

Vodič

za isporuku namještaja Rauch

Kazalo	Stranica
1. Opće upute	2
2. Angažirano osoblje	3
3. Vozila i kontejneri za prijevoz namještaja	4
4. Preuzimanje ture kod tvrtke Rauch	5 - 7
5. Odvijanje tura	8 - 9
6. Popratna dokumentacija za Vašu turu	10 - 15
7. Teretnica	16
8. Informiranje tvrtke Rauch u slučaju smetnji	17 - 18
9. Isporuka kupcu	19 - 20
10. Kratke informacije o našem postupku reklamacije	21
11. Postupak povrata	22
12. Informacije za vozača	23 - 24

1. Opće upute

Sljedeće informacije predstavljaju smjernice za odvijanje tura i pružaju Vam upute za praktično postupanje.

Ovdje se, naravno, ne može sve detaljno opisati jer uvijek postoje nepredvidivi i neplanirani problemi.

U tom se slučaju od Vas traži osobni angažman.

Ako nas nazovete u slučaju potrebe, pružit ćemo Vam pomoć za rješavanje aktualnih problema tijekom ture.

Uvijek obratite pozornost na informacije koje su priložene uz karte tura s obzirom na aktualne okolnosti.

Kad putujete za tvrtku RAUCH, uvijek imajte na umu:

- Vozite za RAUCH,
Vaša kvaliteta je naša kvaliteta.
- Vi ste važna spona između nas
i naših kupaca.
- Prevozite novi namještaj – ponašajte se
kao da je on namijenjen Vašem vlastitom stanu.

2. Angažirano osoblje

Polazimo od pretpostavke da ste se s tijekom naših tura i našom dokumentacijom za ture upoznali putem osposobljavanja u tvrtki RAUCH.

Svaki redoviti vozač tvrtke RAUCH dobiva od svoje špedicije pečat s imenom i prezimenom:

Obradio
Gospodin Ivo Ivić
Špedicija xxxxxxxx

Ovim pečatom s imenom i prezimenom potrebno je potvrditi sve dokumente koji se obrađuju tijekom ture.

Otpremnice, ručno ispunjene otpremnice za kupce / tvrtku Rauch
Povratnice za kupce / tvrtku Rauch
Ostali dokumenti koji se odnose na kupce ili ture,
a vraćaju se tvrtki Rauch.

Naš je uvjet da je najmanje jedan od vozača iz posade vozila prošao osposobljavanje ili upućivanje od strane tvrtke Rauch ili da ima dugogodišnje iskustvo s isporukom namještaja.

Taj vozač dobiva „vozačku karticu” sa sljedećim informacijama:

- certifikat o isporuci
- sigurnosno osposobljavanje za špeditere namještaja u skladu sa BGV D29 za aktualnu kalendarsku godinu
- ime i prezime vozača
- naziv špedicije

**Zahtjev je da naš namještaj kod naših kupaca istovaruju 2 osobe.
(Iznimke su Engleska, Francuska, Istočna Europa)**

3. Vozila i kontejneri za prijevoz namještaja

3.1 Vanjski izgled

Očekujemo besprijekorno vizualno i tehnički besprijekorno stanje Vaših vozila i kontejnera koji su parkirani u krugu tvrtke RAUCH.

3.2. Oprema kontejnera

- 75 pokrivača za pakiranje po kontejneru, uredno složenih tako da se mogu prebrojiti
- 20 pakirnih pregrada po kontejneru za osiguravanje redova utovara
- 1 zaporna šipka ili zatezne zapinjače za osiguravanje tereta prema nazad i pri vožnji od kupca do kupca
- dovoljno zateznih remena za osiguravanje tereta, npr. kod povratnih isporuka
- glatke bočne stijenke, bez stršećih dijelova
- ispunjeni popis opreme (broj pokrivača za pakiranje, pakirnih pregrada i stiropora)
 - > popis opreme valja pripremiti u tri primjerka (1 primjerak zadržava vozač, 2 primjerka stavljaju se na prazni kontejner)

Svaki je vozač odgovoran za kompletno i uredno opremanje kontejnera koji je parkiran radi utovara.

