

## Information kring rutiner vid indragning/återkallelse

Bergendahl Food AB har ett kvalitetsledningssystem med bl a rutiner för indragningar/återkallelser i syfte att säkerställa försäljning av säkra produkter. Information av detta slag kan vara livsviktig och måste **nå rätt instans, vara enkel, tydlig och absolut rätt.**

Rutinerna förutsätter att vi får kompletta uppgifter om defekta produkter av er. Målet är att informera nästa led om **orsak, akuta åtgärder och ersättning** så snabbt som möjligt.

**OBS!!** Det är alltid vi som informerar nästa led. Så ni måste ge oss korrekt information oavsett om produkten är lagerlagd eller direktlevererad till butik. **Mallen på sid 2-3 ska alltid fyllas i!!**

Huvudregel: Om produkterna i en indragning/återkallelse ska kasseras är **huvudregeln** att nästa led ska **kunna kassera varorna på plats** och bli krediterade för detta. Lagerlagda produkter som befinner sig på våra lager ska i första hand **hämtas i retur** av leverantören så fort som möjligt och absolut inom 3 veckor.

Om ni av **säkerhetsskäl** måste ha tillbaka era produkter ansvarar/bekostar ni som leverantör hämtning av varorna ute i alla butiker inom 3 veckor efter larminformationen har gått ut.

Gällande lagerlagda produkter som stoppas på vårt centrallager, görs ett returdokument från vår inköpsavdelning som skickas till er inom några dagar. Stoppade produkter i butik sammanställs i en samlingsfaktura och skickas till er. För direktlevererade produkter kontaktar butikerna er var för sig gällande antal och ersättningskrav.

För lagerlagda, defekta produkter, fakturerar vi er det belopp butikerna fått betala för varan samt 200 kr per utbetald kreditfaktura, alltså per butik som tvingats kassera produkter.

Vid stora larm där avfallskostnader, kundreklamationer etc blir betydande kommer ni att bli fakturerade även för detta. Det är vi som grossist som fakturerar detta och inte varje butik.

**Kontaktpersoner/informationsmottagare vid återkallande:**

Information skickas till följande adress; [kvalitet.miljo@bergendahls.se](mailto:kvalitet.miljo@bergendahls.se)

Följande journummer används för att säkerställa att informationen nått fram; 0451-48 340

Vi förstår och kommer att använda oss av dessa dokument vid indragning/återkallelse av produkt.

\_\_\_\_\_  
Datum, Företag

\_\_\_\_\_  
Signatur VD eller Kvalitetschef

\_\_\_\_\_  
Namnförtydligande

## INDRAGNING/ÅTERKALLELSE AV PRODUKT

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Leverantör</b>  |  |
| <b>Produktnamn</b> |  |
| <b>Varumärke</b>   |  |

Datum och klockslag för denna informationsspridning:

|                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| Datum (dd-mm-yyyy) | Klockslag (tt.mm) |
|                    |                   |

Status för information: (kryssa för aktuella rutor)

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

**Riskbedömning**

- 1. Allvarlig risk för konsument
- 2. Måttlig risk för konsument
- 3. Låg risk för konsument

Vid tveksamheter, kontakta er tillsynsmyndighet

**Åtgärd**  Förslag till åtgärder;

- 1. Indragning från lager
- 2. Indragning från butik
- 3. Återkallelse från konsument, publik information
- 4. Annan åtgärd. Beskriv här:.....

**Kontaktpersoner hos Leverantör d v s KAM/Kvalitetschef och logistikansvarig**

| Namn | Tel nr | E-mail |
|------|--------|--------|
|      |        |        |
|      |        |        |
|      |        |        |
|      |        |        |

### Produktuppgifter

Endast ett GTIN (EAN-kod) 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.

|  | Information/uppgifter om produkten |
|--|------------------------------------|
| Leverantör   |                                    |
| Produktnamn  |                                    |
| Varumärke  |                                    |
| Vikt/Volym konsumentförpackning  |                                    |
| Artikelnummer leverantör   |                                    |
| Bergendahls artikelnummer  |                                    |
| EAN-kod konsumentförpackning   |                                    |
| Bäst före datum  |                                    |
| Batch nr /Lot-nr   |                                    |
| Tillverkning/förpackningsdag   |                                    |
| Varunummer (för läkemedel)   |                                    |
| Första inleveransdatum av berörd produkt till detaljhandelskedjans lager |                                    |
| Antal levererade produkter   |                                    |
| Orsak till indragning /återkallelse                                      |                                    |

Leverantörens förslag till hantering av produkten på centrallager: (markera aktuellt alternativ)

1. Hämtas av leverantör
2. Slängs på plats och krediteras

Leverantörens förslag till hantering i butik: (markera aktuellt alternativ)

1. Allt slängs på plats i butik (kan medföra avfallskostnader för leverantören vid större mängder)
2. Allt ska i retur till leverantör (kostnader belastas leverantören)
3. Leverantör hämtar upp/byter ut defekta produkter

Krediteringsförslag: (markera aktuellt alternativ)

1. Lagerlagd produkt; allt samlas på en faktura och går via grossist till leverantör
2. Direktleverans; varje butik krediteras av leverantör/varor byts ut på plats

## Foto (ska alltid bifogas) - som pdf eller jpg

Information till konsument vid återkallelse:

Ex. Vi som leverantör går ut med information till allmänheten ja/nej datum.....

Övrigt

Berörd tillsynsmyndighet är kontaktad (om ja vilken): .....