



Proces upravljanja

## **PROCEDURA OBRAĐIVANJA ŽALBI I POSTUPAK POVLAČENJA SERIJA PROIZVODA IZ PROMETA**

|                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| Broj Procedure :     | 1727/2017              |
| Broj stranica :      | 4                      |
| Revidirana verzija : | Svibanj - 2021. godine |
| Revizija ;           | Svibanj - 2024. godine |
| Vrijedi od :         | 24.10.2017. godine     |

**SADRŽAJ :**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. UVOD.....                   | 1 |
| 2. CILJ.....                   | 1 |
| 3. PODRUČJE PRIMJENE.....      | 1 |
| 4. POSTUPAK I ODGOVORNOST..... | 1 |
| 5. PRIMJENA.....               | 3 |

|                                                                                          |           |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| <b>PROCEDURA OBRAĐIVANJA ŽALBI I POSTUPAK<br/>POVLAČENJA SERIJE PROIZVODA IZ PROMETA</b> | Broj :    | 1727/2017  |
|                                                                                          | Verzija:  | 1          |
|                                                                                          | Datum:    | 24.10.2017 |
|                                                                                          | Stranica: | 1 od 4     |
|                                                                                          |           |            |

## 1. UVOD

Obrađivanje žalbi je hitan postupak koji postoji kada potrošač ili ovlaštena institucija nadzora utvrdi određene nepravilnosti u vezi sa proizvodom.

Povlačenje serije proizvoda iz prometa je hitni postupak do kojeg dolazi kada postoji dokaz da primjena i prisutnost serije/serija proizvoda na tržištu predstavlja opasnost za zdravlje, kada ovlaštena institucija zahtijeva povlačenje serije/serija proizvoda iz prometa, ili kada značajnost reklamacije nalaže opravdanost povlačenja iz prometa.

## 2. CILJ

Ovo uputstvo regulira postupak kojim se osigurava da žalbe potrošača ili ovlaštenih institucija nadzora, kao i povlačenje serije proizvoda s tržišta bude efikasno i bez štetnih posljedica po Društvo i Principala.

## 3. PODRUČJE PRIMJENE

Ovo uputstvo se primenjuje u području upravljanja robnim markama (URM) i u Sektoru korporativnih aktivnosti.

## 4. POSTUPAK I ODGOVORNOST

Informacija o žalbama može doći od strane krajnjih potrošača, kupaca ili od strane ovlaštenih institucija nadzora.

Ista može doći putem telefonskog poziva, faksa, e- maila, poštom.

Pritužbe potrošača i kupaca se mogu dostavljati putem e-maila na adresu [info.mostar@ataco-bih.com](mailto:info.mostar@ataco-bih.com) koja postoji na službenoj stranici Društva ili putem službenog telefona ; 039/702-333, ili faksa 039/706-441, odnosno putem istih kontakata koji su navedeni na proizvodima.

Navedeni kontakti su kontakti od Asistenta u uredu Direktora (Tajnica Društva), koja je Odgovorna osoba za prosljeđivanje informacija u vezi s ovom Procedurom.

Sve druge informacije koje eventualno dođu iz drugih izvora npr., od djelatnika Društva moraju se proslijediti nadređenima, odnosno Tajnici Društva koja će ih dalje proslijediti odgovornim u Društvu kako je predviđeno Procedurom.



|                                                                                  |           |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| PROCEDURA OBRAĐIVANJA ŽALBI I POSTUPAK<br>POVLAČENJA SERIJE PROIZVODA IZ PROMETA | Broj :    | 1727/2017  |
|                                                                                  | Verzija:  | 1          |
|                                                                                  | Datum:    | 24.10.2017 |
|                                                                                  | Stranica: | 2 od 4     |
|                                                                                  |           |            |

Odmah po zaprimanju žalbe odgovorna **osoba u Društvu koja je zaprimila takvu informaciju** istu prosljeđuje, Voditelju robne marke za predmetni brand koji u vezi s istim informira Direktora Sektora URM-a i strateškog razvoja.

