

PROCEDURA REKLAMACYJNA NUTRIPOL Sp. z o.o.

- 1) Zgłoszenie reklamacyjne powinno być przekazane telefonicznie lub osobiście osobie opiekującej się fermą (przedstawicielowi terenowemu, koordynatorowi realizacji kontraktacji itp.) oraz potwierdzone na piśmie: list polecony, fax lub e-mail, wysłany na adres wytwórni pasz: Nutripol Sp. z o.o., 11-015 Olsztynek, fax: 89 5443630, e-mail: nutripol@nutripol.pl
- 2) Odbiorca paszy w dacie wniesienia reklamacji lub w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od daty otrzymania wyników badań laboratoryjnych ma obowiązek przedstawienia swoich roszczeń co do sposobu rozpatrzenia reklamacji, pod rygorem zastosowania skutków określonych w pkt 17 procedury.
- 3) W przypadku widocznej wady fizycznej towaru, zgłoszenie powinno nastąpić niezwłocznie (telefon), nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu dostawy lub rozpoczęcia skarmiania paszy, a w przypadku wad ukrytych nie później niż w ciągu 7 dni od ich wykrycia.
- 4) W przypadku ewentualnych wad ukrytych, warunkiem niezbędnym do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest przeprowadzenie wizyty kontrolnej, w celu weryfikacji warunków i oceny stanu faktycznego, przez wyznaczoną przez Nutripol Sp. z o.o. osobę i sporządzenie „Raportu z wizyty”. O jej terminie Hodowca zostanie poinformowany najszybciej jak to możliwe, najpóźniej w dniu wizyty.
- 5) Z ramienia wytwórni w wizycie będzie uczestniczył przedstawiciel terenowy oraz w razie takiej potrzeby upoważniony lekarz weterynarii / ewentualnie inna upoważniona osoba, w zależności od specyfiki zgłoszenia reklamacyjnego.
- 6) W przypadku konieczności wykonania badań paszy w zewnętrznym laboratorium, przedmiotem badania będą zapieczętowane próbki pasz, pobrane w dniu dostawy w obecności Hodowcy lub innej upoważnionej przez niego osoby, z których jedna wraz z protokołem pozostaje na fermie a dwie pozostałe z kopiami protokołów przekazywane są do archiwum wytwórni. Wybór laboratorium odwoławczego uzależniony jest od kierunku oraz specyfiki badań i pozostaje do uzgodnienia pomiędzy stronami.
- 7) W sytuacji kiedy może to być pomocne dla ustalenia przyczyn reklamacji, wytwórnia pasz zastrzega sobie prawo:
 - pobrania dodatkowych prób paszy, celem ich skierowania na dodatkowe badania, niezbędne w tym zakresie .
 - pobrania materiału biologicznego w postaci ptaków żywych lub martwych, narządów, organów lub krwi ptaków.
- 8) W żadnym przypadku Hodowca nie może odmówić wstępu na fermę w celu weryfikacji warunków i oceny stanu faktycznego a także ewentualnego pobrania dodatkowych prób paszy lub prób materiału biologicznego.
- 9) Reklamacja nie będzie rozpatrzona, jeżeli stado karmione jest jednocześnie paszami pochodzącymi od różnych dostawców.
- 10) Do rozpatrzenia reklamacji niezbędne są następujące dokumenty:
 - a) Książka Wsadu, z aktualnymi wpisami
 - b) Karta Producenta, z aktualnymi wpisami
 - c) Książka Leczenia, z aktualnymi wpisami

- d) dokument zakupu zwierząt
 - e) dokumenty dostawy paszy (WZ, atest)
 - f) opinia lek. wet. wraz z wynikami zleconych badań
 - g) potwierdzenie przeprowadzenia czyszczenia i dezynfekcji obiektów hodowlanych przed wstawieniem
 - h) dokumentacja potwierdzająca wykonanie zabiegów czyszczenia i dezynfekcji zbiorników / silosów / ciągów paszowych na fermie przed pierwszą dostawą paszy
 - i) dokumentacja dezynsekcji / deratyzacji obiektów
- 11) Skarmianie reklamowanej partii paszy może zostać zatrzymane na pisemny wniosek lek. weterynarii opiekującego się stadem.
 - 12) Z wizyty kontrolnej sporządzany jest protokół „Raport z wizyty”, w którym strony ustalają zakres badań i analiz niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji wraz z określeniem terminów wykonania i osób / podmiotów odpowiedzialnych.
 - 13) Najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania kompletu wyników badań określonych w protokole z wizyty kontrolnej, Wytwórnia w formie pisemnej przedstawi swoją odpowiedź na reklamację. Jednocześnie Wytwórnia zastrzega sobie prawo zlecenia dodatkowych badań lub przeprowadzenia dodatkowych dowodów niż te określone w protokole wizyty kontrolnej.
 - 14) Koszt przeprowadzonych badań pokrywa pierwotnie strona zlecająca badanie. Ostateczne rozliczenie kosztów badań strony ustalą na etapie zamknięcia reklamacji.
 - 15) Podstawą do uznania reklamacji i ewentualnego zwrotu Producentowi Pasz reklamowanej partii produktu są wyniki analiz laboratoryjnych paszy i/lub zwierząt, potwierdzające zasadność reklamacji lub widoczne organoleptycznie wady paszy wynikające z błędów produkcji.
 - 16) Odbiorca paszy ma możliwość dokonania oceny laboratoryjnej paszy na własny koszt, bez konsultowania tego faktu z wytwórnią. Wyniki tych badań będą uwzględnione jedynie przez Producenta paszy w odniesieniu do zapieczętowanej próby przygotowanej przez kierowcę w trakcie dostawy i pozostawionej u hodowcy.
 - 17) Wytwórnia pasz zastrzega sobie prawo odmowy rozpatrzenia reklamacji złożonej z rażącym naruszeniem lub zaniedbaniem w stosowaniu postanowień niniejszej Procedury Reklamacyjnej.