

SPØRSMÅL OG SVAR

1. Gjelder det alle priser og tilbud (tilbud, kampanjer, personlige tilbud, etc.)?

Lavprisløfte gjelder ordinære priser, og nasjonale kampanjer på identiske og sammenlignbare varer hos lavpriskonkurrentene. Det gjelder ikke lokale kampanjer, butikkåpningskampanjer, partivare, jubileumspris, flerkjøpskampanjer, datovarer og tilbud som er medlemsbetingede eller personlige (for eksempel Æ-kampanjer eller trippel Trumf).

2. Hva menes med identisk vare?

- Identiske varer er av samme type med samme kvalitet og pakningsstørrelse
- Leverandørers merkevarer har samme navn (f.eks. Tine Lettmelk 1L)
- For kjedenes egne merkevarer (EMV) gjelder direkte sammenliknbare varer av samme type, kvalitet og pakningsstørrelse (f.eks. First Price 400g kyllingkjøttdeig og X-tra kyllingkjøttdeig 400g)
- Se EMV-sammenligningsoversikt
- Vi gjør ikke omregninger til kilopris, literpris eller stykkpris i kassen.

3. Hvordan skiller vårt konsept seg fra Kiwi sitt lavprisløfte?

Lavprisløfte i Extra er et kundevendt løfte, som gir kunden en fordel hvis Extra, mot formodning, ikke er minst like billig som våre lavpriskonkurrenter. Hos Kiwi får ikke kundene eventuell prisforskjell i avslag når Kiwi er dyrere enn Extra.

4. Hvordan fungerer Lavprisløfte under handel?

Kunde viser lavere pris hos konkurrent i kassa, får da dobbelt mellomlegg som avslag på produktet.

- Eks. en pizza koster 50kr hos oss og 40kr på Rema. Mellomlegg er 10kr, kunde får avslag på dobbelt mellomlegg 20kr. Kunden betaler 30kr.
- Avslag ved prissammenligning må skje innenfor samme uke (eks priser i Extra i uke 7 kan sammenlignes med priser hos konkurrent i uke 7).
- Det er maks utbetaling per handel på 500kr.

5. Hvordan fungerer Lavprisløfte ved tilbakebetaling?

Kunde har kjøpt vare hos oss og finner lavere pris hos konkurrent. Kunden skal da få dobbelt mellomlegg som kontanter i retur.

- Eks: Kunden har kjøpt en pizza hos oss til 50kr. Ser at Rema selger denne til 40kr. Kommer til kassen med kvittering. Mellomlegget er 10kr, kunden får dobbelt mellomlegg i retur 20kr. Slås inn retur i kassa og kunden får 20kr i kontanter. Hvis kunden har med varen, slå inn retur. Hvis kunden kun har med kvittering, hent tilsvarende vare i butikken og slå inn retur (NB kunden skal ikke ha med seg den nye varen, kun kontantutbetalingen).
- For beskrivelse med bilder se Kassarutinen for Lavprisløfte.

6. Hvem kontakter jeg når jeg er i tvil?

Dersom du er i tvil om omstendighetene når en kunde ønsker å benytte Lavprisløfte, så kan du kontakte butikksjef eller leder. Du kan også rådføre deg med øvrige kollegaer. Det viktigste er at kunden får en så god opplevelse som mulig, og vi betaler heller ut én utbetaling for mye, enn én for lite.

7. Hva hvis kunden ikke har med seg gyldig dokumentasjon?

Kunden bør kunne dokumentere at en vare er billigere et annet sted, og vi skal alltid spørre etter slik dokumentasjon slik at kunden husker på å ta bilde / ta med kundeavis neste gang vedkommende ønsker å bruke Lavprisløfte.

Hvis kunden er overbevist om at vedkommende har rett på prisforskjellen x2 uten korrekt dokumentasjon, så handler det om å skape det gode, rause kundemøtet og forsøke å imøtekomme så godt som mulig. Her må vi bruke skjønn - hvis kunden insisterer på større beløp, eller gjentatte handler, så kreves dokumentasjon. Er det små beløp og kunde framstår som troverdig og med gode hensikter, så skal vi være rause i bruken av Lavprisløfte.

