

Takaisinvelotilanteissa tiedottaminen Meira Novan valikoiman tuotteista

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

Takaisinvelotilanteissa viallisen tuotteen toimitusten pysäyttäminen ja/tai takaisinvelotiedotus Meira Novan asiakastoimipaikkoihin tulee tehdä aina ennen ulkoista tiedottamista. Ilmoittaminen tehdään aina Meira Novan laatu- ja vastuullisuuspäällikölle sekä tuotealueesta vastuulliselle hankintapäällikölle, vastuuhenkilöiden yhteystiedot löytyvät Meira Novan tavarantoimittajasivustolta

-> <https://www.meiranova.fi/yhteystiedot/hankinta>

Tavarantoimittaja ja Meira Nova jakavat aktiivisesti tietoja jo riskinarviointivaiheessa.

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

- Takaisinvelot päätöksen jälkeen tavarantoimittajan edustaja tiedottaa välittömästi Meira Novan laatu- ja vastuullisuuspäällikköä sekä hankintapäällikköä soittamalla ja kirjallisella tiedotteella, joka tulee lähettää sähköpostiosoitteeseen; meiranova.elintarvike@meiranova.fi
- Nopea tiedottaminen Meira Novalle mahdollistaa, että takaisinvelo Meira Novan asiakastoimipaikoista voidaan tehdä jo ennen kuin tieto on yleisesti julkisuudessa.
- Vakavaa tuotevirhettä epäiltäessä on jo selvitysvaiheessa ilmoitettava soittamalla hankintapäällikölle takaisinveloon varautumista varten.
- Vakava ja ihmishenkeä uhkaava kiireellinen tuotteen takaisinveloilmoitus tulee tehdä soittamalla ja kirjallisella tiedotteella laatu- ja vastuullisuuspäällikölle sekä tuotealueesta vastaavalle hankintapäällikölle.
- Toimistoajan ulkopuolella soitetaan ensisijaisesti Meira Novan laatu- ja vastuullisuuspäällikölle. Jos Meira Novan edustajaa ei tavoiteta, 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 takaisinvelotettavia eriä sisältävät ostot, jotka saapuvat myöhemmin Meira Novan logistiikkakeskukseen tai alueterminaaleihin.
- Hankintapäällikkö ja tavarantoimittaja sopivat takaisinvelotoinenpiteistä ja takaisinvelotettujen tuotteiden jatkokäsittelystä (esim. hävitys, erityistapauksissa palautus tavarantoimittajalle, tuotteiden korjaus esim. tarroittamalla tai ruoka-apuun lahjoittaminen sovituin ehdoin)
- Takaisinvelotilanteissa Meira Novan asiakaspalvelu on yhteydessä Meira Novan asiakastoimipaikkoihin ja ohjeistaa niitä toimittajan antamien ohjeiden pohjalta (esim. tuotteet hävitys/palautus)
- Meira Nova hyvittää asiakastoimipaikalle takaisinvelosta aiheutuneet kulut ja laskuttaa toimittajalta yhteenvedon pohjalta;
 - Takaisinvelosta asiakastoimipaikalle muodostuneet kulut (hyvitetyt tuotteet)
 - Takaisinvelosta Meira Novalle muodostuneet työkulut