

I. OBJET

L'objet de cette procédure est de définir les actions à mener en cas de réclamations d'un client sur un produit identifié par l'Indication Géographique Protégée « Miel d'Alsace ».

II. REPONSE A UNE RECLAMATION CLIENT

L'ODG Miel d'Alsace assure le suivi des réclamations qui lui sont adressées directement, ainsi que celles adressées à l'organisme certificateur.

Une réclamation d'un client peut être adressée :

- à l'apiculteur,
- à l'ODG Miel d'Alsace,
- ou à l'organisme certificateur.

Si une réclamation est reçue directement par l'apiculteur, celui-ci traite la réclamation et complète une fiche d'enregistrement (*modèle de fiche de réclamation en partie III*).

L'apiculteur envoie une copie de la fiche complétée à l'ODG, qui est tenue à disposition de l'Organisme Certificateur à l'occasion des audits de l'ODG.

Si une réclamation est reçue par l'ODG Miel d'Alsace :

- l'ODG remplit la description de la réclamation sur la fiche de réclamation et envoie la fiche à l'apiculteur pour traitement de la réclamation,
- l'apiculteur répond à la réclamation,
- l'apiculteur envoie une copie de la fiche complétée à l'ODG qui est tenue à disposition de l'Organisme Certificateur à l'occasion des audits de l'ODG.

Si une réclamation est reçue par l'organisme certificateur :

- l'organisme certificateur transmet la réclamation à l'ODG Miel d'Alsace,
- l'ODG remplit la description de la réclamation sur la fiche de réclamation et envoie la fiche à l'apiculteur concerné pour traitement de la réclamation,
- l'apiculteur répond à la réclamation,
- l'apiculteur envoie une copie de la fiche complétée à l'ODG.

Selon le type de réclamation, s'il s'agit d'une réclamation générale sur l'IGP qui ne concerne pas spécifiquement un apiculteur, c'est l'ODG qui peut répondre directement à la réclamation.

III. MODELE DE FICHE DE RECLAMATION

FICHE DE RECLAMATION CLIENT N°

NOM DE L'APICULTEUR :

DESCRIPTION DE LA RECLAMATION		
Identification du client :		
Identification du produit concerné : Cru de miel : Grammage (250g, 500g, 1kg...) : DDM (date de durabilité minimale) : Quantité concernée : « Date et lieu d'achat (facultatif) »		
Description de la réclamation :		
DATE	NOM EMETTEUR	VISA

REPOSE A LA RECLAMATION		
DATE	NOM	VISA

CAUSES POSSIBLES DU PROBLEME ET ACTION CORRECTIVE		
DATE	NOM	VISA