

**SCHEMAT POSTĘPOWANIA DLA DYSTRYBUTORÓW
W PRZYPADKU ZGŁOSZENIA PRZEZ KLIENTA PODEJRZENIA
NIEBEZPIECZEŃSTWA PRODUKTU**

W przypadku otrzymania:

1. Zgłoszenia reklamacyjnego, z którego wynikać będzie co najmniej podejrzenie, że produkt (lub jego niektóre cechy) nie spełniają norm bezpieczeństwa;
2. Skargi/zgłoszenia dotyczącego podejrzenia/stwierdzenia niebezpieczeństwa produktu,

Należy podjąć szybkie i stanowcze działania, by rzetelnie i kompleksowo rozpoznać zgłoszenie i – jeżeli będzie to konieczne – podjąć dodatkowe kroki.

By mieć pewność, że postępujesz zgodnie z przepisami, przestrzegaj poniższego schematu. Poniższy schemat przeznaczony jest dla dystrybutorów.

1) Po otrzymaniu zgłoszenia, w pierwszej kolejności zweryfikuj, czy uwzględniono w nim wszystkie istotne kwestie. W szczególności sprawdź, czy:

a) zgłoszenie zawiera wyczerpujący opis okoliczności, które świadczą o podejrzeniu/stwierdzenia niebezpieczeństwa produktu;

b) do zgłoszenia dołączono zdjęcia – jeżeli może to być pomocne dla rozpoznania zgłoszenia.

2) Jeżeli uważasz, że zgłoszenie jest kompletne, potwierdź jego otrzymanie. Pamiętaj, że odpowiedź powinna zostać udzielona w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.

3) Jeżeli uważasz, że zgłoszenie jest niekompletne (tzn. jeżeli brakuje w nim informacji, które uważasz za istotne dla rozpoznania zgłoszenia i – ewentualnie – podjęcia środków naprawczych), zwróć się do osoby zgłaszającej z prośbą o udzielenie dodatkowych informacji. Pamiętaj, że odpowiedź powinna zostać udzielona w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.

4) Wprowadź informacje dotyczące zgłoszenia do wewnętrznego rejestru skarg.

5) Rozpoznaj zgłoszenie. Zweryfikuj zasadność zgłoszenia.

6) Jeżeli zgłoszenie okaże się bezzasadne, odnotuj to w wewnętrznym rejestrze skarg. Oprócz tego nie musisz podejmować żadnych dodatkowych czynności.

7) Jeżeli zgłoszenie okaże się zasadne:

a) Poinformuj o tym producenta i/lub importera;

b) Zapewnij, aby podjęto środki naprawcze.

c) Zapewnij, by incydent objęty skargą został zgłoszony do właściwych

organów nadzoru za pośrednictwem Safety Business Gateway.

d) Jeżeli odzyskano produkt odzyskano ze względów bezpieczeństwa, albo jeżeli uznasz, że konsumenci powinni zostać poinformowani o kwestiach związanych z bezpieczeństwem produktu, zapewnij, by producent spełnił obowiązek informacyjny. Jeżeli producent tego nie robi, podejmij kroki, by zidentyfikować wszystkich klientów posiadających „wadliwy” produkt i poinformuj ich o kwestiach związanych z bezpiecznym użytkowaniem produktu.

e) Jeżeli nie można skontaktować się ze wszystkimi konsumentami, rozpowszechnij w sposób jasny i widoczny informację o odzyskaniu produktu albo ostrzeżenie dotyczące bezpieczeństwa. Możesz to zrobić np.: na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, w biuletynach, w punktach sprzedaży detalicznej, przez środki masowego sprzedaży.

f) Zawiadomienie powinno zawierać:

- nagłówek brzmiący "Odzyskanie produktu ze względów bezpieczeństwa";
- jasny opis odzyskanego produktu, w tym: - obraz, nazwę i markę produktu; - numery identyfikacyjne produktu, takie jak numer partii lub numer seryjny, oraz, w stosownych przypadkach, graficzne wskazanie miejsca, w którym można je znaleźć na produkcie; oraz - informacje o tym, kiedy, gdzie i przez kogo produkt został sprzedany, jeżeli są dostępne; - jasny opis zagrożenia związanego z odzyskanym produktem, unikając jakichkolwiek elementów, które mogą złagodzić postrzeżenie ryzyka przez konsumentów, na przykład stosowania terminów i wyrażen takich jak "dobrowolne", "przezornościowe", "nieobowiązkowe", "w rzadkich sytuacjach" lub "w specyficznych sytuacjach" lub wskazania, że nie zgłoszono żadnych wypadków; - jasny opis działań, jakie powinni podjąć konsumenci, w tym polecenie natychmiastowego zaprzestania używania odzyskanego produktu; - jasny opis środków ochrony prawnej dostępnych dla konsumentów; - bezpłatny numer telefonu lub interaktywną usługę online, gdzie konsumenci mogą uzyskać więcej informacji w języku polskim; - zachętę do dzielenia się informacjami o odzyskaniu produktu z innymi osobami, w stosownych przypadkach.

g) W przypadku odzyskania produktu i/lub podjęcia środków naprawczych, wprowadź informacje na ten temat do wewnętrznego rejestru przypadków odzyskania produktu.

