

Guide

pour la livraison de meubles Rauch

Sommaire	Page
1. Informations générales	2
2. Personnel engagé	3
3. Véhicules + caisses pour transport de meubles	4
4. Prise en charge des tournées chez Rauch	5 - 7
5. Déroulement de la tournée	8 - 9
6. Documents d'accompagnement de votre tournée	10 - 15
7. Bon de livraison	16
8. Informations à l'attention de Rauch en cas d'incidents	17 - 18
9. Livraison au client	19 - 20
10. Note d'information relative à notre traitement des réclamations	21
11. Traitement des retours	22
12. Informations à l'attention du conducteur	23 - 24

1. Informations générales

Ce document est un guide concernant le déroulement des tournées. Il vous informe sur votre travail concret.

Naturellement, tout n'a pu y être décrit dans les détails. Vous serez toujours confronté à des problèmes imprévisibles et non planifiables qui vous demanderont un engagement personnel.

En cas de besoin, vous pourrez nous appeler et nous serons à votre disposition pour vous aider à résoudre les problèmes rencontrés pendant la tournée.

Prenez connaissance des informations concernant les dossiers des tournées actuels !

Quand vous êtes en déplacement pour RAUCH, ayez toujours à l'esprit que :

- Vous conduisez au nom de l'entreprise RAUCH, votre qualité est notre qualité.
- Vous êtes un maillon clé entre nous et nos clients.
- Vous transportez des meubles neufs - prenez-en soin comme s'ils étaient destinés à votre propre intérieur.

2. Personnel engagé

Nous partons du principe que vous avez suivi une formation au sein de l'entreprise RAUCH concernant le déroulement de nos tournées et nos documents de tournée.

Chaque chauffeur permanent RAUCH reçoit un tampon d'identification de la part de sa société de transport :

<p>Traité par Monsieur Dupont Société de transport xxxxxxx</p>
--

Ce tampon d'identification doit être apposé sur tous les documents justificatifs utilisés pendant la tournée.

Bons de livraison, bordereaux de livraison manuels destinés aux clients / à Rauch
Bordereaux de retour destinés aux clients / à Rauch
Autres documents à retourner à Rauch en fonction du client ou de la tournée.

Nous imposons comme condition qu'au moins un chauffeur membre de l'équipage du véhicule ait été formé et instruit par la société Rauch ou dispose de longues années d'expérience dans la livraison de nos meubles.

Ce chauffeur reçoit une « *carte de conducteur* » mentionnant les informations suivantes :

- Certificat de livraison
- Formation à la sécurité pour l'expédition de meubles selon BGV D29 pour l'année en cours
- Nom du conducteur
- Société de transport

<p>Consigne à suivre : nos meubles doivent être déchargés par 2 personnes chez nos clients. (Sauf en Angleterre, en France et en Europe de l'Est)</p>
--

3. Véhicules + caisses pour transport de meubles

3.1 Aspect extérieur

Nous exigeons que vos véhicules et les caisses mobiles déposées pour chargement sur le site de l'entreprise RAUCH soient maintenus, en permanence, dans un parfait état technique et esthétique.

3.2. Équipement des caisses mobiles

- 75 couvertures de protection par caisse mobile, soigneusement pliées pour un comptage facile.
- 20 panneaux arrière par conteneur pour la protection des travées
- 1 barre de blocage ou des cliquets tendeurs pour l'arrimage du chargement à l'arrière ou lors du trajet entre deux clients.
- Des sangles en nombre suffisant pour l'arrimage du chargement, p. ex. en cas de retours de marchandises.
- Des parois latérales lisses, sans éléments saillants
- Une fiche d'équipement remplie (nombre de couvertures de protection, de panneaux arrière et d'éléments en polystyrène)
> La fiche d'équipement doit être établie en trois exemplaires (1 conservé par le conducteur, 2 autres placés dans le conteneur vide)

Chaque conducteur est responsable du caractère complet et ordonné du chargement de la caisse mobile déposée en vue du chargement.

