

Leitfaden

für die Auslieferung von Rauch - Möbeln

<i>Inhaltsverzeichnis</i>	<i>Seite</i>
1. Allgemeine Hinweise	2
2. Personaleinsatz	3
3. Fahrzeuge + Möbelkoffer	4
4. Tourenübernahme bei Rauch	5 - 7
5. Tourenablauf	8 - 9
6. Begleitpapiere zu Ihrer Tour	10 - 15
7. Der Lieferschein	16
8. Informationen an Rauch bei Störungen	17 - 18
9. Anlieferung beim Kunden	19 - 20
10. Kurzinfo über unsere Reklamationsabwicklung	21
11. Retourenabwicklung	22
12. Fahrerinformation	23 - 24

1. Allgemeine Hinweise

Die nachfolgenden Ausführungen sind ein Leitfaden für den Tourenablauf, sie geben Ihnen Hinweise für Ihre praktische Arbeit.

Selbstverständlich kann hier nicht alles bis ins Detail beschrieben werden, unvorhersehbare und nicht planbare Probleme wird es immer geben. Diese fordern dann Ihren persönlichen Einsatz.

Bei Anruf geben wir Ihnen im Bedarfsfall Hilfestellung zur Lösung aktueller Probleme während des Tourenablaufs.

Beachten Sie die aus aktuellen Anlässen den Tourenmappen beigelegten Informationen!

Denken Sie immer daran, wenn Sie für RAUCH unterwegs sind:

- Sie fahren für RAUCH, Ihre Qualität ist unsere Qualität.
- Sie sind ein wichtiges Bindeglied zwischen uns und unseren Kunden.
- Sie transportieren Neumöbel - behandeln Sie diese so, als wären sie für Ihre eigene Wohnung bestimmt.

2. Personaleinsatz

Wir gehen davon aus, daß Sie mit der Abwicklung unserer Touren und unserer Tourenpapiere durch eine Schulung im Hause RAUCH vertraut gemacht wurden.

Jeder RAUCH-Stammfahrer erhält von seiner Spedition einen Namenstempel:

Bearbeitet durch
Herr Mustermann
Spedition xxxxxxxx

Dieser Namenstempel ist auf allen Belegen anzubringen, die während der Tour bearbeitet werden.

Lieferscheine, Handlieferscheine für Kunden / für Rauch
Retourenscheine für Kunden / für Rauch
sonstige Papiere, die kunden- oder tourenbezogen an Rauch zurückgegeben werden.

Es ist unsere Bedingung, dass mindestens einer Fahrer der Fahrzeugbesatzung von Rauch geschult, bzw. eingewiesen wurde oder langjährige Erfahrung mit der Auslieferung unserer Möbel hat.

Dieser Fahrer erhält eine „*Fahrerkarte*“ mit folgenden Informationen:

- Auslieferzertifikat
- Sicherheitsunterweisung für Möbelspeditionen nach BGV D29 für das aktuelle Kalenderjahr
- Fahrername
- Spedition

**Die Vorgabe ist, daß unsere Möbel mit 2 Mann bei unseren Kunden ausgeladen werden.
(Ausnahme England, Frankreich, Osteuropa)**

3. Fahrzeuge + Möbelkoffer

3.1 Äußeres Erscheinungsbild

Wir erwarten jederzeit einen einwandfreien technischen und optischen Zustand Ihrer Fahrzeuge und der zur Beladung auf dem RAUCH-Firmengelände abgestellten Wechselkoffer.

3.2 Ausstattung der Wechselkoffer

- 75 Packdecken je Wechselbrücke, ordentlich und nachzählbar gefaltet.
- 20 Packrückwände je Container zur Sicherung der Ladereihen
- 1 Absperrstange oder Spannratschen zur Ladungssicherung nach hinten und bei der Fahrt von Kunde zu Kunde.
- ausreichend Zurrgurte zur Ladungssicherung z.B. bei Retourenrückführung.
- glatte Seitenwände, ohne vorstehende Teile
- ein ausgefüllter Ausstattungszettel (Anzahl Packdecken, Packrückwände und Styropor)
 - > der Ausstattungszettel ist in dreifacher Ausfertigung (1 Exemplar behält der Fahrer, 2 Exemplare werden auf den leeren Container gelegt)

Jeder Fahrer trägt Verantwortung für die komplette und ordentliche Ausstattung der zur Beladung abgestellten Wechselkoffer.

