

Útmutató

Rauch-bútorok kiszállításához

Tartalomjegyzék

oldal

1.	Általános tudnivalók	2
2.	Személyzet alkalmazása	3
3.	Járművek + bútorszállító tárolók	4
4.	Túravállalás a Rauchnál	5 - 7
5.	A túra menete	8-9
6.	A túra kísérő okmányai	10 - 15
7.	A szállítólevél	16
8.	Információk a Rauchnak zavar esetén	17 - 18
9.	Leszállítás az ügyfélnél	19 - 20
10.	Röviden a reklamációk intézéséről	21
11.	Visszárú intézése	22
12.	Járművezetői információk	23 - 24

1. Általános tudnivalók

A következő ismertetés útmutatót ad a túra menetéhez és segítséget nyújt gyakorlati munkájában.

Magától értetődően nem lehet itt mindent részletesen leírni, előre nem látható és nem tervezhető problémák mindig lesznek.
Ezek azután saját személyes cselekvését igénylik.

Telefonhívására szükség esetén segítséget nyújtunk a túra során fellépett aktuális problémái megoldásához.

Kérjük, vegye figyelembe az aktuális okból a túramappához mellékelte információkat!

Mindig gondoljon arra, amikor a RAUCH megbízásából úton van:

- Ön a RAUCH számára vezet, az Ön minősége a mi minőségünk.
- Ön fontos kapocs köztünk és ügyfeleink között.
- Ön új bútorokat szállít - kezelje ezeket úgy, mintha saját lakásába szánta volna őket.

2. Foglalkoztatás

Feltételezzük, hogy Ön túránk és túradokumentumaink lebonyolítását a RAUCH cégnél tartott oktatás során alaposan megismerte.

Mindegyik RAUCH törzs-járművezető szállítmányozó társaságtól névbélyegzőt kap:



Ezt a névbélyegzőt minden olyan bizonylatra rá kell tenni, amelyet a túra során kezelt.

Szállítólevél, kézi szállítólevél ügyfél / Rauch számára, visszarulevél ügyfél / Rauch számára, egyéb dokumentumok, amelyeket ügyfél vagy túra vonatkozásában a Rauch számára vissza kell adni.

Feltételünk, hogy a járműszemélyzet legalább egy járművezetője a Rauchtól oktatásban, ill. betanításban részesült, vagy sok éves tapasztalattal rendelkezik bútoraink kiszállításában.

Ez a járművezető *"járművezetői kártyát"* kap a következő információkkal:

- kiszállítási tanúsítvány
- biztonsági tájékoztató bútorszállításhoz a BGV D29 szerint az aktuális naptári évre
- járművezető neve
- szállítmányozó társaság

**Az előírás az, hogy bútorainkat két embernek kell kiraknia
ügyfeleinknél.
(kivételek Anglia, Franciaország, Kelet-Európa)**

3. Járművek + bútorszállító tárolók

3.1 Külső megjelenési kép

Mindenkor elvárjuk, hogy járművei és a berakodásra a RAUCH cég telephelyén lerakott cseretárolók kifogástalan műszaki és vizuális állapotban legyenek.

3.2. A cseretárolók felszereltsége

- 75 csomagolótakaró csereszekrényes tárolónként, rendezetten és újra megszámolhatóan összehajtva.
- 20 csomagolási hátlap tárolónként a rakodási sorok biztosítására
- 1 lezáró rúd vagy racsnis heveder a rakományrögzítéshez hátrafelé és az ügyféltől ügyfélig tartó menet közben
- elegendő mennyiségű rögzítőheveder a rakományrögzítéshez pl. visszáru szállításánál.
- sima oldalfalak, kiálló elemek nélkül
- kitöltött felszereltségi dokumentum (csomagolótakarók, csomagolási hátlapok és hungarocell száma)
 - felszereltségi dokumentum három példányban (egyét megtart a járművezető, kettő az üres konténerbe kerül)

Minden járművezető felelősséget visel a berakodásra lerakott cseretároló komplett és rendezett felszereltségéért.

3.3. A tárolók méretei, nedvesség elleni védelem, belső burkolat

A tároló portál- és belső magasságának min. 2,50 m-nek kell lennie.
A tárolónak fröccsenő vízzel és esővízzel szemben tömítettnek kell lennie.
A sima, kiálló elemek nélküli oldalfalak elengedhetetlenek a rongálódásmentes szállításához.

