

Instrukcja postępowania z produktem niebezpiecznym

1. WSTĘP

Bezpieczeństwo naszych Klientów jest dla nas najważniejsze.

Ta instrukcja określa zasady postępowania w przypadku zidentyfikowania produktu jako niebezpiecznego lub jako potencjalnie niebezpiecznego, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/988, rozporządzenia (UE) 2019/1020 oraz ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów.

Podmioty gospodarcze mogą wprowadzać do obrotu lub udostępniać na rynku tylko produkty bezpieczne.

2. CZYM JEST PRODUKT NIEBEZPIECZNY

Produkt jest niebezpieczny, jeśli podczas jego normalnego użytkowania lub w przewidywalny sposób może on powodować zagrożenie dla zdrowia, życia lub mienia. Przykłady obejmują wady konstrukcyjne, materiałowe lub niezgodność z wymogami bezpieczeństwa.

Oferowane przez nas produkty powinny być bezpieczne w normalnych i przewidywalnych warunkach użytkowania oraz powinny być wyposażone w odpowiednie oznaczenia, instrukcje obsługi oraz ostrzeżenia w języku polskim.

3. NASZE PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA

Przed wprowadzeniem produktów do sprzedaży oceniamy je pod kątem zgodności z obowiązującymi normami i przepisami.

Monitorujemy opinie klientów, reklamacje oraz zgłoszenia dotyczące naszych produktów. W ten sposób szybko identyfikujemy zagrożenia i potencjalne zagrożenia.

Zapewniamy, że jeśli stwierdzimy lub na podstawie informacji, które mamy, przypuszczamy, że Produkt nie jest zgodny z wymaganiami bezpieczeństwa:

- a. nie udostępniamy takiego Produktu w Sklepie internetowym, dopóki nie będzie on zgodny z wymaganiami,
- b. jeśli Produkt już został udostępniony natychmiast:
 - informujemy o tym Producenta lub Importera,
 - podejmujemy środki naprawcze niezbędne do skutecznego doprowadzenia produktu do zgodności z wymaganiami, w tym, w stosownych przypadkach, do jego wycofania z obrotu lub odzyskania i zapewniamy, aby nasi importerzy i dystrybutorzy również podejmowali takie środki; oraz
 - informujemy organy nadzoru za pośrednictwem portalu: **Safety Business Gateway** .

4. POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU ZAKUPU PRODUKTU PODEJRZANEGO O BYCIE NIEBEZPIECZNYM

- a. Jeśli zauważysz, że produkt może być niebezpieczny to:
 - **NATYCHMIAST PRZESTAŃ GO UŻYWAĆ** i
 - **ZGŁOŚ DO NAS TEN PROBLEM:**
 - e-mailem: bezpieczny@azagroup.eu,

- zadzwoń: 22 113 70 70,
- wypełnij formularz kontaktowy. Wzór formularza znajdziesz pod Regulaminem.

b. W zgłoszeniu podaj:

- **dane identyfikacyjne produktu:** nazwa, model, numer seryjny, data zakupu, miejsce zakupu.
- **opis zagrożenia:** szczegółowy opis problemu oraz okoliczności, w jakich wystąpiło zagrożenie.
- **Twoje dane kontaktowe:** imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail.

5. NASZE DZIAŁANIA

Kiedy otrzymamy Twoje zgłoszenie dotyczące bezpieczeństwa produktu, wówczas:

ANALIZA ZGŁOSZENIA	Nasz zespół zapozna się z Twoim zgłoszeniem niezwłocznie, ale nie dłużej niż w ciągu 7 dni.
DECYZJA O DALSZYCH KROKACH	O wynikach analizy poinformujemy Cię e-mailem. Jeśli produkt okaże się niebezpieczny, poprosimy Cię o jego zwrot.
ZWROT PRODUKTU NIEBEZPIECZNEGO	Zwrot produktu niebezpiecznego jest bezpłatny. Oferujemy wymianę na bezpieczny egzemplarz, zwrot pieniędzy (ceny jaką zapłacisz za produkt niebezpieczny) lub inne środki zaradcze, o ile takowe będą zasadne.

6. WYCOFANIE PRODUKTU Z RYNKU

Jeśli zidentyfikujemy ryzyko związane z danym produktem, tj. jeśli produkt został uznany lub może zostać uznany za produkt niebezpieczny:

INFORMACJA DLA KLIENTÓW	Powiadomimy wszystkich klientów, którzy kupili ten produkt. Użyjemy do tego e-maila lub pracownicy naszego BOK, zadzwonimy do Ciebie bezpośrednio. Stosowną informację umieścimy na stronie internetowej naszego sklepu w sekcji „Bezpieczeństwo produktów”. Zwroty produktów niebezpiecznych będą realizowane na koszt naszego sklepu, a środki za zwrócone produkty zostaną zwrócone w ciągu najpóźniej 14 dni.
ZGŁOSZENIE DO ODPOWIEDNIICH ORGANÓW	Powiadomimy właściwy organ regulacyjny właściwy dla przedmiotowych kwestii.

7. MASZ PRAWO DO...

- zwrotu niebezpiecznego produktu:** bez ponoszenia kosztów.
- informacji:** o potencjalnym zagrożeniu i środkach zaradczych.
- odszkodowania:** jeśli produkt wyrządził szkodę.

Zachowujesz także wszystkie inne uprawnienia przewidziane przepisami prawa oraz w regulaminie sklepu.

8. JAK MINIMALIZUJEMY RYZYKA ZWIĄZANE Z BEZPIECZEŃSTWEM PRODUKTÓW

- a. **kontrola jakości:** Wszystkie produkty są sprawdzane przed wprowadzeniem do sprzedaży.
- b. **współpraca z producentami/ importerami/ dystrybutorami:** wymagamy deklaracji zgodności z normami bezpieczeństwa.
- c. **reakcja na zgłoszenia:** regularnie monitorujemy opinie klientów, a także na bieżąco analizujemy informacje przekazywane przez klientów dotyczące bezpieczeństwa naszych produktów.

9. KONTAKT

Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy, skontaktuj się z nami:

TELEFON

22 113 70 70

E-MAIL

bezpieczny@azagroup.eu

DZIĘKUJEMY ZA ZAUFANIE!