

Podręcznik

realizacji dostaw mebli marki Rauch

<i>Spis treści</i>	<i>Strona</i>
1. Informacje ogólne	2
2. Wykorzystanie personelu	3
3. Pojazdy i furgony meblowe	4
4. Odbiór tras w firmie Rauch	5–7
5. Realizacja tras	8–9
6. Dokumenty towarzyszące trasy	10–15
7. Dowód dostawy	16
8. Informacje dla firmy Rauch w razie wystąpienia nieprawidłowości	17–18
9. Dostawa do klienta	19–20
10. Krótka informacja o naszym sposobie rozpatrywania reklamacji	21
11. Przetwarzanie zwrotów	22
12. Informacje dla kierowców	23–24

1. Informacje ogólne

Poniższe teksty opisują sposób postępowania podczas realizacji tras i zawierają wskazówki przydatne w codziennej pracy.

Oczywiście nie wszystko da się tu szczegółowo opisać, zawsze mogą wystąpić nieprzewidywalne i nieplanowane problemy. Wymagają one wtedy Twojego zaangażowania.

Kiedy zadzwonisz, w miarę potrzeby udzielimy Ci pomocy, aby rozwiązać bieżące problemy podczas trasy.

Prosimy o zwrócenie uwagi na informacje w teczках planowania tras, dołączane ze względu na aktualne wydarzenia!

Gdy jesteś w drodze dla firmy RAUCH, zawsze pamiętaj:

- Jeździsz dla RAUCH, Twoja jakość jest naszą jakością.
- Jesteś ważnym ogniwem między nami i naszymi klientami.
- Przewozisz nowe meble – traktuj je tak, jakby były przeznaczone do Twojego własnego domu.

2. Wykorzystanie personelu

Zakładamy, że dzięki szkoleniu w RAUCH zapoznałeś się ze sposobem realizacji tras i ich dokumentacją.

Każdy kierowca pracujący regularnie dla firmy RAUCH otrzymuje od swojej firmy spedycyjnej pieczętkę imienną:

Realizacja przez
Pan Jan Nowak
Spedycja xxxxxxxx

Tę pieczętkę imienną należy umieszczać na wszystkich dokumentach przetwarzanych podczas realizacji trasy.

Dokumenty dostawy, pokwitowania dostawy dla klientów / dla firmy Rauch
Formularze zwrotne dla klientów / dla firmy Rauch Inne dokumenty,
zwracane do firmy Rauch w związku z klientami lub trasą.

Wymagamy, aby przynajmniej jeden kierowca z załogi pojazdu był przeszkolony lub poinstruowany przez firmę Rauch oraz miał wieloletnie doświadczenie w dostawie naszych mebli.

Kierowca ten otrzymuje „kartę kierowcy” zawierającą następujące informacje:

- Świadcstwo dostawy
- Instruktaż bezpieczeństwa dla spedycji meblowych zgodnie z przepisami branżowych towarzystw ubezpieczeń wypadkowych BGV D29 na bieżący rok kalendarzowy
- Imię i nazwisko kierowcy
- Firma spedycyjna

**Wymagany jest rozładunek mebli u naszych klientów zawsze w 2 osoby.
(wyjątek Anglia, Francja, Europa Wschodnia)**

3. Pojazdy i furgony meblowe

3.1 Wygląd zewnętrzny

Oczekujemy zawsze nienagannego stanu technicznego i wyglądu pojazdów i nadwozi wymiennych zaparkowanych na terenie firmy RAUCH do załadunku.

3.2. Wyposażenie nadwozi wymiennych

- 75 koców pakunkowych w każdym nadwoziu wymiennym, złożonych starannie i w sposób umożliwiający policzenie.
- 20 tylnych ścian pakunkowych na kontener w celu zabezpieczenia rzędów ładunkowych
- 1 drążek blokujący lub grzechotki napinające do zabezpieczenia ładunku do tyłu i podczas jazdy od klienta do klienta.
- Wystarczająca liczba pasów mocujących do zabezpieczenia ładunku, np. na wypadek zwrotów.
- Gładkie ściany boczne, bez wystających elementów.
- Wypełniona karta wyposażenia (liczba koców do pakowania, ścian pakunkowych i styropianu)
 - > Karta wyposażenia jest dostępna w trzech egzemplarzach (1 egzemplarz zatrzymuje kierowca, 2 są pozostawiane w pustym kontenerze)

Każdy kierowca jest odpowiedzialny za kompletne i prawidłowe wyposażenie nadwozi wymiennych odstawionych do załadunku.

