



Home > Mijn Werk > Handboeken

Handboeken

Handboeken Wijzigingen Werkwijze

Zoek op hele woorden (exact)

Handboeken Verkoopafhandeling Service verlenen LAPG



Laagste Actie Prijs Garantie (LAPG)

AHW 14 03 10

Wie	(A)SM, Ondernemer, Teamleider Verkoopafhandeling, Caissière	
Wanneer	M.i.v. 4 januari 2010	
Hulpmiddel	LAPG Klanten leaflet (pdf) Vraag en antwoord ah.nl (pdf)	

WIE	WAT
(A)SM / Ondernemer / Teamleider Verkoopafhandeling	<p>Inleiding De Laagste Actieprijsgarantie (LAPG) geeft de klant de zekerheid dat een A-merk product uit de AH Bonusfolder in die actieperiode in geen enkele andere folder goedkoper aangeboden wordt. De Laagste Actieprijsgarantie op A-merk artikelen wordt sinds januari 2009 gegeven. De LAPG is herkenbaar aan de rode portemonnee met 'Laagste Actieprijsgarantie'. Deze portemonnee staat bij A-merk producten in de AH Bonusfolder én ah.nl en geldt alleen voor deze producten met LAPG portemonnee. Op maandag en dinsdag wordt via Winkelweb / AH Plaza zo vroeg mogelijk bekend gemaakt of er actieprijzen uit de AH Bonus centraal worden aangepast en welke regionale verschillen er zijn.</p> <p>Voorwaarden Hieronder staan de voorwaarden van LAPG. Deze zijn ook te vinden op ah.nl en in de bijlage Klanten leaflet (zie link bovenaan) zijn de voorwaarden in een pdf-bestand gezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Mochten klanten vragen om deze voorwaarden, print deze dan vanuit het pdf-bestand. <p>Wat is de Laagste Actieprijsgarantie bij Albert Heijn?</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De Laagste Actieprijsgarantie is elke week van toepassing op alle A-merkacties in de actuele Bonusfolder en is te herkennen aan de rode portemonnee met 'Laagste Actieprijsgarantie'. <p>Waarop is de Laagste Actieprijsgarantie van toepassing?</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De Laagste Actieprijsgarantie geldt alleen gedurende onze actieperiode. Het recht op eventuele teruggave van het aankoopbedrag en het gratis appeltaartje geldt t/m de maandag na de actieperiode. De prijs, die op uw AH-kassabon is aangegeven is bepalend voor de constatering of u recht heeft op teruggave van het aankoopbedrag en het gratis appeltaartje. Indien de prijs op uw AH-kassabon al de aangepaste en laagste actieprijs is, vervallen deze rechten. ■ De Laagste Actieprijsgarantie geldt alleen voor volledig identieke producten (merk, verpakking, inhoud, smaak, etc.) ■ De Laagste Actieprijsgarantie geldt ten opzichte van alle supermarkten, slijterijen, drogisterijen, Blokkers en Marskramers in dezelfde vestigingsplaats als uw Albert Heijn.

Wat zijn de uitsluitingen?

- De garantie geldt niet voor de overige A-merkaanbiedingen die u wel in onze winkel, maar niet in de actuele Bonusfolder vindt.
- Alle acties in combinatie met andere waardemiddelen, zoals bijvoorbeeld coupons, Airmiles, Rocks', stickers en sparen met korting/premiums, zijn uitgesloten van de Laagste Actieprijsgarantie.
- Andersoortige winkels dan hierboven beschreven, zoals bijvoorbeeld weekmarkten, zelfbedieningsgroothandels, bouwmarkten en winkels waar restpartijen worden opgeruimd, zijn uitgesloten.

Wat gebeurt er als u toch een lagere actieprijs in een andere folder tegenkomt?

- Heeft u een actieproduct bij ons gekocht en ziet u ditzelfde actieproduct tegen een lagere actieprijs in een folder van een andere winkel in dezelfde vestigingsplaats als uw Albert Heijn in een overlappende actieperiode? Dan krijgt u, op vertoon van uw AH-kassabon met de actieprijs én de originele papieren folder van een andere winkel bij onze servicebalie het aankoopbedrag terug en een appeltaartje cadeau in ruil voor een gestempelde coupon. Krantenadvertenties en prints van online folders worden niet geaccepteerd.
- Teruggave van het aankoopbedrag geldt voor maximaal 1 actieartikel per klant per dag per actie. Per klant wordt per dag ook maximaal 1 appeltaartje cadeau gegeven. Indien u meerdere zelfde actieproducten heeft gekocht, maar de actieprijs is inmiddels door ons aangepast, kunt u na een eerste teruggave, waarbij uw kassabon van een stempel wordt voorzien, in de daaropvolgende dagen geen volgende teruggave voor de overige actieproducten claimen.
- Teruggave van het aankoopbedrag geldt voor maximaal 1 actieartikel per klant per dag per actie. Onder 'actie' wordt verstaan één afgebeelde actie in de Bonusfolder, bijvoorbeeld 'alle Dubbelfriss'. Is Dubbelfriss bij de concurrent goedkoper, dan krijgt de klant per dag maximaal 1 pak Dubbelfriss vergoed.
- Zijn er echter twee acties met frisdrank, die als twee aparte acties in de Bonusfolder afgebeeld staan ('Alle Coca Cola' en 'Alle Roosvicee') dan geldt dit als twee acties. Zijn zowel de Coca Cola als de Roosvicee bij de concurrent goedkoper, dan krijgt de klant per dag maximaal 1 fles Coca Cola en 1 fles Roosvicee vergoed.
- De vergoeding geldt voor alle actieartikelen die een klant van die actie koopt. Een '2+1' actie geldt als drie actieartikelen. Teruggave voor het aankoopbedrag geldt ook hier voor maximaal 1 actieartikel per klant per dag per actie. Bijvoorbeeld: Ariel is met een 2+1 actie in de Bonus en de totale actieprijs voor drie flessen Ariel is € 7,50. De klant krijgt 1 fles wasmiddel tegen de actieprijs vergoed. De klant krijgt het totale actiebedrag € 7,50 gedeeld door 3, dus € 2,50 vergoed.
- Indien een klant meerdere zelfde actieproducten heeft gekocht, maar de actieprijs is inmiddels door AH aangepast, kan de klant na teruggave, waarbij de kassabon van een stempel wordt voorzien, niet in de daaropvolgende dagen voor de overige actieproducten van die actie claimen.
- Is de actieprijs de daaropvolgende dagen echter nog niet door AH aangepast, dan kan de klant na teruggave, ook al is de kassabon van een stempel voorzien, wél voor de overige gekochte actieproducten van die actie claimen.
- Voor alcoholhoudende dranken geldt dat op grond van de Nederlandse wet- en regelgeving tot maximaal de helft van de normale verkoopprijs (dus zonder korting) vergoed wordt.
- Albert Heijn bv behoudt zich het recht voor om de actievoorwaarden tussentijds te wijzigen.

