



Política de Satisfação ao Cliente

A AZORFISK tem como objetivo a prestação do serviço de qualidade, legalidade, autenticidade e segurança alimentar, garantido através da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar, de acordo com a norma IFS Food, o cumprimento dos seus requisitos e a melhoria contínua da sua eficácia, para total satisfação dos nossos clientes e outras partes interessadas.

Procurando uma parceria de respeito e confiança, temos definida uma Política de Reclamação, assente no cumprimento do disposto no Código de Defesa do Consumidor e outra legislação em vigor.

Princípio Geral das Reclamações

O cliente dispõe de um prazo de 24 horas, após a receção do pescado, para proceder à reclamação, caso identifique algum tipo de não conformidade no produto.

As não conformidades detetadas poderão estar relacionadas com o produto e/ou matéria-prima, através das características organolépticas apresentadas, integridade da embalagem e etiquetas, condições de transporte ou com a documentação relacionada com a transação comercial do produto em questão.

Procedimento para Apresentação de Reclamação

Para que a reclamação possa ser devidamente analisada, deverão ser respeitadas as seguintes indicações:

- A reclamação deve ser apresentada por escrito, devendo ser remetida para os seguintes emails: azorfisk@azorfisk.pt e qualidade@azorfisk.pt
- A exposição da reclamação deve ser o mais detalhada possível, indicando claramente o produto ou serviço em causa.
- Tratando-se de não conformidade do produto, deverá incluir informação sobre o artigo em específico, quantidades e o lote atribuído.
- É obrigatória a apresentação de evidências que sustentem a reclamação, nomeadamente:
- Fotografias das etiquetas (com identificação de lote e peso);
- Fotografias do produto;
- Registos fotográficos da pesagem ou outras evidências claras que comprovem a não conformidade identificada.
- Sempre que aplicável, deverá também ser enviada toda a documentação adicional considerada relevante para a análise da ocorrência.

Nota: A ausência de evidências claras poderá comprometer a validação da reclamação e a consequente análise interna.

Tratamento da Reclamação

Perante uma reclamação de um cliente, a Azorfisk compromete-se a:

- Proceder à abertura de um processo interno para averiguação e tratamento da ocorrência, informando o reclamante desse facto.
- À elaboração de uma resposta à reclamação, num prazo máximo de 72 horas após a sua receção, indicando:
 - As possíveis causas da não conformidade;
 - As ações corretivas a implementar, de modo a evitar a sua recorrência;
 - O destino final do produto reclamado.

A AZORFISK reforça a importância da verificação da mercadoria no momento da receção, sendo este um passo essencial para garantir uma análise eficaz e transparente de qualquer eventual não conformidade.



Política de Satisfacción del Cliente

AZORFISK tiene como objetivo la prestación de un servicio de calidad, legalidad, autenticidad y seguridad alimentaria, garantizado mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad Alimentaria, de acuerdo con la norma IFS Food, el cumplimiento de sus requisitos y la mejora continua de su eficacia, para la total satisfacción de nuestros clientes y otras partes interesadas.

Buscando una relación de respeto y confianza, tenemos definida una Política de Reclamaciones, basada en el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Defensa del Consumidor y demás legislación vigente.

Principio General de las Reclamaciones

El cliente dispone de un plazo de 24 horas, tras la recepción del pescado, para presentar una reclamación en caso de identificar algún tipo de no conformidad en el producto.

Las no conformidades detectadas podrán estar relacionadas con el producto y/o materia prima, a través de las características organolépticas presentadas, integridad del embalaje y etiquetas, condiciones de transporte o con la documentación relacionada con la transacción comercial del producto en cuestión.

Procedimiento para la Presentación de Reclamaciones

Para que la reclamación pueda ser debidamente analizada, deberán respetarse las siguientes indicaciones:

- La reclamación debe presentarse por escrito y deberá enviarse a los siguientes correos electrónicos: azorfisk@azorfisk.pt y qualidade@azorfisk.pt
- La exposición de la reclamación debe ser lo más detallada posible, indicando claramente el producto o servicio en cuestión. En caso de no conformidad del producto, deberá incluir información sobre el artículo específico, cantidades y el lote asignado.
- Es obligatoria la presentación de evidencias que sustenten la reclamación, concretamente:
 - Fotografías de las etiquetas (con identificación del lote y peso);
 - Fotografías del producto;
 - Registros fotográficos del pesaje u otras evidencias claras que acrediten la no conformidad identificada.
- Siempre que sea aplicable, también deberá enviarse toda la documentación adicional considerada relevante para el análisis del incidente.

Nota: La ausencia de evidencias claras podrá comprometer la validación de la reclamación y el correspondiente análisis interno.

Tratamiento de la Reclamación

Ante una reclamación de un cliente, AZORFISK se compromete a:

- Proceder a la apertura de un proceso interno para la investigación y tratamiento del incidente, informando de ello al reclamante.
- Elaborar una respuesta a la reclamación en un plazo máximo de 72 horas tras su recepción, indicando:
 - Las posibles causas de la no conformidad;
 - Las acciones correctivas a implementar, con el fin de evitar su recurrencia;
 - El destino final del producto reclamado.