3.3. Dimenzije kontejnera, zaštita od vlage, unutarnja obloga

Visina otvora i unutarnja visina kontejnera mora kontinuirano iznositi najmanje 2,50 m. Kontejner mora biti zaštićen od prskanja i kišnice. Za transport bez oštećenja obvezne su glatke stijenke bez stršećih dijelova. Uočene nedostatke **odmah** dojavite svojoj dispoziciji i voznom parku.

4. Preuzimanje ture kod tvrtke Rauch

4.1. *Koju turu preuzimate?*

Broj ture ili područje isporuke doznat ćete putem dispozicije Vaše špedicije.

4.2. *Osoblje tvrtke Rauch za promjenu kontejnera*

U slučaju nejasnoća možete ih kontaktirati telefonom. Aktualni broj mobitela nalazi se na „crnoj ploči” u prostoru za vozače. Zaposlenici tvrtke Rauch rade u smjenama. Od našeg osoblja dobit ćete uputu o tome gdje da parkirate prazne kontejnere.

4.3. *Parkiranje kontejnera*

Ispitajte jesu li kontejneri koje parkirate tehnički i vizualno u redu.

4.4. *Ne zaboravite osiguravanje potpornih nogu*

Sigurnost osoblja i materijala vrlo je važna.

4.5. *Ispitivanje potpunosti opreme*

Ispitajte potpunost opreme parkiranih kontejnera kao što je navedeno pod točkom 3.2.

Vaša je dužnost parkirati samo propisno i pravilno opremljene kontejnere!!!

Neke špedicije deponirale su u krugu naše tvornice kontejnere s materijalom za naknadno opremanje. Po potrebi dopunite dopunite opremu kontejnera.

4.6. *Blokiranje kontejnera za daljnji utovar*

Kad vraćate namještaj koji je potreban za neku kasnijisporuku, odn. ako se radi o štetama uslijed vode, blokirajte kontejner za daljnji utovar. To učinite i kad od tvrtke Rauch ili Vaše dispozicije dobijete odgovarajuću uputu za to. Potrebno je blokirati i oštećene kontejnere kao i kontejnere koji sadrže velike količine kocki stiropora i materijal za opremu. Dokumentacija za to nalazi se u mapi ture, koja je smještena sprijeda na kontejneru, i koju je potrebno staviti u „odložnu kutiju za otpremništvo”.

4.7. *Mapa ture s dokumentacijom za Vašu turu*

Nju ćete naći u prostoru za vozače u našoj zgradi za vozni park u pretincu koji pripada Vašoj špediciji.

4.8. Povratna prijava za vraćene kontejnere

Nju morate unijeti preko računala koje je na raspolaganju u prostoru za vozače.

Postupak se objašnjava na dodirnom zaslonu računala (stoji neposredno uz njega).

4.9. Potvrđivanje preuzimanja ture

Također se vrši online nakon povratne prijave praznih kontejnera.

4.10. Lokacija utovarenog kontejnera.

U krugu našeg voznog parka u Pogonu 3.

4.11. Teretnice

Nalaze se na utovarenim kontejnerima za Vašu turu.

4.12. Obvezno ispitajte

Jeste li preuzeli prave kontejnere za Vašu turu?

To možete potvrditi preko teretnice i vizualnim pregledom tereta (broj teretnice nalazi se i na etiketama paketa).

Kontrolni popis prije kretanja na put:

- Jesu li nazad dovezeni kontejneri propisno parkirani, prijavljeni nazad, osigurani i eventualno blokirani za daljnji utovar?**
- Jesu li kontejneri opremljeni u skladu sa specifikacijama?**
- Je li potvrđeno preuzimanje ture?**
- Postoje li teretnice?**
- Je li provjereno da su preuzeti pravi kontejneri?**

Ako je sve u redu, želim Vam sretan put!!!