3.3. Dimensions des caisses, protection contre l'humidité, habillage intérieur

La hauteur de portail et intérieure des caisses doit être au minimum de 2,50 m en continu.

La caisse doit être étanche aux projections et à l'eau de pluie.

Des parois latérales lisses, sans éléments saillants, sont indispensables pour un transport sans dommages.

Signalez **immédiatement** les défauts apparents à votre service ordonnancement et au responsable du parc de véhicules.

4. Prise en charge des tournées chez Rauch

4.1. **Quelle tournée prenez-vous en charge ?**

Le numéro de la tournée ou la zone de livraison vous est transmis par le service ordonnancement de votre société de transport.

4.2. **Le personnel de déchargement de l'entreprise RAUCH**

peut vous renseigner par téléphone en cas d'erreur. Les numéros de téléphone portable figurent sur le panneau d'affichage dans la salle des conducteurs. Les collaborateurs de Rauch travaillent en équipe. Notre personnel vous indique à quel emplacement déposer les caisses vides.

4.3. **Dépôt des caisses mobiles**

vérifiez que les caisses que vous avez déposées sont en parfait état sur le plan technique et esthétique.

4.4 **Attention à ne pas oublier de fixer les béquilles**

très important pour la sécurité du personnel et du matériel

4.5. **Vérifiez l'exhaustivité de l'équipement**

des caisses déposées, tel qu'indiqué au point 3.2.

Vous devez vous assurer que les caisses que vous déposez sont correctement et soigneusement équipées !!!

Certaines sociétés de transport ont déposé sur notre site des caisses dotées de matériel de rééquipement. Complétez, si nécessaire, l'équipement des caisses.

4.6. **Verrouillez la caisse pour un chargement ultérieur,**

lorsque vous devez rapporter des meubles, qui seront nécessaires pour une livraison ultérieure, ou lorsqu'il s'agit de dégâts des eaux. Procédez de même lorsque vous en avez reçu la consigne par Rauch ou votre service ordonnancement. Les caisses endommagées et pourvues de blocs de polystyrène et de matériels d'équipement en grand nombre doivent également être verrouillées. Vous trouverez pour cela des documents dans le dossier de la tournée. Il conviendra de les placer à l'avant de la caisse et de les déposer dans la « boîte classement service livraison ».

4.7. Le dossier de la tournée contenant les documents destinés à votre tournée

se trouve dans le casier de votre société de transport dans la salle des conducteurs de notre bâtiment du parc de véhicules.

4.8. Le signalement des caisses restituées

doit être effectué en ligne sur l'ordinateur mis à disposition dans la salle des conducteurs.

La marche à suivre est expliquée sur le PC à écran tactile (situé juste à côté).

4.9. La confirmation de la prise en charge de la tournée

s'effectue également en ligne après le signalement de retour des caisses vides.

4.10. Emplacement des caisses chargées :

sur notre site du parc de véhicules, dans l'usine 3.

4.11. Les listes de chargement

sont placées sur les caisses chargées de votre tournée.

4.12. Vérifiez toujours

si vous avez pris les caisses correspondant à votre tournée. Vous pouvez vous en assurer en consultant la liste de chargement et en examinant le chargement (le numéro de la liste de chargement figure également sur les étiquettes des colis).

Liste de contrôle avant le départ :

- Les caisses restituées ont-elle été correctement déposées, leur retour a-t-il été signalé, ont-elles été sécurisées ou éventuellement verrouillées pour la suite du chargement ?
- L'équipement des caisses est-il conforme aux prescriptions ?
- La prise en charge de la tournée a-t-elle été confirmée ?
- Les listes de chargement sont-elles présentes ?
- Vous avez vérifié que les caisses prises en charge sont les bonnes ?

Tout est ok - alors, bonne route !!!

4.13. *Prise en charge des transports et des tournées*

Les tournées au départ du parc de véhicules de Rauch sont prises en charge par le personnel de conduite sur le PC mis à disposition à cette fin.

