

# AVANOS

FÅ PASIENTER  
TILBAKE TIL DET SOM ER  
VIKTIG

INNOVASJON HVER DAG

# KUNDESERVICE- VEILEDNING

## Avanos Medical

[www.avanos.no](http://www.avanos.no)

**For kunder i Norge**

## Innholdsfortegnelse

Avanos Medical Europe .....	3
Kontaktpersoner hos Avanos Medical.....	3
Kundeservice (primært kontaktpunkt) .....	3
Bedriftsledelse .....	3
Kredittkontroll .....	4
Partnere innen kvalitet .....	4
Bestilling og levering fra Avanos.....	5
Innkjøpsordrer .....	5
Holdbarhet.....	5
Måleenhet for bestillinger (UoM).....	5
Ordrestatus .....	5
Leveringstider .....	6
Aksept ved levering .....	6
Avvik ved levering.....	6
Problemer med produktkvalitet .....	6
Returer .....	7
Fakturaavvik.....	7
Betaling .....	7
Produktets artikkel-ID og artikkelnavn .....	7

# AVANOS

## Avanos Medical Europe

Avanos er en medisinsk utstørsprodusent som fokuserer på å levere klinisk overlegne og banebrytende løsninger som vil hjelpe pasienter å komme tilbake til det som er viktig.

Avanos har hovedkvarter i Alpharetta i Georgia i USA og jobber iherdig for å imøtekomme noen av dagens viktigste helsebehov. Dette inkluderer å tilby en viktig livlinje for ernæring til pasienter fra sykehus til hjem, og å redusere bruken av opioider samtidig som pasientene får hjelp i overgangen fra operasjon til restitusjon.

Avanos utvikler, produserer og markedsfører anerkjente merkevarer globalt og har ledende markedsposisjoner i flere kategorier på tvers av porteføljen.

## Kontaktpersoner hos Avanos Medical

### Kundeservice (primært kontaktpunkt)

Henvendelser om bestillinger, leveringer, priser, produktdokumentasjon, prøver eller generell informasjon om virksomheten Avanos Medical kan rettes til vårt kundeserviceteam.

Du kan nå oss på telefon eller e-post:

Tlf: +32 2 700 68 51

E-post: [Customerservice.nordics@avanos.com](mailto:Customerservice.nordics@avanos.com)

Kundeserviceteamet er tilgjengelig:

- Mandag fra 08:00 til 16:30 CET
- Tirsdag–fredag fra 08:30 til 16:30 CET

### Bedriftsledelse

Vi har salgsrepresentanter du kan kontakte for alle kliniske og produktrelaterte spørsmål. De står klare til å hjelpe deg med å "få pasientene tilbake til det som er viktig".

Din partner:

Key Account Manager Norge: Pia Eliasson

Tlf: +46 730 46 89 37

E-post: [pia.eliasson@avanos.com](mailto:pia.eliasson@avanos.com)

## Kontaktpersoner (forts.)

### Kredittkontroll

Når det gjelder spørsmål om fakturaer, status på åpne fakturaer og innsending av betalingsmeldinger, er medlemmene av finanstjenesteteamet glade for å bistå.

Du kan nå oss på telefon eller e-post:

Tlf: +32 2 711 27 49

E-post: [cfs.export@avanos.com](mailto:cfs.export@avanos.com)

### Partnere innen kvalitet

Spørsmål og henvendelser knyttet til registrering av produktklager i Europa og Midtøsten kan rettes til vårt team for etterlevelse og kvalitetskontroll:

E-post: [piq.emea@avanos.com](mailto:piq.emea@avanos.com)

## Bestilling og levering fra Avanos

### Innkjøpsordrer

Avanos Medical tilbyr en rekke bestillingsmetoder. Innkjøpsordrer kan sendes via e-post eller faks til:

E-post: [customerservice.nordics@avanos.com](mailto:customerservice.nordics@avanos.com)

Faks: +32 2 7112691

Ta kontakt med kundeserviceteamet for å få tilgang til Avanos Medical-kundeserviceportalen.

Hvis du foretrekker å sende innkjøpsordrene via EDI, ber vi deg sende en kort oppsummering av det du trenger til kundeserviceteamet, så vil de sørge for at riktig Avanos-representant tar kontakt med deg.