A felismerhető hiányosságokat azonnal jelentse menetirányítójának és a járműparknak.

4. Túravállalás a Rauchnál

4.1. Melyik túrát vállalja?

A túra számát vagy a szállítási területet szállítmányozó társasága menetirányítójától tudja meg.

4.2. A RAUCH tárolócsere személyzete

eltérés esetén elérhető telefonon.

Az aktuális mobilszámok megtalálhatók a járművezetői helyiség hirdetőtábláján. A Rauch munkatársai több műszakban dolgoznak. Személyzetünktől Ön megkapja az utasítást, hol kell lerakni az üres tárolót.

4.3. A cseretárolók

Ellenőrizze, hogy az Ön által lerakott tárolók műszakilag és vizuálisan rendben vannak.

4.4. Ne feledje a támasztólábak biztosítását

Nagyon fontos a személyzet és az anyag biztonsága szempontjából

4.5. Ellenőrizze a felszereltség teljességét

a lerakott tárolóknál a 3.2 poz. szerint.

Az Ön kötelessége, hogy csak szabályszerűen és helyesen felszerelt tárolókat rakjon le!

Néhány szállítmányozó társaság utólagos felszerelési anyagot helyezett el telephelyünkön. Szükség esetén egészítse ki a tárolók felszereltségét.

4.6. Zárja le a tárolót további berakással szemben,

ha olyan bútorokat hoz vissza, amelyek későbbi kiszállításhoz szükségesek, ill. akkor is, ha vízkárról van szó. Ugyanez érvényes, ha a Rauch, ill. az Ön menetirányítója erre megfelelő utasítást ad. A sérült és nagy mennyiségű hungarocell-darabokkal, felszereltségi anyaggal töltött tárolókat is zárolni kell. Ehhez dokumentumok találhatók a túramappában, ami a tárolón elől van elhelyezve és a "Szállítás-lerakó ládába" kell tenni.

4.7. A túramappát az Ön túrájához szükséges dokumentumokkal

megtalálja szállítmányozó társasága fiókjában járműpark-épületünk járművezetői helyiségében.

4.8. A visszajelzést a visszahozott tárolókról

Önnek kell online megadnia a járművezetői helyiségben elhelyezett számítógépen.

Az eljárasmódot az érintőképernyős PC (közvetlenül mellette áll) ismerteti.

4.9. A túravállalás nyugtázása

szintén online, az üres tárolókról szóló visszajelzés után történik.

4.10 Megrakott tárolók helye:

Járműpark-területünkön, a 3. gyárban.

4.11 A rakományjegyzékek

az Ön túrájának megrakott tárolóin vannak elhelyezve.

4.12 Minden esetben ellenőrizze,

hogy a túrája megfelelő tárolóit vette át.

Ezt a rakományjegyzék és a rakomány szemrevételezése alapján állapíthatja meg (a rakományjegyzék száma a csomagcímkéken is rajta van).

Ellenőrző lista indulás előtt:

- ☐ **A visszahozott tárolók szabályszerűen vannak lerakva, visszajelentve, biztosítva vagy adott esetben a további berakodásra zárolva?**
- ☐ **A tárolók az előírások szerint vannak felszerelve?**
- ☐ **Megerősítették a túra vállalását?**
- ☐ **Megvannak a rakományjegyzékek?**
- ☐ **Ellenőrizte, hogy a megfelelő tárolókat vette át?**

minden OK - akkor jó utat!!!

4.13. Szállítás, ill. túra átvétele

A Rauch járműparkját elhagyó túsákat a járművezető személyzet az arra a célra szolgáló PC-terminálon veszi át.