AZORFISK refuerza la importancia de la verificación de la mercancía en el momento de la recepción, siendo este un paso esencial para garantizar un análisis eficaz y transparente de cualquier eventual no conformidad.



Politica di Soddisfazione del Cliente

AZORFISK ha come obiettivo la fornitura di un servizio di qualità, legalità, autenticità e sicurezza alimentare, garantito attraverso l'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza Alimentare, in conformità alla norma IFS Food, il rispetto dei suoi requisiti e il miglioramento continuo della sua efficacia, per la piena soddisfazione dei nostri clienti e delle altre parti interessate.

Alla ricerca di un rapporto basato su rispetto e fiducia, abbiamo definito una Politica dei Reclami, fondata sul rispetto delle disposizioni del Codice di Tutela del Consumatore e della normativa vigente.

Principio Generale dei Reclami

Il cliente dispone di un termine di 24 ore, dalla ricezione del prodotto ittico, per presentare un reclamo qualora identifichi qualsiasi tipo di non conformità nel prodotto.

Le non conformità rilevate possono essere correlate al prodotto e/o alla materia prima, attraverso le caratteristiche organolettiche presentate, l'integrità dell'imballaggio e delle etichette, le condizioni di trasporto o la documentazione relativa alla transazione commerciale del prodotto in questione.

Procedura per la Presentazione del Reclamo

Affinché il reclamo possa essere adeguatamente analizzato, devono essere rispettate le seguenti indicazioni:

- Il reclamo deve essere presentato per iscritto e inviato ai seguenti indirizzi email: azorfisk@azorfisk.pt e qualidade@azorfisk.pt
- La descrizione del reclamo deve essere il più dettagliata possibile, indicando chiaramente il prodotto o servizio in questione. In caso di non conformità del prodotto, dovrà includere informazioni sull'articolo specifico, quantità e lotto assegnato.
- È obbligatoria la presentazione di prove a supporto del reclamo, in particolare:
- Fotografie delle etichette (con identificazione del lotto e del peso);
- Fotografie del prodotto;
- Registrazioni fotografiche della pesatura o altre evidenze chiare che comprovino la non conformità identificata.
- Ove applicabile, dovrà inoltre essere inviata tutta la documentazione aggiuntiva ritenuta rilevante per l'analisi dell'evento.

Nota: L'assenza di evidenze chiare può compromettere la validazione del reclamo e la conseguente analisi interna.

Gestione del Reclamo

A fronte di un reclamo da parte di un cliente, AZORFISK si impegna a:

- Procedere all'apertura di un processo interno per l'accertamento e la gestione dell'evento, informando il reclamante di tale procedura.
- Elaborare una risposta al reclamo entro un termine massimo di 72 ore dalla sua ricezione, indicando:
 - Le possibili cause della non conformità;
 - Le azioni correttive da implementare al fine di evitarne la ricorrenza;
 - La destinazione finale del prodotto reclamato.

AZORFISK ribadisce l'importanza della verifica della merce al momento della ricezione, quale passaggio essenziale per garantire un'analisi efficace e trasparente di qualsiasi eventuale non conformità.



Customer Satisfaction Policy

AZORFISK aims to provide a service of quality, legality, authenticity, and food safety, ensured through the implementation of the Quality and Food Safety Management System, in accordance with the IFS Food standard, compliance with its requirements, and the continuous improvement of its effectiveness, for the total satisfaction of our customers and other interested parties.

Seeking a relationship of respect and trust, we have established a Complaints Policy, based on compliance with the provisions of the Consumer Protection Code and other applicable legislation.

General Principle of Complaints

The customer has a period of 24 hours, after receiving the fish, to submit a complaint if any type of non-conformity in the product is identified.

The detected non-conformities may be related to the product and/or raw material, through the organoleptic characteristics presented, integrity of the packaging and labels, transport conditions, or the documentation related to the commercial transaction of the product in question.

Procedure for Submitting a Complaint

For the complaint to be properly analyzed, the following guidelines must be respected:

- The complaint must be submitted in writing and sent to the following email addresses: azorfisk@azorfisk.pt and qualidade@azorfisk.pt
- The complaint description must be as detailed as possible, clearly indicating the product or service in question. In the case of product non-conformity, it must include information about the specific item, quantities, and the assigned batch.
- It is mandatory to provide evidence supporting the complaint, namely:
 - Photographs of the labels (including batch identification and weight);
 - Photographs of the product;
 - Photographic records of the weighing or other clear evidence proving the identified non-conformity.
- Whenever applicable, all additional documentation considered relevant for the analysis of the occurrence must also be provided.

Note: The absence of clear evidence may compromise the validation of the complaint and the corresponding internal analysis.

Complaint Handling

In the event of a customer complaint, AZORFISK undertakes to:

- Open an internal process to investigate and handle the occurrence, informing the complainant accordingly.
- Provide a response to the complaint within a maximum period of 72 hours after its receipt, indicating:
 - The possible causes of the non-conformity;
 - The corrective actions to be implemented in order to prevent recurrence;
 - The final destination of the claimed product.

AZORFISK reinforces the importance of verifying the goods at the time of receipt, as this is an essential step to ensure an effective and transparent analysis of any potential non-conformity.

Rabo de Peixe, 20 de março de 2026

