

Agrifarma S.p.A.

Politica Qualità

POLITICA.COM010

N° REV.	DATA	REDATTA	CONTROLLATA	APPROVATA
1.0	30/06/2025	M. Mandelli Compliance	-	A. Strati CFO

INDICE

INDICE DELLE REVISIONI	2
DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
LA POLITICA DI PARITA' DI GENERE	3
I PRINCIPI DELLA QUALITA'	4
COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA	4
MONITORAGGIO DELLA POLITICA	4

INDICE DELLE REVISIONI

REV. 1.0 del 30/06/2025

Annulla e sostituisce ogni versione precedente sul tema vigente al momento di entrata in vigore della presente procedura

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- D. Lgs. 231/2001, “*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*” e successive integrazioni;
- ISO 9001:2015;
- ISO 14001:2015;
- ISO 45001:2018;
- UNI/PdR 125:2022;
- Codice Etico della Società;
- Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Società redatto ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231;
- P.COM001 - Gestione delle informazioni documentate nell’ultima versione disponibile.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ

Agrifarma S.p.A. (di seguito anche la Società, Agrifarma) è impegnata nella tutela e nel miglioramento continuo della qualità dei propri prodotti e servizi, della salute e sicurezza delle persone, della protezione dell’ambiente e della cultura del benessere degli animali da compagnia in quanto sono i principi fondamentali per creare un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo, basato sull’ascolto e sul rispetto del contributo delle singole risorse, in cui tutte le persone possano realizzarsi individualmente e professionalmente, grazie alla formazione continua e all’assunzione di responsabilità verso il benessere degli animali, delle comunità e del pianeta.

Crediamo in una visione integrata di benessere, che tiene conto della salute e dell’equilibrio tra animali, persone e pianeta in quanto il benessere delle persone non può prescindere da quello degli animali e viceversa. Da questa relazione virtuosa prendono vita i nostri tre valori:

- **PETS:** promuoviamo una cultura del benessere per gli animali da compagnia, perché vogliamo migliorare le loro condizioni di vita;
- **PEOPLE:** crediamo in una visione integrata di benessere, che tiene conto della salute e del loro valore all’interno e all’esterno di Agrifarma;
- **PLANET:** proponiamo un modello di business responsabile, che integra in ogni attività la cura per l’ambiente, il benessere animale e il supporto alle comunità locali.

Ed è in questo contesto che il Top Management di Agrifarma, anche attraverso l’implementazione di un sistema di gestione integrato:

- **assicura la piena soddisfazione dei clienti**, offrendo prodotti affidabili, sicuri, di qualità elevata e un’esperienza di acquisto positiva, coerente e personalizzata;
- **promuove il benessere animale** come valore guida, selezionando attentamente fornitori e brand che rispettino criteri etici e qualitativi rigorosi;
- **garantisce la conformità normativa** in ogni ambito, dall’approvvigionamento alla vendita, in linea con i requisiti di legge, le normative europee e i regolamenti di settore;
- **tutelare la riservatezza del cliente** garantendo che le pratiche aziendali relative alla raccolta e all’utilizzo dei dati dei clienti siano lecite, trasparenti ed eque e consentano la partecipazione e la scelta dei clienti;
- **adotta tutte le misure ragionevoli per assicurare la tutela dei dati personali** raccolti, immagazzinati, trattati o divulgati;
- **coopera pienamente con le autorità pubbliche nella prevenzione e nella lotta contro le pratiche di marketing abusive o ingannevoli** (comprese la pubblicità ingannevole e la frode commerciale);

- **persegue il miglioramento continuo dei processi aziendali** attraverso l'analisi dei dati, il monitoraggio delle performance (KPI), la gestione dei rischi e l'innovazione;
- **valorizza il capitale umano**, promuovendo la formazione, il benessere organizzativo, la collaborazione e il senso di appartenenza.

I PRINCIPI DELLA QUALITÀ

I principi di Agrifarma sono:

1. Benessere animale al centro grazie:

- agli elevati standard di sicurezza e qualità di tutti i nostri prodotti sia alimenti sia accessori;
- alla collaborazione con fornitori che rispettano requisiti etici e normativi, promuovendo il benessere animale in ogni fase della filiera.

2. Soddisfazione del cliente è uno degli indicatori per valutare la nostra qualità e lo facciamo attraverso:

- la **raccolta e l'analisi di feedback**, reclami e suggerimenti per rafforzare la relazione con i clienti e migliorare i nostri servizi;
- la **fidelizzazione attraverso la qualità**, la trasparenza e il supporto costante, sia in negozio che online;

3. Qualità e conformità normativa adottiamo un Sistema di Gestione Integrato che ci consente di monitorare e migliorare in modo sistematico i nostri processi, ridurre le non conformità e prevenire i rischi;

4. Gestione dei rischi e delle opportunità grazie:

- alla **valutazione sistematica dei rischi legati a qualità, sicurezza e reputazione** per prevenirli e trasformarli, dove possibile, in opportunità di innovazione;
- alla **predisposizione di piani di azione** per mitigare gli effetti di eventuali disservizi o problematiche emerse nei nostri punti vendita e/o online.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA

La presente Politica è comunicata all'interno della Società dal Responsabile del Sistema¹ e pubblicata sulla intranet aziendale, sul sito aziendale, presso le Sedi e i PdV.

MONITORAGGIO DELLA POLITICA

Agrifarma svolge attività di monitoraggio e controllo delle prestazioni sulla Qualità per:

- valutare i risultati e riesaminare gli obiettivi e i programmi;
- valutare l'efficacia della presente Politica, sottoponendola a riesame annuale attraverso il coinvolgimento dell'Alta Direzione del Sistema Qualità, in linea con le raccomandazioni delle Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali.

¹ Il Responsabile del Sistema è coincide con la Funzione Compliance, Risk & Privacy, così come definito all'interno della Procedura P.COM001 - Gestione delle informazioni documentate - REV. 3.0 del 13/06/2025 di Agrifarma.