**Качество и безопасность товаров**

Поставщик гарантирует Покупателям, что все поставляемые им товары соответствуют требованиям к качеству и безопасности, установленным законодательством РФ. Также поставщик является гарантом соблюдений установленного законодательством РФ температурного режима и санитарных условий хранения и перевозки товара. Покупатели вправе при приемке товаров проверить соблюдение температурного режима.

В соответствии с договором поставки Покупатели вправе запросить у Поставщика любые документы, относящиеся к производству и/или качеству товара, а Поставщик обязан незамедлительно предоставить такие документы. В случае изменения представленных Покупателям информации или документов Поставщик обязан в течение 1 (одного) рабочего дня предоставить Покупателям новые документы или информацию.

Поставщик обязан направить письменное уведомление Покупателям в десятидневный срок в случаях заключения договора с новым поставщиком сырья для производства товара, любых изменениях в технической спецификации, рецептурах, условиях производства и иных случаях, которые могут повлечь изменение качества товара.

Каждый Покупатель вправе осуществлять контроль качества поставляемых товаров посредством проведения лабораторных исследований в независимой лаборатории по выбору Покупателя.

Результатом проведенного контроля может быть:

* полное соответствие товара – соответствие качества товара действующим требованиям к качеству и безопасности, установленным законодательством Российской Федерации;
* несоответствие товара – несоответствие качества товара действующим требованиям к качеству и безопасности, установленным законодательством Российской Федерации по следующим показателям:
	+ Маркировка (обязательная информация для потребителя на упаковке товара);
	+ Физико-химические показатели, превышающие допустимые пределы;
	+ Упаковка (ее целостность, соответствие условиям Договора);
	+ Масса нетто (отклонения выше норм, установленных законодательством РФ);
	+ Органолептические показатели;
	+ Микробиологические показатели и показатели безопасности.

В случае обнаружения недостатков товаров Покупатель возвращает весь остаток партии товара, в котором было обнаружено несоответствие товара. Покупатель направляет Поставщику уведомление по электронной почте с вложением фото. В течение 3 (трех) календарных дней после получения уведомления Поставщик обязан:

* вывезти указанные товары;
* возвратить Покупателю сумму, перечисленную за данные товары после выставления соответствующего счета или, по согласованию с Покупателем, заменить товары на качественные;
* возместить расходы, понесенные Покупателем в связи с проверкой качества товаров, согласно договора.

В случае неоднократного выявления несоответствия товара Покупатель вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор, направив Поставщику предварительное уведомление за 30 (тридцать) дней до предполагаемой даты расторжения заказным письмом с уведомлением о вручении или с нарочным.

В случаях, когда на поставляемые товары не установлен гарантийный срок, срок службы или срок годности, Покупатели вправе предъявить требования, связанные с недостатками товаров, в течение 2 (двух) лет с момента продажи товаров покупателям в магазине.

Если на товары установлен гарантийный срок, срок службы или срок годности, Покупатели вправе предъявить требования при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока, срока службы или срока годности товаров.

Покупатели вправе требовать от Поставщика замены товаров ненадлежащего качества или товаров с нарушенной комплектностью, возвращенных потребителями, которые приобрели товары в магазине Покупателей, независимо от истечения сроков, а также возмещения убытков в связи с этим.

Необходимо обратить внимание также на то, что даже если какие-то несоответствия качества были пропущены контролем Поставщика и контролем ТС «Семишагофф», они будут выявлены потребителями.

Чтобы предупредить риски поставки некачественной продукции, что влечет за собой потерю потребителей и снижение спроса на данный вид продукции, осуществляется регистрация всех случаев поставки товаров несоответствующего качества по каждому Поставщику. На основании таких данных принимаются решения о расторжении договоров со всеми Поставщиками, относящимися недостаточно внимательно к данному вопросу.

**Правила поставки**

Транспортировка товара

* Поставки товаров осуществляются автотранспортом, учитывая специфику товара и сезонность. Автомашины, осуществляющие перевозку продуктов питания, должны иметь прицеп (кузов) типа ИЗОТЕРМ (жесткие борта и крышу). В случае поставки свежих продуктов, товар должен быть доставлен рефрижератором.
* С января 2015 года все транспортные средства должны быть оснащены противооткатными упорами согласно постановлению правительства РФ от 10 сентября 2009 года №720. В случаи отсутствия или нежелания водителя использовать противооткатные упоры в разгрузки/загрузки тс будет отказано.
* Поставки товаров осуществляются на автомашинах закрытых/накрытых брезентом.
* В кузове машины, в которой поставляются заказы на склад Покупателя, не должно быть посторонних предметов (колес, пустые паллеты и т.д)
* Пол в кузове машины, должен быть очищен от мусора и ровным, без повреждений.
* Все товары поставляются на европаллетах или многоразовых паллетах евростандарта (размер 120х80 см). Товар должен быть надежно обмотан пленкой с захватом поддона; углы должны быть защищены и при необходимости укреплены стяжками. Также, при необходимости, для обеспечения большей устойчивости, на паллете между слоями товара прокладывается картон.
* Мокрые, пыльные или грязные товары, а также паллеты, которые в процессе транспортировки деформировались и требуют дополнительной перекладки, не принимаются.
Вес товара на паллете не должен превышать 800 кг, высота – 180 см вместе с паллетой!
* Товар не должен выходить за края паллеты.
При невозможности соблюдения данного условия (только из-за физических характеристик товара!) необходимо согласовать с отделом снабжения каждый такой случай.

В случае поставки Стокового заказа товар должен размещаться на паллете согласно следующим правилам:

* 1 паллета = 1 артикул = 1 срок годности
* товар должен лежать послойно;
* в каждом слое должно быть одинаковое количество упаковок;
* в случае поставки на 1 паллете нескольких стоковых артикулов, каждый артикул должен быть разделен еще паллетой. При этом более тяжелые товары размещаются в нижнем слое для соблюдения сохранности товара при транспортировке.
* количество стокового товара на паллете (паллетизация) должно быть постоянным. В случае изменения паллетизации или вложения в транспортную единицу (РСВ) какого-либо стокового артикула необходимо письменно проинформировать об этом отдел Снабжения.

В случае поставки Транзитного заказа допускается размещение нескольких артикулов одного заказа на одной паллете (сборная паллета). В этом случае необходимо соблюдать следующий порядок расположения товара:

* короба каждого артикула могут укладываться послойно, столбцами или как в случае стокового заказа «сэндвичами» (частично сэндвичами);
* короба одного артикула должны располагаться рядом на одном паллете, этикетками наружу; не допускается размещение коробов одного артикула одного заказа на нескольких паллетах, за исключением случая, когда заказанное количество этого артикула превышает паллетизацию (объем одного паллета);
* большие и тяжелые короба укладываются внизу паллеты;
* маленькие и легкие короба укладываются вверху паллеты.
* В случае изменения вложения в транспортную единицу (РСВ) необходимо письменно проинформировать об этом категорийного менеджера.

В случае поставки одного заказа несколькими грузовиками, транспортные единицы Поставщика должны быть на складе Покупателя согласно времени авизации заказа. Заказы внутри транспортной единицы должны располагаться отдельно друг от друга. Заказ с большим объемом загружается последним, выгружается – первым.

*Более подробно рекомендации по доставке можно получить у категорийного менеджера.*