

SÄHKÖTUOTTEEN PALAUTUSMENETTELYÄ KOSKEVA OHJE

Vakavia puutteita sisältävät sähkötuotteet poistetaan myynnistä ja kuluttajilta palautusmenettelyllä. Tässä ohjeessa on kuvattu palautusmenettelyn vaiheet. Ohje sisältää myös mallin palautusmenettelyilmoituksesta.

1. Ohjeet

1.1 Toimitusten lopettaminen

Lopeta toimitukset välittömästi, kun saat tiedon vaarallisesta tuotteesta. Älä odota viranomaisen kirjallista päätöstä. Ilmoita Turvatekniikan keskukselle (TUKES) oma-aloitteisesta markkinoilta poisvedosta.

1.2 Tuotteiden toimituspaikat ja määrät

Selvitä heti ne tahot, joille tuotetta on toimitettu, sekä tuotteiden toimitusmäärät.

1.3 Kirjallinen jälleenmyyjätiedote

Laadi heti kirjallinen jälleenmyyjätiedote. Laadi asiasta tiedote myös yrityksesi internetsivuille.

Kerro jälleenmyyjätiedotteessa mahdollisesta viranomaispäätöksestä ja sen sisällöstä, palautusmenettelyn syy (tuotteessa oleva puute) sekä palautusmenettelyn edellyttämät toimet. Kehota myyjää poistamaan tuote välittömästi myynnistä. Tarkoitus on, että kaikille tuotetta hankkineille saadaan tieto tuotteen puutteellisuudesta mahdollisimman pikaisesti. Paras tulos saavutetaan, kun tieto saatetaan ostajille henkilökohtaisesti, esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisella kirjeellä. Pyydä siis tiedotteessa jälleenmyyjää ottamaan välittömästi yhteys kaikkiin niihin ostajiin, joiden yhteystiedot heillä on hallussaan.

Pyydä jälleenmyyjää kirjaamaan ylös kaikki yhteydenotot tuotteiden ostajiin, etenkin jos yhteydenotto tapahtuu puhelimitse. Kirjeen ja sähköpostiviestin kopio kannattaa säilyttää. Kirjeen tai sähköpostiviestin lähetyspäivä merkitään muistiin kuten myös tuotteita palauttaneiden yhteystiedot. Se, että tuotteen ostaja saa henkilökohtaisesti tiedon tuotteen puutteellisuudesta, ei välttämättä johda tuotteen palauttamiseen. Jos palauttamaton tuote myöhemmin aiheuttaa ongelmatilanteen käyttäjälle, on hyvä, että valmistaja tai maahantuojat pystyy näyttämään toteen ostajalle toimitetun tiedon tuotteen puutteellisuudesta.

Anna jälleenmyyjille ohjeet siitä, miten heidän tulee toimia palautuvien tuotteiden kanssa. Korosta, että palautuvat tuotteet on säilytettävä niin, etteivät ne joudu vahingossa uudelleen myyntiin.

Lisää jälleenmyyjätiedotteeseen erillinen liite, jossa kerrotaan tuotteiden toimitusmäärä juuri heidän yritykselleen. Laadi liitteeseen vastausosa, jonka pyydät vastaanottajan täyttämään, allekirjoittamaan ja palauttamaan määräaikaan (esim. yksi viikko) mennessä. Pyydä vastausosassa tiedot ainakin seuraavista asioista:

- kuinka paljon tuotteita on edelleen jälleenmyyjän hallussa
- kuinka monen tuotteen hankkineen yhteystiedot vastaajalla on käytettävissään henkilökohtaista yhteydenottoa varten.

Näillä toimilla voit varmistua, että tiedote on mennyt perille jälleenmyyjälle ja samalla saat tiedon siitä, kuinka paljon tuotteita on ostajilla. Valvo, että saat vastaukset jälleenmyyjiltä.