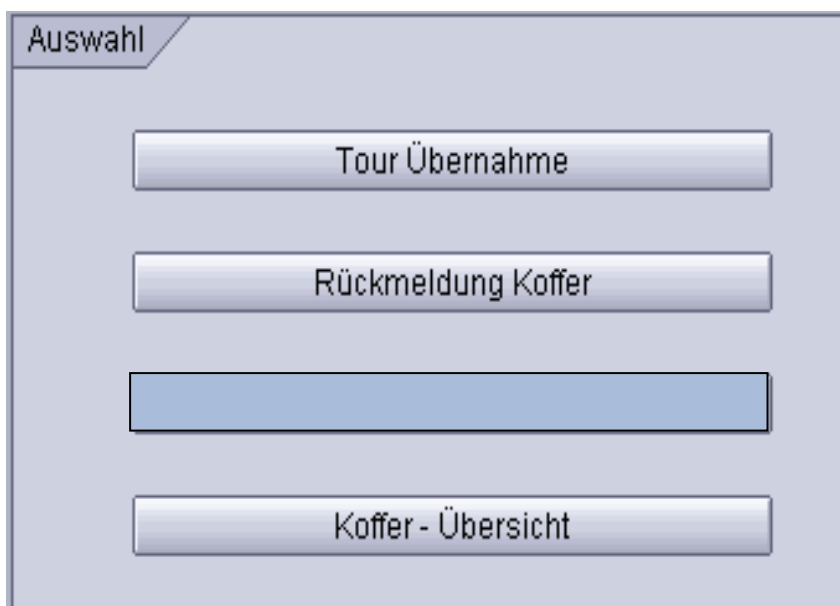
Pour ce faire, chaque société de transport dispose d'un mot de passe que le conducteur doit saisir.

Au retour de la tournée, le conducteur signale de la même manière le retour des conteneurs sur le PC, tout comme la survenue éventuelle d'incidents particuliers.

La saisie du signalement du retour des conteneurs et de la prise en charge des tournées doit impérativement être effectuée par le conducteur.

La description exacte de la marche à suivre ou le guide destiné à la société de transport / aux conducteurs est affichée dans la zone du parc de véhicule près du PC ou est consultable sur le PC à écran tactile.

Les informations ainsi obtenues sur le nombre de conteneurs, les conteneurs en circulation ou les conteneurs chargés et prêts à emporter, ainsi que sur la fréquence de rotation des conteneurs sont indispensables pour la logistique de Rauch.



5. Déroulement de la tournée

5.1. Plan de tournée et séquence de déchargement

Pour connaître le déroulement prévu de la tournée, veuillez consulter la « liste du conducteur », jointe au dossier de votre tournée.

La séquence de déchargement prescrite doit normalement être respectée.

- Exceptions :
- une ou plusieurs petites commandes qui peuvent être mises de côté sont chargées avant de gros clients.
Avantage pour vous: vous pouvez anticiper des livraisons sans problème si nécessaire.
 - Modification de l'ordre lorsque les horaires de réception des marchandises des clients (pause déjeuner, etc.) le justifient et que les colis peuvent être facilement « mis de côté ».

5.2. Particularité dues aux compléments de chargement de nos usines 1+3

Du fait de nos 2 points de chargement, il est inévitable que les meubles destinés à un client soit chargés à la fois sur le châssis porteur et dans la caisse.

Si vous devez mettre des colis de côté pour pouvoir procéder au déchargement complet, vous en serez informé sur nos listes de chargement

5.3. Retard dans la tournée

En cas de retard, avertissez immédiatement votre service ordonnancement ou le service livraison de RAUCH dans la mesure où cela peut vous empêcher de terminer la tournée conformément au plan prévu ou de respecter les délais de livraison annoncés.

Le service livraison de Rauch **doit** immédiatement être informé quand il est prévisible qu'une tournée ne pourra pas être entièrement déchargée ou que le début de la tournée suivante sera impacté.

5.4. Demandes de précisions par téléphone auprès de RAUCH

Veuillez toujours indiquer
le numéro de transport
(numéro à huit chiffres).

Le nom et le numéro de téléphone direct
du / des responsables (s)
sont indiqués sur les documents de livraison.