3.3 Maße der Koffer, Schutz gegen Nässe, Innenverkleidung

Die Portal- und Innenhöhe der Koffer muß durchgehend mind. 2,50 m betragen. Der Koffer muß dicht sein gegen Spritz- und Regenwasser. Glatte Seitenwände, ohne vorstehende Teile, sind für einen beschädigungsfreien Transport unabdingbar. Melden Sie erkennbare Mängel **sofort** an Ihre Disposition und den Fuhrpark .

4. Tourenübernahme bei Rauch

4.1. **Welche Tour übernehmen Sie?**

Die Nummer der Tour oder das Liefergebiet erfahren Sie von der Disposition Ihrer Spedition.

4.2. **Das RAUCH-Umkofferpersonal**

können Sie bei Unstimmigkeiten telefonisch erreichen. Die aktuelle Handy-Nr. stehen am "Schwarzen Brett" im Fahrerraum. Die Rauch-Mitarbeiter arbeiten im Schichtbetrieb. Von unserem Personal erhalten Sie Anweisung, an welchen Ort die Leerkoffer abzustellen sind.

4.3. **Abstellen der Wechselkoffer**

Prüfen Sie ob die von Ihnen abgestellten Koffer technisch und optisch in Ordnung sind.

4.4 **Sicherung der Stützbeine bitte nicht vergessen**

Sehr wichtig für die Sicherheit von Personal und Material

4.5. **Prüfen Sie die Vollständigkeit der Ausstattung**

der abgestellten Koffer wie unter Pos. 3.2. angegeben.

Es ist Ihre Pflicht, nur ordnungsgemäße und richtig ausgestattete Koffer abzustellen !!!

Einige Speditionen haben Koffer mit Nachrüstmaterial auf unserem Gelände deponiert. Falls erforderlich, ergänzen Sie die Ausstattung der Koffer.

4.6. **Sperren Sie den Koffer für eine weitere Beladung,**

wenn Sie Möbel zurückbringen, die für eine spätere Auslieferung benötigt werden, bzw. auch wenn es sich um Wasserschäden handelt. Ebenso wenn Sie von Rauch bzw. Ihrer Disposition eine entsprechende Anweisung hierzu erhalten. Auch beschädigte und mit Großmengen an Styroporklötzen, Ausstattungsmaterial bestückte Koffer müssen gesperrt werden. Hierzu befinden sich Papiere in der Tourenmappe, die am vorne am Koffer angebracht und im „Lieferwesen-Ablage Kasten“ gelegt werden müssen.

4.7. **Tourenmappe mit den Papieren für Ihre Tour**

finden Sie im Fach Ihrer Spedition im Fahrerraum unseres Fuhrparkgebäudes.

- 4.8. Rückmeldung der zurückgebrachten Koffer**
muss von Ihnen online an dem im Fahrerraum bereitstehenden Computer erfolgen.
Die Vorgehensweise wird am Touch-Screen-PC (steht direkt daneben) erklärt.
- 4.9. Bestätigung der Tourenübernahme**
erfolgt ebenfalls online nach der Rückmeldung der leeren Koffer.
- 4.10. Standort der geladenen Koffer:**
Auf unserem Fuhrpark-Gelände im Werk 3.
- 4.11. Die Ladelisten**
liegen auf den geladenen Koffern Ihrer Tour.
- 4.12. Prüfen Sie in jedem Fall**
ob Sie die richtigen Koffer Ihrer Tour übernommen haben. Dies können Sie über die Ladeliste und über die Sichtung der Ladung feststellen (die Ladelistennummer steht auch auf den Packstücketiketten).

