

## BRIEF AAN KLANTEN: TERUGROEPING

### ONDERWERP:

### Terugroeping door Coca-Cola Europacific Partners Belgium & Luxembourg (CCEP):

Beste klant,

In overleg met het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (FAVV) in België en de Luxemburgse administratie voor voedselveiligheid (ALVA) roepen we een aantal producten terug, wegens een chloraatgehalte dat boven de wettelijk vastgestelde norm ligt. Analyse van onafhankelijke experts concludeert dat het risico voor consumenten heel laag is.

Het betreft **een terugroepactie voor blikken en hervulbare glazen flessen met productiecodes van 328 GE tot en met 338 GE**, (alle varianten, inclusief Zero en Lightproducten van Coca-Cola, Sprite, Fanta, Fuze Tea, Minute Maid, Nalu, Royal Bliss en Tropic). Coca-Cola Europacific Partners beschouwt de kwaliteit en veiligheid van haar producten als haar topprioriteit. We hebben tot nu toe geen bezorgdheden of klachten van consumenten in België en Luxemburg ontvangen over deze kwestie.

Blikken en hervulbare glazen flessen met andere productiecodes, alsook de rest van onze dranken in België en Luxemburg, waaronder PET-flessen, brikverpakkingen en drankfontein (zoals postmix en cartridges) zijn **niet** betrokken bij deze terugroepactie.

**Wat betekent dit voor u als klant? In België actie van punt 1 tot 8 en in Luxemburg actie vanaf punt 6 tot 8.**

Vanaf nu vragen we u om de volgende stappen te ondernemen:

1. **Blokkeer** alle betrokken producten in uw voorraad als u dat nog niet hebt gedaan.
2. **Verwijder** alle betrokken producten uit de verkoop (ook in koelers en drankenautomaten).
3. **Informeert** uw eigen klanten of verkooppunten om alle betrokken producten uit de verkoop te halen (ook in koelers en drankenautomaten).
4. **Neem** de betrokken **producten terug** van uw klanten of verkooppunten.
5. **Informeert** uw klanten of verkooppunten door hen deze e-mail door te sturen.
6. Als u verkocht hebt aan consumenten voor thuisconsumptie (zoals detailhandel, Drink Centers), **informeer** uw consumenten dan over de terugroepactie door de bijgeleverde poster op te hangen in uw verkooppunt voor een periode van 2 weken.
7. **Publiceer** de informatie van de bijgeleverde poster op uw **webshop** (indien dit van toepassing is).
8. **Informeert** uw CCEP-vertegenwoordiger dat **bovenstaande acties zijn ondernomen**.

## Hoe kan u de betrokken producten met productiecodes 328 GE tot en met 338 GE herkennen?

Voor de blikken: onderaan



Voor de glazen flessen: op het etiket



### Consumenten

Consumenten die betrokken producten hebben gekocht (blikken en hervulbare glazen flessen) **met productiecodes van 328 GE tot en met 338 GE**, kunnen deze terugbrengen naar de winkel van aankoop en hun geld terugkrijgen, zelfs zonder het aankoopbewijs te laten zien. Dit is geldig tot de vervaldatum van het product.

Voor de verkooppunten: alle betrokken producten moeten worden teruggenomen en terugbetaald aan de consument. U ontvangt meer informatie van uw gebruikelijke CCEP-vertegenwoordiger over hoe CCEP u zal vergoeden voor de terugbetaalde consumentenuitgaven en over de voorraad van de betrokken producten die u teruggeeft.

### Praktisch

Mogen wij u vragen contact op te nemen met uw gebruikelijke CCEP-vertegenwoordiger om de blokkering te bevestigen en het feit dat u uw klanten heeft geïnformeerd over de terugroeping van de betrokken producten en om nieuwe producten te bestellen.

Wij verontschuldigen ons oprecht voor dit ongemak en danken u bij voorbaat voor uw begrip en medewerking. Mocht u naar aanleiding van dit bericht nog vragen hebben, neem dan contact op met uw gebruikelijke CCEP-vertegenwoordiger.

Met vriendelijke groeten,

Het Customer Service Center team, Coca-Cola Europacific Partners Belgium en Luxembourg

## LETTRE AUX CLIENTS : RAPPEL

### **OBJET : Rappel de produits par Coca-Cola Europacific Partners Belgium & Luxembourg (CEP) :**

Chère cliente, cher client,

En concertation avec l'Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire (AFSCA) en Belgique, et avec l'Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire (ALVA) au Luxembourg, nous rappelons un nombre de produits en raison d'une teneur en chlorate supérieure à la norme légale. L'analyse d'experts indépendants a conclu que le risque pour les consommateurs est très faible.