3.3. Wymiary nadwozi furgonowych, ochrona przed wilgocią, wykładzina wewnętrzna

Wysokość portalu i wnętrza furgonu musi wynosić co najmniej 2,50 m na całej długości. Furgon musi być szczelny i chronić przed bryzgami wody i deszczem.

Do zapewnienia transportu bez uszkodzeń bezwzględnie konieczne są gładkie ściany boczne bez wystających elementów.

Niezwłocznie zgłaszaj wszystkie widoczne usterki swojemu dyspozytorowi i menedżerowi parku pojazdów.

4. Odbiór tras w firmie Rauch

4.1. *Którą trasę przejmujesz?*

Numer trasy lub obszar dostawy zostanie Ci podany przez dyspozytora Twojej spedycji.

4.2. *W razie rozbieżności można skontaktować się telefonicznie z pracownikami firmy RAUCH odpowiedzialnymi za załadunek furgonów.*

Aktualne numery telefonów komórkowych są wywieszone na „tablicy ogłoszeń” w pomieszczeniu kierowców. Pracownicy firmy Rauch pracują w systemie zmianowym. Od naszych pracowników otrzymasz instrukcje, gdzie należy odstawić puste furgony.

4.3. *Parkowanie nadwozi wymiennych*

Sprawdź, czy zaparkowane przez Ciebie furgony są sprawne technicznie i nie mają widocznych uszkodzeń.

4.4 *Nie zapomnij zabezpieczyć nóg podporowych*

Jest to bardzo ważne dla bezpieczeństwa personelu i materiałów

4.5. *Sprawdź kompletność wyposażenia zaparkowanych*

furgonów zgodnie z opisem w punkcie 3.2.

Twoim obowiązkiem jest parkowanie tylko sprawnych i prawidłowo wyposażonych furgonów!

Niektóre firmy transportowe ustawiły na naszym terenie furgony z wyposażeniem zapasowym. W razie potrzeby uzupełnij wyposażenie furgonów.

4.6. *Jeżeli przywozisz z powrotem meble, które są potrzebne do późniejszej dostawy, bądź jeżeli doszło do uszkodzenia przez wodę, zablokuj możliwość dalszego załadunku furgonu.*

To samo dotyczy sytuacji, gdy otrzymasz odpowiednie polecenie od firmy Rauch lub Twojego dyspozytora. Musisz również zablokować uszkodzone furgony i furgony zawierające dużą liczbę bloków styropianowych i wyposażenia. W tym celu w teczce trasy znajdują się dokumenty, które muszą zostać umieszczone z przodu furgonu oraz w „skrzynce na dokumenty działu dostawy”.

4.7. Teczkę z dokumentami trasy znajdziesz w odpowiedniej przegródce

Twojej spedycji w pomieszczeniu dla kierowców w naszym budynku parku pojazdów.

4.8. Zgłoszenie zwrotne zwracanych furgonów musisz wykonać online z komputera w pomieszczeniu dla kierowców.

Sposób postępowania jest wyjaśniony ekranie dotykowym komputera (znajdującym się bezpośrednio obok).

4.9. Potwierdzenie przejęcia trasy następuje również online po zgłoszeniu pustych furgonów.

4.10. Lokalizacja załadowanych furgonów:

na terenie parku pojazdów w zakładzie nr 3.

4.11. Listy ładunkowe znajdują się w załadowanych

furgonach na Twoją trasę.

4.12. Zawsze sprawdź, czy przejąłeś właściwy furgon na Twoją trasę.

Możesz to zrobić na podstawie listy ładunkowej oraz przez przegląd ładunku (numer listy ładunkowej jest podany także na etykietach opakowań).

Lista kontrolna przed wyjazdem:

- ☐ Czy zwrócone furgony zostały prawidłowo zaparkowane, zgłoszone, zabezpieczone lub ewentualnie zablokowane przed dalszym ładunkiem?
- ☐ Czy furgony są wyposażone zgodnie ze specyfikacją?
- ☐ Czy przejęcie trasy zostało potwierdzone?
- ☐ Czy dostępne są listy ładunkowe?
- ☐ Czy sprawdziłeś, czy przejąłeś właściwą trasę?

Jeżeli wszystko jest w porządku, życzymy szerokiej drogi!

