

**D / Perché fate un richiamo di questo prodotto?**

**R/** Sfortunatamente, abbiamo scoperto che il relativo fermaglio nel reparto bambini non soddisfa i requisiti di sicurezza di H&M. Il vano batteria del fermaglio può rompersi, lasciando le batterie alcaline accessibili. C'è il rischio che un bambino possa mettere le batterie in bocca, nel naso o nelle orecchie e subire gravi lesioni interne.

**D / Cosa succede se mi accorgo che il mio bambino ha ingoiato una batteria?**

**R/** Si deve chiamare immediatamente il numero di emergenza nazionale.

**D / Il prodotto è disponibile nei negozi da luglio, perché avete aspettato fino a ottobre per bloccarlo, e perché il richiamo non è stato effettuato prima di dicembre?**

**R/** Abbiamo ricevuto la segnalazione da un cliente il 28 ottobre, abbiamo bloccato questo articolo il 29 ottobre. Abbiamo avviato immediatamente un'indagine per verificare se il prodotto fosse difettoso o meno. Abbiamo scoperto che alcuni scomparti della batteria potrebbero aprirsi.

**D / Avete prodotti simili nel vostro assortimento?**

**R/** No.

**D / Come siete sicuri che questo non accadrà più ?**

**R/** L'azienda ha deciso di smettere di vendere questo tipo di prodotto fino a nuovo avviso.

**D / Avete effettuato un test di sicurezza su questo prodotto? Se è così, come ha fatto questo prodotto a passare il test?**

**R/** Il prodotto aveva superato i test legali richiesti prima di essere spediti. Stiamo ora indagando su come questo possa essere accaduto e su come possa essere corretto ed evitato in futuro.

**D / Come potete garantire che i vostri prodotti siano privi di pericoli?**

**R/** Seguiamo tutti i requisiti legali di ogni paese in cui operiamo e, inoltre, applichiamo i nostri requisiti di sicurezza aggiuntivi. Tutti i prodotti devono essere testati in un laboratorio terzo indipendente prima di essere spediti.

**D / Quanto spesso fate dei richiami?**

**R/** L'ultima volta che abbiamo fatto un richiamo globale è stato nel 2014.

**D/ Come posso ritirare l'articolo alla cassa?**

**R/** Il cliente può restituire l'articolo senza ricevuta e noi gli restituiamo i soldi in contanti. Facciamo un reclamo al cliente su tutti gli articoli con o senza ricevuta. La procedura alla cassa si trova nel manuale del vostro POS o nel Sip sotto Sicurezza/ Manuale di sicurezza/ Capitolo 6.