970882419712

für Rauch

rauch

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

Lieferschein

Rauch Möbelwerke GmbH D 97893 Freudenberg

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

Kundennummer: L589631

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

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

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

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

Les demandes de précision concernant le déroulement de la tournée doivent être effectuées par le biais du service ordonnancement de votre société de transport, responsable de trouver un accord avec Rauch.

6. Documents d'accompagnement de votre tournée

Vous trouverez, dans les pages suivantes, des informations importantes sur la signification, l'utilisation et la gestion des documents relatifs à votre tournée.

Documents décrits dans les détails :

- Listes de chargement
- Liste du conducteur / liste des tournées
- Bons de livraison Rauch / client
- Aperçu des documents de transit
- Rapports de tournée jaunes

Formulaires pour les cas particuliers :

- « Procès-verbal de durée d'immobilisation »
- « Retours meubles neufs »
- « Étiquette d'incident jaune »
- « Remarque importante pour le responsable du client »

6.1. Liste de chargement

Un « outil » important pour le déchargement chez le client.

Les listes de chargement des deux usines se trouvent à l'arrière sur les caisses chargées.

Ces dernières vous fournissent toutes les informations relatives aux éléments suivants :

- la répartition du chargement entre le châssis porteur et la remorque
- le volume de livraison de chaque client
- la composition des commandes des clients
- le nombre de colis par article
- diverses quantités comme le nombre de mètres-cube, de colis, le poids
- des informations sur le fait que des éléments ou des commandes n'ont pas été chargés ou rechargés

Merci de tenir compte des mentions du personnel de chargement, comme p. ex. : absence de « A » = pas de production et non chargé en raison d'un matériau manquant ou d'une annulation client - non chargé.

The image shows two examples of loading lists (Ladungslisten) from a truck. The top one is for 'SCHNEIDER WAGNER & S. SOHN' and the bottom one is for 'MAEGER'. Both lists contain columns for article numbers, descriptions, quantities, and weights. The bottom list includes a section for 'ZUSATZVERLÄNGERUNGEN' (extensions) with checkboxes for various items.

En cas d'éléments manquants / de colis ou de meubles non chargés, vous devez restituer à Rauch la liste de chargement complète accompagnée des bons de livraison.

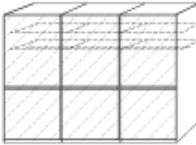

**Très important pour le traitement des documents de livraison :
Merci de retranscrire les mentions du personnel de chargement
sur le bon de livraison de Rauch concerné.**

6.2. Les rapports entre la LISTE DE CHARGEMENT et l'étiquette du colis.

Information relative à l'allotissement lors du déchargement :

Identification supplémentaire
par le biais de la combinaison de lettres
(minuscule = usine 1
majuscule = usine 3)

Distinction entre les articles d'une même
commande grâce au numéro
dans l'encadré sur l'étiquette

	Gewicht: 1,5 von 299,5 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
	Paket 10 / 10	10 von 10 Altro-B/Weißgl. A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron
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"	Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 Ianari Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749887 / 100 01 / 0002
1x5K08903 		

Les données du nom de la commande ou du numéro de la commande.

6.3. La liste du conducteur (dans le dossier de votre tournée)

La liste de vos tournées, ainsi que toutes les informations importantes les concernant.

Vous devez compléter les éléments suivants :

Vous devez remplir l'intégralité des informations générales à chaque tournée.

Ces données renseignent l'entreprise Rauch sur la tournée en cours et lui serviront de base pour planifier les tournées à venir.

Notez les changements d'adresse, les nouvelles adresses ou les changements de conditions de livraison.

Informations sur les clients :

- Horaires d'ouverture
- Numéros de téléphone (si connus)
- Si la livraison est notifiée - Informations sur la distance en km par rapport au prochain client
- Informations sur la quantité chargée sur le châssis porteur / la remorque (usines 1 + 3)

The image shows three overlapping screenshots of a driver's log form. The top form contains general information such as company name, driver name, and vehicle details. The middle form lists clients with their addresses and delivery conditions. The bottom form is a table with columns for date, time, location, and quantity. Red arrows point from the text on the left to specific sections of the forms.

