

# Guía

## para el transporte y entrega de muebles Rauch

<b><i>Índice de contenidos</i></b>	<b><i>Página</i></b>
1. Información general	2
2. Personal	3
3. Vehículos y cajas para muebles	4
4. Aceptación de rutas en Rauch	5 - 7
5. Desarrollo de la ruta	8 - 9
6. Documentos de acompañamiento de su ruta	10 - 15
7. Albarán de entrega	16
8. Información a Rauch en caso de errores	17 - 18
9. Entrega en el domicilio del cliente	19 - 20
10. Breve información sobre nuestra tramitación de reclamaciones	21
11. Tramitación de devoluciones	22
12. Información para el conductor	23 - 24

# 1. Información general

La información presentada aquí constituye una guía para la realización de las rutas y contiene indicaciones para facilitarle su trabajo en la práctica.

Evidentemente no es posible describir aquí hasta el último detalle y siempre pueden presentarse situaciones imprevisibles y no planificables. Esas situaciones requieren siempre una intervención personal.

Si es necesario, por teléfono podemos ayudarle a solucionar los problemas que surjan durante su ruta.

**¡Observe la información relativa a la situación actual incluida en la documentación de la ruta!**

**Siempre que realice una ruta para RAUCH piense que:**

- es un transporte para RAUCH y su calidad es nuestra calidad.
- es un eslabón de unión importante entre nosotros y nuestros clientes.
- transporta muebles nuevos, trátelos como si fuesen para su nueva vivienda.

## 2. Personal

Presuponemos que se ha familiarizado con el desarrollo de nuestras rutas y nuestra documentación a través de un curso de formación en el centro de RAUCH.

\*\*\*\*\*

Todos los conductores habituales de RAUCH reciben de su agencia de transporte un sello del nombre:

Realizado por  
Sr. Mustermann  
Expedición xxxxxxxx

**Ese sello debe ser estampado en todos los comprobantes a los que se de curso durante la ruta:**

albaranes de entrega, albaranes para rellenar a mano para los clientes o para Rauch  
resguardos de devolución para clientes o para Rauch  
otros documentos específicos de los clientes o de las rutas que daban ser devueltos a Rauch

\*\*\*\*\*

Ponemos como condición que al menos un conductor de la tripulación del vehículo haya recibido un curso de formación o instrucciones de Rauch o que disponga de una prolongada experiencia en el transporte de muebles.

A ese conductor se le hace entrega de una «*Tarjeta de conductor*» que contiene los datos siguientes:

- certificado de transportista
- capacitación en seguridad para el transporte de muebles según BGV D29 [BGV= Mutua Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo] para el año en curso
- nombre del conductor
- agencia de transportes

**Es un requisito que nuestros muebles sean descargados por 2 personas en el domicilio de nuestros clientes (excepto en Inglaterra, Francia y países de Europa del Este).**

## 3. Vehículos y cajas para muebles

### **3.1 Aspecto exterior**

Esperamos en todo momento un perfecto estado técnico y estético de sus vehículos y de las cajas móviles depositadas en el recinto de RAUCH para la carga.

### **3.2. Dotación de las cajas móviles**

- 75 mantas por caja, plegadas y ordenadas de modo que puedan ser contadas.
- 20 separadores por caja móvil para asegurar las fila de carga
- 1 barra de bloqueo o carracas tensoras para asegurar la carga hacia atrás y en los desplazamientos de cliente a cliente.
- suficientes correas de amarre para asegurar la carga, por ejemplo para el transporte de devoluciones
- paredes laterales lisas, sin elementos sobresalientes
- una nota en la que se indique la dotación (cantidad de mantas, separadores y poliestireno expandido)
  - > la nota de la dotación debe estar disponible por triplicado (1 ejemplar para el conductor y 2 ejemplares depositados en la caja vacía)

Cada conductor es responsable de que la caja móvil depositada para la carga disponga de la dotación completa y en orden.

