

## Procedura informowania o zagrożeniach związanych z produktami

Data wprowadzenia: 01 października 2025 r.

### 1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie skutecznego informowania klientów o zagrożeniach związanych z produktami wyprodukowanymi przez Trend Glass sp. z o.o. siedzibą w Radomiu (KRS: 0000164723, dalej również jako: „Trend Glass”), zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2019/1020. Procedura określa zasady powiadamiania o wykryciu zagrożenia, procedurę informowania klientów w ciągu 72 godzin oraz szczegóły dotyczące dalszego postępowania.

### 2. Zakres

Procedura dotyczy wszystkich produktów wytwarzanych przez Trend Glass, które mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa konsumentów. Zastosowanie procedury obejmuje zarówno krajowe, jak i międzynarodowe powiadomienia o zagrożeniu. Dystrybutor jest odpowiedzialny za zgłaszanie zagrożeń producentowi, jeśli zauważy problemy z produktem.

### 3. Procedura informowania o zagrożeniach

#### 3.1 Identyfikacja zagrożenia

Zagrożenie powinno zostać natychmiastowo zgłoszone przez dział jakości, dział produkcji lub dział badań i rozwoju. Każde zgłoszenie zagrożenia musi być dokładnie ocenione przez zespół ds. bezpieczeństwa produktu, który podejmuje decyzję o konieczności powiadomienia konsumentów i odpowiednich służb.

W przypadku, gdy dystrybutor nie jest odpowiedzialny za rozwiązanie problemu, przekazuje zgłoszenie producentowi celem rozwiązania sprawy.

#### 3.2 Ocena ryzyka

Po identyfikacji zagrożenia, zespół ds. jakości i bezpieczeństwa ocenia ryzyko związane z produktem. Ocenie podlega:

- a. Potencjalny wpływ na zdrowie i bezpieczeństwo konsumentów;
- b. Rozpowszechnienie produktu (liczba sprzedanych sztuk);
- c. Możliwość wystąpienia szkód.

### 3.3 Powiadomienie klientów

Jeżeli oceniono, że produkt stanowi zagrożenie, w ciągu 72 godzin od wykrycia zagrożenia Trend Glass powinna powiadomić:

- a. Konsumentów: którzy zakupili produkt;
- b. Organy nadzoru rynku;
- c. Dystrybutorów i sprzedawców produktów.

### 3.4 Metody powiadamiania klientów

Aby zapewnić skuteczne i szybkie dotarcie do klientów, Trend Glass wdraża następujące narzędzia:

- a. System mailingowy: Do wysyłania powiadomień e-mailowych do konsumentów i dystrybutorów. W przypadku, gdy klienta nie da się skontaktować drogą mailową, będą wykorzystywane inne metody, takie jak SMS lub telefon.
- b. Strona internetowa: Publikacja informacji o zagrożeniu i sposobach postępowania w widocznej sekcji na stronie głównej. Klienci będą mogli znaleźć szczegółowe instrukcje dotyczące zwrotów, wymiany lub naprawy produktów.

### 3.5 Dokumentacja powiadomienia

Po wysłaniu powiadomienia, należy zgromadzić odpowiednią dokumentację:

- a. Rejestr wszystkich wysłanych powiadomień (dane klientów, data wysyłki, metoda kontaktu);
- b. Potwierdzenia odbioru powiadomienia od klientów;
- c. Zapewnienie pełnej dokumentacji dotyczącej dalszego postępowania.

### 3.6. Działania po powiadomieniu

Po powiadomieniu klientów, Trend Glass zobowiązany jest:

- a. Monitorować liczby zwróconych, wymienionych lub naprawionych produktów;
- b. Zapewnić odpowiednią ilość zapasów produktów do wymiany lub naprawy;
- c. Ścisłe współpracować z działem obsługi klienta, aby odpowiedzieć na pytania i wątpliwości konsumentów.
- d. Przekazać producentowi informację wraz z formularzem powiadomienia o zagrożeniu oraz formularzem zgłoszenia niebezpiecznego produktu.

#### **4. Kontrola i raportowania**

Dział jakości i dział obsługi klienta są odpowiedzialne za monitorowanie skuteczności procedury powiadamiania. Każdorazowo po powiadomieniu klientów o zagrożeniu, Trend Glass zobowiązana jest do przesłania raportu do producenta, a następnie do odpowiednich organów nadzoru rynku.