Il s'agit d'un **rappel de canettes et de bouteilles en verre consignées portant les codes de production 328 GE à 338 GE inclus**, (toutes les variantes, y compris les produits Zero et Light de Coca-Cola, Sprite, Fanta, Fuze Tea, Minute Maid, Nalu, Royal Bliss et Tropic). Coca-Cola Europacific Partners considère la qualité et la sécurité de ses produits comme une priorité absolue. Jusqu'à présent, nous n'avons reçu aucune préoccupation ou plainte à ce sujet de la part des consommateurs en Belgique ou au Luxembourg.

Les canettes et les bouteilles en verre consignées portant d'autres codes de production, ainsi que le reste de nos boissons en Belgique et au Luxembourg, y compris les bouteilles en PET, les brik packs et les fontaines à boissons (telles que les post-mix et les cartouches) ne sont pas concernés par ce rappel.

**Qu'est-ce que cela signifie pour vous en tant que client ? En Belgique veuillez prendre les mesures 1-8, pour le Luxembourg 6-8.**

Dès à présent, nous vous demandons de prendre les mesures suivantes :

1. **Bloquez** tous les produits concernés dans votre stock, si vous ne l'avez pas déjà fait.
2. **Retirez** tous les produits concernés de la vente (y compris dans les frigos et les distributeurs automatiques de boissons).
3. **Informez** vos propres clients ou points de vente qu'ils doivent retirer tous les produits concernés de la vente (y compris dans les frigos et les distributeurs automatiques de boissons).
4. **Reprenez** les produits concernés auprès de vos clients ou points de vente.
5. **Informez** vos clients ou vos points de vente en leur transmettant ce courrier.
6. Si vous avez vendu des produits à des consommateurs pour leur consommation à la maison (par exemple dans des supermarchés ou des drink centers), **informez-les** du rappel en accrochant l'affiche en pièce-jointe dans votre point de vente pendant une période de deux semaines.
7. **Publiez** les informations de l'affiche en pièce-jointe sur votre **webshop** (si vous en avez un).
8. **Informez** votre représentant CEP que **les mesures susmentionnées ont été prises**.

## Comment identifier les produits concernés dont les codes de production vont de 328 GE à 338 GE (inclus)?

Pour les canettes : en dessous

Pour les bouteilles en verre consignées : sur l'étiquette



### Consommateurs

Les consommateurs qui ont acheté les produits concernés (canettes et bouteilles en verre consignées) portant les codes de production 328 GE à 338 GE (inclus) peuvent les rapporter au magasin où ils ont été achetés et se faire rembourser, même sans présenter la preuve d'achat. Cette mesure est valable jusqu'à la date de péremption du produit.

Pour les points de vente : tous les produits concernés doivent être repris et remboursés aux consommateurs. Vous recevrez plus d'informations de votre représentant CCEP habituel sur la manière dont CCEP vous indemniserait pour les remboursements aux consommateurs et pour le stock de produits concernés que vous devez retourner.

### En pratique

Nous vous demandons de contacter votre représentant CCEP habituel pour confirmer le blocage et le fait que vous ayez informé vos clients, planifié le retour des produits rappelés et commandé de nouveaux produits.

Nous nous excusons sincèrement pour ce désagrément et vous remercions d'avance pour votre compréhension et votre coopération. Si vous avez des questions suite à ce courrier, veuillez contacter votre représentant CCEP habituel.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées,

L'équipe Customer Service Center, Coca-Cola Europacific Partners Belgium et Luxembourg

## SCHREIBEN AN DIE KUNDEN: RÜCKRUF

### THEMA:

### Rückruf durch Coca-Cola Europacific Partners Belgium & Luxembourg (CCEP):

Sehr geehrter Kunde,

In Absprache mit der Föderalagentur für die Sicherheit der Nahrungsmittelkette (FASNK) und der luxemburgischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (ALVA) rufen wir eine Reihe von Produkten zurück, deren Chloratgehalt über der gesetzlich festgelegten Norm liegt. Die Analyse unabhängiger Experten kommt zu dem Schluss, dass das Risiko für die Verbraucher sehr gering ist.