### **3.3. Dimensiones de la caja móvil, protección contra humedad y revestimiento interior**

La altura mínima de portal e interior tiene que de 2,50 m en toda la caja.

La caja tiene que ser hermética a la lluvia y a las salpicaduras.

Es indispensable que las paredes laterales sean lisas, sin piezas salientes para evitar daños durante en transporte.

Notifique los defectos visibles **de inmediato** a la oficina de planificación de rutas de su empresa y al parque de vehículos.

## **4. Aceptación de rutas en Rauch**

#### **4.1. *¿De qué ruta se encarga usted?***

La oficina de planificación de rutas de su empresa le indicará el número de la ruta o la zona de las entregas.

#### **4.2. *Personal de cambio de cajas móviles de RAUCH***

puede ponerse en contacto con ellos por teléfono en caso de irregularidades.

Los números de móvil actuales se encuentran en el «tablón de anuncios» de la sala de conductores.

Los empleados de Rauch trabajan en régimen de turnos. Nuestro personal le indicará el lugar donde debe depositar las cajas móviles vacías.

#### **4.3. *Depositar la caja móvil***

compruebe si la caja móvil depositada por usted se encuentra en perfecto estado técnico y estético.

#### **4.4. *No olvidar el afianzamiento de las patas de apoyo***

esto es muy importante para la seguridad de las personas y del material.

#### **4.5. *Comprobar si la dotación de la caja está completa***

realice esta comprobación como se indica en el punto 3.2.

---

**¡Es su obligación depositar únicamente cajas con la dotación correcta y en orden!**

---

Algunas empresas de transporte han depositado en nuestro recinto cajas móviles con material de reequipamiento.

Si es necesario, puede completar con este la dotación de las cajas.

#### **4.6. *Bloquear la caja para otras cargas***

Bloquee la caja cuando traiga muebles de vuelta que sean necesarios para una entrega posterior o, también, cuando se trate de daños por agua. Así como cuando reciba la correspondiente indicación de Rauch o de su empresa.

También es necesario bloquear las cajas móviles que presenten daños y que contengan grandes cantidades de bloques de poliestireno o material de equipamiento. Al respecto se encuentra la documentación en la carpeta de la ruta, colocada en la parte delantera de la caja móvil y que tiene que ser depositada en las «bandejas de logística».

- 4.7. Carpeta con la documentación de su ruta**  
encontrará esta carpeta en la bandeja de su empresa de transporte, en la sala de conductores de nuestro edificio de flota de vehículos.
- 4.8. Notificación de las cajas móviles devueltas**  
debe realizar esta notificación online en los ordenadores disponibles en la sala de conductores.  
El modo de hacerlo se explica directamente en el PC con pantalla táctil (se encuentra justo al lado).
- 4.9. Confirmación de la aceptación de la ruta**  
la confirmación se realiza también online, después de la notificación de las cajas móviles vacías.
- 4.10. Ubicación de las cajas cargadas**  
en la planta 3 de nuestro parque de vehículos.
- 4.11. Las listas de carga**  
se encuentran sobre las cajas cargadas de su ruta.
- 4.12. Comprobar siempre**  
si ha recibido las cajas móviles correctas de su ruta.  
Puede comprobarlo con la lista de carga o examinando la carga (el número de la lista de carga figura también en las etiquetas de los paquetes).

***Lista de comprobación antes de salir***

- ¿Están las cajas devueltas correctamente depositadas, notificadas, aseguradas o bloqueadas, dado el caso, para otra carga?***
- ¿Las cajas disponen de la dotación exigida?***
- ¿Ha confirmado la aceptación de la ruta?***
- ¿Tiene las listas de carga?***
- ¿Ha verificado si ha recibido la caja correcta?***

***¿Todo en orden? Entonces, ¡buen viaje!***

- 4.13. Aceptación del transporte o de la ruta**

Las rutas que salen del parque de vehículos de RAUCH tienen que ser aceptadas previamente por los conductores en el ordenador previsto para ello.