Coupons

De coupons voor het gratis appeltaartje kunnen worden nabesteld via Winkelweb of AH Plaza / Formulieren / Bestelformulier Permanente Promotiematerialen (onder Winkelmaterialen divers).

De coupons vertegenwoordigen een waarde van € 3,99.

- Bewaar ze in de kluis en behandel ze bij inleg in de counterkassa als een service artikel.

- Ingeleverde coupons moeten ongeldig gemaakt worden en dertien weken worden gearhiveerd in de winkel (net zoals dat gebeurt bij spaaractie kaarten).

Communicatiemiddelen aanpassen n.a.v bericht over prijsaanpassingen

Naast de prijsaanpassingen in de systemen is het ook erg belangrijk dat de prijzen op de communicatiemiddelen aangepast worden. Zo laat Albert Heijn zien dat ze haar belofte nakomt en ervoor zorgt dat je A-merk acties nergens anders goedkoper kan kopen. Door de prijzen te wijzigen wordt dit ook zichtbaar voor de klant.

- Pas met rode stift n.a.v. het winkelbericht de actieprijzen aan op alle actiekaarten, raamposters en overige middelen waar de actieprijzen op staat.
- Hang de LAPG vlaggetjes en portemonnetjes voor 2nd placing op de juiste plek. Deze wijzigen iedere week.

Bij de counter

Een klant meldt bij de counter dat bij een andere winkel de actieprijzen van een actieproduct in de AH Bonusfolder lager is. Daarbij overhandigt de klant de AH kassabon met daarop het aangeschafte product én de originele papieren folder uit een overlappende actieperiode van een andere winkel.

- Controleer de prijs en datum op de AH kassabon. Het product moet zijn gekocht in de actieperiode van de AH Bonusfolder waarin het met LAPG staat vermeld. De klant mag zich tot en met één dag na de actieperiode melden.
- Controleer de actielooptijd van de folder van de andere winkel en de prijs van het daarin genoemde artikel.
- Kijk ook goed of het echt een identiek artikel is (merk, verpakking, inhoud, smaak e.d.). Een verpakking van 4 flessen is niet hetzelfde als een actie met 4 losse flessen.
- Zet, indien aan alle actievoorwaarden is voldaan, het filiaalstempel op de bon van de klant.
- Toets het aankoopbedrag in en toets op [Kassacorrectie].
Let op
Bedragen van kassacorrecties worden getoond in KC8 en worden door de (A)SM gecontroleerd.
- Geef vervolgens het gehele aankoopbedrag terug en overhandig een coupon, voorzien van een filiaal stempel, voor een gratis appeltaartje.
- Let op
- Teruggave van het aankoopbedrag geldt voor maximaal 1 actieartikel per klant per dag per actie. Daarnaast geldt er een maximum van 1 appeltaartje per dag per klant, ongeacht de hoeveelheid gekochte actieartikelen.
- Zet ook op de coupon de filiaalstempel. De coupon is echter in alle winkels geldig.

Hoe ga je om met een klant die teruggave van een LAPG product claimt?

Wees altijd vriendelijk en professioneel tegen de klant. De klant heeft ons gewezen op een scherpere actieprijzen. Als de klant aan alle voorwaarden voldoet, heeft hij het volste recht op teruggave. Ook bij twijfel moet de discussie voorkomen worden en kan je het beste overgaan tot vergoeding van het aankoopbedrag. Alleen als je zeker bent dat de actieprijzen bij een concurrent niet hoger is, leg dit dan zo helder mogelijk uit en wees altijd beleefd in de klantafhandeling.

Bij de kassa

- Met de gestempelde coupon kan de klant in de winkel een vers afgebakken appeltaartje halen.
- Scan het appeltaartje, eventueel samen met de overige boodschappen.
- Scan, na het subtotaal de coupon.
Kijk wel eerst of de coupon is voorzien van een filiaalstempel. Hierna wordt de prijs van het appeltaartje gecorrigeerd op de kassabon. Op het kassadisplay verschijnt de melding 'APPELTAARTJE'.
- Maak de coupon ongeldig en berg deze op in de geldtas.
- Berg de coupon later op in het 13 wekelijks archief.

Teamleider
Verkoopafhandeling /
Caissière

Let op

Mocht je winkel niet beschikken over een Bake Off afdeling, dan geldt de coupon als reguliere kortingscoupon met een waarde van € 3,99.