Logo przedsiębiorstwa (fakultatywnie)

Wycofanie produktu ze względów bezpieczeństwa

Data

[Przedsiębiorstwo – nazwa] wycofuje [produkt]

Należy wstawić zdjęcie (zdjęcia) produktu oraz – w stosownych przypadkach – graficznie wskazać miejsce, gdzie na produkcie można znaleźć jego numery identyfikacyjne.

W przypadku internetowej wersji zawiadomienia o wycofaniu produktu istotne jest, aby najważniejsze informacje widoczne na zdjęciu, zwłaszcza jeżeli są one potrzebne do identyfikacji wycofywanego produktu, były również dostępne w formacie nadającym się do odczytu maszynowego.

Jasny opis wycofywanego produktu, w tym informacje dotyczące identyfikacji produktu:

- nazwa i marka produktu,
- numery identyfikacyjne produktu, takie jak numer serii i numer seryjny oraz fakultatywnie kod kreskowy lub okres produkcji produktu, oraz – w stosownych przypadkach – graficzne wskazanie miejsca, w którym można je znaleźć na produkcie,
- informacje o tym, gdzie, kiedy i przez kogo produkt był sprzedawany, jeżeli są dostępne.

Dlaczego ten produkt jest niebezpieczny?

- Należy wyraźnie podać, jakie zagrożenie stwarza produkt i z czego ono wynika.
- Nie należy używać żadnych terminów ani wyrażeń, które mogłyby sprawić, że konsumenci będą postrzegać ryzyko jako mniejsze, na przykład „dobrowolne”, „prewencyjne”, „dyskrecjonalne”, „w rzadkich sytuacjach” lub „w szczególnych sytuacjach”.
- Nie należy podawać, że nie zgłoszono żadnych wypadków.

Co robić?

- Należy jasno określić, jakie środki ostrożności powinni podjąć konsumenci, w tym polecić, by natychmiast przestali używać wycofywanego produktu, chyba że możliwe jest tymczasowe bezpieczne stosowanie pod pewnymi warunkami, które należy określić w zawiadomieniu skierowanym do konsumenta.
- Należy jasno podać, jakie działania powinni podjąć konsumenci (np. zwrócić produkt do punktu sprzedaży, umówić się na odebranie produktu/naprawę, zaktualizować oprogramowanie itp.). Jeżeli naprawę ma przeprowadzić sam konsument, instrukcję należy zamieścić w oddzielnym dokumencie załączonym do zawiadomienia o wycofaniu produktu.

Przekaż dalej informację, że produkt jest wycofywany, zwłaszcza jeśli wiesz, że był on dawany w prezencie, pożyczany lub

Logo przedsiębiorstwa (fakultatywnie)

Wycofanie produktu ze względów bezpieczeństwa

Data

Co przysługuje konsumentom?

- Należy jasno opisać środki ochrony prawnej dostępne dla konsumentów zgodnie z art. 37 rozporządzenia (UE) 2023/988 (naprawa, wymiana, zwrot kosztów).
- Należy wskazać wszelkie inne środki zaradcze lub dodatkowe zachęty, takie jak zniżki lub bony, jeżeli są dostępne.

Kontakt

- Należy podać adres interaktywnej usługi online (takiej jak strona internetowa z formularzem kontaktowym lub adres e-mail) lub bezpłatny numer telefonu, pod którym konsumenci mogą uzyskać więcej informacji w odpowiednich językach urzędowych Unii.
- Fakultatywnie można podać adres pocztowy przedsiębiorstwa.

[Przeprosiny (fakultatywnie)]

[Linki do postów w mediach społecznościowych/stron internetowych informujących o wycofaniu produktu (fakultatywnie)]

[Kod QR lub inne rozwiązanie techniczne prowadzące do strony na temat wycofania produktu/dalszych informacji (fakultatywnie)]

Przekaż dalej informację, że produkt jest wycofywany, zwłaszcza jeśli wiesz, że był on dawany w prezencie, pożyczany lub