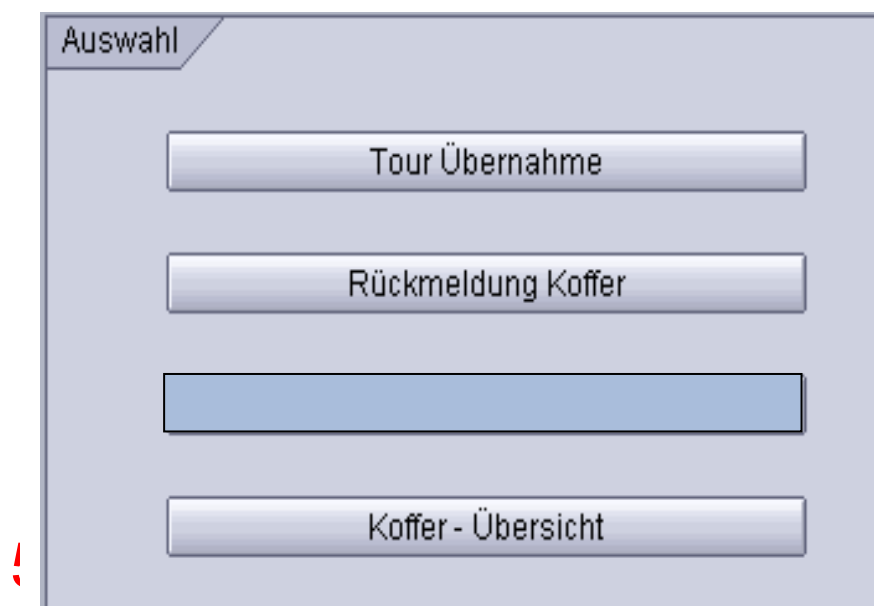
Cada empresa de transporte tiene asignada una contraseña que el conductor tiene que introducir.

De igual modo, al regresar de la ruta el conductor tiene que notificar en ese ordenador las cajas devueltas y los posibles incidentes que se hayan producido.

La notificación de las cajas y la aceptación de las rutas son tareas obligatorias que deben realizar los conductores.

La descripción detallada o la guía para la empresa de transportes o el conductor, así como el modo de proceder, están disponibles en formato impreso junto al ordenador de la sección de parque de vehículos, además puede consultarse también en el ordenador de pantalla táctil.

La información disponible sobre la cantidad de cajas en el parque de vehículos, cajas en circulación o cajas cargadas y listas para ser recogidas, pero también la frecuencia de rotación de las cajas son datos indispensables para la logística de Rauch.



## **5.1. Plan de ruta y orden de descarga**

Por favor, consulte la planificación de la ruta en la «lista de conductores» adjunta en su carpeta de la ruta.

Normalmente debe respetarse el orden de descarga indicado.

- Excepciones:
- si se ha cargado varios encargos pequeños antes de un cliente grande que pueden ser movidos.  
La ventaja para usted es que, si es preciso, puede anticipar sin problemas esas entregas.
  - cambios en el orden si resulta más práctico debido al horario de recepción de mercancías del cliente (descansos para comer, etc.) y es posible «mover» los paquetes.

## **5.2. Particularidad por cargas de nuestras plantas 1+3**

Al realizarse las cargas desde nuestras 2 estaciones no se puede evitar que se carguen muebles para un cliente tanto en el camión-tractor como en el remolque.

Si fuese necesario apartar paquetes a un lado para poder descargar completamente, se lo indicaremos mediante un aviso en nuestras listas de carga.

## **5.3. Retrasos en la ruta**



Avise de inmediato a su oficina de planificación de rutas o al departamento de logística de RAUCH cuando no sea posible llegar al final de la ruta según lo previsto o no sea posible cumplir las fechas de entrega programadas.

**Tiene que** informar de inmediato al departamento de logística de Rauch, cuando prevea que no va a ser posible descargar completamente una ruta o no es seguro el inicio previsto de la ruta siguiente.