Checkliste vor Abfahrt:

- Wurden die zurückgebrachten Koffer ordnungsgemäß abgestellt, zurück gemeldet, gesichert oder ggf. für die weitere Beladung gesperrt?**
- Sind die Koffer nach den Vorgaben ausgestattet?**
- Wurde die Tourenübernahme bestätigt?**
- Sind die Ladelisten vorhanden?**
- Wurde geprüft, ob die richtigen Koffer übernommen wurden?**

alles ok - dann gute Fahrt !!!

4.13. Transport- bzw. Tourübernahme

Touren, die den Fuhrpark Rauch verlassen, werden von dem Fahrerpersonal an dem dafür bereitgestellten PC-Terminal übernommen.

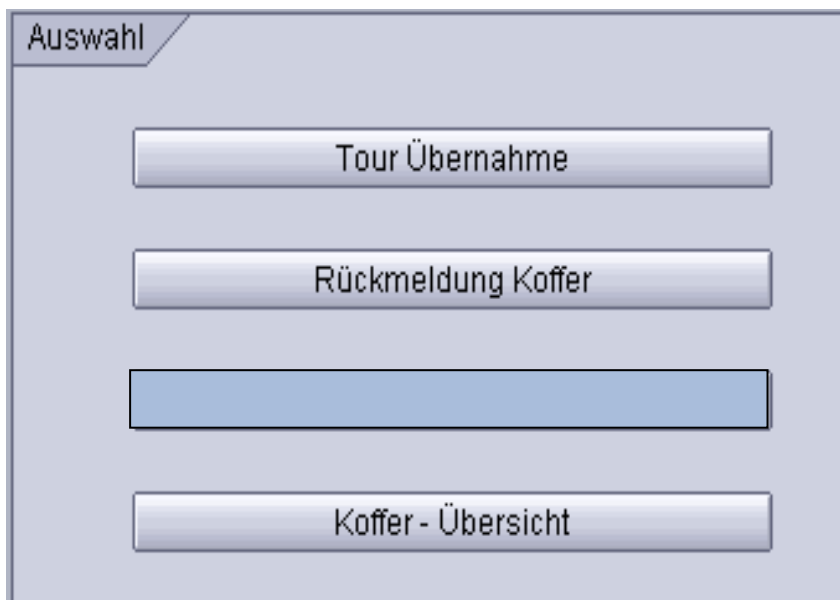
Jede Spedition hat hierfür ein Passwort, das der Fahrer eingeben muss.

Ebenso meldet der Fahrer bei Rückkehr von der Tour die Container am PC-Terminal zurück und evtl. aufgetretenen besonderen Vorkommnissen.

Die Eingaben Containerrückmeldung und Tourenübernahme sind von dem Fahrer zwingend zu erledigen.

Die genaue Beschreibung bzw. der Leitfaden für die Spedition / Fahrer bzgl. der Vorgehensweise hängt im Fuhrparkbereich an dem PC-Terminal aus bzw. ist daneben über den Touch-Screen-PC zu erfahren.

Die daraus abrufbaren Informationen über Container-Fuhrparkbestand, Container im Umlauf bzw. von der Verladung beladene, abholbereite Container, aber auch Containerumschlaghäufigkeit sind für die Rauch-Logistik ein zwingendes Muss.



5. Tourenablauf

5.1. Tourenplan und Entladefolge

Den geplanten Tourenablauf entnehmen Sie bitte aus der "Fahrerliste", die Ihrer Tourenmappe beigelegt ist.

Die vorgegebene Abladefolge ist im Normalfall einzuhalten.

Ausnahmen: - vor Großkunden sind ein oder mehrere Kleinaufträge verladen, die weggepackt werden können.

Vorteil für Sie: Sie können diese Auslieferungen im Bedarfsfall problemlos vorziehen.

- Änderungen der Reihenfolge, wenn dies wegen der Warenannahmezeiten der Kunden (Mittagspausen etc.) sinnvoll ist und das "Wegpacken" der Packstücke möglich ist.

5.2. Besonderheit durch Zuladungen unserer Werke 1+3

Durch unsere 2 Beladestellen ist es nicht zu vermeiden, daß Möbel für einen Kunden sowohl auf dem Maschinenwagen als auch auf dem Hängerkoffer verladen werden.