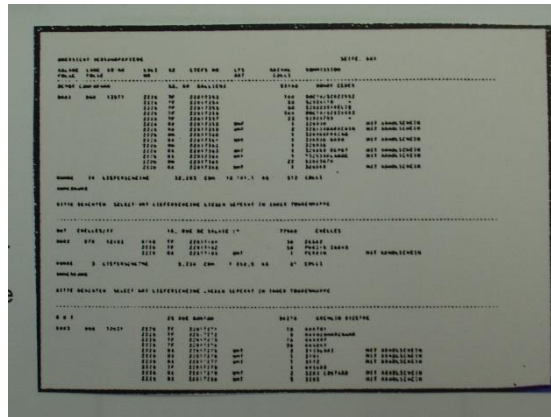
Demande expresse :

Merci de noter les informations importantes ou les changements des données des clients (horaires de réception des marchandises, etc.) sur les listes de conducteur, afin que nous puissions les enregistrer dans notre système informatique et en tenir compte lors de la planification des prochaines tournées.

Cela facilite également votre travail !!!

6.4. Aperçu des documents de transit

Cette liste vous permet de vérifier, lors de la livraison, si vous avez reçu tous les documents de réception des marchandises. Nous avons introduit cet imprimé de contrôle, car les bons de livraison les plus fréquents faisaient défaut alors que la marchandise avait été correctement livrée. Pour votre sécurité : vérifiez bien que vous avez reçu un justificatif de livraison signé pour toutes les livraisons et remettez-les nous signés avec les bons de livraison.



6.5. Rapports de tournée



Consignez par écrit sur ce document les incidents ou complications particuliers rencontrés lors du trajet, du déroulement de la tournée, des temps d'attente, du déchargement ou d'autres événements.

Les rapports de tournée sont destinés à informer la direction et le service ordonnancement de votre société de transport, ainsi que les services et départements responsables au sein de Rauch.

Ils servent éventuellement à la mise en œuvre de mesures d'amélioration.

Vous rencontrerez forcément des incidents dont la cause est connue, mais qui ne pourront pas être résolus à court terme. Soyez assuré que nous prenons très au sérieux tous vos messages et que nous faisons notre possible pour trouver des solutions qui faciliteront votre travail.

Rappel important :

Si vous ne signalez pas les dysfonctionnements ou événements négatifs que vous avez rencontrés, les personnes concernées considéreront alors que tout a été parfaitement planifié et traité.

6.6 Retours de meubles neufs

Utilisez ce formulaire lorsque des meubles chargés pour votre tournée sont retournés à Rauch (refus de prendre livraison, tournées non terminées, etc.).

La partie supérieure du formulaire doit être placée de manière bien visible à l'avant de la caisse, la partie inférieure sur laquelle figurent la société de transport, le nom du conducteur, les numéros de caisse et de transport doit être déposée dans la « boîte classement service livraison » avec les documents de transit et la liste de chargement.

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 dem Lieferschein / Ladefahrschein in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenstoppraum legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. Bon de livraison

Votre dossier de tournée contient tous les bons de livraison de votre tournée. En général, vous remettez tous les bons de livraison lors de l'acceptation de la marchandise par le client.

- L'exemplaire destiné au client avec la mention **CLIENT** est conservé par le client pour traitement ultérieur.
- L'exemplaire destiné à la restitution à Rauch avec la mention **RAUCH**. Par ce document, le client certifie avoir reçu la marchandise en y apposant :
 - la date et
 - sa signature (éventuellement un cachet de réception)
- Des attestations particulières du conducteur pour des articles spéciaux, tels que des kits d'éclairage, des accessoires spéciaux, etc. sont éventuellement nécessaires.

Attention ! : Rauch envoie à différents clients des « avis d'expédition préalable » par la Poste/e-mail. Ils sont destinés à avertir de l'expédition et raccourcir les temps d'attente.