## 5.4. Consultas telefónicas a RAUCH

Indique siempre el **número de transporte** ( número de ocho dígitos).

El número de teléfono con la extensión de la persona encargada responsable figura en la documentación de la entrega.

**für 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 31.07.2010 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

Las consultas sobre el desarrollo de la ruta deberían ser aclaradas con la oficina de planificación de rutas de su empresa, para que se pongan de acuerdo con Rauch desde allí.

## 6. Documentos de acompañamiento de su ruta

Las páginas siguientes contienen información importante sobre el significado, el uso y la gestión de la documentación de su ruta.

***Se trata en concreto de:***

- listas de carga
- lista de conductores o lista de rutas
- albaranes de entrega para Rauch y el cliente
- Resumen de la documentación
- informes amarillos de las rutas

***y los impresos para casos especiales:***

- «protocolo de tiempos de espera»
- «devoluciones de muebles nuevos»
- «etiqueta de error amarilla»
- «aviso importante para las personas encargadas del cliente»

## 6.1. La lista de carga

Esta lista es una «herramienta» importante para la descarga en el domicilio del cliente.

Encontrará las listas de carga de las dos plantas en la parte trasera de las cajas cargadas.

Estas listas contienen toda la información sobre:

- la distribución de la carga en el camión y el remolque
- la cantidad a entregar a cada cliente
- composición de los pedidos de los clientes
- cantidad de paquetes por artículo
- otras cantidades como metros cúbicos, paquetes, pesos
- aviso cuando no se ha cargado partes o pedidos o se ha realizado la carga posteriormente

Observe, por favor, las notas del personal de carga, como: falta «A» = sin producción o no cargado por falta de material o anulado por el cliente - no cargado.

The image shows two examples of German loading lists (Ladungsschein) for a truck. The top one is for 'SCHEIN WARTER S.G.' and the bottom one is for 'MAWA HAENGER'. Both lists contain columns for item name, quantity, weight, and volume, along with checkboxes for loading status. The bottom list has a section for 'ZUSATZVERLÄNGERUNGEN' (Additional Extensions) with checkboxes for 'FRAGEN', 'RECHNUNGEN', and 'SONSTIGES'.

Cuando falten partes o no se haya cargado algún paquete o mueble, usted debe devolver a Rauch la lista de carga completa con los albaranes de entrega.

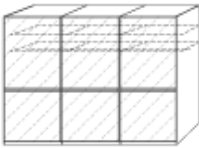

**Muy importante para la tramitación de la documentación de la entrega: por favor, copie las anotaciones del personal de carga en el albarán de entrega de Rauch respectivo.**

## 6.2. Los enlaces entre LISTA DE CARGA y etiqueta de paquetes

Información sobre la correcta preparación del pedido en la descarga:

Identificador adicional con la combinación de letras ( minúsculas = planta 1 mayúsculas = planta 3 )

Distinción del artículo dentro de un pedido mediante numeración correlativa en el recuadro de la etiqueta

	Gewicht: 1,5 von 282,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = *M* B3000 X H2230 X T690	<b>66</b> 90 Fertigang: 12.07.2010 <b>ar 4</b> Weik 0001 <b>25430</b> 56784
<b>Paket 10 / 10</b>		10 von 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. TÜRE LINKS - 100 SCHS 07. TÜRE RECHTS - 100 SCHS 08. TÜRE MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE		<b>Altro-B/Weißgl.</b> A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschrnk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE
1x5K08903		<b>Wenge-maron</b>
 4 047054 795540		Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749867 / 100 <b>01</b> / 0002

Indicación del nombre del pedido o del número.

### 6.3. La lista de conductores ( dentro de la carpeta de la ruta)

Su lista de la ruta con toda la información importante sobre esta.

