

Q / Pourquoi faites-vous un rappel de ce produit?

R/ Malheureusement, nous avons découvert que la barrette à cheveux concernée du rayon enfants ne répond pas aux exigences de sécurité de H&M. Le compartiment à piles de la barrette à cheveux peut se briser, laissant les piles alcalines accessibles. Il existe le risque qu'un enfant mette les piles dans la bouche, le nez ou les oreilles et puisse ainsi subir de graves blessures internes.

Q / Que se passe-t-il si je remarque que mon enfant a avalé une pile?

R/ Vous devez immédiatement appeler le numéro d'urgence national.

Q / Le produit est disponible en magasin depuis juillet, pourquoi avoir attendu octobre pour l'arrêter, et pourquoi le rappel n'a pas été effectué avant décembre?

R/ Nous avons reçu le rapport d'un client le 28 octobre, nous avons bloqué cet article à partir du 29 octobre. Nous avons lancé une enquête immédiatement, pour vérifier si le produit était défectueux ou non. Nous avons constaté que certains des compartiments de la batterie pouvaient s'ouvrir.

Q / Avez-vous des produits similaires dans votre assortiment?

R/ Non.

Q / Comment êtes-vous sûrs que cela ne se reproduira pas?

R/ La société a décidé de ne plus vendre ce type de produit jusqu'à nouvel ordre.

Q / Avez-vous effectué un test de sécurité sur ce produit ? Si oui, comment ce produit a-t-il pu passer à travers ce test?

R/ Le produit avait passé les tests légaux requis avant son expédition. Nous cherchons maintenant à savoir comment cela a pu se produire et comment cela peut être rectifié et évité à l'avenir.

Q / Comment pouvez-vous garantir que vos produits sont sans danger?

R/ Nous suivons toutes les exigences légales de chaque pays dans lequel nous sommes présents et, en plus, nous appliquons nos propres exigences supplémentaires en matière de sécurité. Tous les produits doivent être testés dans un laboratoire tiers indépendant avant d'être expédiés.

Q / A quelle fréquence faites-vous des rappels?

R/ La dernière fois que nous avons fait un rappel global était en 2014.

Q/ Comment puis-je reprendre l'article à la caisse?

R/ Le client peut rendre l'article sans ticket de caisse et nous lui rendons l'argent en espèces. Nous faisons une réclamation client avec ou sans ticket de caisse pour tous les articles. Vous trouverez la procédure à suivre à la caisse dans votre manuel POS ou dans le Sip sous Security/ Manuel de sécurité/ Chapitre 6.