

Professionellt bemötande av kunder som frågar om farliga ämnen i varor

Enligt REACH, den europeiska kemikalielagstiftningen, ska den som säljer en vara kunna svara på frågor om varans kemiska innehåll. Det minsta kravet man kan ställa som konsument på en butik är att butiken inom 45 dagar ska kunna svara om det i varan finns mer än 0,1 procent av ett ämne som är upptaget på kandidatförteckningen. På kandidatförteckningen hamnar ämnen som kan ge allvarliga effekter på miljö och hälsa och listan uppdateras kontinuerligt.

Några enkla steg för ett bra bemötande mot kund

1. Se till så att all personal med kundkontakt känner till hur butiken är skyldig att hantera frågor om ämnen i varor så att inga missförstånd uppstår ut mot kund.
2. Om den som bemöter kunden inte kan svara på kundens fråga direkt så är det viktigt att ett bra underlag för anteckningar finns lättillgängligt.
3. Kontakta huvudkontoret eller leverantören och informera om att butiken fått en fråga om en vara innehåller ämne på kandidatförteckningen och meddela sista datum som butiken eller huvudkontoret/leverantören måste meddela kunden svaret.
4. Om analysprotokoll, certifikat eller liknande skickas från huvudkontor/leverantör är det viktigt att innehållet är på sådan nivå att ni lätt kan förklara innebörden av dokumentet för kunden.
5. Väljer huvudkontoret/leverantören att själva kontakta kunden är det viktigt att samma information även ges till butiken.
6. Innehåller varan mer än 0,1 procent av ett ämne från kandidatförteckningen ska huvudkontoret/leverantören ta fram information till kunden om hur varan kan användas på ett säkert sätt.

Underlag vid förfrågan från kund om ämnen från kandidatförteckningen finns i en vara

Kunden har förfrågan om följande vara/or _____

Kundens kontaktuppgifter:

Namn _____

Adress _____

Telefon/e-post _____

Kunden ställde frågan datum ____ / ____ så svar senast datum ____ / ____

Mottaget av _____

Huvudkontor/leverantör kontaktades datum ____ / ____

Svar till kund gavs datum ____ / ____

Varan innehöll ämnen från kandidatförteckningen ☐ Ja ☐ Nej

Här hittar du mer information

Medlemmar i Svensk Handel hittar mer hjälp och information på Svensk Handels hemsida,
www.svenskhandel.se