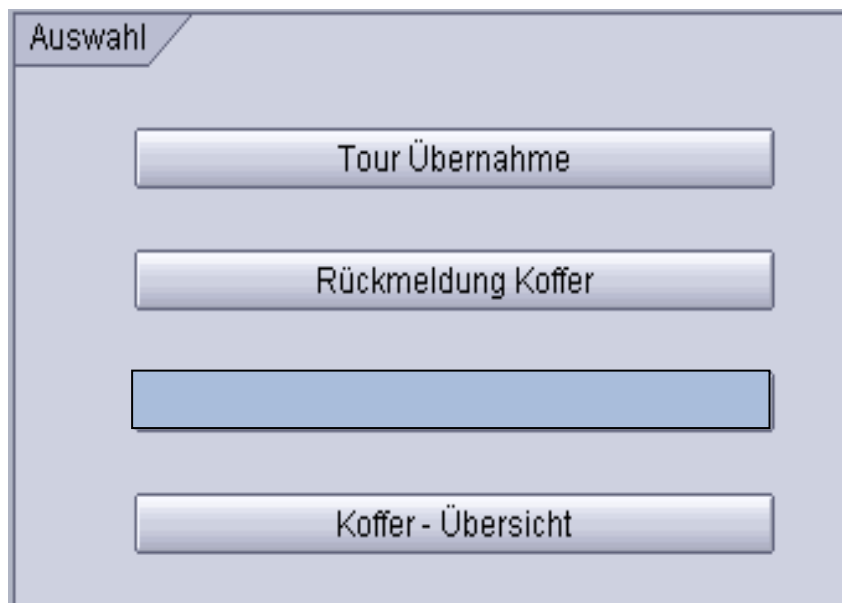
Minden szállítmányozó társaságnak van ehhez jelszava, amit a járművezetőnek kell beadnia.

Ugyanígy a járművezető a túsáról visszatérésnél a tárolókat és az esetlegesen fellépet különleges eseményeket a PC-terminálon jelenti.

A tároló visszajelzés és túraátvétel bevitelét a járművezetőnek kötelezően el kell intéznie.

Az eljárás mód pontos leírása, ill. az útmutató a szállítmányozó társaság / járművezető számára a járműpark területén a PC-terminálon ki van függesztve, ill. mellette az érintőképernyős PC-n megtekinthető.

Az abból lehívható, a tároló járműpark állományt, a forgalomban lévő, ill. a rakodás által berakott, elhozatalra kész tárolókat, de a tárolócserélődési gyakoriságot is érintő információk a Rauch Logisztika számára elengedhetetlenek.



5. A túra menete

5.1. *Túraterv és kirakodási sorrend*

A túra tervezett menetét a "Járművezetői lista" tartalmazza, ami az Ön túramappájához van mellékelve.

Az előírt kirakodási sorrendet normál esetben be kell tartani.

- Kivételek:
- Nagy ügyfelek előtt egy vagy több kis megbízás van berakva, amelyek elpakolhatók.
Előny az Ön számára: Ön ezeket a kiszállításokat problémamentesen előre veheti.
 - A sorrend módosításai, ha az az ügyfél áruátvételi időszakai (ebédszünet stb.) miatt észszerű és a csomagok "elpakolása" lehetséges.

5.2. *Speciális eset 1+3 gyáraink rakományai következtében*

Két berakodási helyünk következtében elkerülhetetlen, hogy egy ügyfél bútorainak rakodása mind a gépkocsira, mind az utánfutó-konténerre történik.

Amennyiben szükséges lenne, hogy csomagokat kelljen félretennie a teljes kirakodáshoz, akkor arról tudnivalót kap majd rakodási listáinkon

5.3. Késedelem a túra közben

Haladéktalanul jelentse menetirányítójának, vagy a Rauch Szállítási Osztályának, amennyiben emiatt a túra a terv szerint nem teljesíthető, vagy bejelentett szállítási határidők nem tarthatók be.

A Rauch Szállítási Osztályának haladéktalanul információt **kell** kapnia arról, ha előre látható, hogy egy túra komplett nem rakodható ki, vagy a következő túra tervezett kezdete kérdéses.

5.4. Telefonos érdeklődés a RAUCH-nál

Kérjük, mindig adja meg a **szállítási számot** (nyolcjegyű szám).

Az illetékes ügyintéző neve és közvetlen hívószáma a szállítási okmányokon található.

970882419711

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-Artikeldnummer	Packstücke	Gewicht
---------	-------	----	-----------------------	------------	---------

A túra menetét érintő érdeklődés szállítmányozó társasága menetirányítóján keresztül történjen, hogy onnan egyeztetni lehessen a Rauch céggel.