Nosotros esperamos que anote la información complementaria requerida:

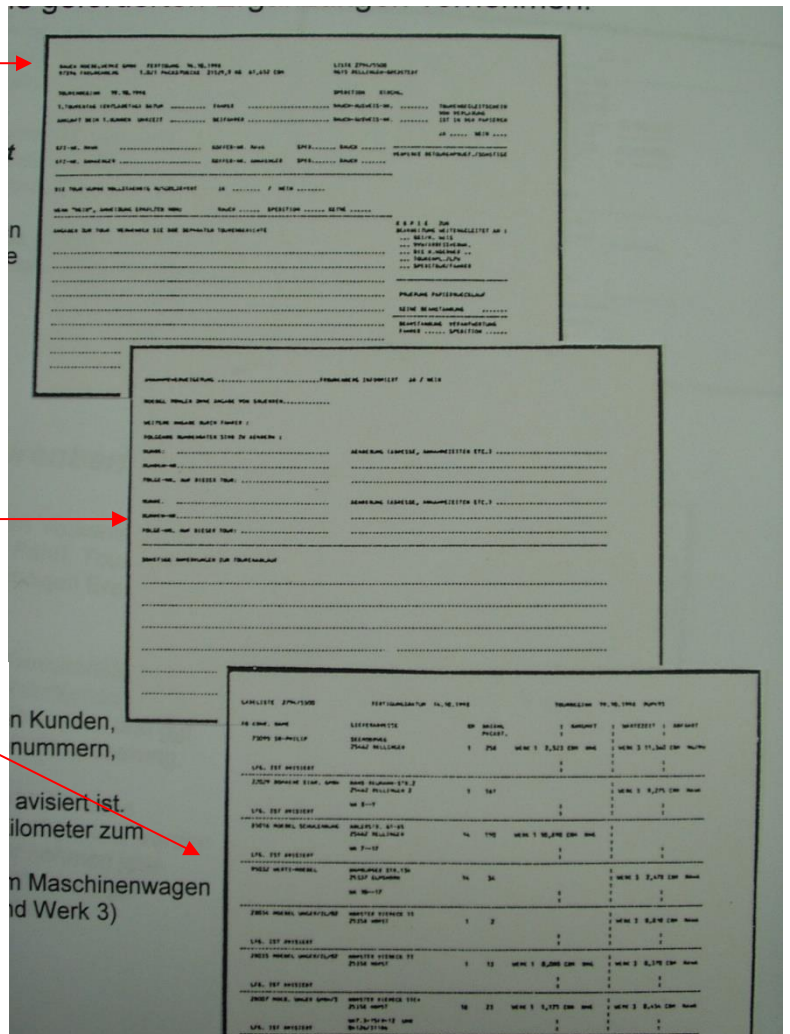
Deberá rellenar la información general **completamente antes de cada ruta.**

Esos son importantes para Rauch para conocer las rutas realizadas y como base para la planificación de las rutas en el futuro.

Anote los cambios de direcciones, las direcciones nuevas o los cambios en las condiciones de entrega.

#### Información de los clientes:

- horarios
- números de teléfono, si se conocen
- si está prevista la entrega distancia hasta el siguiente cliente en kilómetros
- cantidades cargadas en el camión-tractor o el remolque (plantas 1 + 3)



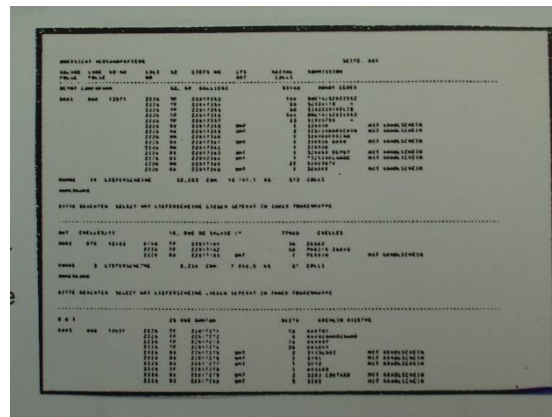
**Una petición urgente a usted:**

**por favor, anote toda la información importante o cambios en los datos de los clientes (horario de recepción de mercancía, etc.) en las listas de los conductores para que podamos guardarla en nuestro sistema informático y tenerla en cuenta en la planificación de futuras rutas.**