1.4 Palaute valmistajalle / tuotteen toimittaneelle taholle

Toimita tieto palautusmenettelyä koskevasta päätöksestä ja päätöksen liitteenä oleva tutkimuslausunto tiedoksi tuotteen valmistajalle. Mikäli tuote ei ole hankittu suoraan valmistajalta, pyydä tavarantoimittajaa toimittamaan tiedot edelleen tuotteen heille toimittaneelle taholle.

1.5 Myymäläilmoitus ja luonnos lehti-ilmoituksesta

Laadi jälleenmyyjän myymälätiloihin sijoitettava ilmoitus sekä luonnos lehti-ilmoituksesta. Suomen- ja ruotsinkielisillä alueilla ilmoituksen tulee olla molemmilla virallisilla kielillä. Lähetä ilmoitusluonnos nähtäväksi TUKESille ennen ilmoituksen julkaisua.

Lähetä myymälään sijoitettava ilmoitus heti niille jälleenmyyjille, joiden vastauksista voit päätellä, ettei kaikkia tuotteen ostajia ole tavoitettu henkilökohtaisesti. Ohjeista jälleenmyyjää sijoittamaan ilmoitus siten, että myymälässä asioivat varmasti huomaavat ilmoituksen. Lehti-ilmoitusta ei tarvita niillä alueilla, joissa kaikki tuotetta hankkineet on tavoitettu henkilökohtaisilla yhteydenotoilla tai kaikki myydyt tuotteet saadaan kerättyä takaisin myymäläilmoituksilla.

Lähetä myymäläilmoituksen ja sijoitusohjeiden mukana liite, jolla pyydät jälleenmyyjää vastaamaan seuraaviin kysymyksiin määräajassa (esim. kahden viikon kuluttua) myymäläilmoitusten esille laittamisen jälkeen

- kuinka paljon tuotteen ostajia on tavoitettu henkilökohtaisesti
- kuinka paljon toimitettuja tuotteita on palautunut henkilökohtaisten yhteydenottojen ja myymäläilmoitusten ansiosta
- mikä alueellinen tai paikallinen lehti olisi heidän alueellaan sellainen, jolla juuri heidän asiakkailleen saadaan parhaiten tieto puutteellisesta tuotteesta.

Valvo, että saat vastaukset jälleenmyyjiltä.

Laadi TUKESille selvitys kohtien 1.1 - 1.5 toimista. Selvityksen antamiselle on varattu enintään neljä viikkoa siitä, kun tieto palautusmenettelyä koskevasta päätöksestä on saatu yrityksesi tietoon.

1.6 Lehti-ilmoitus

Viimeistele lehti-ilmoitus. Suomen- ja ruotsinkielisillä alueilla ilmoituksen tulee olla molemmilla virallisilla kielillä. Kartoita ne maantieteelliset alueet, joilla lehti-ilmoitukset tulee julkaista. Huomioi jälleenmyyjien toiveet lehtiä valitessa. Ilmoita TUKESille ne lehdet, joissa palautusilmoitukset julkaistaan sekä julkaisupäivät. Ilmoita julkaisuaikataulu myös jälleenmyyjille. Aikaa kohtien 1.1 - 1.6 toimille on enintään kuusi viikkoa siitä, kun tieto palautusmenettelyä koskevasta päätöksestä on saatu yrityksesi tietoon.

1.7 Lopputoimet

Pyydä noin kahden viikon kuluttua lehti-ilmoitusten julkaisemisesta jälleenmyyjiltä tieto, kuinka paljon tuotteita on saatu takaisin ostajilta. Tämänkin jälkeen myymäläilmoituksia kannattaa pitää esillä ainakin kahden viikon ajan niillä alueilla, joilla tuotteita on edelleen palautumatta.

Laadi kirjallinen loppuyhteenvedo TUKESille. Yhteenvedossa kuvataan palautusmenettelyn toteuttaminen, selvitys mahdollisista lehti-ilmoituksista sekä selvitys siitä, mitä tapahtui (tapahtuu) palautuneille tuotteille ja kuinka paljon toimitetuista tuotteista saatiin takaisin ostajilta jälleenmyyjäkohtaisesti eriteltynä. Loppuyhteenvedon antamiselle on varattu enintään kymmenen viikkoa siitä, kun tieto palautusmenettelyä koskevasta päätöksestä on saatu yrityksesi tietoon.

