



UNDERLAG – ”LATHUND” - FÖR INDRAGNING AV PRODUKTER (Mall för information från leverantör till detaljhandelskedja/foodservicegrossist)

ECR Sverige har under 2012 publicerat skriften "Hantering av produktincidenter". Skriften är tänkt att fungera som guide vid incidenthantering, tillbakadragning och publik återkallelse. Du hittar den på <http://www.ecr.se/hantering-av-produktincidenter>

Utgångspunkt för all information gällande en eventuell produktincident:

Skicka hellre lite information vid ett tidigt skede än utförlig information sent. En tidig kontakt med er kund är önskvärt.

Sammanfattning, företags- och produktuppgifter (detaljerad information följer):

Leverantör/Organisationsnr	
Produktnamn	

Datum och klockslag:

(uppgifterna är viktiga för att tydligt se vilken version som är den senast uppdaterade)

Datum (dd-mm-yyyy)	Klockslag (tt.mm)	Orsak kort version

Status för information:

Preliminär information Föranleder inget agerande just nu. Ytterligare information kommer. Viss information i dokumentet kan vara preliminär.

Riskbedömning Vid tveksamheter kontakta tillsynsmyndighet

1. Allvarlig risk för konsument

2. Måttlig risk för konsument

3. Låg risk för konsument

Åtgärd Förslag till åtgärd

1. Spärra på lager

2. Tillbakadragning från grossist

3. Tillbakadragning från butik/slutkund

4. Återkallelse från konsument, publik information

5. Annan åtgärd. Beskriv här:.....



Kontaktperson Leverantör

Namn	Tel nr	E-mail

Leverantörs kontaktperson för logistikhantering (om annan än ovanstående)

Namn	Tel nr	E-mail

Produktuppgifter

Endast ett GTIN (EAN) får anges per produkt, det kan/får förekomma flera uppgifter och t ex artikelnummer och bäst före datum. Skicka med en separat förteckning om det gäller många artiklar.

	Produkt 1	Produkt 2	Produkt 3
Leverantör			
Underleverantör			
Produktnamn			
Vikt/Volym konsumentförpackning			
Artikelnummer leverantör			
Artikelnummer kund			
GTIN (EAN)			
Konsumentförpackning/ Foodserviceförpackning			
Bäst före datum			
Sista förbrukningsdag			
Batch nr /Lot-nr			
Varunummer (gäller läkemedel)			
Första inleveransdatum av berörd produkt till detaljhandelskedjans lager			
Utlevererad volym/lagerställe			

Orsak till indragning (redogörelse angående orsak med bakgrund till problemet – ska följas upp med åtgärdsplan i senare skede). Ange så tydligt och kortfattat som möjligt.

- Vad är felet?
- Hur upptäcktes det?
- Vilka risker eller andra effekter kan inträffa på grund av detta fel?

Två exempel på tydligt formulerad information:

Ingrediens i produkten xx har visat sig innehålla allergenen yy som inte deklarerats i innehållsförteckningen. Upptäcktes p g a reklamationer och därefter tester. Risk för allergisk reaktion hos personer som är överkänsliga mot yy.



Produkten zz smakar fel på grund av tillsats av för stor mängd kryddor. Upptäcktes vid produktkontroll. Risk att kunder inte köper produkten igen om den inte upplevs som god.

Exempel på ofullständig information:

Kvalitetsfel, smakfel

Leverantörens förslag till hantering lager

Kassation/Returnera

Leverantörens förslag till hantering butik/slutkund

Kassation/Returnera

Foto (bifogas vid behov)

Information till konsument/kundbrev

Varningsfras måste alltid finnas om produkten kan skada hälsan. Exempel: ”Viktig säkerhetsvarning”, ”Jordnötsallergiker varnas för produkten zz”, ”Varning, risk för salmonellabakterier”.

Formulera kortfattad information om:

- Vilken risk som finns med produkten.
- Hur konsumenten kan identifiera produkten (t ex bäst föredatum, utseende på förpackning eller etikett, eventuella batchkoder eller annan information)
- Hur kunder som köpt produkten ska agera (t ex lämna tillbaka i närmaste butik som tillhör kedjan zz, alt kassera produkten och kontakta kundtjänst för ersättning telnr 123-1234567
- Eventuella åtgärder som kunden kan göra för att produkten ska bli säker. (T ex beställa ett tillbehör till verktyget xx på telefonnummer 123-1234567 eller ange om produkten endast utgör en risk för den som är överkänslig mot xx)

Övrigt

Ja/Nej Pressmeddelande kommer skickas ut från leverantör/producent

Ja/Nej Pressmeddelande förbereds men är inte klart

Ja/Nej Pressmeddelande klart och utskickat (ange datum och tid) Bifoga pressmeddelandet

Är berörd tillsynsmyndighet kontaktad:

Ja/Nej Om ja ange vilken myndighet (t ex Livsmedelsverket, Miljö och Hälsoskydds-förvaltning i kommunen yy, Konsumentverket, med flera).

Läkemedel

Kryssruta Indragningen gäller produkt klassad som läkemedel. Därför skickas information enligt Läkemedelsverket och LIF:s (Läkemedelsindustri-föreningen) regler i flera formella dokument.