OHJE

14.10.2021

Takaisinvetotilanteissa tiedottaminen SOK:n valikoiman tuotteista

Päävastuu myynnistä poistamisesta ja/tai julkisesta takaisinvedosta ja tiedottamisesta jakelijoille ja jälleenmyyjille kuuluu tavarantoimittajalle tai tavaramerkin omistajalle tai tämän valtuutetulle edustajalle.

Takaisinvetotilanteissa viallisen tuotteen toimitusten pysäyttäminen ja/tai takaisinvetotiedotus S-ryhmän myymälöille tulee tehdä aina ennen ulkoista tiedottamista. Ilmoittaminen tehdään aina tuotealueesta vastuulliselle tuoteryhmäpäällikölle, vastuuhenkilöiden yhteystiedot löytyvät S-ryhmän tavarantoimittajasivustolta.

Tavarantoimittaja ja tuoteryhmäpäällikkö jakavat aktiivisesti tietoja jo riskinarviointivaiheessa.

Jakelutiestä riippumatta (esim. suoratoimitus, terminaalitoimitus tai varastotoimitus) tehdään seuraavat toimenpiteet:

- Takaisinvetopäätöksen jälkeen tavarantoimittajan edustaja tiedottaa välittömästi SOK:n tuoteryhmäpäällikölle soittamalla ja kirjallisella tiedotteella. Nopea SOK:lle tiedottaminen mahdollistaa, että takaisinveto myymälöistä voidaan tehdä jo ennen kuin tieto on yleisesti julkisuudessa.
- Vakavaa tuotevirhettä epäiltäessä on jo selvitysvaiheessa ilmoitettava soittamalla tuoteryhmäpäällikölle takaisinvetoon varautumista varten.
- Vakava ja ihmishenkeä uhkaava kiireellinen tuotteen takaisinvetoilmoitus tulee tehdä soittamalla ja kirjallisella tiedotteella tuotealueesta vastaavalle tuoteryhmäpäällikölle tai hankinnan ryhmäpäällikölle
- Normaalin toimistoajan ulkopuolella ja mikäli alueesta vastaavia henkilöitä ei tavoiteta, ilmoittamiseen käytetään SOK:n ja toimittajan hankintapuitesopimuksessa sovittua 24/7 päivystysmenettelyä
- Toimittajan tulee selvittää ja tiedottaa tuoteryhmäpäällikölle myös ne takaisinvedettäviä eriä sisältävät ostot, jotka saapuvat myöhemmin jakelukeskukseen tai myymälään
- Tuoteryhmäpäällikkö ja tavarantoimittaja sopivat takaisinvetotoimenpiteistä ja takaisinvedettyjen tuotteiden jatkokäsittelystä myymälässä ja logistiikassa (esim. hävitys myymälässä, erityistapauksissa palautus tavarantoimittajalle, tuotteiden korjaus esim. tarroittamalla tai ruoka-apuun lahjoittaminen sovituin ehdoin ja kirjallisilla menettelyohjeilla)
- Toimittajan tulee ilmoittaa, tuleeko tuotteista julkinen takaisinvetotiedotus kuluttajilta asti ja tiedote siitä on toimitettava tuoteryhmäpäällikölle. Tiedotteessa kerrottava, saavatko kuluttajat hyvityksen valmistajan/markkinoijan oman asiakaspalvelun kautta vai muulla tavalla
- Tavarantoimittaja/markkinoija (pois lukien oma merkki -tuotteet) vastaa medialle ja viranomaisille tiedottamisesta
- SOK vastaa oma merkki –tuotteiden takaisinvetojen tiedottamisesta