6. A túra kísérő okmányai

A következő oldalakon fontos információkat adunk meg az okmányok jelentéséről, alkalmazásáról és kezeléséről túrája számára

Részletes leírás a következőkről:

- Rakományjegyzékek
 - Járművezetői lista / túralista
 - Rauch / ügyfél szállítólevelek
 - Szállítási dokumentumok áttekintése
- sárga túrajelentések

és a különleges igény esetén szükséges nyomtatványokról:

- "állásidő-jegyzőkönyv"
- "visszaru új bútorok"
- "sárga zavar címke"
- "fontos tudnivaló" KD-ügyintézők számára

6.1. Rakományjegyzék

Fontos "eszköz" az ügyfélnél történő kirakodásnál.
Mindkét üzem rakományjegyzékét a megrakott tárolókon hátul találja meg.

Ebből minden fontos információt megkap a következőkről:

- a rakomány eloszlása gépkocsik és pótkocsik között
- az egyes ügyfelek szállítási mennyiségei
- ügyfélkommissiók összeállítása
- csomag darabszám cikkenként
- egyéb mennyiségek, mint CBM, csomagok, súlyok
- információk arról, hogy elemek vagy kommissiók nem lettek berakva vagy utólag lettek berakva

Vegye figyelembe a rakodószemélyzet feljegyzéseit, mint pl.: hiányzik az "A" = nincs gyártás és nincs felrakodva hiányzó anyag miatt vagy az ügyfél stornózta.

Hiányzó elemek / be nem rakodott csomagok vagy bútorok esetén azt várjuk Öntől, hogy a komplett rakományjegyzéket adja vissza a Rauchnak a szállítólevelekkel együtt.

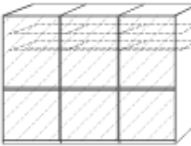
**A szállítási okmányok feldolgozásához nagyon fontos:
Kérjük, másolja a rakodószemélyzet megjegyzéseit a megfelelő
Rauch-szállítólevélre.**

6.2. A RAKOMÁNYJEGYZÉK és a csomagcímke kapcsolatai

Tájékoztató a helyes komissiózáshoz a kirakodásnál:

járolékos azonosító a következő
betűkombinációval
(kisbetűk = 1. gyár
nagybetűk = 3. gyár)

cikkek megkülönböztetése egy komissión belül
folyamatos számozással a címkén lévő rovatban

	Gewicht: 1,5 von 290,5 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	Altro-B/Weißgl. A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron
1x5K08903 	Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749887 / 100	 01 / 00002

komissió név vagy komissió szám megadása.

6.3. Járművezetői lista (az Ön túramappájában van)

az Ön túralistája a túra összes fontos információjával.

Elvárjuk, hogy Ön megadja a kért kiegészítéseket:

Az általános információkat Önnek **minden túrára komplett** ki kell tölteni.

Az adatok fontos információként szolgálnak a Rauch számára a megtett túráról és a jövőbeni túratervezés alapjaként.

Adja meg a címváltozásokat, új címeket vagy módosult kézbesítési feltételeket.

Információk az ügyfélről:

- Nyitvatartási idők
- Telefonszámok, amennyiben ismertek
- szállítás be lett jelentve/nincs bejelentve
- információkat a távolságról a következő ügyfélig km-ben
- információkat arról, milyen mennyiség lett a gépkocsira / pótkocsira rakodva (1. és 3. qvár)

n Kunden,
nummern,
avisiert ist.
ilometer zum

n Maschinenwagen
nd Werk 3)

Nyomatékos kérésünk Önhöz:

Jegyezze fel az ügyfeladatokkal kapcsolódó fontos információkat vagy változásokat (áruátvételi időszakok stb.) a járművezetői listán, hogy azokat számítástechnikai rendszerünkben tárolhassuk és későbbi túrák tervezésekor figyelembe vehessük.

Ez az Ön munkáját is megkönnyíti!

6.4. Szállítási dokumentumok áttekintése

Ezzel a listával a leszállításnál ellenőrizheti, hogy minden dokumentumot visszakapott-e az áruátvételtől. Ezt az ellenőrző nyomtatványt azért vezettük be, mert gyakran hiányoztak szállítólevelek, bár az áru szabályszerűen le lett szállítva. Biztonsága érdekében: Pontosan ellenőrizze, hogy minden kiszállítása számára aláírt szállítási igazolást kapott-e és azokat aláírva adja vissza a szállítólevelekkel együtt nekünk.

