

Procedura informowania o zagrożeniach związanych z produktami

Data wprowadzenia: 13 grudnia 2024 r.

Firma: Promex Distribution Sp. z o.o., Piastowska 44, 82-500 Kwidzyn

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie skutecznego informowania klientów o zagrożeniach związanych z produktami wyprodukowanymi przez Promex Distribution Sp. z o.o. zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2019/1020. Procedura określa zasady powiadamiania o wykryciu zagrożenia, czas informowania klientów w ciągu 72 godzin oraz szczegóły dotyczące dalszego postępowania.

2. Zakres

Procedura dotyczy wszystkich produktów wytwarzanych przez Promex Distribution Sp. z o.o., które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa konsumentów. Zastosowanie procedury obejmuje zarówno krajowe, jak i międzynarodowe powiadomienia o zagrożeniu.

3. Procedura informowania o zagrożeniach

3.1. Identyfikacja zagrożenia

Zagrożenie związane z produktem powinno zostać natychmiastowo zgłoszone przez dział jakości, dział produkcji lub dział badań i rozwoju. Każde zgłoszenie zagrożenia musi być dokładnie ocenione przez zespół ds. bezpieczeństwa produktu, który podejmuje decyzję o konieczności powiadomienia konsumentów i odpowiednich służb.

3.2. Ocena ryzyka

Po identyfikacji zagrożenia, zespół ds. jakości i bezpieczeństwa ocenia ryzyko związane z produktem. Ocenie podlega:

- Potencjalny wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo konsumentów:** Przeanalizowanie, czy produkt może stanowić zagrożenie dla zdrowia lub życia konsumentów.
- Rozpowszechnienie produktu:** Ocena liczby sprzedanych sztuk produktu, aby oszacować zasięg zagrożenia.
- Możliwość wystąpienia szkód:** Ocena potencjalnych szkód, które mogą wynikać z używania produktu.

3.3. Powiadomienie klientów

Jeżeli oceniono, że produkt stanowi zagrożenie, Promex Distribution Sp. z o.o. ma obowiązek powiadomienia następujących podmiotów w ciągu 72 godzin od wykrycia zagrożenia:

- Konsumentów,** którzy zakupili produkt;
- Organy nadzoru rynku:** odpowiednie instytucje państwowe i nadzorcze;
- Dystrybutorów i sprzedawców produktów.**

3.4. Metody powiadamiania klientów

Aby zapewnić skuteczne i szybkie dotarcie do klientów, Promex Distribution Sp. z o.o. wdraża następujące narzędzia:

- **System mailingowy:** Do wysyłania powiadomień e-mailowych do konsumentów i dystrybutorów. W przypadku, gdy kontakt mailowy jest niemożliwy, wykorzystywane będą inne metody, takie jak SMS lub telefon.
- **Strona internetowa:** Publikacja informacji o zagrożeniu w widocznej sekcji na stronie głównej, gdzie klienci znajdą szczegółowe instrukcje dotyczące zwrotów, wymiany lub naprawy produktów.

3.5. Dokumentacja powiadomienia

Po wysłaniu powiadomienia, należy zgromadzić odpowiednią dokumentację:

- **Rejestr wszystkich wysłanych powiadomień:** zawierający dane klientów, daty wysyłki oraz metodę kontaktu (e-mail, SMS, telefon).
- **Potwierdzenia odbioru powiadomienia** od klientów: Dokumentowanie dowodów na to, że powiadomienie dotarło do odbiorcy.
- **Zapewnienie pełnej dokumentacji dotyczącej dalszego postępowania:** Dokumentacja działań podjętych po powiadomieniu, takich jak zwroty, wymiany, naprawy.

3.6. Działania po powiadomieniu

Po powiadomieniu klientów, Promex Distribution zobowiązana jest do:

1. **Monitorowania liczby zwróconych, wymienionych lub naprawionych produktów:** Ścisła kontrola, aby zapewnić, że odpowiednia liczba produktów zostanie zwrócona lub naprawiona.
2. **Zapewnienia odpowiedniej ilości zapasów produktów do wymiany lub naprawy:** Gwarantowanie, że firma posiada wystarczającą liczbę produktów do wymiany w przypadku ich wycofania.
3. **Ścisłej współpracy z działem obsługi klienta:** Odpowiadanie na pytania i wątpliwości konsumentów, udzielanie pomocy przy procedurach zwrotu lub wymiany.

4. Kontrola i raportowanie

Dział jakości i dział obsługi klienta są odpowiedzialne za monitorowanie skuteczności procedury powiadamiania. Każdorazowo po powiadomieniu klientów o zagrożeniu, Promex Distribution zobowiązana jest do przesłania raportu do odpowiednich organów nadzoru rynku. Raport powinien zawierać:

- Szczegóły o zagrożeniu i działaniach podjętych przez firmę;
- Liczbę produktów wycofanych lub naprawionych;
- Przeprowadzone działania prewencyjne w celu uniknięcia podobnych incydentów w przyszłości.

Postanowienia końcowe: Procedura powinna być regularnie monitorowana i aktualizowana, aby zapewnić jej zgodność z przepisami prawa i zmieniającymi się wymaganiami rynku. Wszystkie

osoby odpowiedzialne za realizację procedury muszą przejść odpowiednie szkolenia i być świadome procedur związanych z informowaniem o zagrożeniach.