F / Warum machen Sie einen Rückruf?

A/ Leider haben wir festgestellt, dass die betroffene Haarklammer aus der Kinderabteilung die H&M-Sicherheitsrichtlinien nicht erfüllt. Das Batteriefach der Haarklammer kann brechen und so die Alkali-Batterien zugänglich machen. Es besteht das Risiko, dass ein Kind die Batterien in den Mund, die Nase oder die Ohren steckt und dadurch schwere innere Verletzungen erleidet.

F / Was soll ich tun, wenn ich bemerke, dass mein Kind eine Batterie geschluckt hat?

A/ Rufen Sie sofort die Notrufnummer an.

F / Das Produkt war seit Juli in den Stores erhältlich. Warum haben Sie erst im Oktober den Verkauf gestoppt und warum wird der Rückruf erst jetzt im Dezember gemacht?

A/ Am 28. Oktober erhielten wir zum ersten Mal einen Bericht eines Kunden. Am 29. Oktober stoppten wir den Verkauf des Produkts. Wir ordneten umgehend eine Untersuchung an, um zu überprüfen, ob das Produkt einen Defekt hat oder nicht. Wir fanden heraus, dass einige Batteriefächer geöffnet werden konnten.

F / Haben Sie ähnliche Produkte in Ihrem Sortiment?

A/ Nein.

F / Wie stellen Sie sicher, dass dies nicht nochmals passiert?

A/ Das Unternehmen hat beschlossen, diese Art von Produkt momentan nicht mehr zu verkaufen.

F / Führten Sie an diesem Produkt einen Produktsicherheitstest durch? Falls ja, wie konnte das Produkt diesen Test bestehen?

A/ Das Produkt hatte vor dem Versand die gesetzlich vorgeschriebenen Tests bestanden. Wir untersuchen jetzt, wie dies passieren konnte und wie wir dies in Zukunft vermeiden können.

F / Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Produkte sicher sind?

A/ Wir erfüllen alle gesetzlichen Anforderungen für jedes Land, in dem wir vertreten sind. Ausserdem wenden wir unsere eigenen zusätzlichen H&M-Sicherheitsrichtlinien an. Sämtliche Produkte müssen vor dem Versand von einem unabhängigen externen Labor getestet werden.

F / Wie oft rufen Sie Produkte zurück?

A/ Den letzten globalen Rückruf hatten wir 2014.

F/ Wie nehme ich den Artikel zurück an der Kasse?

A/ Der Kunde kann den Artikel ohne Kassenbon zurückgeben und wir geben ihm das Geld Bar zurück. Wir machen bei allen Artikel eine Kundenreklamation mit oder ohne Quittung. Das Vorgehen an der Kasse findet ihr in eurem POS Handbuch oder im Sip unter Security/ Security Handbuch/ Kapitel 6