

PROCEDURA REKLAMACYJNA INDYKPOL S.A.

- 1) Zgłoszenie reklamacyjne powinno być przekazane telefonicznie lub osobiście osobie opiekującej się fermą (przedstawicielowi terenowemu: Specjalista ds. Sprzedaży Piskląt, Koordynator Realizacji Kontraktacji) oraz potwierdzone pisemnie w formie e-mail: frednowy@indykpol.pl
- 2) W przypadku widocznych wad fizycznych piskląt, zgłoszenie powinno nastąpić niezwłocznie (telefon), nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu dostawy.
- 3) W przypadku, gdy śmiertelność przekroczy 2% dostarczonych piskląt, zgłoszenie powinno nastąpić niezwłocznie (telefonicznie), nie później niż w 6 dobie od momentu dostawy.
- 4) Warunkiem niezbędnym do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest przeprowadzenie wizyty kontrolnej, w celu weryfikacji warunków i oceny stanu faktycznego, przez wyznaczoną przez Indykpol S.A. osobę i sporządzenie „Notatki z wizyty”. O jej terminie Hodowca zostanie poinformowany najszybciej jak to możliwe, najpóźniej w dniu wizyty.
- 5) Z ramienia dostawcy piskląt w wizycie będzie uczestniczył przedstawiciel terenowy oraz/lub w razie takiej potrzeby upoważniony lekarz weterynarii / ewentualnie inna upoważniona osoba, w zależności od specyfiki zgłoszenia reklamacyjnego.
- 6) W przypadku konieczności wykonania badań piskląt w zewnętrznym akredytowanym laboratorium, przedmiotem badania będą pisklęta, pobrane w obecności Hodowcy lub innej upoważnionej przez niego osoby.
- 7) W sytuacji kiedy może to być pomocne dla ustalenia przyczyn reklamacji, wylęgarnia zastrzega sobie prawo:
 - pobrania materiału biologicznego w postaci ptaków żywych lub martwych, narządów, organów lub krwi ptaków,
 - pobrania dodatkowych prób paszy lub ściółki, celem ich skierowania na dodatkowe badania, niezbędne w tym zakresie.
- 8) Hodowca nie może odmówić wstępu na fermę w celu weryfikacji warunków i oceny stanu faktycznego, a także ewentualnego pobrania dodatkowych prób materiału biologicznego lub prób paszy, ściółki itp.
- 9) Reklamacja nie będzie rozpatrzona:
 - jeżeli w obiekcie hodowlanym znajdują się inne zwierzęta, w tym pisklęta pochodzące z innych wylęgarni.
 - hodowla nie będzie prowadzona wg „Wytocznych w zakresie zarządzania hodowlą indyków komercyjnych” (źródło: www.aviagenturkeys.com)
- 10) Do rozpatrzenia reklamacji Hodowca powinien przygotować dokumentację:
 - wyniki badań laboratoryjnych przeprowadzonych w akredytowanym laboratorium weterynaryjnym piskląt z reklamowanej partii ptaków,
 - weterynaryjny program profilaktyczny zastosowany do chwili zgłoszenia reklamacji,
 - wykaz i dawki zadanych leków oraz preparatów profilaktycznych,
 - historię warunków zoohigienicznych panujących na fermie w trakcie odchowu reklamowanych ptaków (temperatura, wilgotność, wymiana powietrza, poziomy gazów),
 - zaświadczenie lekarza weterynarii, iż na fermie, także w pozostałych zabudowaniach nie wystąpiły w ostatnich 4 tygodniach żadne jednostki chorobowe, a jeżeli wystąpiły, to jakie,
- 11) Koszt ewentualnych przeprowadzonych badań pokrywa pierwotnie strona zlecająca badanie. Ostateczne rozliczenie kosztów badań strony ustalą na etapie zamknięcia reklamacji.
- 12) Odbiorca piskląt ma możliwość dokonania badania laboratoryjnego piskląt na własny koszt, bez konsultowania tego faktu z wylęgarnią. Wyniki tych badań będą uwzględnione przez wylęgarnię jedynie w odniesieniu do zapieczętowanej próby piskląt pobranych bezpośrednio z samochodu, w trakcie dostawy.
- 13) Indykpol S.A. zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację i wystawić opinię w terminie 14 dni od zakończenia czynności sprawdzających.
- 14) Wylęgarnia zastrzega sobie prawo odmowy rozpatrzenia reklamacji złożonej z rażącym naruszeniem lub zaniedbaniem w stosowaniu postanowień niniejszej Procedury Reklamacyjnej.