

# Příručka

## pro expedici nábytku Rauch

### **Obsah**

### **strana**

1. Všeobecné pokyny	2
2. Personální nasazení	3
3. Vozidla + nástavby pro převoz nábytku	4
4. Převzetí přepravní trasy u firmy Rauch	5–7
5. Průběh přepravní trasy	8–9
6. Doprovodné dokumenty k vaší přepravní trase	10–15
7. Dodací list	16
8. Informace firmě Rauch při poruchách	17–18
9. Dodání k zákazníkovi	19–20
10. Stručné informace o našem vyřízení reklamace	21
11. Zpracování vrácení zboží	22
12. Informace pro řidiče	23–24

# 1. Všeobecné pokyny

Následující vysvětlivky jsou doprovodnou příručkou pro vaši přepravní trasu, poskytnou vám pokyny k vaší praktické práci.

Samozřejmě zde nelze vše podrobně popsat, vždy se vyskytnou nepředvídatelné a neplánované problémy.

Ty pak vyžadují vaše osobní nasazení.

Pokud zavoláte, poskytneme vám v případě potřeby pomoc při řešení aktuálních problémů během vaší přepravní trasy.

**Veďte prosím na vědomí informace z aktuálních podnětů přiložené ke složkám přepravních tras!**

**Když jste na cestě pro firmu RAUCH, myslete vždy na to:**

- Jezdíte pro firmu RAUCH, vaše kvalita je naše kvalita.
- Jste důležitým spojovacím článkem mezi námi a našimi zákazníky.
- Přepravujete nový nábytek – manipulujte s ním tak, jako by byl určen pro váš vlastní byt.

## 2. Personální nasazení

Předpokládáme, že jste byli seznámeni s průběhem našich přepravních tras a s našimi průvodními doklady prostřednictvím školení ve firmě RAUCH.

\*\*\*\*\*

Každý kmenový řidič firmy RAUCH obdrží od své spedice razítko se jménem:

Zpracoval  
pan Novák  
spedice xxxxxxxx

**Tímto razítkem se jménem je třeba opatřit všechny doklady, které se během přepravní trasy zpracovávají.**

dodací listy, ruční dodací listy pro zákazníky / pro firmu Rauch  
doklady o vrácení pro zákazníka / pro firmu Rauch  
ostatní doklady, které se týkají zákazníků nebo přepravní trasy  
a vracejí se firmě Rauch.

\*\*\*\*\*

Naší podmínkou je, aby alespoň jeden řidič posádky vozidla byl vyškolen resp. zaučen firmou Rauch nebo měl dlouholeté zkušenosti s expedicí našeho nábytku.

Tento řidič obdrží „kartu řidiče“ s následujícími informacemi:

- certifikát o expedici
- bezpečnostní zaškolení pro přepravy nábytku podle BGV D29 pro aktuální kalendářní rok
- jméno řidiče
- spedice

**Předpisy zní, že náš nábytek vykládají  
u našich zákazníků 2 muži.  
(výjimkou je Anglie, Francie, východní Evropa)**

## 3. Vozidla + nástavby pro převoz nábytku

### 3.1 Vnější vzhled

Vždy očekáváme bezvadný technický a vizuální stav vašich vozidel a výměnných nástaveb určených k nakládce, které se odstavují v areálu firmy RAUCH.

### 3.2. Vybavení výměnné nástavby

- 75 balicích dek na každou výměnnou nástavbu, řádně a s přehledem složených.
- 20 zadních balicích stěn na každý kontejner pro zajištění řad nákladu
- 1 uzavírací tyč nebo napínací ráčny pro zajištění nákladu směrem dozadu a pro jízdu mezi jednotlivými zákazníky.
- dostatečné množství kotvicích popruhů pro zajištění nákladu např. při vracení zboží.
- hladké boční stěny, bez přečnívajících dílů
- vyplněný seznam vybavení (počet balicích dek, zadních balicích stěn a styroporu)
  - > seznam vybavení je zapotřebí ve trojím vyhotovení (1 exemplář obdrží řidič, 2 exempláře se položí na prázdný kontejner)

Každý řidič nese odpovědnost za kompletní a řádné vybavení výměnné skříňové nástavby odstavené k nakládce.

