

	HANDBOEK	Procedure: K-P-RCext-N04
	<b>RECALL PROCEDURE klanten</b>	Door: E. Stulens
		Datum: 22/01/2019
		Pag: 1/1

## Incidenten kunnen aanleiding geven tot terughaalactie of recall

### Werkwijze:

Klachten met **betrekking tot voedselveiligheid** worden onmiddellijk gemeld aan JAVA per **mail EN telefonisch**, je kunt steeds terecht bij je commerciële binnendienst of:

<a href="mailto:bestellingen@javafoodservice.be">bestellingen@javafoodservice.be</a> Tel: +32 (0) 16 589 900	Noodnummer buiten de werkuren: +32(0)16 589 989
---	--

### 1) Informatie verzamelen

- Wie meldt? Hoe werd gemeld?
- Productinformatie: artikel nr, verpakking, lot nr, THT, ...
- Aard, omschrijving van probleem, risico?
- Omvang van probleem? Waar bevinden zich de producten? Stocks Blokkeren.
- Traceren alle betrokken partij(en)
- Alarmcontacten van leveranciers (portaal) en klanten (CRM)

### 2) Evaluatie en communicatie

Wanneer geeft een incident aanleiding tot een terughaalactie of recall?:

- Minor: Kwaliteitsincident: **geen risico**, maar voldoet niet aan klanten verwachting
  - Incident: voorval mbt voedingsmiddelen met mogelijk negatieve impact op kwaliteit, maar zonder risico voor volksgezondheid
  - Terugname kan om **commerciële redenen: melding op JAVA online**
  - **klant: retour aanvragen bij uw telesales contactpersoon**
- Major: Wettelijke vereisten: **zonder risico**
  - Withdrawal: uit de handel nemen (stocks blokkeren; niet bij consument)
  - Terugname kan om **legale redenen: (FAVV\*) melding op JAVA online(website) OF persoonlijk contacteren klanten via mail**
  - **klant: retour aanvragen bij uw telesales Contactpersoon of via antwoordformulier uit mailing**
- Critical: Voedselveiligheid: **risico volksgezondheid**
  - Recall: terugroepen (terughalen uit de markt in elk stadium)
  - Terugroeping om **veiligheidsredenen: moet via FAVV\* + persoonlijk contacteren klanten via mail en telefoon**
  - **klant: retour aanvragen bij uw telesales Contactpersoon of via antwoordformulier uit mailing**

### 3) Afhandeling

De goederen worden dan (via retouropdracht) bij de eerst volgende levering door de chauffeur terug meegenomen.

Bij vernietiging ter plaatse door bv FAVV: bezorg ons uw vernietigingsattest.

De betroffen goederen zullen aan de klant worden gecrediteerd.

#### \* **Meldingsplicht FAVV**

Gezien de **meldingsplicht** dient in bepaalde gevallen het Federaal Agentschap voor Veiligheid van de Voedselketen, FAVV, verwittigd te worden.

Wanneer melden: zie <http://www.favv.be/meldingsplicht/>