLIENTA korekty do faktury. Korekta wystawiana jest niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od daty uznania reklamacji.
- 4.5.7 W przypadku braku uznania reklamacji, FARUTEX w formie pisemnej (wiadomość e-mail, lub pismo wysłane na adres korespondencyjny KLIENTA) przekaże KLIENTOWI decyzję odmowną wraz z uzasadnieniem.

4.6 USTALENIA SZCZEGÓŁOWE DLA PRZEBIEGU PROCESU REKLAMACJI

- 4.6.1 Dostarczane przez FARUTEX środki spożywcze, o widocznych cechach wskazujących na zagrożenie bezpieczeństwa zdrowotnego żywności (towary przeterminowane, rozmrożone, ze zniszczonym opakowaniem jednostkowym, „zbombażowane” puszki, towary zarażone przez grzyby i pleśnie, towary zanieczyszczone (chemicznie, fizycznie, ze śladami lub stwierdzoną obecnością szkodników), nie mogą być wprowadzone przez KLIENTÓW do obrotu i magazynowania. Odmowa ich przyjęcia przez odbiorcę KLIENTA jeśli to tylko możliwe (gdy niezgodność została wychwycona i zidentyfikowana w czasie weryfikacji dostawy), powinna być zakomunikowana dostawcy FARUTEX już w momencie realizacji dostawy.
- 4.6.2 Reklamowany towar zweryfikowany negatywnie przez odbiorcę (KLIENTA) np. po zmierzeniu temperatury wewnątrz produktu, jest zawsze zwracany kierowcy realizującemu dostawę (FARUTEX). W szczególnym przypadku, po telefonicznym ustaleniu dokonanym przez odbiorcę (KLIENT - kontakt osoby odpowiedzialnej za zakupy towarów) z dostawcą (FARUTEX – osoba odpowiedzialna za dostawy towarów),


	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12	Edycja 2
	PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Strona 12 z 14

gdy strony uzgodnią takie postępowanie, możliwe jest pozostawienie reklamowanego towaru u odbiorcy, oznaczenie go jako zwrot i składowanie go w miejscu zapewniającym właściwe warunki przechowywania do czasu odbioru takiego „depozytu” przez kierownicę FARUTEX (dostawcę). Odbiorca przyjmujący i weryfikujący dostawę a także dostawca odbierający kwestionowany towar mają obowiązek zweryfikować i we właściwy sposób oznaczyć wyrób niezgodny w swoim magazynie, zabezpieczając go przed dalszym wprowadzeniem do obrotu.

- 4.6.3 Towary uszkodzone (rozerwane opakowanie zbiorcze, zgniecione opakowanie jednostkowe) oraz towary o za krótkim terminie przydatności do spożycia (krótszy niż uzgodniony przez strony gwarantowany procent maksymalnego terminu przydatności do spożycia podanego przez producenta *) mogą zostać warunkowo przyjęte przez odbiorcę (KLIENTA). W przypadku jakichkolwiek zastrzeżeń do przyjmowanego towaru KLIENT powinien wpisać odpowiednie adnotacje we właściwych miejscach dokumentu dostawy, lub protokołu reklamacyjnego: „przyjęto warunkowo z powodu.....”

(*) Ponieważ jako odbiorca żywności FARUTEX dla zakupionych i dostarczonych do swoich magazynów środków spożywczych uzyskuje od swoich dostawców gwarancje zachowania $\frac{3}{4}$ maksymalnego terminu przydatności do spożycia podanego przez producenta, FARUTEX jako dostawca nie gwarantuje swoim KLIENTOM terminu przydatności dostarczanych środków spożywczych dłuższego, niż 50 % ich maksymalnego terminu przydatności do spożycia podanego przez producenta.

- 4.6.4 Środki spożywcze dostarczone przez FARUTEX, które KLIENT przyjął z zastrzeżeniami, co do ich jakości (towar w uszkodzonym opakowaniu zbiorczym, w zgniecionym opakowaniu jednostkowym (puszki), towar z uszkodzonymi opakowaniami jednostkowymi (rozerwane worki, torebki, pobite opakowania szklane) należy w przypadku uszkodzeń opakowań rozpakować z opakowań zbiorczych i przesortować pod kątem przydatności do sprzedaży. Na obowiązującym dokumencie odbiorcy (KLIENTA) lub dokumencie dostawcy (FARUTEX) „Protokół reklamacyjny dostawy – wzór Farutex” (F- 04 02-03) opisać i udokumentować fotograficznie stwierdzone uszkodzenia towaru w opakowaniach jednostkowych (rodzaj uszkodzeń, nazwa towaru

	FARUTEX Sp. z o.o.	
	PROCEDURA P-12	Edycja 2
	PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	Strona 13 z 14

uszkodzonego, gramatura, termin przydatności, ewentualnie numer partii produkcji, stwierdzona ilość uszkodzonych opakowań jednostkowych danego towaru) i na podstawie w/w protokołu podpisanego przez upoważnionych pracowników KLIENTA zniszczony towar należy przekazać do utylizacji). FARUTEX uzna KLIENTA korygując wartość faktury sprzedaży o tak udokumentowaną ilość zniszczonego towaru.

- 4.6.5. Środki spożywcze wycofane z obrotu na skutek uznanej reklamacji towaru złożonej przez klienta FARUTEX należy po sporządzeniu u klienta protokołu reklamacji na drukach producenta lub wewnętrznych drukach reklamacyjnych „Protokół reklamacyjny dostawy – wzór Farutex” (F-04 02-03) odebrać od klienta i w przypadku, gdy nie zagrażają one bezpieczeństwu zdrowotnemu żywności zgromadzonej w magazynie złożyć w magazynie FARUTEX zgodnie z zapisami pkt. 4.1.7. Procedury P-04 Nadzór nad niezgodnościami. W przeciwnym wypadku należy poddać je natychmiastowej utylizacji potwierdzonej protokołem zniszczenia towaru i kartą przekazania odpadu.
- 4.6.6. Środki spożywcze znajdujące się w ofercie FARUTEX w zależności od okoliczności podlegają następującym postępowaniom reklamacyjnym: reklamacja w momencie przyjęcia dostawy do punktu KLIENTA, reklamacja na podstawie retrospektywnego zgłoszenia KLIENTA, reklamacja w momencie przyjęcia dostawy do magazynów FARUTEX, reklamacja – wycofanie towaru z obrotu, reklamacja – wycofanie towaru z magazynu FARUTEX. Zgodnie z procedurą reklamacyjną FARUTEX każdy taki przypadek wymaga udokumentowania przez wypełnienie stosownego dokumentu: „Protokół reklamacyjny dostawy – wzór Farutex” (F-04 02-03).

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- Dział reklamacji Farutex Sp. z o.o. (obsługa procesu reklamacyjnego)
- Dział logistyki Farutex Sp. z o.o. (magazynowanie i transport)
- Dział bezpieczeństwa obrotu towarowego Farutex Sp. z o.o.

6. DOKUMENTY ZWIĄZANE

F-04 01 Formularz zgłoszeniowy reklamacji

F-04 02-03 Protokół reklamacyjny dostawy – wzór Farutex