### 3.3. Rozměry skříně, ochrana proti vlhkosti, vnitřní obložení

Výška portálu a vnitřní výška skříně musí souvisle činit min. 2,50 m.

Skříň musí být utěsněná vůči stříkající vodě a dešti.

Pro zajištění nákladu bez poškození jsou nutné

hladké boční stěny, bez přečnívajících dílů.

Zjištěné závady **ihned** hlase své dispozici a vozovému parku.

## 4. Převzetí přepravní trasy u firmy Rauch

### 4.1. **Kterou přepravní trasu převezmete?**

Číslo přepravní trasy nebo dodací oblast zjistíte od disponenta své spedice.

### 4.2. **Personál firmy RAUCH pro překládku**

můžete v případě nesrovnalostí dostihnout telefonicky. Aktuální mobilní čísla jsou uvedena na "černé desce" v prostorách pro řidiče. Zaměstnanci Rauch pracují ve směnném provozu. Od našeho personálu obdržíte pokyn, na které místo máte odstavit prázdnou skříň.

### 4.3. **Odstavení výměnné skříňové nástavby**

Zkontrolujte, zda jsou vaše odstavené skříňové nástavby technicky a vizuálně v pořádku.

### 4.4. **Nezapomeňte prosím na zajištění opěrnými nohami**

Velmi důležité pro bezpečnost personálu a materiálu

### 4.5. **Zkontrolujte úplnost vybavení**

odstavených skříňových návěsů podle popisu pod bodem 3.2.

---

**Vaší povinností je odstavovat jen řádně a správně vybavené skříňové návěsy !!!**

---

Některé spedice uložily v našem areálu skříňové návěsy s materiálem pro dovybavení. Pokud je to zapotřebí, doplňte vybavení svého skříňového návěsu.

### 4.6. **Uzamkněte skříňový návěs pro další nakládku,**

když přivážíte zpět nábytek, který bude expedován později, resp. i když se jedná o poškození vodou. Učiňte tak i tehdy, když dostanete příslušný pokyn od firmy Rauch resp. svého disponenta. Uzamknout se musí i poškozené skříňové návěsy s velkým množstvím polystyrenových bloků a s dalším vybavovacím materiálem. K tomu účelu se ve složce přepravní trasy nacházejí doklady, které se musí umístit vpředu na skříňový návěs a uložit do „odkládací schránky na doklady“.

- 4.7. Složku přepravní trasy s doklady pro vaši přepravní trasu**  
naleznete v přihrádce vaší spedice v prostorách pro řidiče v budově našeho vozového parku.
- 4.8. Potvrzení vrácení skříňového návěsu**  
musíte nahlásit online na počítači připraveném v prostorách pro řidiče.  
Postup je vysvětlen na dotykové obrazovce počítače (stojí hned vedle).
- 4.9. Potvrzení převzetí přepravní trasy**  
se provádí rovněž online po potvrzení prázdných skříňových návěsů.
- 4.10. Stanoviště naložených skříňových návěsů:**  
V areálu našeho vozového parku v závodě 3.
- 4.11. Nákladní listy**  
jsou v naloženém skříňovém návěsu vaší přepravní trasy.
- 4.12. V každém případě zkontrolujte,**  
zda jste pro svoji přepravní trasu převzali správný skříňový návěs. Toto můžete ověřit podle nákladního listu a vizuální kontrolou nákladu (číslo nákladního listu je také uvedeno na etiketách na obalech).

***Kontrolní seznam před odjezdem:***

- Byly vrácené skříňové návěsy řádně odstaveny, odhlášeny, zajištěny a případně uzamčeny pro další nakládku?**
- Jsou skříňové návěsy vybaveny podle předpisů?**
- Bylo potvrzeno převzetí přepravní trasy?**
- Jsou k dispozici nákladní listy?**
- Zkontrolovali jste, zda jste převzali správný skříňový návěs?**

***Vše OK – šťastnou jízdu !!!***

- 4.13. Převzetí přepravy resp. přepravní trasy**

přepravní trasy, které opouštějí vozový park Rauch, přebírají řidiči na připraveném terminálu PC.

