



NorgesGruppen

PRODUKTBEREDSKAP

Tilbaketrekking/ -kalling av produkter med feil eller helsefare

1. Alle henvendelser vedrørende avvik på produkter, samt hendelser som kan skade vårt omdømme skal ALLTID varsles i henhold til de spesifiserte varslingspunktene - se neste side
2. Direkte kontakt og iverksetting av Leverandørens egne tiltak i andre deler av NGs organisasjon er å anse som brudd på avtalen og skal ikke forekomme. Leverandør kan likevel unntaksvis kontakte ASKO/grossistlager direkte for å stanse/returnere varer som er på bil og enda ikke har ankommet vårt lager. Varsling i henhold til pkt. 1-skal også gjennomføres i slike tilfeller.
3. Ved varsling om produktberedskap skal STAND 008 vedlegg A benyttes

NorgesGruppen har som mål å sikre at alle produkter med kvalitetsfeil blir trukket tilbake fra salg uten unødig opphold, og at produkter med helsefare eller mulig helsefare blir trukket tilbake omgående. Vi er i slike situasjoner avhengig av rask og riktig informasjon fra våre leverandører, slik at vi i samarbeid kan avklare alvorlighetsgrad og omfang av produktfeilen. For å kunne yte våre leverandører og kunder den beste service i slike situasjoner, er det svært viktig for oss å ha informasjon som gjør at vi kan varsle våre kunder presist og effektivt, samt å besvare eventuelle spørsmål fra media.

Det er derfor viktig at leverandøren varsler slike saker så snart det er kjent at NorgesGruppen er involvert, og før endelige avgjørelser om å trekke produkter fra markedet eller andre tiltak besluttet.

Dersom det går ut pressemelding eller på annen måte offentliggjøres informasjon om beredskapssaker, skal NG informeres og kopi av meldingen sendes til NGs Beredskapsmail (se neste side)

Leverandørens beredskapshåndtering

Leverandøren skal utarbeide og implementere prosedyrer som sikrer at tilbaketrekking/ -kalling av varer i samarbeid med NorgesGruppen skjer slik at disse ikke utgjør helsefare for kundene og at økonomisk risiko holdes på lavest mulig nivå.

Leverandørens prosedyre skal til enhver tid kunne fremlegges i oppdatert form. Prosedyren skal minimum omfatte følgende:

- Ansvars- og myndighetsforhold
- Varslingsrutiner og varslingspunkter mot NorgesGruppen
- Vurderingskriterier og klassifisering av beredskap avhengig av alvorlighetsgrad
- Intern sperring av produktet på eget lager osv.
- Sporing av berørte produkter
- Årsakskartlegging
- ”Friskmelding” av produktet

NorgesGruppen kan til enhver tid kreve produkter trukket tilbake fra markedet, dersom disse er forbundet med helsefare eller har vesentlige feil eller mangler

PRODUKTBEREDSKAP

Varslingsplan – NorgesGruppen

Næringsmidler - Non-food - Legemidler

Varsling

Alle produkter med helsefare, mulig helsefare eller feil, samt hendelser som kan skade vårt omdømme, skal omgående varsles til beredskapsgruppen i NorgesGruppen slik at nødvendige tiltak iverksettes

BEREDSKAPSTELEFON: 24 11 33 99

Beredskapsmail: krise@norgesgruppen.no

- *Alle varslinger skal følges opp med telefon, alt. talebeskjed (telefonsvar).*
- *Mottatt talebeskjed besvares av NorgesGruppen senest innen 2 t.*
- *STAND 008 vedlegg A benyttes ved varsling om produktberedskap.*

Vurdering og gjennomføring

Beredskapsansvarlig hos Leverandør og Beredskapsgruppen i NG skal sammen vurdere/beslutte eventuell tilbaketrekking/tilbakekalling eller andre tiltak.

Forhåndsdefinerte tiltak iverksettes i NorgesGruppen, avhengig av beredskapsklasse:

- **"RØD Beredskap"**
 - *Hendelser som medfører helserisiko eller akutt omdømmerisiko*
 - *Iverksettes uten unødig opphold, iht. NG beredskapsrutiner*
 - *Frist for gjennomføring i sisteledd: 2 timer fra intern melding sendt ut*
 - *Sperring i kassepunkt etter vurdering/ved behov*
- **"GUL Beredskap"**
 - *Hendelser som ikke medfører helserisiko eller akutt omdømmerisiko*
 - *Iverksettes fortrinnsvis på dagtid, etter nærmere vurdering*
 - *Frist for gjennomføring i sisteledd: 24 timer fra intern melding sendt ut*
 - *Ingen sperring i kassepunkt*