#### **5. Załączniki**

1. Formularz powiadomienia o zagrożeniu
2. Instrukcje postępowania dla klientów
3. Formularz zgłoszenia niebezpiecznego produktu

**Formularz powiadomienia o zagrożeniu związanym z produktem**

Data wykrycia zagrożenia: \_\_\_\_\_

Numer referencyjny zagrożenia: \_\_\_\_\_

**1. Informacje o produkcie:**

• Nazwa produktu: \_\_\_\_\_

• Numer seryjny / partia produkcyjna: \_\_\_\_\_

• Data produkcji: \_\_\_\_\_

• Opis zagrożenia:

---

---

---

**2. Ocena ryzyka:**

• Potencjalne skutki dla zdrowia i bezpieczeństwa:

---

---

---

• Liczba produktów objętych zagrożeniem: \_\_\_\_\_

• Ryzyko dla konsumenta:

 Wysokie Średnie Niskie

**3. Informacje o działaniu: Szczegóły podjętych działań (np. zatrzymanie sprzedaży, wewnętrzna analiza):**

---

---

---

**4. Instrukcje dla klientów:**

- Zwrot produktu
- Wymiana produktu
- Naprawa produktu

**5. Sposób powiadamiania klientów:**

- E-mail
- SMS
- Telefon
- Strona internetowa
- Media społecznościowe
- Inne: \_\_\_\_\_

---

**6. Osoby odpowiedzialne za realizację powiadomienia:**

- Osoba odpowiedzialna za treść powiadomienia:

---

---

- Osoba odpowiedzialna za wykonanie działań:

---

---

- Osoba odpowiedzialna za komunikację z klientami:

---

---

**7. Potwierdzenie wykonania działań:**

- Data wysłania powiadomienia do klientów: \_\_\_\_\_
-

## **Instrukcja postępowania dla klientów**

Szanowni Klienci,

W związku z wykryciem zagrożenia w produkcie, który zakupiliście, prosimy o zapoznanie się z poniższymi instrukcjami dotyczącymi dalszego postępowania. Ważne jest, aby nie używać produktu, do czasu uzyskania wytycznych od naszego zespołu obsługi.

### **1. Wypełnienie formularza zgłoszenia niebezpiecznego produktu**

Aby zgłosić produkt, który może stanowić zagrożenie, prosimy o wypełnienie formularza zgłoszenia. Formularz znajduje się na naszej stronie internetowej i zawiera pytania, które pomogą zebrać wszystkie niezbędne informacje.

### **2. Zwrot produktu**

Jeśli produkt stanowi zagrożenie dla zdrowia lub bezpieczeństwa, prosimy o natychmiastowy zwrot produktu.

2.1. Jak zwrócić produkt:

- a. Prosimy o zapakowanie produktu w oryginalne opakowanie.
- b. Skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta, aby uzyskać adres do zwrotu.
- c. Zwrot produktu można dokonać za pośrednictwem przesyłki pocztowej lub kuriera.

2.2. Koszt zwrotu: Koszt zwrotu produktu pokrywa Trend Glass z siedzibą w Radomiu.

2.3 Data zwrotu: Produkt należy odesłać w ciągu 3 dni od otrzymania niniejszej informacji.

### **3. Wymiana produktu**

Jeśli chcesz wymienić produkt na nowy, spełniający wszystkie wymagania bezpieczeństwa:

- a. Skontaktuj się z działem obsługi klienta, aby uzyskać instrukcje.
- b. Produkty wymieniane będą dostarczane bezpłatnie.
- c. Wymiana produktu nastąpi w ciągu 14 dni roboczych od potwierdzenia.

### **4. Naprawa produktu**

W przypadku, gdy produkt jest naprawialny:

Jak zlecić naprawę:

1. Zgłoś chęć naprawy produktu do działu obsługi klienta.
2. Produkt zostanie naprawiony bezpłatnie w terminie 30 dni roboczych.
3. Koszty wysyłki produktu do naprawy pokrywa firma Trend Glass z siedzibą w Radomiu.

## **5. Kontakt z działem obsługi klienta**

W razie jakichkolwiek pytań, prosimy o kontakt z naszym działem obsługi klienta:

Telefon: +48 368 90 60

E-mail: [office@trendglass.pl](mailto:office@trendglass.pl)

Godziny pracy: 8 – 16

Dziękujemy za współpracę i przepraszamy za wszelkie niedogodności.

**Zespół Trend Glass sp. z o.o.**

1. Imię i nazwisko:

---

2. Adres e mail:

---

3. Numer telefonu:

---

4. Nazwa produktu:

---

5. Numer partii produktu:

---

6. Numer seryjny produktu:

---

7. Data i miejsce zakupu produktu:

---

8. Opis problemu z produktem:

---

---

---

*(szczegółowy opis, na czym polega zagrożenie związane z produktem)*

9. Rodzaj zagrożenia

Wybierz kategorie zagrożenia, które występuje w przypadku produktu:

Wada produkcji

Nieprawidłowe działanie produktu

Ryzyko zdrowotne

Ryzyko dla środowiska

Inne \_\_\_\_\_



10. Załącz zdjęcie produktu, które ilustruje problem.

11. Preferencje dotyczące kontaktu:

E-mail

Telefon

12. Potwierdzam, że zgłoszenie dotyczy rzeczywistego zagrożenia związanego z produktem. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Trend Glass w celach związanych z obsługą zgłoszenia.

Dziękujemy za współpracę!  
**Zespół Trend Glass sp. z o.o.**