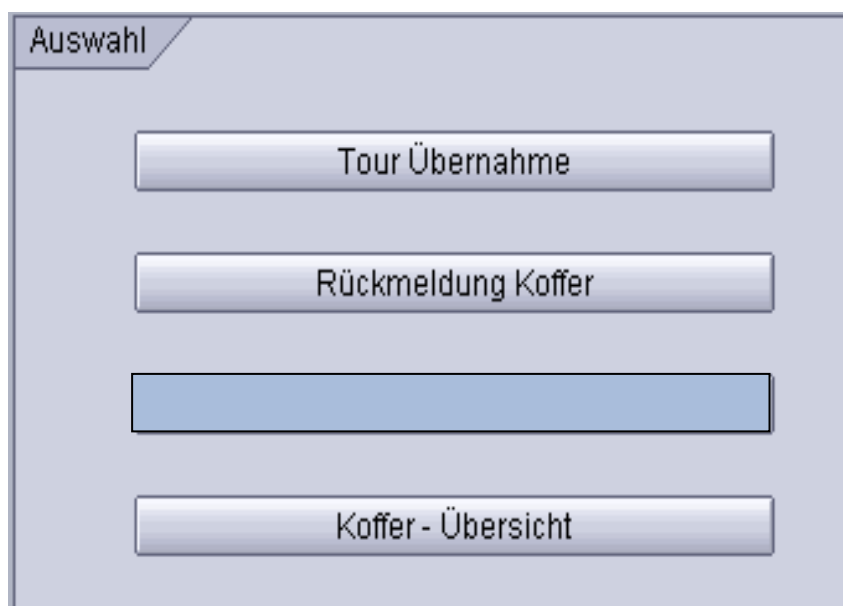
Každá spedice k tomu má heslo, které musí řidič zadat.

Rovněž při návratu z přepravní trasy musí řidič na PC terminálu odhlásit kontejner a nahlásit příp. zvláštní události.

Řidič musí nutně vždy potvrdit vrácení kontejneru a převzetí přepravní trasy.

Přesný popis resp. příručka pro spedici/řidiče ohledně postupu je vyvěšena na PC terminálu v oblasti vozového parku resp. je k dispozici vedle na dotykové obrazovce PC.

Pro logistiku firmy Rauch jsou naprosto nezbytné takto získané informace o stavu vozového parku kontejnerů, kontejnerech v oběhu resp. kontejnerech naložených a připravených k odběru, ale také o rychlosti obratu kontejnerů.



## 5. Průběh přepravní trasy

### 5.1. Plán přepravní trasy a pořadí vykládky

Plánovaný průběh přepravní trasy je uveden v "listu řidiče", který je vložen ve vaší složce přepravní trasy.

V normálním případě je třeba dodržet zadané pořadí vykládky.

- Výjimky:
- před velkým zákazníkem je naložena jedna nebo několik menších objednávek které lze doručit.  
Výhoda pro vás: Tyto dodávky můžete v případě potřeby upřednostnit.
  - změna pořadí, pokud má smysl kvůli času příjmu zboží zákazníka (polední přestávky apod.) a je možné "doručení" balíků.

### 5.2. Zvláštnosti u nakládek v našich závodech 1+3

Vzhledem k našim 2 nakládacím místům nelze zabránit tomu, aby se nábytek pro jednoho zákazníka nakládal jak do skříňové dodávky, tak i do skříňového přívěsu.

Pokud by bylo zapotřebí, abyste balíky odstavili ke straně za účelem kompletního vyložení, dostanete od nás k tomu pokyn na našich nákladních listech



### 5.3. Časové zpoždění na přepravní trase

Pokud nelze přepravní trasu dokončit podle plánu nebo nelze dodržet avizované dodací termíny, hlase to neodkladně svému disponentovi nebo oddělení realizace dodávek firmy RAUCH.

Oddělení realizace dodávek Rauch **musí** neodkladně získat informace, když se předpokládá, že nebude možné přepravní trasu kompletně vyložit nebo je nejistý plánovaný začátek následující přepravní trasy.

### 5.4. Telefonické dotazy u firmy RAUCH

Uvádějte prosím vždy  
**číslo přepravy**  
(osmimístné číslo).

