

Hankintapalvelu

13.10.2020

Takaisinvetotilanteissa tiedottaminen Meira Novan 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 Meira Novan asiakastoimipaikkoihin tulee tehdä aina ennen ulkoista tiedottamista. Ilmoittaminen tehdään aina tuotealueesta vastuulliselle hankintapäällikölle, vastuuhenkilöiden yhteystiedot löytyvät Meira Novan tavarantoimittajasivustolta
-> <https://www.meiranova.fi/yhteystiedot/hankinta>

Tavarantoimittaja ja hankintapäällikkö jakavat aktiivisesti tietoja jo riskinarviointivaiheessa.

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

- Takaisinvetopäätöksen jälkeen tavarantoimittajan edustaja tiedottaa välittömästi Meira Novan hankintapäällikköä soittamalla ja kirjallisella tiedotteella, joka tulee lähettää sähköpostiosoitteeseen; meiranova.elintarvike@meiranova.fi
- Nopea tiedottaminen Meira Novalle mahdollistaa, että takaisin veto Meira Novan asiakastoimipaikoista voidaan tehdä jo ennen kuin tieto on yleisesti julkisuudessa.
- Vakavaa tuotevirhettä epäiltäessä on jo selvitysvaiheessa ilmoitettava soittamalla hankintapäällikölle takaisin vetoon varautumista varten.
- Vakava ja ihmishenkeä uhkaava kiireellinen tuotteen takaisin veto ilmoitus tulee tehdä soittamalla ja kirjallisella tiedotteella tuotealueesta vastaavalle hankintapäällikölle.
- Toimistoajan ulkopuolella ja siinä tapauksessa, että alueesta vastaava hankintapäällikköä ei tavoiteta puhelimitse, ilmoitus tulee tehdä välittömästi SOK:n vakavan tuotevirheen 24/7 palvelunumeron +358 10 76 80520 kautta.
- Tavarantoimittaja/markkinoija vastaa medialle ja viranomaisille tiedottamisesta
- Toimittajan tulee selvittää ja tiedottaa hankintapäällikölle myös ne takaisin vedettäviä eriä sisältävät ostot, jotka saapuvat myöhemmin Meira Novan logistiikkakeskukseen tai alueterminaaleihin.
- Hankintapäällikkö ja tavarantoimittaja sopivat takaisinvetotoimenpiteistä ja takaisinvedettyjen tuotteiden jatkokäsittelystä (esim. hävitys, erityistapauksissa palautus tavarantoimittajalle, tuotteiden korjaus esim. tarroittamalla tai ruoka-apuun lahjoittaminen sovituin ehdoin)
- Takaisinvetotilanteissa Meira Novan asiakaspalvelu on yhteydessä Meira Novan asiakastoimipaikkoihin ja ohjeistaa niitä toimittajan antamien ohjeiden pohjalta (esim. tuotteet hävitys/palautus)
- Meira Nova hyvittää asiakastoimipaikalle takaisinvedosta aiheutuneet kulut ja laskuttaa toimittajalta yhteenvedon pohjalta;
 - Takaisinvedosta asiakastoimipaikalle muodostuneet kulut (hyvitetyt tuotteet)
 - Takaisinvedosta Meira Novalle muodostuneet työkulut