The image shows a scanned document titled 'Kaufmann's shipping list' (Kaufmann's shipping list). It contains several tables with columns for dates, locations, and quantities. The text is in German and includes details about shipping dates and locations.

6.5. Túrajelentések

The image shows a screenshot of a 'Touren-Bericht' (Tour Report) form from Rauch. The form has a header with the Rauch logo and 'Touren-Bericht'. Below the header, there are several sections with checkboxes and text boxes for reporting tour activities, including 'Touren-Bericht', 'Touren-Bericht', 'Touren-Bericht', and 'Touren-Bericht'.

Jelezze ezeken azokat a különleges eseményeket vagy nehézségeket, amelyeket menet közben, a túra során, várakozás idő alatt, a kirakodásnál vagy egyéb esetekben előfordultak.

A túrajelentések az Ön ügyvezetése és menetirányítása, valamint a Rauch felelős szerveinek és osztályainak tájékoztatására és adott esetben javító intézkedések meghozatalára szolgálnak.

Lesznek olyan események, amelyek oka ismert, mégsem szüntethetők meg rövid távon. Ön biztos lehet abban, hogy minden jelentést nagyon komolyan vesszünk és keressük a munkáját megkönnyítő megoldási lehetőségeket.

Ennek során mindig vegye figyelembe:
Ha Ön egy zavart vagy egy az Ön számára negatív eseményt nem jelent, akkor minden résztvevő abból indul ki, hogy minden helyesen lett tervezve és elvégezve.

6.6 Visszáru új bútorok

Használja ezt az űrlapot, ha az Ön túrájához berakodott bútorok visszaszállítása történik a Rauchhoz. Az űrlap felső részét jól láthatóan elől a tárolón kell elhelyezni, az alsó részt a szállítmányozó társaság, a járművezető neve, tároló- és szállítási szám megadásával be kell tenni a "Szállítás-lerakó ládába" a szállítási dokumentumokkal és a rakományjegyzékkel együtt.

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 / Ladeheften in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenstapfenraum legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. A szállítólevél

Túramappája az összes szállítólevelet tartalmazza túrája számára.
Rendszerint Ön az összes szállítólevelet leadja az ügyfél áruátvételénél.

- az ügyfél példánya **KUNDE (ÜGYFÉL)** nyomtatott felirattal az ügyfélnél marad további feldolgozásra.
- a Rauch-nak visszaadandó példányt **RAUCH** nyomtatott felirattal.
Ezen igazolja az ügyfél, hogy megkapta az árut:
 - dátummal és
 - aláírással (adott esetben átvételi bélyegzővel)
- adott esetben a járművezető külön igazolása szükséges speciális cikkeknel, pl. lámpakészleteknél, speciális tartozékoknál stb.

Figyelem!: Egyes ügyfeleknek a Rauch "előzetes szállítólevelet" küld postán/e-mailben. Ezek célja az előzetes értesítés, így lerövidülnek a várakozás idők.

Kérjük, minden esetben ellenőrizze, hogy a visszakapott szállítólevél tartalmazza-e az ügyfél átvételi igazolását (dátummal és aláírással).

A szállítólevél az Ön által teljesített leszállítás legfontosabb dokumentuma.

A szabályszerű, egyértelmű és érthető megjegyzéseknek köszönhetően elkerülhetők az újbóli információ kérések, eltérések, késedelmek a reklamációk kezelése, vagy a számla kifizetése során, ami költség és bosszúság takarítható meg.

Mindegyik "Rauch számára" nyomtatott feliratú szállítólevelet vissza kell juttatnia a Rauchhoz!

8. Információk zavar esetén

8.1. Hiányzó elemek - megjegyzések a szállítólevélen

Használja a „sárga zavarcímkét”.

Alapvető szabály:

Az ügyfél és a Rauch szállítólevelére azonos megjegyzésnek kell kerülnie.