Jméno a telefonní provolba  
příslušného referenta/ky  
je uvedeno na dodacích papírech.



für Rauch

rauch

Seite 1 von 1  
Telefon: 0049(09375)81-0  
pack's

Rauch Möbelwerke GmbH D-97893 Freudenberg

Mömax Lager (SE/8Z)  
Amsterdamstr. 5  
97424 Schweinfurt

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

#### Lieferschein

Kundennummer: L589631

Ihre Ansprechpartner:  
Frau Gerhardt, Tel: 1047, Fax: 770  
Frau Hofmann, Tel: 258, Fax: 782

Auftraggeber:  
LN-Möbelhandels/Schweinf.  
GmbH  
Mergentheimer Str. 59  
97084 Würzburg

Lieferschein 88241971 vom 21.07.2010

Ihre Bestellung vom 31.05.2010 Komm. SEM9LZ-1 Wahler

Werk 0003 Transportnr. 1081034 Ladefolge 0003 Abf.Datum 21.07.2010 Ladeliste 25598

Pos.Nr.	Menge	ME	Modell-Artikelnummer	Packstücke	Gewicht
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

Dotazy, které se týkají průběhu přepravní trasy, by měly prováděny přes disponenta vaší spedice, aby mohla odtamtud probíhat koordinace s firmou Rauch.

## 6. Doprovodné dokumenty k vaší přepravní trase

Na následujících stránkách jsou uvedeny důležité informace o významu, použití a manipulaci s papíry pro vaši přepravní trasu.

### ***Jednotlivě jsou popsány:***

- nákladní listy
- list řidiče / přepravní trasy
- dodací listy Rauch / zákazník
- přehled přepravních dokladů
- žluté zprávy o přepravní trase

### ***a formuláře pro zvláštní případ potřeby:***

- " protokol o čekacích dobách u zákazníka"
- " vracení nového nábytku "
- „ žlutá chybová etiketa “
- „ důležité upozornění pro úředníka zákaznického servisu“

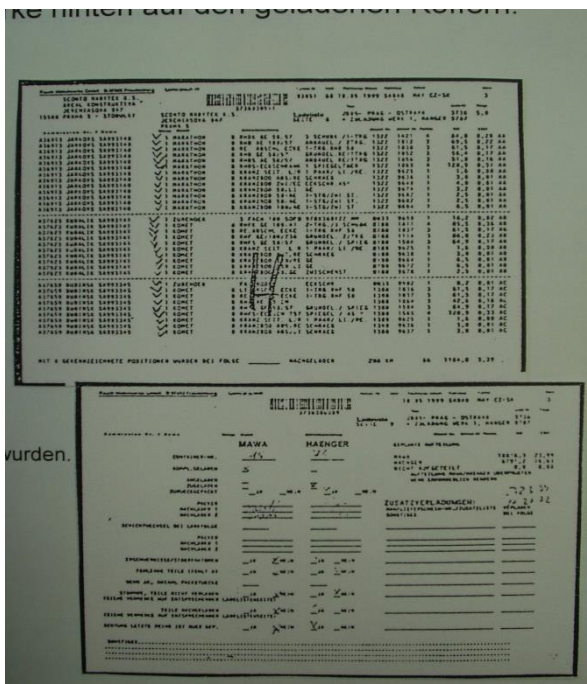
### **6.1. Nákladní list**

## Důležitý "nástroj" pro vyložení u zákazníka. Nákladní listy obou závodů naleznete vzadu na naložených nástavbách.

Jsou zde uvedeny všechny informace:

- rozložení nákladu ve skříňové dodávce a přívěsu
- dodací množství jednotlivých zákazníků
- souhrn objednávek zákazníků
- počet balíků od jednoho artiklu
- ostatní množství, jako CBM, balíky, hmotnosti
- informace, zda některé součásti nebo objednávky nebyly naloženy nebo byly naloženy následně

Všimněte si prosím poznámek personálu nakládky, např.: chybí "A" = není vyrobeno a nenakládá se kvůli chybějícímu materiálu nebo stornováno zákazníkem – nenakládat.