4.13. *Przejmowanie transportów lub tras*

Trasy opuszczające teren firmy Rauch są przejmowane przez personel transportowy na przygotowanym do tego celu terminalu komputerowym.

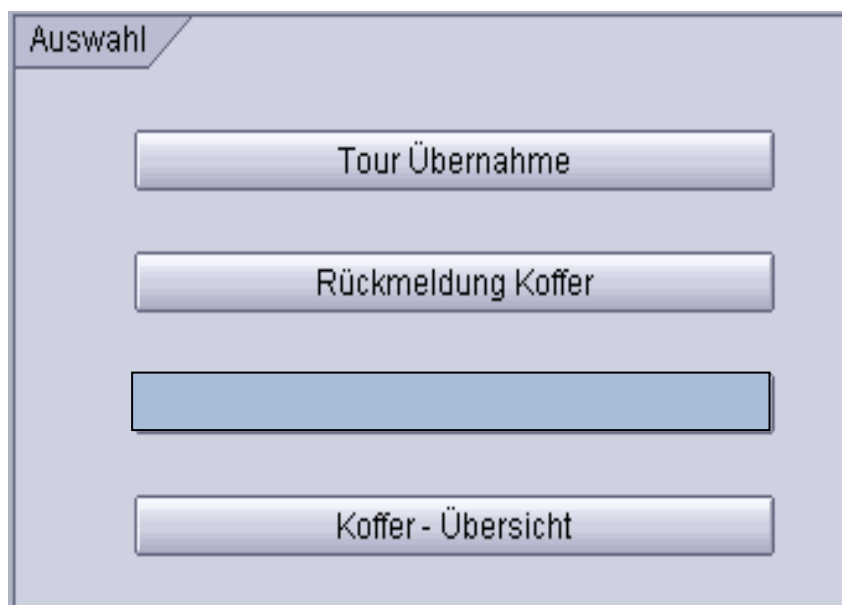
Każda firma spedycyjna ma w tym celu hasło, które musi zostać wprowadzone przez kierowcę.

Po powrocie z trasy kierowca zgłasza kontenery w terminalu komputerowym, informując przy tym o ewentualnych szczególnych zdarzeniach.

Kierowca jest zawsze zobowiązany do wprowadzenia potwierdzenia kontenera i przejęcia trasy.

Dokładny opis sposobu postępowania dla spedycji i kierowcy jest wywieszony obok terminalu komputerowego w pomieszczeniu dla kierowców lub może zostać odczytany na znajdującym się obok na ekranie dotykowym.

Logistyka firmy Rauch bezwzględnie wymaga dostarczanych w ten sposób informacji na temat floty kontenerów, kontenerów w obiegu lub załadowanych kontenerów gotowych do odbioru oraz o częstotliwości obsługi kontenerów.



5. Plan trasy

5.1. Plan trasy i kolejność rozładunku

Planowany przebieg trasy znajduje się na „Liście kierowcy”, dołączonej do Twojej teczki trasy.

Z reguły należy przestrzegać podanej kolejności rozładunku.

Wyjątki:

- przed dostawami do większych klientów załadowane jest jedno lub więcej małych zamówień, które można odsunąć na bok.
Korzyść: w razie potrzeby możesz wykonać te dostawy wcześniej.
- Zmiana kolejności, jeżeli ze względu na czas odbioru towarów przez klientów (przerwy obiadowe itp.) jest to celowe i można odsunąć opakowania.

5.2. Cecha szczególna wskutek ładowania z naszych zakładów 1+3

Ze względu na 2 punkty załadunku nie da się uniknąć sytuacji, gdy meble dla jednego klienta są ładowane zarówno w skrzyni pojazdu ciągnącego, jak i na przyczepie.

Jeżeli wystąpi konieczność odstawienia opakowań, aby umożliwić kompletny rozładunek, otrzymasz odpowiednią informację na naszych listach ładunkowych.

5.3. Opóźnienie na trasie

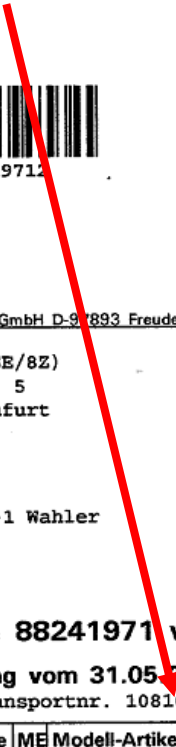
Należy je niezwłocznie zgłosić swojemu dyspozytorowi lub działowi dostaw firmy RAUCH, jeżeli wskutek tego niemożliwa będzie realizacja trasy zgodnie z planem lub nie będzie można dotrzymać zapowiadanych terminów dostawy.