Der **Rückruf betrifft Dosen und wiederbefüllbare Glasflaschen mit den Herstellungscodes 328 GE bis 338 GE** (alle Geschmacksrichtungen inklusive der zuckerfreien Varianten von Coca-Cola, Sprite, Fanta, Fuze Tea, Minute Maid, Nalu, Royal Bliss und Tropic). Für Coca-Cola Europacific Partners hat die Qualität und Sicherheit seiner Produkte oberste Priorität. Wir haben bisher keine Bedenken oder Beschwerden von Verbrauchern in Belgien und Luxemburg dazu erhalten.

Dosen und wiederbefüllbare Glasflaschen mit anderen Produktionscodes sowie der Rest unserer Getränke in Belgien und Luxemburg, einschließlich PET-Flaschen, Kartonverpackungen und Zapflösungen (wie Post-Mix und Kartuschen) sind von diesem Rückruf **nicht** betroffen.

**Was bedeutet das für Sie als Kunde? In Belgien beachten Sie bitte die Maßnahmen von Punkt 1 bis 8 und in Luxemburg die Maßnahmen von Punkt 6 bis 8.**

Im Einzelnen bitten wir Sie ab sofort, die folgenden Schritte zu unternehmen:

1. **Sperren Sie** alle betroffenen Produkte in Ihrem Bestand, sofern Sie dies nicht bereits getan haben.
2. **Entfernen Sie** alle betroffenen Produkte aus dem Verkauf (auch in Kühlschränken und Getränkeautomaten).
3. **Informieren** Sie Ihre eigenen Kunden oder Verkaufsstellen, damit sie alle betroffenen Produkte aus dem Verkauf nehmen (auch in Kühlboxen und Verkaufsautomaten).
4. **Nehmen Sie** betroffene **Produkte** von Ihren Kunden oder Verkaufsstellen **zurück**.
5. **Informieren** Sie Ihre Kunden oder Verkaufsstellen, indem Sie ihnen diese E-Mail weiterleiten.
6. Wenn Sie an Verbraucher für den Heimgebrauch verkauft haben (z. B. Einzelhandelsgeschäfte, Getränkezentren), **informieren Sie** Ihre Verbraucher über den Rückruf, indem Sie das beiliegende Poster für einen Zeitraum von zwei Wochen an Ihrer Verkaufsstelle aufhängen.
7. **Veröffentlichen Sie** diese Informationen in Ihrem **Webshop** (falls vorhanden).
8. **Informieren** Sie Ihren CCEP-Vertreter, dass **die oben genannten Maßnahmen ergriffen wurden**.

**Wie können Sie betroffene Produkte mit den Produktionscodes 328 GE bis 338 GE identifizieren?**

Für die Dosen:

Für die Glasflaschen:



## Verbraucher

Verbraucher, die betroffene Produkte (Dosen und wiederbefüllbare Glasflaschen) mit den Herstellungscodes 328 GE bis 338 GE gekauft haben, können diese in der Verkaufsstelle zurückgeben und erhalten ihr Geld zurück, auch ohne Vorlage des Kaufbelegs. Dies gilt bis zum Ablauf des Verfallsdatums des Produkts.

Für Verkaufsstellen: Alle betroffenen Produkte müssen zurückgegeben und den Verbrauchern erstattet werden. Sie erhalten von Ihrem CCEP-Vertreter weitere Informationen darüber, wie CCEP Ihnen die erstatteten Kosten für die Verbraucher erstatten wird, sowie über den Bestand der betroffenen Produkte, die Sie zurückgeben.

## Umsetzung

Wir möchten Sie bitten, sich mit Ihrem gewohnten Ansprechpartner bei Coca-Cola Europacific Partners in Verbindung zu setzen, um die Sperrung der betroffenen Ware und die Konsumenteninformation über den Rückruf der betroffenen Produkte zu bestätigen und um neue Produkte zu bestellen.

Wir entschuldigen uns aufrichtig für diese Unannehmlichkeiten und danken Ihnen im Voraus für Ihr Verständnis und Ihre Mitarbeit. Sollten Sie nach dieser Mitteilung noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren üblichen CCEP-Vertreter.

Mit freundlichen Grüßen,

Das Team des Kundendienstzentrums, Coca-Cola Europacific Partners Belgium und Luxembourg