4.13. Preuzimanje transporta, odn. ture

Ture koje napuštaju vozni park tvrtke Rauch preuzima vozačko osoblje na PC terminalu koji je stavljen na raspolaganje u tu svrhu.

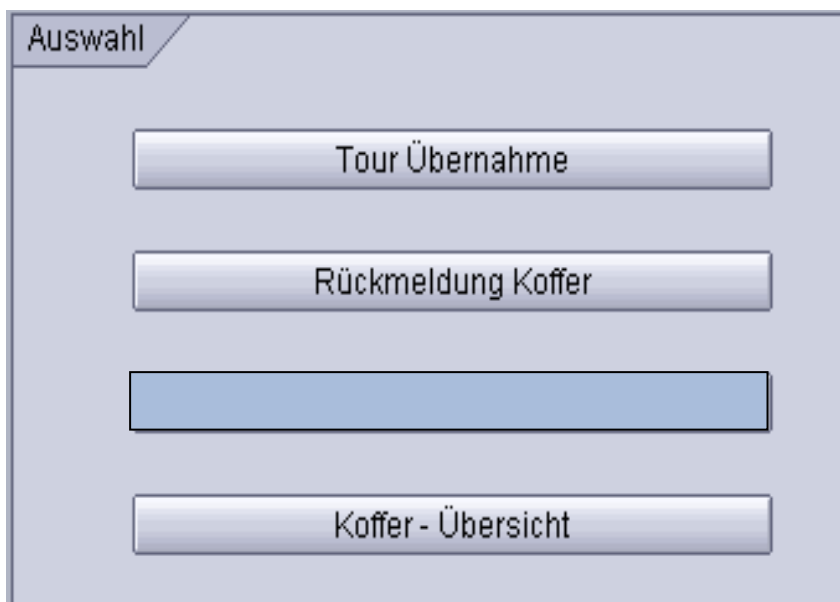
Svaka špedicija ima za to lozinku koju vozač mora unijeti.

Isto tako, s povratka s ture vozač prijavljuje nazad kontejner kao i eventualne posebne događaje koji se pojavili.

Vozač je obvezan izvršiti unos podataka za povratnu prijavu kontejnera i za preuzimanje ture.

Točan opis, odn. upute za špediciju/vozača vezano uz taj postupak izvješen je na PC terminalu u području voznog parka, odn. povrh toga može se pratiti preko dodirnog zaslona osobnog računala.

Informacije koje se mogu pozivati na temelju tih unosa, npr. o stanju voznog parka kontejnera, kontejnerima u opticaju, odn. o pretovaru utovarenih kontejnera spremnih za preuzimanje, ali i o učestalosti prekrcaja kontejnera, neophodni su za logistiku tvrtke Rauch.



5. Odvijanje ture

5.1. Plan ture i redoslijed istovara

Molimo Vas da planirani tijekom ture potražite „Popisu za vozača”, koji je priložen u Vašoj mapi za turu.

U normalnom slučaju obvezno se valja pridržavati unaprijed zadanog redoslijeda istovara.

- Iznimke:
- Prije velikih kupaca utovaren je jedan ili više malih naloga, koji se mogu osloboditi.
Prednost za Vas: po potrebi bez problema možete preferirati ove isporuke.
 - Izmjene redoslijeda ako je to preporučljivo zbog kupčevih vremena preuzimanja robe (stanke za ručak itd.) i ako je moguće oslobađanje paketa.

5.2. Osobitost uslijed utovara iz naših pogona 1+3

S obzirom na naša 2 utovarna mjesta, ne može se izbjeći da se namještaj za nekog kupca tovari i na vučnom vozilu i u kontejneru prikolice.

Ako bi bilo potrebno premjestiti pakete u stranu kako bi se mogli potpuno istovariti, uputu za to dat ćemo Vam na našim terećnicama.

5.3. Vremensko kašnjenje na turi

Ako nije moguće odvoziti turu do kraja kao što je planirano ili se ne mogu ispoštivati unaprijed najavljeni termini isporuke, odmah to dojavite svojoj dispoziciji ili Otpremništvu tvrtke Rauch.

