



PROCÉDURE DE RAPPEL PRODUITS

Organisation

Nous sommes parfois amenés à réaliser un rappel de produits livrés dans votre établissement, pour des raisons de sécurité, de santé du consommateur ou simplement par principe de précaution.

Ce rappel peut être initié à la demande de l'AFSCA, Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire, à la demande d'un fournisseur ou sur notre propre initiative.

Dans tous les cas, une procédure stricte est mise en place au sein de notre organisation. Votre participation est cruciale à la réussite de celle-ci.

Contact téléphonique

Si vous êtes concerné par le rappel, vous êtes contacté par notre Service Clientèle, par téléphone.

1. Nous vous indiquons le produit concerné, la quantité livrée, la date de livraison, la date de péremption et le numéro de lot si d'application.
2. Nous vous demandons de vérifier votre stock et d'isoler le produit concerné si celui-ci est encore en votre possession
3. Nous encodons un bon de retour pour les produits restant éventuellement en votre possession.

Confirmation écrite

1. Nous vous faisons parvenir toutes les informations relatives au rappel par fax ou email.
2. Vous remplissez le fax ou l'email avec la quantité restante même si celle-ci est nulle.
3. Vous nous faites parvenir le document complété en retour.

Reprise des produits

Les produits concernés par le rappel sont repris lors de votre prochaine livraison et vous sont crédités.