



Takaisinvetotilanteissa tiedottaminen SOK:n 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 S-ryhmän myymälöille tulee tehdä aina ennen ulkoista tiedottamista. Ilmoittaminen tehdään aina tuotealueesta vastuulliselle hankintapäällikölle, vastuuhenkilöiden [yhteystiedot](#) löytyvät S-ryhmän tavarantoimittajasivustolta.

Tavarantoimittaja ja hankintapäällikkö jakavat aktiivisesti tietoja jo riskinarviointivaiheessa.

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

- Takaisinvetopäätöksen jälkeen tavarantoimittajan edustaja tiedottaa välittömästi SOK:n hankintapäällikölle soittamalla ja kirjallisella tiedotteella. Nopea SOK:lle tiedottaminen mahdollistaa, että takaisinveito myymälöistä voidaan tehdä jo ennen kuin tieto on yleisesti julkisuudessa.
- Vakavaa tuotevirhettä epäiltäessä on jo selvitysvaiheessa ilmoitettava soittamalla hankintapäällikölle takaisinveitoon varautumista varten
- Vakava ja ihmishenkeä uhkaava kiireellinen tuotteen takaisinveitoilmoitus tulee tehdä soittamalla ja kirjallisella tiedotteella tuotealueesta vastaavalle hankintapäällikölle tai hankinnan ryhmäpäällikölle
- Normaalin toimistoajan ulkopuolella ja mikäli tuotealueesta vastaavia henkilöitä ei tavoiteta, ilmoittamiseen käytetään SOK:n ja toimittajan hankintapuitesopimuksessa sovittua 24/7 päivystysmenettelyä
- Toimittajan tulee selvittää ja tiedottaa hankintapäällikölle myös ne takaisinvedettävistä eristä sisältävät ostot, jotka saapuvat myöhemmin jakelukeskukseen tai myymälään
- Hankintapäällikkö ja tavarantoimittaja sopivat takaisinvetotoimenpiteistä ja takaisinvedettyjen tuotteiden jatkokäsittelystä myymälässä ja logistiikassa (esim. hävitys myymälässä, erityistapauksissa palautus tavarantoimittajalle, tuotteiden korjaus esim. tarroittamalla tai ruoka-apuun lahjoittaminen sovituin ehdoin)
- Toimittajan tulee ilmoittaa, tuleeko tuotteista julkinen takaisinvetotiedote kuluttajilta asti ja tiedote siitä on toimitettava hankintapäällikölle. Tiedotteessa kerrottava, saavatko kuluttajat hyvityksen valmistajan/markkinoijan oman asiakaspalvelun kautta vai muulla tavalla
- Tavarantoimittaja/markkinoija (pois lukien oma merkki -tuotteet) vastaa medialle ja viranomaisille tiedottamisesta
- SOK vastaa oma merkki –tuotteiden takaisinveitojen tiedottamisesta