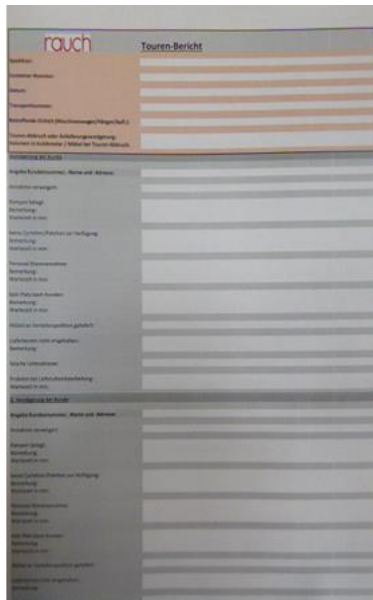
**¡Esto facilita también su trabajo!**

## 6.4. Resumen de la documentación

Con ayuda de esta lista, al efectuar la entrega, usted puede controlar si ha recibido toda la documentación de la recepción de mercancías. Hemos introducido este impreso de control después de que faltasen de vez en cuando albaranes de entrega aunque la mercancía había sido entregada correctamente. Para su seguridad: controle con exactitud si ha recibido un resguardo firmado en todas sus entregas y devuélvanos este firmado junto con los albaranes de entrega.



## 6.5. Informes de las rutas



Anote aquí las incidencias o dificultades especiales que se produzcan durante el viaje, el desarrollo de la ruta, los tiempos de espera, la descarga o cualquier otro suceso.

Los informes de las rutas sirven para informar a la dirección y al departamento de planificación de rutas de su empresa, así como a los responsables de los departamentos de Rauch y, dado el caso, para introducir las mejoras necesarias.

Se producirán incidentes de los que conozcamos la causa, pero que no podamos subsanar a corto plazo. Puede estar seguro de que nos tomamos todos los informes muy en serio y buscamos las soluciones para facilitarle su trabajo.

**Tenga siempre en cuenta lo siguiente:  
si no informa de un error y de un incidente negativo, todos los  
partícipes presupondrán que todo ha sido planificado y ejecutado  
correctamente.**

## 6.6 Devoluciones de muebles nuevos

Utilice este formulario cuando su ruta incluya el transporte de devoluciones de muebles a Rauch (rechazo de la recepción, rutas incompletas, etc.).

La parte superior del formulario debe ser colocada en un punto claramente visible de la parte delantera de la caja.

Y la parte inferior del formulario (con la empresa de transporte, el nombre del conductor, el número de caja y de transporte) debe ser depositada en el «armario de bandejas de logística», junto con la documentación del envío y la lista de carga.

**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 kleinen Abschnitt mit den Lieferscheinen / Ladeblättern in die Abgabe "Lieferwesen" im Tourenstopp zum legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren!

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

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

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

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



## 7. El albarán de entrega

En su carpeta de la ruta se encuentran todos los albaranes de entrega correspondientes a esta. Por regla general tiene que hacer entrega de todos los albaranes en la recepción de mercancías del cliente.

- El ejemplar para el cliente con el cuño de **CLIENTE** debe ser entregado a este para su tramitación.
- El ejemplar para devolver a Rauch con el cuño de **RAUCH**. El cliente confirma con este ejemplar que ha recibido la mercancía:
  - con la fecha y
  - la firma (dado el caso también el sello de entrada)
- para algunos artículos especiales pueden ser necesarias confirmaciones especiales del conductor; como es el caso, por ejemplo, de los sets de iluminación, accesorios especiales, etc.

¡Atención! : Rauch envía «albaranes de entrega previos» a algunos clientes por correo electrónico o postal. Estos sirven para avisar por adelantado y acortar los tiempos de espera.

Por favor, compruebe siempre si los albaranes de entrega recibidos tienen la confirmación de la entrada del cliente (con fecha y firma).

