

RUTINE FOR REKLAMASJON OG RETUR

Ukurant tobakk

Distribuert januar 2015

Denne rutinen beskriver retur- og reklamasjonsprosedyren for ukurant tobakk. Ukurante tobakksvarer (= ikke salgbare varer). Ukurante tobakksvarer har like høy verdi som kurante varer, og må få oppfølging deretter. Generelt gjelder at leverandørene skal godkjenne all retur av ukurans.

Kunder som får oppfølging av representant fra leverandør, dvs. godkjenning hos kunde

Rutiner i butikk:

- Leverandørens representant har med seg returskjema og returposer
- Returskjema fylles ut, og butikk og representant signerer "Pakkseddel" legges sammen med varene i returposen som forsegles
- Leverandørens representant beholder eksemplar "konsulent"
- Kunden beholder "Kunde-" og "Transportør/lager" eksemplarene
- Returskjema nr", "Grossist-/ Returlager", "Godkjent av representant" og "Dato" påføres returposens forside

Videre transport / behandling hos ASKO og leverandør:

- Returposen sendes med ASKOs sjåfør til ASKO sitt regionslager
- Sjåføren signerer for overtakelse av returpose og beholder "Transportør/lager"
- Eksemplaret. Kunden beholder sitt eksemplar
- Sjåføren leverer returpose og "Transportør/lager" eksemplaret på ASKOs regionslager
- Lageret signerer for mottak av returposen på "Transportør/lager" eksemplaret
- Regionslageret krediterer kunden på grunnlag av "Transportør/lager" eksemplaret
- Regionslageret oppbevarer returposen og videresender til leverandør i samlet retursending m/fraktbrev fra ASKO
- Leverandør mottar forsendelsen og krediterer ASKO-selskapet ut fra godkjent "Pakkseddel"

Kunder som ikke får oppfølging av representant fra leverandør, dvs. godkjenning hos ASKO

Rutiner i butikk:

- Kunden rekvirerer returskjema fra ASKO Kundeservice
- ASKO Kundeservice fyller inn kundens navn, kundenummer og navn på ASKO selskap. Sjøfører tar med seg skjema til kunde.
- Kunden fyller ut returskjema og signerer
- Returen pakkes i egnet eske / pose som kunde har tilgjengelig
- Sjøføren signerer for overtakelse av posen / esken på samme skjema som kunden har fylt ut
- Kunden beholder sitt eksemplar og sjøføren tar med seg de tre andre eksemplarene

Videre transport / behandling hos ASKO og leverandør:

- Sjøføren leverer returen og de tre eksemplarene av returskjema på ASKOs regionslager
- Regionslageret signerer for mottak av returen
- Representant fra leverandør godkjenner den enkelte returforsendelse i samarbeid med regionslageret.
- Ved avvik korrigeres de tre eksemplarene av returskjemaet og kunden informeres
- Leverandørens representant signerer og beholder sitt eksemplar
- Leverandørens representant pakker godkjente returvarer og "Pakkseddel" i medbrakte returpose, og forseglar denne. "Returskjema nr", "Grossist-/ Returlager", "Godkjent av konsulent" og "Dato" påføres returposens forside. "Transportør/lager" eksemplaret overleveres til regionslageret, som krediterer kunden

Regionslageret frakter eventuelle ikke-godkjente returvarer tilbake til kunden. Regionslageret oppbevarer returposen og videresender til leverandør i samlet retursending m/fraktbrev fra ASKO. Leverandør mottar forsendelsen og krediterer ASKO-selskapet ut fra godkjent "Pakkseddel"

MERK: Denne rutinen er til revidering ila 2015.