V případě chybějících částí / nenaložených balíků nebo nábytku od vás očekáváme, že firmě Rauch vrátíte kompletní nákladní list s dodacími listy.

**Velmi důležité při zpracování dodacích papírů:**

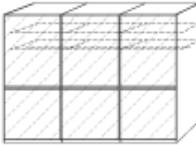


**Přenešte prosím poznámky personálu nakládky  
na příslušný dodací list Rauch.**

## 6.2. Spojení NÁKLADNÍHO LISTU s etiketou na balíku:

Informace pro správnou přípravu zboží k odběru při vyložení:

přídavná identifikace  
pomocí kombinace písmen  
( malá písmena = závod 1  
velká písmena = závod 3 )

rozlišení artiklů v rámci  
jedné objednávky pomocí pořadového  
čísła v rámečku na etiketě

 <p>Gewicht: 1,5 von 292,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = *M* B3000 X H2230 X T890</p>		<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">66</div> 90    Fertigung: 12.07.2010 ar 4    Werk 0001 <b>25430</b> 56784
		10 von 10 <b>Altro-B/Weiβgl.</b> A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE <b>Wenge-maron</b>
<b>Paket 10 / 10</b>		Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari
01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜRE LINKS - 100 SCHS 07. TÜRE RECHTS - 100 SCHS 08. TÜRE MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE		Tour 1080988    Kunde 98201 Auftrag 9749887 / 100 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">01 / 0002</span>
1x5K08903  4 047054 795540		

Údaj názvu nebo čísla objednávky.

## 6.3. List řidiče (ve složce vaší přepravní trasy)

List vaší přepravní trasy se všemi důležitými informacemi k přepravní trase. Očekáváme, že provedete požadovaná doplnění:

Všeobecné informace musíte kompletně vyplnit **ke každé přepravní trase**.

Údaje slouží firmě Rauch jako důležité informace k ujeté přepravní trase a jako podklad pro plánování budoucích přepravní tras.

Poznamenejte změny adres, nové adresy nebo změněné dodací podmínky.

### Informace k zákazníkům

- otevírací doby
- telefonní čísla, jsou-li známa
- zda je dodávka avizována
- informace o vzdálenosti k dalšímu zákazníkovi v km
- informace o tom, jaké množství bylo naloženo do skříňové dodávky/přívěsu ( závod 1 + 3 )

The form consists of several sections:

- Top Section:** General information and customer details, including fields for name, address, and contact information.
- Middle Section:** A section for customer-specific notes and changes, with a red arrow pointing to it from the text 'Poznamenejte změny adres, nové adresy nebo změněné dodací podmínky.'
- Bottom Section:** A table with columns for customer name, location, and quantity. A red arrow points to it from the text 'Informace k zákazníkům'.

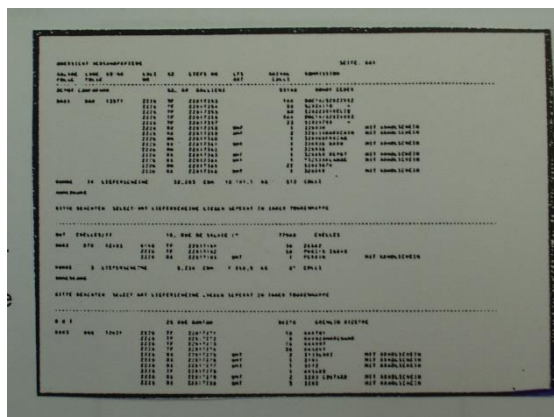
## Naléhavě vás prosíme:

**Na list řidiče poznamenejte důležité informace nebo změny údajů o zákaznících (časy při ijetí zboží atd.), abychom je mohli uložit do našeho elektronického zpracování dat a zohlednit je při plánování pozdějších přepravní tras.**

**Usnadní to práci i vám !!!**

## 6.4. Přehled přepravních dokladů

Pomocí tohoto seznamu můžete při dodávce zkontrolovat, zda jste z oddělení příjmu zboží obdrželi zpět všechny papíry. Tento kontrolní výtisk jsme zavedli poté, co často chyběly dodací listy, přestože zboží bylo v pořádku dodáno. Pro vaši jistotu: Pečlivě zkontrolujte, zda jste obdrželi podepsaný doklad o doručení všech vašich dodávek, a vraťte nám jej podepsaný s dodacími listy.