Nakon zaprimanja žalbe, a ovisno o svakom pojedinom slučaju, u suradnji i na prijedlog Direktora Sektora Korporativnih aktivnosti i Direktora Sektora URM-a i strateškog razvoja formira se tim u Društvu koji razmatra žalbu te se na osnovu istog donosi konačan stav po istom u Društvu u vidu zaključka na osnovu kojeg se poduzimaju odgovarajuće mjere ukoliko se pokaže da je žalba osnovana.

Sa svakom osnovanom žalbom u slučaju da se ista odnosi na proizvod prije poduzimanja bilo kakvih mjera obavještava se i Principal, te se svi daljnji koraci u vezi sa istim komuniciraju sa Principalom.

#### **Povlačenje proizvoda s tržišta**

Informacija o potrebi za povlačenjem proizvoda može doći od strane Voditelja robne marke, od strane Principala ili od strane ovlaštenih organa nadzora.

Ista može doći putem telefonskog poziva, faksa, e- maila ili poštom na službenu adresu Društva na koju se zaprimaju takvi podnesci.

Informacija se po primitku dostavlja, Direktor Sektora URM-a i strateškog razvoja koji je odgovoran za sprovođenje povlačenja proizvoda sa tržišta.

Direktor Sektora URM-a i strateškog razvoja pokreće postupak povlačenja i ispunjava obrazac : Odluka o povlačenju serije proizvoda iz prometa (*Prilog 1*).

U slučaju odsutnosti, Odluku o povlačenju donosi njegov zamjenik. (*Prilog 2*)

Direktor Sektora URM-a i strateškog razvoja u suradnji sa nadležnim Sektorima u Društvu dobiva zapis o distribuciji serije/serija proizvoda s informacijama o kupcima i podatke o zalihama na skladištima Društva.

Lista sa kontakt osobama za obavještenje u slučaju žalbe ili povlačenja proizvoda iz prometa je sastavni dio procedure (Prilog br.2).

#### **Obavješćavanje prodaje i distribucije**

Direktor Sektora URM-a i strateškog razvoja obavještava Sektor Prodaje slanjem (faksom ili e-mailom) ispunjenog obrasca Odluke.

Obavještenje dobivaju: Direktor Sektora prodaje, Direktor Sektora Logistike, Voditelj Distribucije, Voditelja kanala FARMA, HORECA kanala, Direktori Distributivnih Centara, Glavne skladištari DC ili mjesta skladištenja, Voditelj odjela logistike nabave.



|                                                                                          |           |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| <b>PROCEDURA OBRAĐIVANJA ŽALBI I POSTUPAK<br/>POVLAČENJA SERIJE PROIZVODA IZ PROMETA</b> | Broj :    | 1727/2017  |
|                                                                                          | Verzija:  | 1          |
|                                                                                          | Datum:    | 24.10.2017 |
|                                                                                          | Stranica: | 3 od 4     |

Uz obaveštenje o povlačenju stoji i obavještenje o blokiranju zaliha na svim skladištima, o zabrani izdavanja kupcima i o načinu sakupljanja proizvoda (lokacije skladišta)

Nakon dobivanja obavještenja o povlačenju robe Sektor Prodaje sprovodi komunikaciju sa kupcima i u koordinaciji s Logistikom se organizira povrat robe u skladište ATACO-a.

Po povratu robe u skladište, proizvod se skladišti u osigurani, organizacijski odvojeni dio skladišta, gdje stoji do donošenja konačne odluke – povrata robe dobavljaču, odnosno uništenja.

Isto se zavodi u odgovarajući program u Društvu te se označava u skladištu jasnim natpisom o kojim se proizvodima radi.

