

SCHEMAT POSTĘPOWANIA DLA „PRODUCENTÓW” 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 producentów oraz podmiotów, które mają takie same obowiązki jak producenci (czyli podmiotów, którzy wprawdzie sami nie wytwarzają produktów, ale sprzedają je pod własną marką).

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 i zapytaj, czy klient oczekuje podjęcia środków naprawczych (naprawa; wymiana; zwrot pieniędzy). 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. Zapytaj również, czy klient oczekuje podjęcia środków naprawczych (naprawa; wymiana; zwrot pieniędzy). 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) 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.

b) Jeżeli to konieczne – 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).

c) 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.

d) Jeżeli odzyskano produkt odzyskano ze względów bezpieczeństwa, albo jeżeli uznasz, że konsumenci powinni zostać poinformowani o kwestiach związanych z bezpieczeństwem produktu, 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 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.

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