



1. Zgłoszenie reklamacji:

1.1. Zgłoszenia reklamacji przyjmowane są przez:

- 1.1.1. Doradców klienta ds. gastronomii Mille Saponi Plus sp. z o.o. w trakcie ich wizyt w punktach sprzedaży wypełniając formularz „Karta reklamacji jakościowych”.
- 1.1.2. Osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- 1.1.3. Drogą elektroniczną na adres mailowy reklamacje@millesaponi.pl, wysyłając wypełnioną „Kartę reklamacji jakościowych”, którą należy pobrać ze strony internetowej <https://www.millesaponi.pl/formularz-reklamacji-jakosciowej.html>
- 1.1.4. W razie pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt mailowy.
- 1.1.5. Nie ma możliwości zgłaszania reklamacji u kierowcy.

1.2. Informacje wymagane do złożenia reklamacji:

- 1.2.1. Numer dokumentu dostawy
- 1.2.2. Data dostawy
- 1.2.3. Termin przydatności do spożycia (należy spożyć do...) / data minimalnej trwałości (najlepiej spożyć przed...)
- 1.2.4. Ilość (kg /szt.) reklamowanego produktu
- 1.2.5. Zdjęcie reklamowego produktu zawierające etykietę
- 1.2.6. Przyczyna zgłoszenia reklamacji

1.3. Reklamowany asortyment musi posiadać etykietę z datą przydatności do spożycia przynajmniej do dnia następnego liczonego od dnia odbioru u klienta.

2. Realizacja procesu reklamacji

- 2.1. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 7 dni roboczych od daty jej wpłynięcia. Odpowiedź zostanie przesłana na wskazany adres do kontaktu mailowego.
- 2.2. Przy najbliższej dostawie nasza firma dostarczy dokument korekty lub inny rodzaj rekompensaty wg. ustaleń wynikających z rozpatrzonej reklamacji.

3. Zwroty towaru pełnowartościowego przy dostawie

- 3.1. W przypadku dostaw produktów (w momencie dostawy), w której jakość lub termin przydatności do spożycia nie odpowiada państwa oczekiwaniom, prosimy o zwrot towaru przy dostawie bez wcześniejszego zgłoszenia, a my wystawimy dokument korekty.
- 3.2. Fakt ten odnotować należy wyłącznie na drukach zwrotu / fakturach / WZ które ma przy sobie kierowca.
- 3.3. Oddział Spółki jest obowiązany do wystawienia odpowiednich dokumentów korygujących.
- 3.4. Dostawy produktów spożywczych zakupionych przez Państwa w promocyjnych cenach obniżonych ze względu na ich krótki termin przydatności nie podlegają zwrotowi. Możliwość reklamacji w tym przypadku może dotyczyć tylko parametrów jakościowych zakupionego produktu.

4. Zwrot towaru pełnowartościowego przechowywanego u klienta

4.1. Klient ma prawo zwrotu zakupionych produktów z zachowaniem poniższych obwarowań:

4.1.1. Produkty świeże maksymalnie 7 dni od dnia dostawy*

*nie dotyczy świeżego mięsa i świeżych ryb. Zwrot świeżego mięsa i świeżych ryb możliwy jest tylko w dniu dostawy

4.1.2. Produkty mrożone maksymalnie 14 dni od dnia dostawy

4.1.3. Produkty suche maksymalnie 21 dni od dnia dostawy

4.2. Zwracany produkt musi posiadać czytelną i nieuszkodzoną etykietę oraz czyste i nieuszkodzone opakowanie oraz oświadczenie potwierdzające zachowanie prawidłowych warunków przechowywania.

4.3. Fakt ten odnotować należy wyłącznie na drukach zwrotu, / fakturach / WZ które ma przy sobie kierowca.

4.4. Oddział Spółki jest obowiązany do wystawienia odpowiednich dokumentów korygujących.

Pieczętka lub Nazwa i adres firmy

data..... podpis.....