## 6.5. Zprávy z přepravní trasy

Na tento formulář poznamenejte zvláštní události nebo obtíže, ke kterým došlo během jízdy, v průběhu přepravní trasy, čekací doby, vykládky nebo jiné události.

Zprávy z přepravní trasy slouží vedení vaší firmy a dispozici, stejně jako odpovědným místům a oddělením firmy Rauch pro informaci a případně k zavedení příslušných opatření pro zlepšení.

Jsou určité události, jejichž příčina je známá, ale které nelze v krátkodobém horizontu napravit. Můžete si být jisti, že každou zprávu bereme velmi vážně a hledáme možná řešení, která vám usnadní práci.

**Přitom byste si měli vždy uvědomit:  
Pokud neoznámíte poruchu nebo negativní událost, všichni zúčastnění předpokládají, že vše bylo naplánováno a zpracováno správně.**

## 6.6 Vracení nového nábytku

Tento formulář používejte, když nábytek naložený pro vaši přepravní trasu bude přepravovat zpět firmě Rauch (odmítnutí přijetí, kompletně nedokončené přepravní trasy, atd.)  
Horní část formuláře umístěte na dobře viditelné místo na skříni, spodní díl s uvedením spedice, jména řidiče, čísla skříně a přepravy vložte do „odkládací schránky na doklady“ včetně přepravních dokladů a nákladního listu.

**Wechselbrücke / Auflieger gesperrt**

Container bitte bis zur Klärung stehen lassen !

Zutreffendes bitte ankreuzen ( X )

Neumöbel

Retouren (Menge > 1 cbm)

Styroporklötze (Menge > 10 Stück)

Packdecken / Rückwände (Lager-/Ausstattungs-Container)

leere Ladungsträger ( "rauch-Paletten" )

**Achtung !!! Bitte bei Tourenrückmeldung Container sperren !!!**

---

Bitte hier ablesen und den letzten Abschnitt mit den Lieferscheinen / Ladetoken in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenstopptraum legen.

**Angaben bei Neumöbel und Retouren !**

Transport-Nr. : \_\_\_\_\_

Spedition : \_\_\_\_\_

Container-Nr. : \_\_\_\_\_

Fahrer : \_\_\_\_\_



## 7. Dodací list

Ve složce vaší přepravní trasy jsou veškeré dodací listy pro vaši přepravní trasu. Všechny dodací listy zpravidla odevzdáte při příjmu zboží zákazníkům.

- vyhotovení pro zákazníka s nápisem **ZÁKAZNÍK** zůstane zákazníkovi pro jeho další zpracování.
- vyhotovení s nápisem **RAUCH** se odevzdá firmě Rauch. Na tomto vyhotovení zákazník potvrdí, že obdržel zboží:
  - s uvedením data
  - a podpisem (příp. vstupním razítkem)
- příp. jsou nutná zvláštní potvrzení řidiče pro speciální artikly jako např. osvětlovací sady, zvláštní příslušenství, atd.

**Pozor !** : Někteří zákazníci dostávají od firmy Rauch poštou/mailem „předběžné dodací listy“.  
Tyto slouží k avizování dodávky a zkrácení čekacích dob.

V každém případě zkontrolujte, zda získané dodací listy mají potvrzení o příjmu (datum a podpis) zákazníka.

**Dodací list je nejdůležitějším dokladem  
o vámi provedené dodávce.  
Správné, jasné a srozumitelné poznámky zabrání dotazům, rozdílům,  
zpožděním při vyřizování  
reklamací nebo placení faktury a šetří náklady a nepříjemnosti.  
Každý dodací list s nápisem „Pro Rauch“  
se musí vrátit firmě Rauch!**



## 8. Informace při poruchách

### 8.1. Chybějící části – poznámky na dodacím listu

Používejte žlutou „chybovou etiketu“

Zásadně platí:

Na dodací list pro zákazníka se musí uvést stejné poznámky jako na dodací list pro firmu RAUCH.