Sollte es erforderlich sein, dass Sie Packstücke zur Seite stellen müssen um komplett entladen zu können, so erhalten Sie von uns einen Hinweis auf unseren Ladelisten

5.3. Zeitliche Verzögerung auf der Tour

Melden Sie dies unverzüglich Ihrer Disposition oder dem RAUCH – Lieferwesen, sofern hierdurch die Tour nicht planmäßig zu Ende gefahren werden kann oder avisierte Liefertermine nicht eingehalten werden können.

Das Lieferwesen Rauch **muß** unverzüglich Informationen erhalten, wenn voraussehbar ist, daß eine Tour nicht komplett entladen werden kann oder der geplante Beginn der Folgetour in Frage gestellt ist.

5.4. Telefonische Rückfragen bei RAUCH

Geben Sie bitte immer die **Transport-Nummer** (achtstellige Nummer) an.

Der Name und die Telefon-Durchwahl-Nr. des / der zuständigen Sachbearbeiters / in ist auf den Lieferpapieren angegeben.



9708824197.2

für Rauch

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

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

Rauch Möbelwerke GmbH D-97893 Freudenberg
Mömax Lager (SE/8Z)
Amsterdamstr. 5
97424 Schweinfurt

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

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
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

Rückfragen, die den Tourenablauf betreffen, sollten über die Disposition Ihrer Spedition erfolgen, damit von dort eine Abstimmung mit Rauch erfolgen kann.

6. Begleitpapiere zu Ihrer Tour

Auf den folgenden Seiten geben wir Ihnen wichtige Informationen für die Bedeutung, Anwendung und Handhabung der Papiere für Ihre Tour.

Im einzelnen sind beschrieben:

- Ladelisten
- die Fahrerliste / Tourenliste
- Lieferscheine Rauch / Kunde
- Übersicht Versandpapiere
- gelbe Tourenberichte

und die Vordrucke für den besonderen Bedarfsfall:

- " Standzeitprotokoll "
- " Retoure Neumöbel "
- „ gelbes Störetikett “
- „ wichtiger Hinweis für KD- Sachbearbeiter “

6.1. Die Ladeliste

Ein wichtiges "Werkzeug" für die Entladung beim Kunden.
Sie finden die Ladelisten beider Werke hinten auf den geladenen Koffern.

Sie erhalten hieraus alle Informationen über:

- die Verteilung der Ladung auf Maschinenwagen und Anhänger
- Liefermenge der einzelnen Kunden
- Zusammenstellung der Kundenkommissionen
- Packstückanzahl je Artikel
- sonstige Mengen wie CBM, Packstücke, Gewichte
- Informationen, ob Teile oder Kommissionen nicht verladen wurden oder nachgeladen wurden

Beachten Sie bitte die Vermerke des Verladepersonals, wie z.B.: fehlt "A" = keine Produktion und nicht verladen wegen fehlendem Material oder vom Kunden storniert - nicht verladen.

The image shows two examples of loading lists (Ladelisten) from a factory. The top one is for 'SCHEIN WERKZEUGE' and the bottom one is for 'MAWA MAENGER'. Both lists contain columns for article numbers, descriptions, quantities, and weights. The bottom list includes a section for 'ZUSATZVERKLÄRUNGEN' (Additional Remarks) with checkboxes for 'FRAGEN' (Questions), 'RECHT' (Legal), and 'MISSTÄNDIG' (Defective).

Bei Fehlteilen / nicht verladenen Packstücken oder Möbel erwarten wir von Ihnen, dass Sie die komplette Ladeliste mit den Lieferscheinen an Rauch zurückgeben.