Mikäli TUKESille ei ole toimitettu selvitystä palautusmenettelyn toteuttamisesta määräaikaan mennessä, TUKES toteuttaa ilmoitusmenettelyn ja laskuttaa aiheutuneet ilmoituskustannukset yritykseltäsi.

2. Varautuminen palautusmenettelyyn

Alla on lueteltu seikkoja, joiden huomioon ottaminen ennakoidusti auttaa palauttamismenettelyn toteuttamisessa.

- Suunnittele palautusmenettelyprosessi etukäteen - ennen kuin tarvitset sitä.
- Keskustele kaikkien osapuolten - kuten viranomaisten, valmistajan ja jälleenmyyjän - kanssa suunnitelmaa tehdessäsi
- Pidä kirjaa siitä, kenelle tuotteita myydään, milloin ja kuinka paljon
- Toimi palautusmenettelyssä ripeästi; poista ongelma, ettei se pahenna tilannetta ja tuo huonoa mainetta liiketoimille
- Tunnista keinot tavoittaa tuotteen omistajat ja käyttäjät
- Hyödynnä uutta teknologiaa (esimerkiksi internetiä ja sähköpostia) palautusmenettelyä koskevan viestin välittämisessä
- Laadi suunnitelma palautusmenettelyn vaiheista ja valvontatoimista
- Pohdi ja ota käyttöön keinoja, joiden avulla palautusmenettelyyn ei jouduta turvautumaan tulevaisuudessa.

3. Palautusmenettelyn kustannukset

Palautusmenettelystä aiheutuu kustannuksia. Alla olevaan luetteloon on koottu niistä yleisimmät hinta-arvioineen.

- Riskienhallintaohjelman luominen
- Lehti-ilmoituksen laatiminen; perusilmoituksen tekeminen mainostoimistossa maksaa n. 200 € - 300 € (kuvaskannaukset, taitto ja vedosliikenne)
- Lehti-ilmoitukset valtakunnan päälehdissä
 - TUKES suosittelee mieluiten kahta perättäistä ilmoituskertaa
 - ilmoituksen minimikoko: leveys kaksi palstaa ja korkeus 150 mm
 - noin-hinnat mustavalkoisena: Helsingin Sanomat n. 1400 €, Aamulehti n.1000 €, Turun Sanomat n. 910 €
 - Ilmoituksen kuva saattaa vaatia väritystä, jolloin hinta nousee noin 30 %.
- Tiedottaminen maahantuojille, jälleenmyyjille ja asiakkaille
- Tuotteiden palauttamisesta aiheutuvat lähetyskulut asiakkailta, jälleenmyyjiltä ja maahantuojilta
- Tuotteiden korjaamisesta tai romuttamisesta aiheutuvat kulut
- Tuotteiden hyvittämisestä aiheutuvat kulut
- Viestintä valmistajan ja viranomaisen kanssa

4. Malli palautusmenettelyyn liittyvästä lehti-ilmoituksesta

Lehti-ilmoituksessa yksilöidään palautettava tuote ja annetaan selkeät ohjeet, miten ostajien tulee toimia. Kuva tai valokuva tuotteesta herättää ostajan huomion. Ilmoituksessa myös kerrotaan, miksi tuote pitää palauttaa. Lisätietoja antavan yrityksen nimi ja puhelinnumero mainitaan ilmoituksessa.

Esimerkki tuotteen palautusmenettelyyn liittyvästä lehti-ilmoituksesta.

VAROITUS

Mikäli olet ostanut jälleenmyyjältämme 1,5 m jatkojohdon TT-3, poista se heti käytöstä. Palauta jatkojohto liikkeeseen, josta se on ostettu. Tuote saattaa aiheuttaa sähköiskun vaaran.



Type TT-3
250 V 16 A

Lisätiedot: Yritys Oy, osoite ja puh.nro, www.yritys.fi/jatkojohto