Störung bei Anlieferung			
* Fehlteile	(Ladefolge zurück zu Rauch)	kompl. Komm. fehlt	Einzelteil fehlt
50	nicht verladen lt. Ladefolge	☐	☐
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefolge	☐	☐
	storno lt. Ladefolge	☐	☐
52	falsch verladen / Ladefolge	☐	☐
64	fehlt aus sonstigen Gründen	☐	☐
* Annahmeverweigerung		Rücksprache mit	von Rauch
		nicht zurück austauschen	zurück kompl. Komm.
		☐	☐
		zurück Einzelteil	☐
		☐	☐
* Beschädigungen			
54	Verladefehler	☐	☐
62	Transportschaden	☐	☐
63	Wasserschaden	☐	☐
* Rücknahmevermerk:			
mit Tour-Nr.		Koffer-Nr.	Spezifikation
Datum		Unterschrift Fahrer	
Zusatzvermerke bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen			

Részszállítások és/vagy hiányzó elemek fel vannak tüntetve a Rauch-rakományjegyzéken

A rakományjegyzéken szereplő megjegyzéseket kézzel másolja át a Rauch-szállítólevélre/zavarcímkére.

pl.: "hiányzik "A" a rakományjegyzék szerint", "nincs berakva rakományjegyzék szerint"

Adja vissza a Rauchnak a rakományjegyzéket a hiányokra vonatkozó megjegyzésekkel együtt

Részszállítások és/vagy hiányzó elemek nincsenek feltüntetve a Rauch-rakományjegyzéken

Tegyen megjegyzést "nincs megjegyzés a szállítólevélen" kiegészítéssel a szállítólevélre/zavarcímkére arról, melyik elem vagy melyik cikk hiányzik és pótszállítás szükséges

Adja vissza a Rauchnak a rakományjegyzéket a hiányokra vonatkozó megjegyzésekkel együtt

Pontosan jegyezze fel, melyik csomag, melyik elem vagy melyik cikk hiányzik vagy sérült. A reklamációk elintézési idejének csökkentésére kérjük Önt, vagy Ön kérje meg az áruátvevőt a szállítólevél azonnali elküldésére telefaxon az illetékes RAUCH-ügyintézőnek.

8.2. Sérülések - megjegyzések a szállítólevélen

A csomagokon felismerhető hiányosságokat jelezni kell az ügyfélnek. Az ebből eredő átvétel-megtagadást telefonon kell jelenteni a Rauch illetékes ügyintézőjének.

Jegyezze fel a sérülések jellegét és okát a szállítási okmányokra és azt igazoltassa az ügyféllel, majd kérje meg, hogy ezt a szállítólevelet küldje el telefaxon a RAUCH illetékes ügyfélszolgálati ügyintézőjének.

A feljegyzések duplázásának elkerülésére kérjük, hogy a szállítólevelet a faxküldés után a zöld "FONTOS MEGJEGYZÉS" címkével jelölje meg.

Visszáru esetén a "sárga zavarcímkét" kell alkalmazni.

8.3. Egyéb átvétel-megtagadások az ügyfél részéről

Függetlenül attól, milyen okot ad meg az ügyfél, minden esetben közvetlen telefonos egyeztetés szükséges illetékes értékesítési ügyintézőnkkel.

Amikor biztos, hogy az ügyfél visszaküldheti az árut, jegyezze fel azt közvetlenül a szállítólevélen, vagy a "sárga zavarcímkén".

Vissza egyeztetés után: (ügyintéző)

Jármű berakva, tároló sz.

Dátum

Névbélyegző

Kérjük, pontosan adja meg, melyik bútorok visszavétele történt.

9. Leszállítás az ügyfélnél

9.1. Kirakodás / komissiózás általánosan

Vegye figyelembe a raktárszemélyzet utasításait.

A kirakodás, ill. komissiózás rakományjegyzék szerint történjen.
A rakományjegyzéken megtalálja az összes információt, ami a küldemény teljességének ellenőrzéséhez szükséges.

Amennyiben vita alakulna ki a raktárszeméllyel, kérjük, tényyszerűen válaszoljon az ügyfél kifogásaira. Adott esetben vonja be saját menetirányítóját vagy a Rauch üzemeltetési vezetőjét a vitatott tényállás tisztázásába.

Eddig még senki sem nyert meg ügyféllel folytatott vitát!



HELYES



HIBÁS

A csomagok biztosítása az ügyfél Corlette tárolóin a leszállítási művelet különösen fontos része. Tegye a kartonba csomagolt elemeket kívül a csővázakra és biztonsági tartókra, vagy használjon a védelemhez járulékos habszivacs csövet vagy hasonló eszközt. Ha ezek nem állnak rendelkezésre, kérjen a raktárszeméllyel.