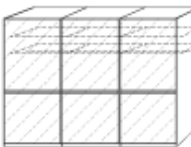

**Für die Bearbeitung der Lieferpapiere sehr wichtig:
Übertragen Sie bitte die Vermerke des Verladepersonals
auf dem betreffenden Rauch-Lieferschein.**

6.2. Die Verbindungen LADELISTE zum Packstück-etikett.

Information zur richtigen Kommissionierung bei der Entladung:

zusätzliche Kennung
über die Buchstabenkombination
(Kleinbuchstaben = Werk1
Großbuchstaben = Werk 3)

Unterscheidung der Artikel innerhalb
einer Kommission durch die fortlaufende
Nummer im Kasten auf dem Etikett

	Gewicht: 1,5 von 292,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = "M" B3000 X H2230 X T690	66 90 Fertigung: 12.07.2010 ar 4 Werk 0001 25430 56784 10 von 10
	Paket 10 / 10 01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜR LINKS - 100 SCHS 07. TÜR RECHTS - 100 SCHS 08. TÜR MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE	"M" Altro-B/Weißgl. A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron
1x5K08903 		

Die Angabe des Kommission-Namens oder der Kommissionsnummer.

6.6 *Retoure Neumöbel*

Verwenden Sie dieses Formular, wenn für Ihre Tour verladene Möbel an Rauch zurücktransportiert werden (Annahmeverweigerungen, nicht komplett beendete Touren, etc.). Der obere Teil des Formulars ist deutlich sichtbar vorne am Koffer anzubringen, der untere Abschnitt mit Angabe der Spedition, Fahrernamen, Koffer-/ und Transportnummer ist in den „Lieferwesen-Ablage-Kasten“ inkl. den Versandpapieren und der Ladeliste zu legen.

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 abtrennen und den oberen Abschnitt mit den Lieferscheinen / Ladeblättern in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenstapellager legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. Der Lieferschein

In Ihrer Tourenmappe sind sämtliche Lieferscheine für Ihre Tour.
In der Regel geben Sie alle Lieferscheine bei der Warenannahme des Kunden ab.

- die Ausfertigung für den Kunden mit dem Aufdruck **KUNDE** verbleibt beim Kunden für dessen weitere Verarbeitung.
- die Ausfertigung für die Rückgabe an Rauch mit dem Aufdruck **RAUCH**. Hierauf bestätigt der Kunde, dass er die Ware erhalten hat:
 - mit Datum und
 - mit Unterschrift (ggf. Eingangsstempel)
- ggf. sind Sonderbestätigungen des Fahrers für Spezialartikel wie Beleuchtungssets, Sonderzubehör, etc. notwendig.

Achtung ! : Diverse Kunden erhalten von Rauch „Vorablieferscheine“ per Post/Mail.
Diese dienen zur Vorabavisierung und verkürzen die Wartezeiten.

Prüfen Sie bitte in jedem Fall, ob die zurückerhaltenen Lieferscheine die Eingangsbestätigung (Datum und Unterschrift) des Kunden haben.

**Der Lieferschein ist das wichtigste Papier
für die von Ihnen durchgeführte Anlieferung.
Durch ordnungsgemäße, eindeutige und verständliche Vermerke
werden Rückfragen, Differenzen, Verzögerungen bei Reklamations-
erledigungen oder Bezahlung der Rechnung vermieden und es
erspart Kosten und Ärger.
Jeder Lieferschein mit dem Aufdruck „Für Rauch“
muss auch zur Fa. Rauch zurückgebracht werden!**

8. Informationen bei Störungen

8.1. Fehlteile - Vermerke auf dem Lieferschein

Verwenden Sie das gelbe „Störetikett“
Grundsätzlich gilt:
Auf dem Lieferschein für den Kunden
und für RAUCH sind identische
Vermerke anzubringen.

Störung bei Anlieferung			
* Fehlteile	(Ladeliste zurück an Rauch)	kompl. Komm.	fehlt Einzelteil fehlt
50	nicht verladen lt. Ladeliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladeliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	storno lt. Ladeliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	falsch verladen / Ladeliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	fehlt aus sonstigen Gründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Annahmeverweigerung	Rückprache mit _____ von Rauch		
* Beschädigungen	nicht zurück austauschen	zurück kompl. Komm.	zurück Einzelteil
54	Verladefehler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Transportschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Wasserschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Rücknahmevermerk:			
mit Tour-Nr. _____ Koffer-Nr. _____ Spedition _____			
Datum _____ Unterschrift Fahrer _____			
Zusatzvermerke bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen			

