

	GMP 07 KLACHTEN & NON-CONFORMITEITEN	Datum: 03/06/2026
	REGISTRATIE RETOURS	
Versie 1	Doc: PR.07.02	Pagina 1 van 4

INGANGSDATUM PROCEDURE: 03/06/2026

VERANTWOORDELIJKE: Salesverantwoordelijke / Kwaliteitsdienst

1. DOEL

Deze procedure beschrijft de werkwijze voor het aanmelden, beoordelen en verwerken van retourzendingen. Het doel is om de voedselveiligheid, traceerbaarheid en productkwaliteit te waarborgen en te voorkomen dat producten die niet voldoen aan de HACCP-vereisten opnieuw in de voorraad of distributieketen terechtkomen.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is van toepassing op alle retouraanvragen van klanten voor producten die geleverd werden door DL-VH.

3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

SALESVERANTWOORDELIJKE: Voeren een eerste beoordeling uit van de retouraanvraag. Zij controleren ook of de retourvoorwaarden nageleefd worden en zullen vervolgens het retourformulier invullen met al dan niet een goedkeuring of afwijzing van de retour. Deze zal doorgemaild worden naar boekhouding, kwaliteit en productieverantwoordelijke. De salesverantwoordelijke voert ook communicatie met de klant.

KWALITEITSDIENST: De kwaliteitsverantwoordelijke beoordeelt de voedselveiligheidsrisico's en neemt verdere beslissingen over de bestemming van de geretourneerde goederen.

ONTVANGST PRODUCTIE: Ontvangen en identificeren van retourgoederen. Vervolgens zullen deze in quarantaine geplaatst worden totdat een definitieve beslissing is genomen.

4. PROCEDURE

4.1 AANVRAAG VAN EEN RETOUR

Wanneer een klant een product wenst te retourneren, controleert de salesverantwoordelijke of de aanvraag voldoet aan de geldende retourvoorwaarden.

4.2 REGISTRATIE VAN DE AANVRAAG

Indien de retouraanvraag in aanmerking komt voor beoordeling, vult de salesverantwoordelijke het retourformulier volledig in via:

	GMP 07 KLACHTEN & NON-CONFORMITEITEN	Datum: 03/06/2026
	REGISTRATIE RETOURS	
Versie 1	Doc: PR.07.02	Pagina 2 van 4

[Retouraanvraagformulier](#)

MINIMAAL DIENEN VOLGENDE GEGEVENS GEREgistREERD TE WORDEN:

Klantgegevens
 Artikelnummer en productomschrijving
 Lotnummer(s)
 Hoeveelheid
 Reden van retour
 Datum van levering
 Eventuele foto's of aanvullende informatie

4.3 BEOORDELING

De retouraanvraag wordt beoordeeld op:

- Naleving van de retourvoorwaarden.
- Traceerbaarheid van het product.
- Bewaringstoestand en voedselveiligheidsrisico's.
- Houdbaarheid en integriteit van de verpakking.

4.4 GOEDKEURING

Retourzendingen mogen uitsluitend plaatsvinden na formele goedkeuring van de onderneming. Het melden van een retour gebeurt steeds binnen de 24 uur na levering bij atelier@de-laet-vanhaver.com of via telefoonnummer 04/84.69.32.64.

GEEN ENKEL PRODUCT MAG WORDEN TERUGGEZONDEN OF OPNIEUW WORDEN ONTVANGEN ZONDER VOORAF GEREgistREERDE EN GOEDGEKEURDE RETOURAANVRAAG.

4.5 ONTVANGST VAN RETOURGOEDEREN

- Bij ontvangst worden de goederen geïdentificeerd aan de hand van de retouraanvraag en in quarantaine geplaatst indien nodig.
- Beoordeeld door de kwaliteitsverantwoordelijke

4.6 BESLISSING OVER DE GOEDEREN

Na beoordeling beslist de kwaliteitsverantwoordelijke over:

- Vernietiging.
- Terugzending naar leverancier, indien aankoop/doorverkoopartikel
- Herverpakken of herwerking (indien wettelijk toegestaan).
- Vrijgave voor verkoop (enkel indien voedselveiligheid en kwaliteit volledig gewaarborgd zijn).