**El albarán de entrega es el documento más importante para acreditar las entregas realizada por usted. Las observaciones tomadas debidamente, claras y comprensibles, ayudan a evitar consultas, discrepancias, retrasos en la tramitación de reclamaciones o en el pago de facturas y ahorra costes y molestias.**

**Todos los albaranes de entrega marcados con el cuño «Para Rauch» tienen que ser devueltos a la empresa Rauch.**



## 8. Información en caso de errores

### 8.1. Falta de piezas - Notas en el albarán de entrega

Utilice la «**Etiqueta de error**» amarilla  
Como norma general:  
realice la misma anotación en los  
albaranes de entrega para el cliente y  
para RAUCH.

Störung bei Anlieferung			
* Fehlteile	( Ladefolge zurück an Rauch )	kompl. Komm. fehlt	Einzelteil fehlt
50	nicht verladen lt. Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	storno lt. Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	falsch verladen / Ladefolge	<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			

**Las entregas parciales y/o la falta de piezas están anotadas en la lista de carga de Rauch**

Copie las notas  
a mano en la lista de carga  
en el albarán de entrega para Rauch/  
etiqueta de errores amarilla.

P. ej.: «falta "A" según lista de carga»  
«no cargado según lista de carga»  
Devuelva la lista de carga con la  
nota de faltas a Rauch

**Las entregas parciales y/o la falta de piezas no están anotadas en la lista de carga de Rauch**

Anote en los albaranes de entrega/  
etiqueta de errores la pieza o el artículo  
que falta y debe ser enviado más tarde  
con el comentario adicional «no anotado  
en la lista de carga»

Devuelva la lista de carga con la  
nota de faltas a Rauch

**Anote con exactitud qué paquete, pieza o artículo falta o está dañado. Con el fin de acortar al máximo el tiempo de tramitación de las reclamaciones le rogamos a usted que envíe (o que usted pida al receptor de la mercancía que envíe) el albarán de entrega de inmediato por fax a la persona encargada de RAUCH.**

### 8.2. Defectos - Notas en el albarán de entrega

Los defectos reconocibles en los paquetes deben ser señalados al cliente.  
Posibles rechazos de la recepción como resultado de ello deben ser notificados telefónicamente a la persona encargada correspondiente de Rauch.

Anote el tipo y el motivo del defecto en la documentación del envío,

pida al cliente que lo confirme y que envíe ese albarán de entrega al servicio de atención al cliente de RAUCH.

**Para evitar duplicados en las anotaciones, por favor, después de enviar el fax marque el albarán de entrega con la etiqueta verde «AVISO IMPORTANTE».**

Cuando se trate de devoluciones debe utilizarse la «**etiqueta de errores amarilla**».

### **8.3. Otros rechazos de recepción por los clientes**

**Independientemente del motivo que indique el cliente, es indispensable consultar siempre y directamente por teléfono con nuestro departamento de ventas.**

Una vez se haya verificado que el cliente puede devolver la mercancía, anótelos directamente en el albarán de entrega o en la «**etiqueta de errores amarilla**»:

Devolución tras consulta con ..... (encargado/a)  
Vehículo ..... Cargado en la caja núm.

.....  
Fecha

**Sello del nombre**

Por favor, indique exactamente qué muebles se devuelven.

## 9. Entrega al cliente

### 9.1. Descarga y preparación de pedidos en general

Siga las instrucciones del personal del almacén.

La descarga o la preparación de pedidos debería realizarse siguiendo la lista de carga. En la lista de carga figura toda la información que necesita para verificar si el pedido está completo.

Si hay discrepancias con el personal del almacén, por favor, atienda las objeciones del cliente con objetividad. Dado el caso, recurra a su departamento de planificación de rutas o al servicio de Rauch para aclarar el motivo de la controversia.

