

RUTINE FOR REKLAMASJON OG RETUR DAGLIGVARE

Distribuert januar 2015

1. Innledning

Denne rutinen beskriver retur- og reklamasjonsprosedyren i ASKO.

Rutinen gjelder for avvikstyper som transportskadet vare, feilplukk/manko, holdbarhetsavvik, feillevert og feilbestilt vare. For temperaturavvik på varer levert av ASKO gjelder egne rutiner, se **ASKO Leveringsvilkår**.

2. Reklamasjonsfrist

Reklamasjonsfristen er innen utløpet av første påfølgende virkedag etter at varen er mottatt.

3. Melding av reklamasjon

For å sikre en korrekt og hurtig behandling av reklamasjoner er det viktig at reklamasjonen inneholder fullstendig informasjon. Dette er en forutsetning for reklamasjonsbehandling hos ASKO. Reklamasjonsskjema skal alltid fylles ut, og reklamasjonsskjema finner du ved å logge inn med brukernavn/passord på www.asko-netthandel.no. Dersom du ikke er asko-netthandelbruker, finnes et tilsvarende skjema på forsiden.

4. Behandling av reklamasjon

Du vil motta en kvittering fra ASKO på e-post med ditt saksnummer. Dersom du ikke mottar kvittering må du ta kontakt med ASKO Kundeservice. Reklamasjoner skal være ferdig behandlet hos ASKO innen to virkedager etter mottatt skjema. Dersom saken ikke lar seg løse innen fristen, vil du bli informert via e-post.

5. Retningslinjer

Det er ikke returrett på feilbestilte varer. Det er kundens ansvar å sjekke ASKOs ordrebekreftelse for å oppdage ev. feilbestilt vare/antall. Hvis feil oppdages, korriger ordren eller kontakt ASKO Kundeservice før bestillingsfristen utløper. All vareretur meldes til ASKO på ordinært vis, og skal vurderes/godkjennes av ASKO før varen sendes tilbake. Varer som returneres uten forhåndsgodkjennelse blir ikke kreditert. Det finnes egne retningslinjer og rutiner for varegruppene ukurant tobakk og legemidler, se www.asko-netthandel.no for mer informasjon.

6. Oppgjør av reklamasjoner

Kreditering av reklamasjon uten fysisk vareretur skjer når reklamasjonen er godkjent hos ASKO. For reklamasjoner med fysisk vareretur vil kreditering skje når varen er ankommet og godkjent hos ASKO.

7. Returkompensasjon

Returkompensasjon er en fast godtgjørelse som gjelder for alle varer/leverandører på årsbonusgivende varer fra ASKO. Returkompensasjon dekker alle avvik på produkter som ikke kan vise til serie- eller produksjonsfeil hos leverandør. Returkompensasjonen dekker ikke skade på produkter som er påført under transport. Det er avtalt egen sats for returkompensasjon på alle årsbonusgivende varer fra ASKO tilsvarende 0,06 %.

I tillegg er det avtalt egen sats for returkompensasjon enkelte leverandører:

Tine, Fiskemannen, Folkets, Gilde, Joh.Johannson Kaffe og Mills. Se eget dokument som beskriver returkompenasjon. Retur/kreditering aksepteres ikke på disse avvikene.