	GMP 07 KLACHTEN & NON-CONFORMITEITEN	Datum: 03/06/2026
	REGISTRATIE RETOURS	
Versie 1	Doc: PR.07.02	Pagina 3 van 4

5. CORRIGERENDE MAATREGELEN

Indien producten zonder voorafgaande goedkeuring worden geretourneerd:

- Producten onmiddellijk blokkeren.
- Producten in quarantaine plaatsen.
- Onderzoek uitvoeren naar de oorzaak.
- Corrigerende en preventieve maatregelen vastleggen.
- Registratie opnemen in CAPA-lijst

6. VERIFICATIE

De kwaliteitsverantwoordelijke controleert minimaal jaarlijks:

- De naleving van deze procedure.
- De volledigheid van de registraties.
- De effectiviteit van de genomen corrigerende maatregelen.

7. REGISTRATIE

De inkomende retours zullen geregistreerd worden in FO.07.05 “**OVERZICHT VAN RETOURPRODUCTEN**”.

BELANGRIJK: RETOURGOEDEREN WORDEN NOOIT OPNIEUW VRIJGEGEVEN VOOR VERKOOP ZONDER BEOORDELING EN SCHRIFTELIJKE GOEDKEURING VAN DE KWALITEITSVERANTWOORDELIJKE, EVENTUEEL IN SAMENSpraak MET DE PRODUCTIEVERANTWOORDELIJKE.

	GMP 07 KLACHTEN & NON-CONFORMITEITEN	Datum: 03/06/2026
	REGISTRATIE RETOURS	
Versie 1	Doc: PR.07.02	Pagina 4 van 4

RETOURVOORWAARDEN:

- Indien de klant zelf een foutief product, hoeveelheid of portionering bestelt kan dit niet geretourneerd worden naar de producent.
- Speciaal op maat geproduceerde, versneden of gepersonaliseerde producten kunnen niet worden geretourneerd, tenzij er sprake is van een productiefout of kwaliteitsgebrek.
- Het gewicht van elk product mag een afwijkingsmarge hebben van 10%, indien het gewichtsverschil binnen deze marges valt zal de retour niet goedgekeurd worden.
- Het melden van een retour gebeurt steeds binnen de 24 uur na levering bij atelier@de-laet-vanhaver.com of via telefoonnummer 04/84.69.32.64.
- De klant bezorgt alle nodige informatie om de retour te kunnen verwerken door DL-VH BV
 - o **NODIGE INFORMATIE:** Klantnummer, documentnummer, leveringsdatum, lotnummer, artikelnummer, houdbaarheid, gewicht in kg, betrokken hoeveelheid verpakkingen, reden van retour
- Retourproducten dienen steeds gekoeld bewaard te worden, zoals aangewezen op het voedingsetiket
- Producten waarvan de originele verpakking geopend, beschadigd of gewijzigd is, komen niet in aanmerking voor retour, tenzij er sprake is van een kwaliteitsbreuk.
- Klachten met betrekking tot kwaliteit, versheid of afwijkingen dienen vergezeld te zijn van duidelijke foto's van het product, de verpakking en het etiket.
- Producten waarvan de houdbaarheidsdatum verstreken is op het moment van de melding, komen niet in aanmerking voor retour of creditering.
- DL-VH BV behoudt zich het recht voor om een retourproduct te inspecteren alvorens een terugbetaling of creditering toe te kennen.
- Het retourproduct dient bij de eerstvolgende levering aangeboden te worden aan de chauffeur. Indien deze levering pas na een langere periode plaatsvindt en het gaat om bederfelijke, verse of reeds geopende producten, dient de klant zo snel mogelijk contact op te nemen met onze salesmedewerker(s) om een passende retourregeling af te spreken.
- Geeft je als klant een product retour zonder goedkeuring van DL-VH, dan wordt het product niet terugbetaald.
- Elke retour dient te worden ingediend met een correct en volledig ingevulde retourbon. Indien een retour wordt ontvangen zonder deze volledig ingevulde bon, ligt de verantwoordelijkheid niet bij de transporteur.