

Informasjon

ASKO



11.12.2020

Endringer i ASKO returkompensasjon f.o.m 1. januar 2021

ASKO jobber hele tiden med å forenkle hverdagen til butikk og i verdikjeden. En ny reklamasjonsløsning skal forenkle hele reklamasjonsprosessen. Løsningen er klar til test på nyåret med planlagt lansering for alle butikker fra mars.

Som et ledd i arbeidet med ny reklamasjonsløsning vil det bli endringer i rutinen for returkompensasjon. Dette gjøres for å forenkle reklamasjonsprosessen for alle parter og tydeliggjøre rutinen. Under følger en beskrivelse av endringene. Endringene er forankret med profilhusene i NorgesGruppen og trer i kraft f.o.m 1. januar 2021.

F-pak= Forbrukerforpakning

D-pak= Detaljistforpakning

Returkompensasjonen dekker alle avvik på F-pak

Returkompensasjon dekker alle avvik på F-pak som ikke kan vise til serie- eller produksjonsfeil hos leverandør. Returkompensasjonen dekker også skadet vare og transportskade.

Godtgjørelsen øker

ASKO øker satsen for returkompensasjon fra 0,06% til 0,07%. Satsen for returkompensasjon regnes av butikkens årsbonusgivende kjøp fra ASKO.

Unntak

Returkompensasjonen dekker reklamasjoner på alle avvik på F-pak, men følgende fire unntak gjelder:

1. Varer med kvalitetsavvik fra Norfersk, Sjømathuset og fersk melk fra Q-Meieriene
Butikker skal fortsatt reklamere på varer i F-pak fra Norfersk, Sjømathuset og Q-Meieriene ved kvalitetsavvik, som for eksempel misfarget kjøttdeig eller ødelagt kork på melkekartong.
2. Minimumspris pr. F-pak
Dersom det er feil/mangel på en F-pak som har en D-pris på kr 200 eller høyere, kan butikkene sende inn reklamasjon på denne.
3. Skade på hel- eller halvpall
Ved større skade på helpall (12 D-pak eller flere) eller halvpall (6 D-pak eller flere) vil det fortsatt være mulig å reklamere på skadet forbrukerforpakning (F-pak). Fotodokumentasjon av skadet pall er obligatorisk. Reklamasjon uten foto vil bli avvist.



NorgesGruppen

Informasjon

ASKO



4. Skade på display/pall med eget EPD

Ved større skade på displayløsning/palleløsninger med eget EPD-nummer, vil skade på minimum 15 F-pak gi mulighet for reklamasjon. Fotodokumentasjon er obligatorisk. Reklamasjon uten foto vil bli avvist.

Presisering av produkter/leverandører som ikke dekkes av returkompensasjon

I ny rutine er det også presisert at avvik på produkter fra Finsbråten skal håndteres direkte med leverandør. Produkter fra First Price (F-pak) dekkes ikke av returkompensasjon, og det er heller ikke reklamasjonsrett på disse avvikene. Dette er ikke en endring, men håndtering av avvik på disse produktene har vært ulikt praktisert.

Med vennlig hilsen

Guro Vadheim
ASKO NORGE AS

Vedlegg: Returkompensasjon ASKO oppdatert med endringer kommunisert desember 2020