Otpremništvo tvrtke Rauch **mora** biti odmah informirano ako se može predvidjeti da neka tura ne može biti kompletno istovarena ili je u pitanje doveden planirani početak sljedeće ture.

5.4. Telefonski povratni upiti u tvrtki RAUCH

Molimo Vas da uvijek navedete **transportni broj** (osmeroznamenkasti broj)

Ime i prezime kao i kućni broj telefona nadležnog referenta/-ice navedeni su na otpremnoj dokumentaciji.



970882419712

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 31.07.2010 Komm. SEM9LZ-1 Wahler

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

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

Pitanja u vezi odvijanja ture potrebno je uputiti preko dispozicije Vaše špedicije kako bi se preko nje moglo izvršiti usklađivanje s tvrtkom Rauch.

6. Prateća dokumentacija za Vašu turu

Na sljedećim stranicama dajemo Vam važne informacije o značenju i primjeni dokumentacije za Vašu turu i o postupanju s istom.

Konkretno je opisano sljedeće:

- teretnice
- popis za vozača / popis za turu
- otpremnice tvrtke Rauch / kupca
- Pregled otpremne dokumentacije
- žuta izvješća o turi

Predlošci za posebne slučajeve potrebe:

- „Protokol o zastoju”
- „Povrat novog namještaja”
- „Žuta etiketa za reklamaciju”
- „Važna uputa za referenta Službe za korisnike”

6.1. Teretnica

Važan „alat“ za istovar kod kupca.

Teretnice oba pogona naći ćete straga na utovarenim kontejnerima.

Iz njih ćete dobiti sve informacije o sljedećem:

- raspodjela tereta na vučnom vozilu i prikolici
- količina isporuke za pojedinačne kupce
- pregled komisija za kupce
- broj paketa po artiklu
- ostale količine kao što su kubični metri (CBM), paketi, težine
- informacije o dijelovima ili komisijama koji nisu utovareni ili naknadno utovareni

Molimo Vas da obratite pozornost na zabilješke utovarnog osoblja, kao npr. nedostaje „A“ = nema proizvodnje i nije utovareno zbog nedostajućeg materijala ili je stornirano od strane kupca – nije utovareno.

The image shows two examples of shipping manifests (Teretnica) from the company 'RAUCH'. The top document is a detailed manifest for 'MAENGER' with multiple columns for item descriptions, quantities, and weights. The bottom document is a summary manifest for 'MAENGER' with a table for 'ZUSATZVERLÄNDLICHEN' (Additional Remarks) and a section for 'BEZUGSVERLÄNDLICHEN' (Reference Remarks).

U slučaju nedostajućih dijelova / neutovarenih paketa ili namještaja od Vas očekujemo da ćete tvrtki Rauch vratiti kompletnu teretnicu s otpremnicama.

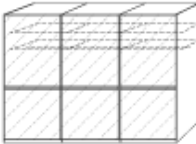


**Važno za obradu otpremnih dokumenata:
molimo Vas da bilješke utovarnog osoblja prenesete
na dotičnoj otpremnici tvrtke Rauch.**

6.2. Povezivanja TERETNICE s etiketom paketa

Informacija o pravilnom komisioniranju prilikom istovara:

Dodatna oznaka
putem kombinacije slova
(mala slova = pogon 1
velika slova = pogon 3)

Razlikovanje artikala unutar
neke komisije putem kontinuirane
numeracije u rubrici na etiketi

	Gewicht: 1,5 von 288,5 KG	66 90 Fertigung: 12.07.2010
	Volumen: 0,003 von 0,782 CBM	ar 4 Werk 0001 25430 56784
Montageanleitungen = *M* B3000 X H2230 X T690	10 von 10	
Paket 10 / 10		Altro-B/Weiβgl.
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	*M* A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE	
1x5K06903		Wenge-maron
		Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari
4 047054 795540	Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749667 / 100	 01 / 0002

Navođenje naziva komisije ili broja komisije.