9.2. Az ügyfél bejövő ellenőrzése

Ügyfeleink raktárrendszerei és raktárszervezetei nagyon különbözőek. Helyezze el a csomagokat a címkék szerint áttekinthetően rendezve a raktárban vagy a szállítókoszikon úgy, hogy az ügyfél problémamentesen elvégezhesse a bejövő ellenőrzést.

9.3. Saját kirakodás / saját ellenőrzés a járművezető által

Ezt az áruátadás, az ügyfél áruátvételi ellenőrzése nélkül, néhány nagyobb ügyfélnél szokásos.

Ez a lebonyolítás abszolút kölcsönös bizalmon alapszik és kölcsönös gondot fordítunk a teljességre és a sérülésmentes elemekre.

10. Röviden a reklamációk intézéséről

Legfőbb cél a reklamációk elkerülése, hiszen minden reklamáció ügyfeleinknél bosszúságot és nem jelentéktelen költséget okoz.

A sérült vagy ügyfeleink által reklamált elemek helyett a reklamáció vizsgálata után vagy ingyenesen új elemeket, vagy leszámílt elemeket szállítunk.

Az ügyfélt általában megkérjük, hogy a sérült elemeket cserébe adja vissza. Alárendelt vagy kis értékű reklamált elemek esetében a visszaadástól is eltekintünk, de az ügyfél mindig jogosult a visszaadásra.

Abszolút elsőbbséget élvez a reklamációk problémamentes elintézése az ügyfél számára és a lehetőleg gyors pótszállítás. Emiatt előfordulhat, hogy Önnek egy csereelemet külön ki kell szállítania az ügyfélhez. Az ilyen beosztott reklamációs kiszállítást mindenképpen és elsődleges fontossággal intézze el, mert az ügyfél gyors rendezést vár el.

Figyelem!

A többszörös reklamációk a rakományjegyzéken külön meg vannak jelölve. Ekkor különös gondosság és határidőre való leszállítás szükséges.

Az ügyfélnél álló sérült elemek mindig egy RAUCH-reklamációra emlékeztetnek. Vegye vissza az elemeket és teljesítse a dokumentumaihoz adott esetben külön is mellékelte elhozatali utasításokat.

Egy járulékosan beiktatott elhozatalra csak akkor kerül sor, ha az ügyfélnek vagy nincs megrendelésállománya a Rauchnál, vagy ha az ügyfél adta meg az elhozatali időpontot.

11. Visszáru intézése

Önnek alapvetően csak akkor szabad árut átvennie az ügyféltől, ha

- az ügyfélnek ehhez RAUCH visszavételi utalványa van
- az Ön dokumentumaihoz elhozatali utasítás van mellékelve
- a feladó (OTTO stb.) visszavételi dokumentumot állított ki
- olyan ügyfélről van szó, akire Önnek ismert módon kivételes szabályozás vonatkozik

Amennyiben egy ügyfél arra kéri Önt, hogy ezen szabályozáson kívüli visszaszállítást vállaljon, akkor előbb érdeklődni kell az illetékes RAUCH-vevőszolgálatnál (a telefonszámot megtalálja szállítási okmányaiban).

A visszahozott bútorelemeket lehetőség szerint elosztjuk a gyártósorokra újrafelhasználás céljából. A megfelelő kezelés és a visszaszállításhoz a jó csomagolás (takaró felhasználása) jelentik ezen újrafelhasználás előfeltételét.

Úgy rakodja be a visszáru-bútort, hogy a teljességellenőrzés a gyárban problémamentesen elvégezhető legyen.

Járművezetői információ

*A szállítási károk csökkentésére,
ill. a szállítási minőség növelésére
az Ön kötelessége a következő
intézkedések betartása:*

***Feszítőhevederekkel
biztosítsa járulékosan a
rakományt az indulás előtt,
valamint az ügyféltől ügyfélig
tartó menet közben***

Figyelem, egyedi kivitelezés

Ez a komissió speciálisan ügyféladatok szerint készült.

Az átvétel megtagadása esetén feltétlenül egyeztetni kell a Rauch céggel.

Illetékes: Kérjük,

Illetékes:

A szállítólevélre rányomtatott ügyintéző.