Veuillez toujours vérifier que les bons de livraison reçus comportent l'accusé de réception (daté et signé) du client.

Lorsque vous effectuez une livraison, le document le plus important est le bon de livraison. Des mentions claires et compréhensibles évitent les demandes de précision, les différends, les retards lors du traitement des réclamations ou du paiement des factures et permettent donc d'économiser de l'argent et de l'énergie. Tous les bons de livraison avec la mention « Destiné à Rauch » doivent également être retournés à l'entreprise Rauch !

8. Informations en cas d'incidents

8.1. Éléments manquants - mentions sur le bon de

Utilisez l'« étiquette d'incident » jaune
Règle applicable :
apposer des mentions identiques sur le
bon de livraison destiné au client et sur
celui destiné à RAUCH.

Störung bei Anlieferung				
Fehlerstelle	(Ladefolge zurück zu Rauch)	kompl. Komm. fehlt	Einzelteil fehlt	
50	nicht verladen B. Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	storno B. 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
58	Verladefehler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Transportschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Wasserschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Rücknahmevermerk:				
mit Tour-Nr. _____ Koffer-Nr. _____ Spedition _____				
Datum _____ Unterschrift Fahrer _____				
Zusatzvermerke bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen				

livraison

Les livraisons partielles et/ou les éléments manquants sont indiqués sur liste de chargement de Rauch

Retranscrivez à la main sur le bon de livraison destiné à Rauch/l'étiquette d'incident les mentions figurant sur la liste de chargement

Par exemple : « manque A selon liste de chargement »
« Non chargé selon liste de chargement »
Retournez la liste de chargement manquants à Rauch avec mention des éléments manquants à Rauch

Les livraisons partielles et/ou les éléments manquants ne sont pas indiqués sur la liste de chargement de Rauch

Indiquez sur les bons de livraison/l'étiquette d'incident quels sont les éléments manquants et à livrer ultérieurement et ajoutez « aucune mention sur la liste de chargement »

Retournez la liste de chargement avec mention des éléments

Indiquez de manière précise quels sont les colis, les éléments ou les articles manquants ou endommagés. Afin de raccourcir les délais de traitement des réclamations, veuillez, vous ou la personne effectuant la réception de la marchandise, faxer immédiatement le bon de livraison à la personne responsable chez Rauch.

8.2. Dommages - mentions sur le bon de livraison

Les défauts apparents sur les colis doivent être signalés au client.
Informez par téléphone la personne responsable chez Rauch des refus de prendre livraison qui en découlent.

Notez la nature et la cause du dommage sur les documents de livraison et soumettez au client pour confirmation. Demandez-lui de faxer ce bon de livraison à la personne en charge du service après-vente chez Rauch.

Pour éviter les doublons, veuillez apposer l'étiquette verte « INFORMATION IMPORTANTE » sur le bon de livraison après envoi du fax.

En cas de retours, utilisez l'« étiquette d'incident » jaune.

8.3. Autres refus de prendre livraison par le client

Quel que soit le motif indiqué par le client, il convient toujours d'en discuter directement par téléphone avec notre collaborateur du service commercial.

Lorsqu'il est établi que le client peut retourner la marchandise, indiquez la mention suivante directement sur le bon de livraison ou sur l'« étiquette d'incident » jaune :

Retour après entretien avec (responsable)
Véhicule Chargé dans caisse n°
Date

Tampon d'identification

Veuillez indiquer précisément les meubles repris.

9. Livraison au client

9.1. Déchargement / allotissement, généralités

Respectez les instructions du personnel des entrepôts.

Le déchargement et l'allotissement doivent être effectués selon la liste de chargement. La liste de chargement comporte toutes les informations dont vous avez besoin pour contrôler l'intégralité de l'expédition.

En cas de différend avec le personnel des entrepôts, veuillez traiter les objections du client de manière objective. Adressez-vous le cas échéant à votre service ordonnancement ou à la direction opérationnelle de Rauch pour régler les situations litigieuses.

On ne gagne jamais à être en litige avec un client !



