

Retourenprocedure Horesca Horecavo

Voedselveiligheid is binnen Horesca Horecavo erg belangrijk. Vanuit de ISO 22000:2018 certificering zijn wij verplicht in de gehele keten van opslag tot levering bij onze klanten, de temperatuur van diepvries- en koelproducten te registreren en controleren. Voor het retourneren van producten dienen wij ons volgens de ISO 22000:2018 certificering (zoals bij ons vastgelegd) te conformeren aan de warenwetregeling Hygiëne van Levensmiddelen. Deze kwaliteitscontrole en -beheersing is een extra bescherming naar zowel u als uw gasten. Hierop worden wij regelmatig gecontroleerd. Daarom kunnen en willen wij hiermee absoluut geen enkel risico nemen.

De volgende procedure geldt voor retourzendingen:

Indien u voorafgaand aan of tijdens de levering van onze chauffeur opmerkt dat er een foutief besteld of geleverd product bij uw bestelling zit, mag dit product direct retour worden gegeven aan de chauffeur. Na afloop van de levering gelden onderstaande voorwaarden.

Speciaal voor u bestelde artikelen, diepvriesproducten, en alle (dag)verse producten (zuivel, AGF, brood, vlees en vleeswaren, traiteurproducten en patés, vis, salades) kunnen beslist **niet** retour worden gegeven.

Retourprocedure overige (droge) producten:

- Producten kunnen enkel retour wanneer deze **maximaal 2 weken** geleden bij u afgeleverd zijn. Na deze periode nemen wij het product **niet** meer retour.
- Retouren dienen te worden aangemeld bij onze Verkoop Binnendienst. De Binnendienst maakt voor een retouremelding voor u. Hierop wordt het betreffende product en het aantal dat u retour geeft, vermeld.
- Bij terugkomst in ons magazijn zal het product op de volgende punten beoordeeld worden:
 - Houdbaarheidsdatum
 - De staat van het product en/of de verpakking
 - De kwaliteit van het product

Alleen als bovenstaande punten als voldoende worden beoordeeld, wordt er een creditnota gemaakt. Indien het product op basis van een van deze voorwaarden wordt geweigerd, ontvangt u het product retour.

Deze procedure geldt **niet** voor **emballage** (kratten, flessen en blikjes). Deze kunt u zonder overleg met de Verkoop Binnendienst retour geven aan de chauffeur. De emballage wordt verwerkt in onze chauffeursapp. U ontvangt hiervoor per mail een digitale retourbon. De chauffeur neemt enkel de hoeveelheid emballage mee retour, als wat er op dat moment geleverd wordt. Wordt uw emballage niet (volledig) meegenomen? Neem dan contact op met de Verkoop Binnendienst. Zij zullen voor de eerstvolgende mogelijkheid een ophaalopdracht inplannen.

Reclames (binnen 24 uur)

- Indien u bij levering een afwijking of zichtbare beschadiging op of aan het door u bestelde product constateert, kunt u het product weigeren en aan de chauffeur mee terug geven.
- Indien u afwezig bent, dienen eventuele reclames binnen 24 uur te worden aangemeld, zoals vermeld op de pakbon, factuur en conform onze leveringsvoorwaarden. Na deze 24 uur nemen wij het product niet meer retour.

Wij gaan ervan uit dat afgetekende afleverbonnen dan wel facturen door u zijn gecontroleerd en correct door onze chauffeur zijn ingevoerd, en hierdoor juist zijn bevonden.