Teilanlieferungen und/oder Fehlteile sind auf der Rauch-Ladeliste vermerkt

Übertragen Sie die Vermerke auf der Ladeliste handschriftlich auf dem Rauch- Lieferschein / Störetikett.

z.B.: „fehlt „A“ lt. Ladeliste“
„nicht verladen lt. Ladeliste“
Geben Sie die Ladeliste mit den Fehlvermerken an Rauch zurück

Teilanlieferungen und/oder Fehlteile sind nicht auf der Rauch-Ladeliste vermerkt

Vermerken Sie auf den Lieferscheinen/ Störetikett, welches Teil oder welcher Artikel fehlt und nachzuliefern ist mit dem Zusatz „kein Vermerk auf der Ladeliste“

Geben Sie die Ladeliste mit den Fehlvermerken an Rauch zurück

Vermerken Sie genau, welches Packstück, welches Teil oder welcher Artikel fehlt oder beschädigt ist. Um die Reklamationserledigungszeiten zu verkürzen, bitten wir Sie oder Sie bitten den Warenannehmer, den Lieferschein sofort an den zuständigen RAUCH- Sachbearbeiter zu faxen.

8.2. Beschädigungen - Vermerke auf dem Lieferschein

An Packstücken erkennbare Mängel sind dem Kunden anzugeben.
Hieraus resultierende Annahmeverweigerungen sind der zuständigen Sachbearbeitung bei Rauch telefonisch zu melden.

Notieren Sie Art und Grund der Beschädigung auf den Lieferpapieren und

lassen Sie dies vom Kunden bestätigen und bitten ihn, diesen Lieferschein an den bei RAUCH zuständigen Kundendienstfachbearbeiter zu faxen.
Um Doppelnotierungen zu vermeiden, bitte den Lieferschein nach dem Faxversand mit dem grünen Etikett „WICHTIGER HINWEIS“ kennzeichnen.

Bei Retouren ist das **gelbe „Störetikett“** zu verwenden.

8.3. Sonstige Annahmeverweigerungen durch den Kunden

Unabhängig, welcher Grund vom Kunden angegeben wird, es ist in jedem Fall die direkte telefonische Rücksprache mit unserer zuständigen Verkauf-Sachbearbeitung erforderlich.

Wenn feststeht, dass der Kunde Ware zurückgeben kann, vermerken Sie direkt auf dem Lieferschein oder auf dem **gelben „Störetikett“**:

Zurück nach Rücksprache mit (Sachbearbeiter/in)
Fahrzeug verladen auf Koffer Nr.
Datum
Namensstempel

Bitte genaue Angaben, welche Möbel zurückgenommen wurden.

9. Anlieferung beim Kunden

9.1. Entladung / Kommissionierung allgemein

Beachten Sie die Anweisungen des Lagerpersonals.

Die Entladung bzw. die Kommissionierung sollte nach Ladeliste erfolgen. Auf der Ladeliste finden Sie alle Informationen, die Sie zur Vollständigkeitsprüfung der Sendung benötigen.

Sollte es zu Differenzen mit dem Lagerpersonal kommen, so gehen Sie bitte sachlich auf die Einwände des Kunden ein. Schalten Sie ggf. Ihre Disposition oder die Rauch-Einsatzleitung zur Klärung der strittigen Sachverhalte ein.

Es hat noch keiner einen Streit mit dem Kunden gewonnen!



RICHTIG



FALSCH

Die Sicherung der Packstücke auf den Kundencorletten ist ein besonders wichtiger Bestandteil des Anliefervorgangs. Stellen Sie entweder kartonverpackte Teile aussen an die Rohrgestelle und Sicherungsbügel oder benutzen Sie zum Schutz zusätzliche Schaumrohre oder ähnliches. Wenn diese nicht vorhanden sind, fordern Sie sie vom Lagerpersonal an.

9.2. Eingangskontrolle durch den Kunden

Die Lagersysteme und Lagerorganisationen unserer Kunden sind recht unterschiedlich. Stellen Sie die Packstücke übersichtlich geordnet mit den Etiketten im Lager oder auf den Transportwägen so ab, dass eine problemlose Eingangskontrolle durch den Kunden erfolgen kann.