Hvis du ikke har en pris for et spesifikt produkt, ber vi deg ta kontakt med salgsrepresentanten før du legger inn en innkjøpsordre.

### Holdbarhet

Vi vil fortsette å sørge for at alle varer som forlater vårt lager, har minst seks (6) måneders holdbarhet.

### Måleenhet for bestillinger (UoM)

Måleenhetene som brukes i bestillinger, bør alltid være esker eller enheter for å optimalisere logistikkflyten.

### Ordrestatus

Når du legger inn en bestilling, mottar du en ordrebekreftelse via e-post. Ta kontakt med kundeserviceteamet dersom du har flere spørsmål.

## Bestilling og levering fra Avanos (forts.)

### Leveringstider

Destinasjon	Tjenestnivå	Tidsfrist for bestilling	Lager (plukk og pakk)	Levering med økonomitjeneste	Total leveringstid
Norge	Standard økonomitjeneste	før 14:00 CET	24 timer	72–120 timer	3–5 dager (146 timer)
	Ekspress-tjeneste (kun nødstilfeller)			24-48 timer	2 dager (48–72 timer)

Forespørsler om hastelevering må tas opp med kundeservice før kl. 10:00, og dette kan kun innvilges dersom egnet transportløsning er tilgjengelig.

### Aksept ved levering

Hvis du ser skadede varer ved ankomst, må du sørge for å angi dette på den håndholdte enheten før du signerer for leveringen.

### Avvik ved levering

Hvis en levering ikke oppfyller forventningene dine, ber vi deg om å informere kundeserviceteamet vårt innen tre (3) dager etter mottak av varene. Inkluder følgeseddelen eller innkjøpsordrenummeret. Kundeserviceteamet vil sørge for å finne en rask løsning.

Det kan være noen forstyrrelser ettersom Avanos sender til Danmark for første gang. Vi takker for tålmodigheten dersom dette skulle skje. Alle anstrengelser vil bli gjort for å sikre at du mottar produktene dine i tide.

### Problemer med produktkvalitet

Hvis du har et problem med et av produktene våre eller ønsker å komme med en kommentar eller et forslag, kan du ta kontakt med kvalitetsavdelingen ved å sende en e-post til: [piq.emea@avanos.com](mailto:piq.emea@avanos.com).

Vi anbefaler at du fører en oversikt over partinummeret til alle produkter som brukes under en prosedyre. Dette partinummeret må oppgis ved alle klager på produktkvalitet, slik at vi kan foreta en grundig undersøkelse.

## Bestilling og levering fra Avanos (forts.)

### Returer

Hvis du oppdager skader på emballasjen ved levering, eller på produktene under utpakking av eskene, ber vi deg ta kontakt med kundeserviceteamet for å avtale returforsendelse og mulig erstatning.

Avanos Medical vil organisere henting av varene, siden det kun kan utstedes en kreditnota dersom produktene hentes av vårt transportselskap.

Hvis returen skyldes en Avanos Medical-feil, vil varene hentes for vår regning. Hvis returen derimot skyldes en kundefeil, trekkes transportkostnadene fra kreditnotaen.

Produkter kan returneres til Avanos Medical hvis alle følgende betingelser er oppfylt:

- produktet er i salgbare stand (uåpnet, rent, uskadet, osv.)
- produktkoden er ikke foreldet
- det er mindre enn tre (3) måneder siden fakturadato

Avanos Medical godtar kun returer som er organisert av vårt kundeserviceteam.

Hvis du finner skader eller andre problemer med produktene våre under bruk, ber vi deg ta kontakt med vår kvalitetsavdeling. Mer informasjon finnes i avsnittet om problemer med produktkvalitet ovenfor.

### Fakturaavvik

Ved fakturaavvik må du informere finanstjenesteteamet innen 10 dager etter mottak av fakturaen, med henvisning til følgeseddelen eller innkjøpsordrenummeret. Finanstjenesteteamet vårt vil sørge for at saken løses raskt.

Avanos jobber med å utstede fakturaer via PEPPOL innen en måned. Inntil da utstedes fakturaer som PDF-filer.

### Betaling

Finanstjenesteteamet hjelper deg gjerne med spørsmål om betaling eller kopier av fakturaer. Se side 4 for kontaktinformasjon.

### Produktets artikkel-ID og artikkelnavn