



NorgesGruppen

## PRODUKTBEREDSKAP

### Tilbaketrekking/ -kalling av produkter med feil eller helsefare

1. Alle henvendelser vedrørende avvik på produkter, samt hendelser som kan skade vårt omdømme skal ALLTID varsles i henhold til de spesifiserte varslingspunktene - se neste side
2. Direkte kontakt og iverksetting av Leverandørens egne tiltak i andre deler av NorgesGruppens organisasjon er å anse som brudd på avtalen og skal ikke forekomme. Leverandør kan likevel unntaksvis kontakte ASKO/grossistlager direkte for å stanse/returnere varer som er på bil og enda ikke har ankommet vårt lager. Varsling i henhold til pkt. 1 skal også gjennomføres i slike tilfeller.

NorgesGruppen har som mål å sikre at alle produkter med kvalitetsfeil blir trukket tilbake fra salg uten unødig opphold, og at produkter med helsefare eller mulig helsefare blir trukket tilbake omgående. Vi er i slike situasjoner avhengig av rask og riktig informasjon fra våre leverandører, slik at vi i samarbeid kan avklare alvorlighetsgrad og omfang av produktfeilen. For å kunne yte våre leverandører og kunder den beste service i slike situasjoner, er det svært viktig for oss å ha informasjon som gjør at vi kan varsle våre kunder presist og effektivt, samt å besvare eventuelle spørsmål fra media.

Det er derfor viktig at leverandøren varsler slike saker så snart det er kjent at NorgesGruppen er involvert, og før endelige avgjørelser om å trekke produkter fra markedet eller andre tiltak besluttes.

Dersom det går ut pressemelding eller på annen måte offentliggjøres informasjon om beredskapssaker, skal NorgesGruppen informeres.

#### Leverandørens beredskapshåndtering

Leverandøren skal utarbeide og implementere prosedyrer som sikrer at tilbaketrekking/ -kalling av varer i samarbeid med NorgesGruppen skjer slik at disse ikke utgjør helsefare for kundene og at økonomisk risiko holdes på lavest mulig nivå.

Leverandørens prosedyre skal til enhver tid kunne fremlegges i oppdatert form. Prosedyren skal minimum omfatte følgende:

- Ansvars- og myndighetsforhold
- Varslingsrutiner og varslingspunkter mot NorgesGruppen
- Vurderingskriterier og klassifisering av beredskap avhengig av alvorlighetsgrad
- Intern sperring av produktet på eget lager osv.
- Sporing av berørte produkter
- Årsakskartlegging
- "Friskmelding" av produktet

NorgesGruppen kan til enhver tid kreve produkter trukket tilbake fra markedet, dersom disse er forbundet med helsefare eller har vesentlige feil eller mangler

---

# PRODUKTBEREDSKAP

## Varslingsplan – NorgesGruppen

---

*Næringsmidler - Non-food - Legemidler*

### Varsling

Alle produkter med helsefare, mulig helsefare eller feil, samt hendelser som kan skade vårt omdømme, skal omgående varsles til beredskapsgruppen i NorgesGruppen slik at nødvendige tiltak iverksettes

**Ring alltid BEREDSKAPSTELEFON: 24 11 33 99**

**Send informasjon via  
Tradesolution ReCall-tjenesten eller  
e-post til [krise@norgesgruppen.no](mailto:krise@norgesgruppen.no)**

NorgesGruppen vil senest innen 2 timer besvare mottatte avvik.

### Vurdering og gjennomføring

*Beredskapsansvarlig hos Leverandør og Beredskapsgruppen i NorgesGruppen skal sammen vurdere/beslutte eventuell tilbaketrekking/tilbakekalling eller andre tiltak.*

*Forhåndsdefinerte tiltak iverksettes i NorgesGruppen, avhengig av beredskapsnivå:*

- **"RØD Beredskap"**
  - *Hendelser som medfører helserisiko eller akutt omdømmerisiko*
  - *Iverksettes uten unødig opphold, iht. NorgesGruppens beredskapsrutiner*
  - *Frist for gjennomføring i NorgesGruppens enheter: 2 timer*
  - *Sperring i kassepunkt etter vurdering/ved behov*
  
- **"GUL Beredskap"**
  - *Hendelser som ikke medfører helserisiko eller akutt omdømmerisiko*
  - *Iverksettes fortrinnsvis på dagtid, etter nærmere vurdering*
  - *Frist for gjennomføring i NorgesGruppens enheter: 24 timer*
  - *Ingen sperring i kassepunkt*