

ANNEXE N° 1

Procédure de réclamation de Flavorika Sp. z o. o

1. Objectif de la procédure

L'objectif de cette procédure est de définir des règles uniformes pour le signalement, l'examen et la documentation des réclamations concernant les marchandises vendues par Flavorika Sp. z o. o.

2. Portée

La procédure de réclamation est la suivante :

- quantitatif,
- qualitatif,
- transport.

3. Déposer une plainte

L'acheteur doit envoyer la notification à l'adresse suivante :

biuro@flavorika.com

La demande doit comprendre :

- Numéro de commande,
- numéro de facture (le cas échéant),
- nom du produit,
- numéro de lot (LOT) (le cas échéant),
- la quantité des marchandises faisant l'objet de la réclamation,
- description du manquement,
- photos,
- date de détection de la non-conformité,
- coordonnées de la personne ayant effectué le signalement.

4. Réclamations relatives aux transports

En cas de dommages à l'envoi, vous devez :

- établir un constat de dommages avec le transporteur,
- réaliser une documentation photographique,
- Sécuriser les marchandises pour inspection.

5. Réclamations relatives à la qualité

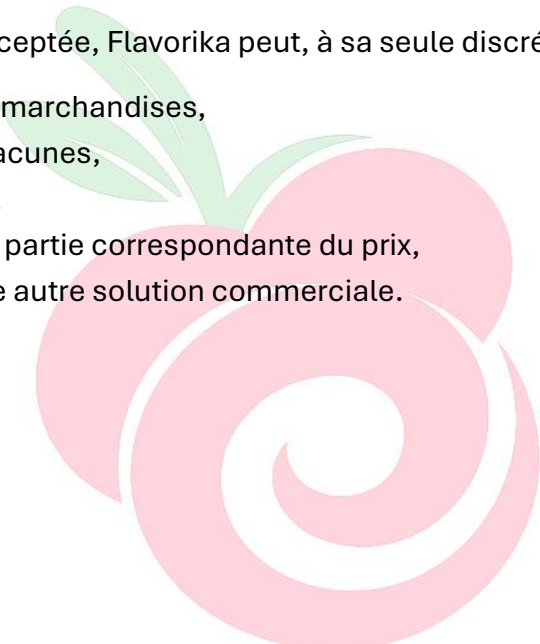
Flavorika peut :

- prélever des échantillons,
- effectuer une inspection,
- commander des analyses de laboratoire,
- demander le retour d'un échantillon des marchandises.

6. Décision

Une fois la plainte acceptée, Flavorika peut, à sa seule discrétion :

- remplacer les marchandises,
- Comblez les lacunes,
- baisser le prix,
- rembourser la partie correspondante du prix,
- convenir d'une autre solution commerciale.



FLAVORIKA