CORRECT

INCORRECT

L'arrimage des colis sur les Corlettes des clients est une étape essentielle de la procédure de livraison. Placez les éléments emballés dans des cartons à l'extérieur sur les armatures tubulaires et les étriers de fixation ou utilisez des

tubes en mousse supplémentaires ou des éléments similaires à des fins de protection. Si vous n'en avez pas à disposition, faites-en la demande auprès du personnel des entrepôts.

9.2. Contrôle à l'entrée par le client

Les systèmes et les organisations d'entreposage de nos clients sont très divers. Déposez les colis de manière clairement ordonnée avec les étiquettes dans l'entrepôt ou sur les chariots afin de faciliter le contrôle à l'entrée par le client.

9.3. Autodéchargement / autocontrôle par le conducteur

Chez certains gros clients, la remise des marchandises est réalisée sans contrôle à l'entrée par ces derniers.

Cette procédure repose sur une confiance mutuelle absolue. Un soin tout particulier doit être apporté au caractère exhaustif et intact des éléments livrés.

10. Note d'information relative à notre traitement des réclamations

L'objectif premier est d'éviter les réclamations, car toute réclamation engendre des contrariétés chez nos clients et des coûts significatifs.

En cas d'éléments endommagés ou soumis à réclamation par nos clients, la réclamation est d'abord examinée, puis des éléments neufs sont livrés sans frais ou des éléments sont livrés et facturés.

Il est généralement demandé au client de nous retourner les éléments défectueux en échange. En cas d'éléments faisant l'objet d'une réclamation de rang ou de valeur inférieurs, le retour n'est pas nécessaire. Le client est cependant en droit de procéder au retour.

La livraison au client dans les plus brefs délais des éléments suite à une réclamation est notre priorité absolue. Par conséquent, il arrive parfois que l'échange d'un élément vous impose de réaliser un trajet séparé jusqu'à chez le client. Accordez alors la plus haute importance à cette livraison, car le client attend une exécution rapide.

Attention !!!

Les réclamations multiples sont clairement signalées sur les listes de chargement. Il convient alors d'y apporter une attention toute particulière et de réaliser la livraison dans les délais.

Les éléments endommagés en attente chez le client font toujours penser à une réclamation avec RAUCH. Reprenez les éléments et respectez les consignes d'enlèvement jointes à vos documents ou éventuellement séparées.

Un enlèvement supplémentaire n'est prévu que lorsque le client ne dispose d'aucune commande auprès de Rauch ou s'il s'agit d'une date d'enlèvement prescrite par le client.

11. Traitement des retours

En principe, vous ne devez prendre en charge des marchandises auprès du client que si

- **le client dispose d'un bon de retour RAUCH à cette fin**
- **une consigne d'enlèvement est jointe à vos documents**
- **les expéditeurs (OTTO, etc.) ont établi des documents de retour**
- **il s'agit d'un client disposant d'une dérogation dont vous avez été informé**

Si un client vous demande de prendre en charge des retours en dehors de ces conditions, vous devez d'abord en faire la demande au service après-vente de RAUCH (le n° de téléphone figure sur les documents de livraison).

Les éléments de meuble repris sont, si possible, répartis sur les chaînes de production et réutilisés. Cette réutilisation implique une manipulation adéquate et un bon emballage (utilisation de couvertures) pour le transport de retour.

Chargez les meubles retournés de façon à faciliter le contrôle de l'exhaustivité en usine.

Informations à l'attention du conducteur

Pour réduire les dommages en cours de transport et améliorer la qualité du transport, vous êtes tenu de respecter les mesures

Veillez arrimer également le chargement avec des sangles de serrage avant le départ, ainsi que lors des trajets entre deux clients.

Arrimez également le chargement avec des sangles de serrage avant le départ

***ainsi que lors des trajets entre
deux clients***

Attention Fabrication sur mesure

***Cette commande a été
spécialement fabriquée selon
les indications du client.***

***En cas de refus de prendre
livraison, contacter
impérativement la société
Rauch.***

Responsable :

*Le collaborateur indiqué
sur le bon de livraison.*