The image shows a yellow form titled 'Störung bei Anlieferung' (Delivery Problem). It is a checklist for reporting various issues. The form is divided into several sections:

- Fehlteile (Ladefläche zurück an Rauch) kompl. Komm. fehlt Einzelteil fehlt**:
  - 50 nicht verladen lt. Ladefläche
  - 51 nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefläche
  - 52 nicht lt. Ladefläche
  - 53 falsch verladen / Ladefolge
  - 54 fehlt aus sonstigen Gründen
- Annahmeverweigerung** Rückprache mit \_\_\_\_\_ von Rauch
- Beschädigungen**:
  - 55 Verladefehler  nicht zurück austauschen  zurück kompl. Komm.  zurück Einzelteil
  - 52 Transportschaden
  - 53 Wasserschaden
- Rücknahmevermerk:**

At the bottom, there are fields for 'mit Tour-Nr.', 'Koffer-Nr.', 'Spedition', 'Datum', and 'Unterschrift Fahrer'. A note at the bottom says 'Zusatzvermerke bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen'.

**Dílčí dodávky a/nebo chybějící části jsou zapsány na nákladním listu Rauch**

Ručně přepište poznámky na nákladním listu na dodací třeba dodací list/ chybovou etiketu Rauch.

např.: „chybí „A“ podle nákladního listu“  
„nenaloženo podle nákl. listu“  
Vraťte nákladní list s poznámkami o chybějící dodávce zpět firmě Rauch

**Dílčí dodávky a/nebo chybějící části nejsou zapsány na nákladním listu Rauch**

Na dodací listy/chybovou etiketu napište, která část nebo který artikl chybí a je ho následně dodat a připište poznámku „není poznamenáno na nákladním listu“

Vraťte nákladní list s poznámkami o chybějící dodávce zpět firmě Rauch

**Přesně poznamenejte, které balení, která část nebo který artikl chybí nebo je poškozený. Abychom zkrátili dobu vyřízení reklamace, žádáme vás nebo požádáte příjemce zboží, aby okamžitě dodací list odfaxoval odpovědnému úředníkovi RAUCH.**

## 8.2. Poškození – poznámky na dodacím listu

Závady rozpoznatelné na balících se musí oznámit zákazníkovi. Z toho vyplývající odmítnutí přijetí musí být telefonicky oznámeno příslušnému oddělení firmy Rauch.

Na dodací listy poznamenejte druh a důvod poškození a nechte je potvrdit zákazníkem a požádejte ho, aby tento dodací list odfaxoval odpovědnému úředníkovi zákaznického servisu RAUCH. **Aby se zabránilo zdvojení poznámek, označte prosím dodací list po odeslání faxem zelenou etiketou „DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ“.**

U vráceného zboží použijte žlutou „chybovou etiketu“.

## 8.3. Ostatní odmítnutí přijetí zákazníkem

**Nezávisle, jaký důvod zákazník uvede, je v každém případě zapotřebí okamžitá telefonická konzultace s naším příslušným oddělením zpracování prodeje.**

Když je jisté, že zákazník může zboží vrátit, poznamenejte to přímo na dodací list nebo na žlutou „chybovou etiketu“:

Zpět po dohodě s ..... (zpracovatel/ka)  
vozidlo ..... naloženo na skříň č. ....  
Datum  
**razítko se jménem**

Uvedte prosím přesně, jaký nábytek byl vrácen.

## 9. Dodání k zákazníkovi

### 9.1. Vyložení/kompletování všeobecně

Dbejte pokynů skladového personálu.

Vyložení resp. kompletování by mělo být provedeno podle nákladního listu. Na nákladním listu naleznete všechny informace, které potřebujete ke kontrole úplnosti dodávky.

Pokud by došlo ke sporům se zaměstnanci skladu, přistupte prosím věcně k námitkám zákazníka. Pokud je to nutné, obraťte se na své dispoziční oddělení nebo tým pro řízení provozu Rauch, abyste objasnili sporné problémy.

