

SCHEMAT POSTĘPOWANIA DLA IMPORTERÓW 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 importerów.

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;
- b) Zapewnij, aby podjęto środki naprawcze. Pamiętaj, jeżeli producent nie podejmie takich środków, powinieneś to zrobić we własnym zakresie;

c) Zgłoś incydent objęty skargą do właściwych organów nadzoru za pośrednictwem Safety Business Gateway. Pamiętaj, by zawrzeć w zgłoszeniu informacje o rodzaju i numerze identyfikacyjnym produktu.

d) Jeżeli to konieczne i jeżeli nie dokona tego producent – podejmij kroki związane z odzyskaniem produktu ze względów bezpieczeństwa, tj.: - zwróć się do klienta z prośbą o zwrot produktu ze względów bezpieczeństwa; - zorganizuj dla klienta zwrot produktu (na koszt firmy).

e) Zaproponuj klientowi co najmniej 2 z następujących rozwiązań: - naprawę odzyskanego produktu; - wymianę produktu na nowy (tego samego rodzaju, o co najmniej takiej samej wartości i jakości); - zwrot ceny sprzedaży.

f) 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.

g) 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.

h) 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 postrzeganie 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.

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