9.3. Selbstentladung / Eigenkontrolle durch den Fahrer

Diese Warenübergabe, ohne Wareneingangskontrolle durch den Kunden, wird mit einigen Großkunden praktiziert. Es ist eine Abwicklung mit absolutem gegenseitigen Vertrauen und hier wird besondere Sorgfalt in Bezug auf Vollständigkeit und beschädigungsfreie Teile gelegt.

10. Kurzinformation über unsere Reklamationsabwicklung

Oberstes Ziel ist die Vermeidung von Reklamationen, denn jede Reklamation verursacht Ärger bei unseren Kunden und nicht unerhebliche Kosten.

Für die beschädigten oder von unseren Kunden reklamierten Teile werden nach Prüfung der Reklamation entweder kostenlos Neuteile oder Teile gegen Berechnung geliefert.

Der Kunde wird in der Regel aufgefordert, die schadhafte Teile im Austausch zurückzugeben. Bei untergeordneten oder geringwertigen Reklamationsteilen wird auch auf die Rückgabe verzichtet, jedoch hat der Kunde immer das Recht der Rückgabe.

Es ist absolute Priorität, Reklamationen problemlos für den Kunden und möglichst kurzfristig nachzuliefern. Es kann hierdurch auch vorkommen, daß Sie wegen eines Umtauschteiles eine separate Kundenanfahrt vornehmen müssen. Erledigen Sie in jedem Falle und mit vorrangiger Wichtigkeit diese eingeteilte Reklamationsanlieferung, denn der Kunde erwartet eine prompte Erledigung.

Achtung !!!

Mehrfachreklamationen sind auf den Ladelisten besonders gekennzeichnet. Hier ist besondere Sorgfalt und termingerechte Anlieferung erforderlich.

Bei Kunden stehende beschädigte Teile erinnern immer an eine Reklamation mit RAUCH. Nehmen Sie die Teile zurück und erledigen Sie die Ihren Papieren ggf. auch separat beigelegten Abholanweisungen.

Eine zusätzlich eingeteilte Abholung wird nur dann eingeteilt, wenn der Kunde entweder keinen Auftragsbestand bei Rauch hat oder wenn es sich um einen vom Kunden vorgegebenen Abholtermin handelt.

11. Retourenabwicklung

Sie dürfen grundsätzlich nur Ware vom Kunden übernehmen, wenn

- **der Kunde hierfür einen RAUCH-Rückgabebeschein hat**
- **Ihren Papieren eine Abholanweisung beigelegt ist**
- **die Versender (OTTO etc.) Rückgabepapiere ausgestellt haben**
- **es sich um einen Kunden mit einer Ausnahmeregelung handelt, die Ihnen bekannt ist**

Sollte Sie ein Kunde auffordern, Retouren außerhalb dieser Regelungen zu übernehmen, so müssen Sie erst bei dem zuständigen RAUCH-Kundendienst (die Telefon-Nr. steht auf Ihren Lieferpapieren) nachfragen.

Die zurückgeholten Möbelteile werden nach Möglichkeit an die Fertigungsbänder verteilt und wiederverwendet. Ein entsprechender Umgang und eine gute Verpackung (Verwendung von Decken) für den Rücktransport ist Voraussetzung für diese Wiederverwendung.

Verladen Sie die Retourenmöbel so, dass eine Vollständigkeitsprüfung im Werk problemlos durchgeführt werden kann.

Fahrerinformation

Um Transportschäden zu reduzieren, bzw. die Transportqualität zu verbessern, ist es Ihre Pflicht folgende Maßnahmen einzuhalten:

Sichern Sie die Ladung vor der Abfahrt, sowie auf den Fahrten von Kunde zu Kunde, zusätzlich mit Spanngurten

Achtung Sonderanfertigung

*Diese Kommission wurde
speziell nach Kundenangaben
angefertigt.*

***Im Falle einer
Annahmeverweigerung ist
unbedingt mit der Fa. Rauch
Rücksprache zu halten.***

Zuständig:

*Der auf dem Lieferschein
angedruckte Sachbearbeiter.*