6.3. Popis za vozača (nalazi se u mapi za Vašu turu)

Vaš popis za turu koji sadrži sve važne informacije o turi.
Očekujemo da ćete izvršiti potrebne dopune:

Općenite informacije
trebate kompletno ispuniti za
svaku turu.
Ovi podaci služe tvrtki Rauch kao
važne informacije o voženim
turama
i kao podloga za buduće planiranje
tura.

Zabilježite izmjene adresa, nove
adrese i izmijenjene uvjete
isporuke.

Informacije o kupcima:

- radno vrijeme
- brojevi telefona ako su poznati
- je li isporuka unaprijed najavljena
- informacije o udaljenosti
do sljedećeg kupca u km
- informacije o količini koja je
utovarena na vučno vozilo /
prikolicu (pogon 1+ 3)

n Kunden,
nummern,
avisiert ist
ilometer zum
n Maschinenwagen
d Werk 3)

KUNDE NR.	STRASSE	PLZ	STADT	TEL.	WAGNR.	WAGNR.	WAGNR.	WAGNR.
10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000
10001	10001	10001	10001	10001	10001	10001	10001	10001
10002	10002	10002	10002	10002	10002	10002	10002	10002
10003	10003	10003	10003	10003	10003	10003	10003	10003
10004	10004	10004	10004	10004	10004	10004	10004	10004
10005	10005	10005	10005	10005	10005	10005	10005	10005
10006	10006	10006	10006	10006	10006	10006	10006	10006
10007	10007	10007	10007	10007	10007	10007	10007	10007
10008	10008	10008	10008	10008	10008	10008	10008	10008
10009	10009	10009	10009	10009	10009	10009	10009	10009
10010	10010	10010	10010	10010	10010	10010	10010	10010

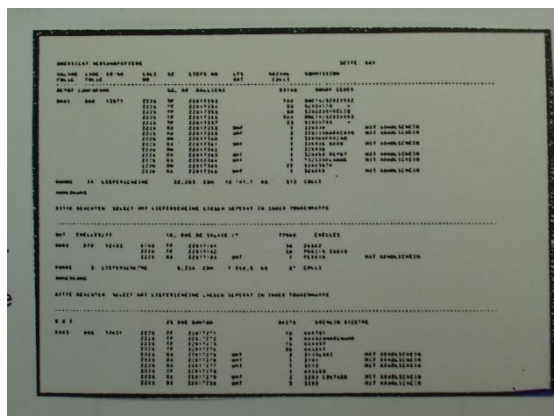
Izričito Vas molimo:

Zabilježite važne informacije ili izmjene podataka kupca (vremena prihvata robe itd.) na popisima za vozača kako bismo ih spremili u našim bazama za obradu podataka i mogli uzeti u obzir pri planiranju kasnijih tura.

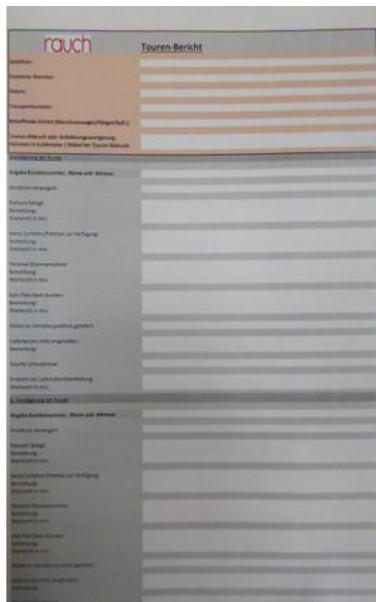
To Vam olakšava rad!!!

6.4. Pregled otpremne dokumentacije

Ovaj Vam popis omogućava da kod isporuke prekontrolirate jeste li od odjela za primanje robe dobili nazad sve dokumente. Ovaj kontrolni ispis uveli smo nakon što su često nedostajale otpremnice iako je roba bila propisno isporučena. Za Vašu sigurnost: točno provjerite jeste li za sve svoje isporuke dobili potpisan dokaz o isporuci i predajte nam ih nazad potpisane zajedno s otpremnicama.