**Nikdo zatím nevyhrál spor se zákazníkem!**



SPRÁVNĚ

ŠPATNĚ

**Zabezpečení balíků na zákaznických pojízdných kontejnerech je obzvláště důležitou součástí procesu dodávky. Součásti zabalené do kartonů buď umístěte k vnějším stranám k trubkovým stojanům a zajistěte pojistnými třmeny nebo pro ochranu použijte další pěnové trubky nebo podobný materiál. Pokud není k dispozici žádný ochranný materiál, vyžádejte si ho od skladového personálu.**

## **9.2. Vstupní kontrola zákazníkem**

Skladové systémy a organizace skladů našich zákazníků jsou velmi rozdílné. Umístěte balíky do skladu nebo na přepravní vozíky přehledně s etiketami tak, aby zákazník mohl bez problémů provést vstupní kontrolu.

## **9.3. Vlastní vyložení / vlastní kontrola řidičem**

Tento způsob předání zboží, bez vstupní kontroly zboží zákazníkem, se praktikuje u některých velkých zákazníků.

Tento proces vyžaduje absolutní vzájemnou důvěru a zvláštní pozornost je třeba věnovat úplnosti a nepoškozenosti dílů.

## 10. Stručná informace o našem zpracování reklamací

Hlavním cílem je vyhnout se reklamacím, protože každá reklamační rozzlobí naše zákazníky a způsobí nezanedbatelné náklady

Za poškozené díly nebo za díly reklamované našimi zákazníky budou po ověření reklamační dodány bezplatně nové díly nebo díly podle kalkulace.

Zákazník je obvykle požádán, aby vadné díly vrátil výměnou. V případě podřadných nebo málo hodnotných reklamovaných dílů se také vrácení promine, ale zákazník má vždy právo na vrácení.

Naprostou prioritou je doručit reklamované zboží zákazníkovi bez problémů a co nejrychleji. Může se také stát, že kvůli vyměněnému dílu musíte provést samostatnou cestu k zákazníkovi. V každém případě řešte tuto samostatnou reklamační dodávku přednostně, protože zákazník očekává rychlé zpracování.

### **Pozor !!!**

**Opakované reklamační jsou na nákladních listech označeny zvlášť. Zde je nutná zvláštní péče a včasné dodání.**

Poškozené díly stojící u zákazníků jsou vždy připomínkou reklamační u společnosti RAUCH. Vezměte součásti zpět a postupujte podle pokynů k vyzvednutí, které mohou být zvlášť přiloženy k vašim papírům.

Dodatečně naplánovaný sběr bude naplánován pouze v případě, že zákazník buď nemá nevyřízené objednávky u Rauch, nebo pokud se jedná o datum vyzvednutí určené zákazníkem.

## 11. Zpracování vrácení zboží

Zboží smíte ze zásady od zákazníka převzít jen tehdy, když

- **zákazník k němu má návratku RAUCH**
- **k vašim papírům je přiložen pokyn k vyzvednutí**
- **odesilatelé (OTTO apod.) vystavili návratky**
- **jde o zákazníka s výjimkou, která je vám známa.**

Pokud zákazník požaduje, abyste přijali vrácené zboží mimo tyto předpisy, musíte se nejprve obrátit s dotazem na odpovědný zákaznický servis RAUCH (tel. číslo je uvedeno na vašich dodacích papírech).

Vrácené části nábytku budou podle možností distribuovány na výrobní linky a znovu použity. Odpovídající zacházení a dobrý obal (použití balicích dek) pro zpětnou přepravu je podmínkou pro toto opětovné použití.

Naložte vrácený nábytek tak, aby bylo možné v továrně bez problémů provést kontrolu úplnosti.

## ***Informace pro řidiče***

*Abyste omezili poškození při přepravě, resp. zlepšili kvalitu přepravy, je vaší povinností dodržovat následující opatření:*

***Zajistěte prosím náklad navíc pomocí upínacích popruhů před odjezdem i na cestách od zákazníka k zákazníkovi.***

***Zajistěte náklad před  
odjezdem i na cestách  
od zákazníka k zákazníkovi,  
navíc upínacími popruhy***

## ***Pozor speciální provedení***

*Tato objednávka byla vyrobena  
podle speciálních údajů  
zákazníka.*

***V případě odmítnutí převzetí  
je nezbytně nutná domluva s  
firmou Rauch.***

**Odpovědný:**



*Zpracovatel vytištěný  
na dodacím listu*