#### **Obavješćavanje javnosti**

Za obavješćavanje javnosti je odgovoran Direktor Sektora Korporativnih aktivnosti, koji određuje način i obim komunikacije.

Pri tome se dogovara sa nadležnim Voditeljem robne marke i Principalom bez čije potvrde ne može slati nikakvo obavješćenje u vezi sa istim.

#### **Obavješćavanje inspekcijskog organa**

Direktor Sektora URM-a i strateškog razvoja je odgovoran za obaveštavanje inspekcijskog organa za sve proizvode što provodi u suradnji sa Direktorom Sektora korporativnih aktivnosti.

Način obavješćavanja mora biti u skladu sa važećim Pravilima Društva.

### **5. PRIMJENA**

Ova Procedura se primjenjuje u cijelom Društvu i svi Radnici će biti upoznati s istom na odgovarajući način. Nepoštivanje iste od strane bilo kojeg Radnika u Društvu predstavlja težu povredu radne dužnosti.



|                                                                                          |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCEDURA OBRAĐIVANJA ŽALBI I POSTUPAK<br/>POVLAČENJA SERIJE PROIZVODA IZ PROMETA</b> | Broj :<br>1727/2017<br><br>Verzija: 1<br><br>Datum: 24.10.2017<br>Stranica: 4 od 4 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

### Referentni dokumenti:

Prilog 1: Odluka o povlačenju serije proizvoda iz prometa

Prilog 2: Lista kontaktnih osoba za obavješćavanje u slučaju povlačenja/opoziva ili razmatranja žalbi

| POVIJEST IZMJENA                                                                                             |              |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
| Datum izmjena                                                                                                | Broj verzije | Razlog izmjene |
|                                                                                                              |              |                |
|                                                                                                              |              |                |
| Početak primjene : Studeni - 2017<br><br>Revidirana verzija: Svibanj - 2021<br><br>Revizija ; Svibanj - 2024 |              |                |

|                                          |                                                                                                                                       |                                                                                                                          |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Izradi-la/-o:<br><br>I. Čuže<br>T. Sesar | Suglasni :<br><br>Direktor Sektora URM-a i strateškog razvoja ;<br><br>Direktor Logistike ;<br><br>Direktor Korporativnih aktivnosti; | Odobri-la/-o:<br><br>M.Musa<br><br> |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



**Prilog br. 1**

Procedure o obrađivanju žalbi i povlačenju serije proizvoda iz prometa

**ODLUKA O POVLAČENJU SERIJE PROIZVODA IZ PROMETA**

|        |         |
|--------|---------|
| Prima: | Fax.br. |
|--------|---------|

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| Naziv proizvoda: | Šifra proizvoda: |
|------------------|------------------|

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| Kontrolni broj: | Proizvođač: |
|-----------------|-------------|

|           |               |
|-----------|---------------|
| Količina: | Rok upotrebe: |
|-----------|---------------|

|                    |
|--------------------|
| RAZLOG POVLAČENJA: |
|--------------------|

Datum:

Direktor URM-a i  
strateškog razvoja :