6.5. Izvješća o turama



Ovdje zabilježite posebne događaje ili poteškoće koji su se pojavili pri vožnji, odvijanju ture, vremenu čekanja, istovaru ili ostale događaje.

Izvješća o turama služe Vašem poslovdstvu i dispoziciji kao i odgovornim instancama i odjelima tvrtke Rauch kao informacija i eventualno kao podloga za uvođenje mjera za poboljšanje.

Bit će događaja čiji su uzroci poznati, koje međutim nije moguće riješiti u kratkom roku. Možete biti sigurni u to da svaku dojavu uzimamo vrlo ozbiljno i da tražimo mogućnosti rješenja koja će Vam olakšati rad.

**Pritom uvijek morate obratiti pozornost na sljedeće:
Ako ne prijavite neku smetnju ili događaj koji je za Vas bio negativan,
svi će sudionici pretpostavljati da je sve pravilno planirano i
obrađeno.**

6.6 Povrat novog namještaja

Ovaj obrazac koristite u slučaju povratnog transporta namještaja koji ste utovarili za Vašu turu nazad tvrtki Rauch (uskraćivanje prihvata, ture koje nisu kompletno završene itd.). Gornji dio obrasca valja postaviti dobro vidljivo sprijeda na kontejneru, a donji dio potrebno je uz navođenje špedicije, imena i prezimena vozača, broja kontejnera i transportnog broja staviti zajedno s otpremnom dokumentacijom i teretnicom u „odložnu kutiju za otpremništvo”.

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 Lieferzeichen / Ladehöhen in die Abgabe "Lieferwesen" im Tourenstoppfenster legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren!

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. Otpremnica

Sve otpremnice za Vašu turu nalaze se u mapi za Vašu turu.
Sve otpremnice u pravilu predajte
kad kupac prihvati robu.

- Primjerak za povrat tvrtki Rauch s oznakom **KUNDE** ostaje kod kupca za njegovu daljnju obradu.
- Primjerak za povrat tvrtki Rauch s oznakom **RAUCH**.
Na njemu kupac potvrđuje da je primio robu:
 - s datumom i potpisom
 - (eventualno pečat s datumom zaprimanja)
- Za specijalne artikle kao što su rasvjetni setovi, posebni pribor itd. eventualno su potrebne posebne potvrde vozača.

Pozor! : Rauch raznim kupcima poštom/e-poštom šalje „predotpremnice”.
One služe za prethodnu najavu i skraćuju vremena čekanja.

Molimo Vas da u svakom slučaju ispitajte imaju li zadržane otpremnice potvrdu o zaprimanju (datum i potpis) kupca.

**Otpremnica je najvažniji dokument
za isporuku koju vršite.
Propisnim, jednoznačnim i razumljivim bilješkama izbjegavaju se
povratni upiti, razlike i kašnjenja kod
rješavanja reklamacija ili plaćanja računa, što štedi troškove i ljutnju.
Tvrtki Rauch potrebno je vratiti nazad
svaku otpremnicu s oznakom „Za Rauch”!**

8. Informacije u slučaju smetnji

8.1. Dijelovi koji nedostaju – bilješke na otpremnici

Koristite žutu „**etiketu za reklamacije**“.
Načelno vrijedi:
Na otpremnici za kupce i za tvrtku
RAUCH načelno valja zapisati identične
bilješke.

The image shows a yellow rectangular label with the title "Störung bei Anlieferung" (Disturbance at delivery). It contains a table for recording errors and damages. The table has columns for "Fehlteile" (Faulty parts), "Annahmeverweigerung" (Refusal of acceptance), and "Beschädigungen" (Damages). Each row lists a specific issue (e.g., "nicht verladen", "falsch verladen", "Verladefehler", "Transportschaden", "Wasserschaden") and has checkboxes for "kompl. Komm. fehlt" (complete communication missing) and "Einzelteil fehlt" (individual part missing). There are also checkboxes for "nicht zurück austauschen" (do not return for exchange) and "zurück kompl. Komm." (return with complete communication). At the bottom, there are fields for "mit Tour-Nr." (with tour number), "Koffer-Nr." (case number), "Spedition" (freight forwarder), "Datum" (date), and "Unterschrift Fahrer" (driver's signature). A note at the bottom says "Zusatzmerkmale bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen" (Additional features please indicate directly on the delivery note).

