



Panaszkezelési tájékoztató

Tisztelt Partnerünk!

A cégünk és a vevőink igényeit figyelembe véve ISO 22000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerünk folyamatosan fejlesztés alatt áll.

Rendszerünk kiemelet területe a teljes körű reklamációkezelés. A folyamatok fejlesztésével szeretnénk biztosítani ennek a magas színvonalát. Ezért szeretnénk tájékoztatni a reklamáció kezelésünk fejlesztéséhez elengedhetetlen információkról.

Háromféle reklamációt különböztetünk meg:

1. Termék élelmiszerbiztonsági problémájával kapcsolatos reklamáció: amikor a termék élelmiszerbiztonsági szempontból nem megfelelő
 - romlott,
 - mikrobiológiai szempontból nem megfelelő,
 - idegen anyag van benne
2. Minőségi reklamáció:
 - a termék eltér a Magyar Élelmiszerkönyvben az adott termékre vonatkozó előírásoktól, vagy
 - amennyiben a szerződéses viszonyunkban van megállapodás a vonatkozásában, úgy a termék a közösen elfogadott és aláírt specifikációkban foglaltaktól tér el.
3. Szolgáltatás-minőségi reklamáció: amikor a szolgáltatási tevékenységünkkel van probléma. Ilyenek lehetnek a következők:
 - szállítási pontatlanság (időben, mennyiségben, cikkszámában),
 - sérült termék szállítása.

A reklamáció kezelésének menete:

Ha reklamációra kerülne sor, észrevételeit jelezheti cégünknel, a területi képviselőjének vagy telefonos kapcsolattartójának (e-mail: rendeles@bahamas.hu, telefon: 36 (27) 548 150) és az alábbi információkat bocsássa a rendelkezésünkre:

- termék adatai (termék neve, cikkszáma, átvétel időpontja)
- fénykép a problémáról és a termék címkéjéről
- reklamált mennyiség
- probléma leírás, háttérinformációk (hogyan vette észre, milyen technológiát használt elkészítés során...)
- vevő igény megfogalmazása a reklamáció elfogadása esetén:
 - o jelzés értékű, hogy a későbbiekben erre jobban oda tudjunk figyelni
 - o csereigény,
 - o jóváírás
- Kérjük a bejelentést követő visszajelzésünkig tegyenek el mintaanyagot az érintett termékből!

Kiemelten fontos a címke/jelölés megőrzése a tétel azonosítása érdekében, továbbá az idegen anyag szennyeződés esetén a minta a visszajuttatása cégünkhöz, hiszen a beszállítói láncunk tagjaival ekkor tudjuk kivizsgálni az esetleges problémát.



Panaszkezelési tájékoztató

A reklamációkat a probléma észlelése napján kérjük bejelenteni részünkre. Később jelzett reklamáció esetében nem tudjuk biztosítani a teljes körű kivizsgálást.

Csak a megfelelően dokumentált és teljesen kivizsgált reklamációk alapján áll módunkban jóváírást, esetleg kártérítést biztosítani!

Köszönjük szépen az együttműködést!

BA-HA-MA'S Kft.