**¡Hasta ahora nadie ha ganado una disputa con el cliente!**



CORRECT

FALSO

**La fijación de los paquetes sobre los carros del cliente es una parte especialmente importante del proceso de entrega. Coloque las piezas empaquetadas en cajas de cartón hacia fuera apoyadas en el bastidor de metal y la barra de seguridad o bien utilice tubos de espuma adicionales u otro material similar como protección. Si no dispone de ese material, pídale al personal del almacén.**

## **9.2. Control de entrada por parte del cliente**

Los sistemas y la organización de los almacenes de nuestros clientes varían mucho de unos a otros. Ordene los paquetes en el almacén o en los carros de transporte con las etiquetas de modo que el cliente pueda efectuar el control de entrada fácilmente.

## **9.3. Descarga y control por el conductor**

Este tipo de entrega de mercancía, sin revisión de la entrada por parte del cliente, es una práctica habitual con algunos clientes grandes.

Es un proceso que se basa en la absoluta confianza mutua y, en estos casos, se requiere especial diligencia en relación con la compleción de las entregas y el perfecto estado de las piezas.

## 10. Breve información sobre nuestra tramitación de reclamaciones

Máxima prioridad es evitar las reclamaciones, pues toda reclamación causa molestias a los clientes y costes considerables.

Cuando se trate de piezas defectuosas o reclamadas por nuestros clientes, tras la correspondiente comprobación de la reclamación, se suministrará piezas nuevas bien de forma gratuita bien con factura.

Normalmente se solicita al cliente que devuelva las piezas defectuosas para cambiarlas. Si las reclamaciones son de poca importancia o valor se renuncia a esa devolución, si bien el cliente tiene siempre el derecho a hacer entrega de ellas.

Es una prioridad absoluta que el suministro de las reclamaciones se realice sin dificultades para el cliente y con la mayor celeridad posible. Puede ocurrir que usted tenga que realizar un desplazamiento separado debido al cambio de una pieza. Efectúe las entregas de reclamaciones asignadas siempre con prioridad, pues el cliente espera un rápido cumplimiento.

### **¡Atención!**

**Las reclamaciones múltiples están marcadas de un modo especial en las listas de carga. En estos casos es muy importante realizar las entregas con especial diligencia y puntualidad.**

Las piezas defectuosas que aún se encuentran en el cliente le recuerdan siempre una reclamación con RAUCH. Retire las piezas y de cumplimiento a la orden de retirada incluida en su documentación o, dado el caso, adjunta por separado.

Solo se asigna una retirada adicional cuando el cliente no tiene cartera de pedidos en Rauch o cuando se trate de una fecha de recogida especificada por el cliente.

## 11. Tramitación de devoluciones

Por principio usted solo está autorizado a retirar mercancía del cliente si

- **el cliente tiene una nota de devolución de RAUCH**
- **se ha incluido en su documentación una orden de retirada**
- **los remitentes (OTTO, etc.) han expedido la documentación de devolución**
- **se trata de un cliente con una regulación excepcional que usted conozca**

Si un cliente exige una retirada de devoluciones fuera de los casos citados, primero tendrá que consultarlo con el servicio de atención al cliente competente de RAUCH (el teléfono figura en su documentación de entregas).

Siempre que sea posible se reutilizarán las piezas de muebles retiradas de nuevo en la producción. Por esa razón, es muy importante una cuidadosa manipulación de estas piezas y un buen embalaje (uso de mantas) en el transporte de devolución.

Cargue los muebles devueltos de modo que se pueda llevar a cabo fácilmente una comprobación de la devolución en la planta.

# ***Información para los conductores***

*Para reducir daños por el transporte o mejorar la calidad de este, es su obligación respetar las medidas siguientes:*

***Por favor, asegure la carga antes de salir, así como en los desplazamientos entre un cliente y otro, con correas tensoras adicionales.***

# ***Cuidado: fabricación a medida***

*Este pedido ha sido fabricado  
según las especificaciones del  
cliente.*

***En caso de rechazo de la  
recepción es indispensable  
avisar a Rauch.***

## ***Responsable:***

*La persona indicada en el  
albarán de entrega como  
encargada.*