Djelomične isporuke i/ili dijelovi koji nedostaju zabilježeni su na teretnici tvrtke Rauch.

Prenesite sve bilješke s teretnice ručno na otpremnicu tvrtke Rauch / etiketu za reklamaciju.

Npr. „Prema teretnici nedostaje ‘A’“, „Nije utovareno prema teretnici.“
Teretnicu s bilješkama o nedostacima vratite tvrtki Rauch.

Djelomične isporuke i/ili dijelovi koji nedostaju nisu zabilježeni na teretnici tvrtke Rauch.

Zabilježite na otpremnicama/ etiketi za reklamacije dio ili artikl koji nedostaje ili koji valja naknadno isporučiti uz dodatak „Nema bilješke na teretnici“.

Teretnicu s bilješkama o nedostacima vratite tvrtki Rauch.

Zabilježite točno paket, dio ili artikl koji nedostaje ili je oštećen. Kako bi se skratila vremena rješavanja reklamacija, molimo Vas da otpremnicu odmah faksirate nadležnom referentu u tvrtki RAUCH ili da zamolite preuzimatelja robe da on to učini.

8.2. Oštećenja – bilješke na otpremnici

Kupcu valja priopćiti nedostatke koji se mogu uočiti na paketima.

Uskraćivanje prihvata koja proizlaze iz toga telefonski valja dojaviti nadležnom referentu u tvrtki Rauch.

Zabilježite vrstu i uzrok oštećenja na otpremnoj dokumentaciji i dajte da Vam kupac to potvrdi. Zamolite kupca da faksira tu otpremnicu nadležnom referentu Službe za korisnike u tvrtki RAUCH.

Kako bi se izbjegle dvostruke obavijesti, molimo Vas da otpremnicu nakon slanja telefaksom označite zelenom etiketom „VAŽNA NAPOMENA”.

Kod povrata valja koristiti žutu „etiketu za reklamacije”.

8.3. Ostala uskraćivanja prihvata od strane kupca

Neovisno o razlogu koji kupac navede, u svakom slučaju je nužan izravni telefonski dogovor s našim nadležnim prodajnim referentom.

Ako je izvjesno da kupac može vratiti robu, zabilježite to izravno na otpremnici ili na žutoj „etiketi za reklamacije”:

Povrat u skladu s dogovorom s (referent/-ica)
Vozilo Utovareno u kontejner br.

.....
Datum

Pečat s imenom i prezimenom

Molimo Vas da točno navedete namještaj koji je predmet povrata.

9. Isporuka kod kupca

9.1. Općenito o istovaru/komisioniranju

Obratite pozornost na upute skladišnog osoblja.

Istovar, odn. komisioniranje treba vršiti prema teretnici.
Na teretnici ćete naći sve informacije koje su Vam potrebne
za ispitivanje potpunosti pošiljke.

Ako dođe do razlika u odnosu na skladišno osoblje, molimo Vas da prigovorima kupca pristupite objektivno. Za pojašnjavanje spornih činjenica po potrebi uključite Vašu dispoziciju ili izvršno rukovodstvo tvrtke Rauch.

Još nitko nije dobio spor s kupcem!



PRAVILN



POGREŠN

Osiguravanje paketa na korletama kupca osobito je važan sastavni dio postupka isporuke. Na postolja od cijevi izvana stavite dijelove zapakirane u karton i sigurnosne stremene ili za zaštitu koristite dodatne spužvaste cijevi ili slično. Ako ih nema, zatražite ih od skladišnog osoblja.