\_\_\_\_\_



## RADNO UPUTSTVO SUSTVA

### Prilog 2

Procedure o obrađivanju žalbi i povlačenja serije proizvoda iz prometa

### ADRESE OSOBA ZA HITNO OBAVIJEŠTAVANJE U SLUČAJU POVLAČENJA SERIJE PROIZVODA

| Funkcija                                                | Ime i prezime           | Kontakt                                                 | Zamjena                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direktor<br>Sektora<br>URM-a i<br>strateškog<br>razvoja | <b>Ozrenka Jelić</b>    | Mob: 063/321-137<br>mail: ozrenka.jelic@ataco-bih.com   | <b><u>Nikola Naletilić</u></b><br>Mob: 063/355-373<br>mail: nikola.naletilic@ataco-bih.com                                                                        |
| Direktor<br>Sektora<br>prodaje                          | <b>Ante Krešić</b>      | Mob ; 063/321-138<br>mail: ante.kresic@ataco-bih.com    | <b><u>Berislav Sesar</u></b><br>Mob:063/355-475<br>mail: berislav.sesar@ataco-bih.com                                                                             |
| Direktor<br>Sektora<br>logistike                        | <b>Anton Vidačak</b>    | Mob:065/259-029<br>mail:anton.vidacak@ataco-bih.com     | <b><u>Tomislav Sesar</u></b><br>Mob:063/055-515<br>mail: tomisav.sesar@ataco-bih.com                                                                              |
| Direktor<br>Sektora<br>korporativnih<br>aktivnosti      | <b>Sanja Ćorić</b>      | Mob:063/362-343<br>mail: sanja.coric@ataco-bih.com      | <b><u>Ivan Ćuže</u></b><br>Mob:063/854-155<br>mail: ivan.cuze@ataco-bih.com<br><b><u>Karlo Barać</u></b><br>Mob ; 063/884-885<br>Mail ; karlo.barac@ataco-bih.com |
| Direktor<br>Sektora<br>financija                        | <b>Vesna Milinković</b> | Mob:063/891-820<br>mail: vesna.milinkovic@ataco-bih.com | <b><u>Silvija Spajić Jurilj</u></b><br>Mob:063/694-311<br>mail: silvija.spajic-jurilj@ataco-bih.com                                                               |
| Voditelj<br>poslovnog odijela                           | <b>Ivo Sopta</b>        | Mob:063/353-070<br>mail: ivo.sopta@ataco-bih.com        | <b><u>Edita Šoljić</u></b><br>Mob:063/797-367<br>mail: edita.soljic@ataco-bih.com                                                                                 |



## RADNO UPUTSTVO SUSTVA

### ADRESE OSOBA U SLUČAJU

RAZMATRANJA ŽALBI POTROŠAČA, KUPACA, OVLAŠTENIH NADZORA

| Funkcija                                    | Ime i prezime           | Kontakt                                                                                                | Zamjena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asistent u uredu Direktora                  | <b>Antonija Nikolac</b> | Mob : 039/702-333, e-mail : <a href="mailto:info.mostar@ataco-bih.com">info.mostar@ataco-bih.com</a>   | <b><u>Ivanka Ezgeta</u></b><br>Mob :063/368-860                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Direktor Sektora URM-a i strateškog razvoja | <b>Ozrenka Jelić</b>    | Mob: 063/321-137<br>mail: <a href="mailto:ozrenka.jelic@ataco-bih.com">ozrenka.jelic@ataco-bih.com</a> | <b><u>Nikola Naletilić</u></b><br>Mob: 063/355-373<br>mail: <a href="mailto:nikola.naletilic@ataco-bih.com">nikola.naletilic@ataco-bih.com</a><br><b><u>Veledrogerija ; Anja Tadić</u></b><br>Mob: 063/891-115<br>mail : <a href="mailto:anja.tadic@ataco-bih.com">anja.tadic@ataco-bih.com</a><br><b><u>Nataša Srdić</u></b><br>Mob: 063/290-614<br>mail : <a href="mailto:natasa.srdic@ataco-bih.com">natasa.srdic@ataco-bih.com</a> |
| Direktor Sektora korporativnih aktivnosti   | <b>Sanja Ćorić</b>      | Mob:063/362-343<br>mail: <a href="mailto:sanja.coric@ataco-bih.com">sanja.coric@ataco-bih.com</a>      | <b><u>Ivan Ćuže</u></b><br>Mob:063/854-155<br>mail: <a href="mailto:ivan.cuze@ataco-bih.com">ivan.cuze@ataco-bih.com</a><br><b><u>Karlo Barać</u></b><br>Mob ; 063/884-885<br>Mail ; <a href="mailto:karlo.barac@ataco-bih.com">karlo.barac@ataco-bih.com</a>                                                                                                                                                                          |