9.2. Ulazna kontrola od strane kupca

Skladišni sustavi i organizacija skladišta naših kupaca dosta se razlikuju. Odložite pakete u skladištu ili na transportnim kolicima pregledno raspoređene tako da kupac bez problema može izvršiti ulaznu kontrolu.

9.3. Samoistovar / samokontrola od strane vozača

Ovaj način predaje robe, bez ulazne kontrole robe od strane kupca, prakticira se s nekim velikim kupcima. To je postupak koji se temelji na apsolutnom međusobnom povjerenju, pri čemu se osobita pažnja pridaje potpunosti i neoštećenosti dijelova.

10. Kratke informacije o našem postupku reklamacije

Najviši cilj je sprečavanje reklamacija jer svaka reklamacija uzrokuje ljutnju naših kupaca i troškove koji nisu neznatni.

Za oštećene dijelove ili dijelove koje su naši kupci reklamirali nakon ispitivanja reklamacije ili se besplatno isporučuju novi dijelovi ili se isporučuju dijelovi uz naplatu.

Od kupca se u pravilu traži da kod zamjene vrati oštećene dijelove. Kod reklamiranih dijelova malog značenja ili neznatne vrijednosti odustaje se od povrata, no kupac uvijek ima pravo na povrat.

Apsolutni je prioritet riješiti reklamacije bez komplikacija za kupca i naknadno isporučiti reklamirane dijelove u što kraćem roku. Uslijed toga može se dogoditi da zbog zamjenskog dijela morate poduzeti zasebnu vožnju ka kupcu. Isporuku vezanu uz reklamaciju u svakom slučaju izvršite prioritarno jer kupac očekuje promptno rješavanje.

Pozor!!

Višestruke reklamacije na teretnicama su posebno označene. U tim slučajevima osobito su važni pažnja i isporuka na vrijeme.

Oštećeni dijelovi koji stoje kod kupca uvijek podsjećaju na reklamaciju upućenu tvrtki RAUCH. Uzmite dijelove za povrat i postupajte prema uputama za preuzimanje koje su eventualno i zasebno priložene uz Vašu dokumentaciju.

Dodatno dodijeljeno preuzimanje prakticira se samo onda ako kupac nema ranijih naloga kod tvrtke Rauch ili ako se radi terminu preuzimanja koji je kupac unaprijed zadao.

11. Postupak povrata

Robu od kupca načelno smijete preuzimati samo

- **ako kupac za to ima povratnicu tvrtke RAUCH**
- **ako je uz Vašu dokumentaciju priložena uputa za preuzimanje**
- **ako je pošiljatelj (OTTO itd.) izdao dokumente za povrat**
- **ako se radi o Vama poznatom kupcu za kojeg vrijede odredbe o iznimkama**

Ako neki kupac od Vas zatraži preuzimanje povrata izvan ovih odredbi, tada se prvo morate raspitati kod nadležne Službe za kupce tvrtke RAUCH (broj telefona naveden je na Vašoj otpremnoj dokumentaciji).

Vraćeni dijelovi namještaja po mogućnosti se raspodjeljuju proizvodnim linijama i ponovno koriste. Preduvjet za ponovno korištenje je odgovarajuće postupanje i dobro pakiranje (primjena pokrivača) kod povratnog transporta.

Vraćeni namještaj utovarujte tako da se u pogonu bez problema može izvršiti ispitivanje potpunosti.

Informacije za vozača

Kako bi se smanjile štete nastale u transportu, odn. poboljšala kvaliteta transporta, obvezni ste pridržavati se sljedećih mjera:

Molimo Vas da prije početka vožnje kao i na vožnjama od kupca do kupca teret dodatno osigurate zateznim remenima.

Pozor, specijalna izrada!

*Ova komisija izrađena je
specijalno u skladu s podacima
kupca.*

***U slučaju uskraćivanja
preuzimanja obvezno
konzultirajte tvrtku Rauch.***

Nadležna osoba:

*Referent naveden
na otpremnici.*