Dział dostaw firmy Rauch **musi** zostać niezwłocznie poinformowany, jeżeli można przewidzieć, że trasa nie może zostać całkowicie rozładowana lub jeżeli wątpliwe jest planowe rozpoczęcie następnej trasy.

5.4. Zapytania telefoniczne w firmie RAUCH

Zawsze podawaj
numer transportowy
(ośmiocyfrowy).

Nazwiska i numery telefonu osób
odpowiedzialnych są podane
w dokumentach dostawy.




970882419711

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

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

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 31.05.2010 Komm. SEM9LZ-1 Wahler
Werk 0003 Transportnr. 1081034 Ladefolge 0003 Abf.Datum 21.07.2010 Ladeliste 25598

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

Zapytania dotyczące przebiegu trasy należy kierować do dyspozytora swojej spedycji, aby mógł uzgodnić trasę z firmą Rauch.

6. Dokumenty towarzyszące trasy

Na następnych stronach podajemy ważne informacje dotyczące znaczenia, stosowania i obchodzenia się z dokumentami trasy.

Opisane szczegółowo są:

- listy ładunkowe
- lista kierowców / lista tras
- dowody dostawy Rauch / klient
- Przegląd dokumentów wysyłkowych
- żółte sprawozdania z tras

oraz formularze dla potrzeb specjalnych:

- „protokół przestoju”
- „zwrot nowych mebli”
- „żółta etykieta nieprawidłowości”
- „ważne uwagi dla pracowników serwisu”

6.1. Lista ładunkowa

Ważne „narzędzie” podczas rozładunku u klienta.

Listy ładunkowe wydawane przez oba zakłady znajdują się w tylnej części załadowanych furgonów.

Zawierają one wszystkie informacje na następujące tematy:

- rozmieszczenie ładunku na pojazdach ciągnących i przyczepach
- ilości dostaw do poszczególnych klientów
- zestawienie wykazów artykułów poszczególnych klientów
- liczba opakowań na artykuł
- inne ilości, takie jak CBM, opakowania, wagi
- informacje, czy części lub wykazy artykułów nie zostały załadowane lub zostały doładowane

Należy uwzględnić uwagi personelu załadunkowego, np.: brakuje „A” = nie wyprodukowano i nie załadowano ze względu na brak materiału lub anulowanie przez klienta – nie załadowano.

The image shows two examples of loading lists (Ladungslisten) from the company Rauch. The top document is a detailed list for a truck (LKW) with columns for item number, description, quantity, and weight. The bottom document is a summary sheet (Zusammenfassung) with sections for 'MAWA' and 'MAENDER' and a table for 'ZUSAMMENFASSUNG'.

W przypadku brakujących części / niezaładowanych opakowań lub mebli oczekujemy, że zwrócisz firmie Rauch kompletną listę ładunkową wraz z dowodami dostaw.

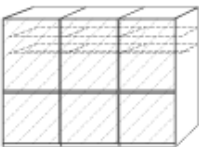
**Ważny wymóg dotyczący przetwarzania dokumentów dostawy
Przenieś uwagi personelu i adunkowego na odpowiedni dowód
dostawy firmy Rauch.**

6.2. Powiązanie pomiędzy LISTĄ ŁADUNKOWĄ a etykietą opakowania.

Informacja dotycząca prawidłowego komisjonowania przy rozładunku:

dodatkowe oznaczenie poprzez kombinację liter
(mała litera = zakład 1
wielka litera = zakład 3)

Rozróżnienie artykułów w ramach zamówienia na podstawie kolejnego numeru w polu na etykiecie

	Gewicht: 1,5 von 290,5 kg Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = "M" B3000 X H2230 X T690	66 ar 4 25430 56784	90 Fertigung: 12.07.2010 Werk 0001
	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	10 von 10 Altro-B/Weißgl. A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron	
1x5K08903  4 047054 795540	Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749867 / 100	 01 / 00002	

Wskazanie nazwy lub numeru zamówienia.

6.3. Lista kierowców (znajduje się w teczce trasy)

Twoja lista tras zawierająca wszystkie ważne informacje dotyczące trasy. Oczekujemy, że dokonasz wymaganych uzupełnień:

Informacje ogólne muszą zostać wypełnione przez Ciebie **w całości dla każdej trasy**.

Dane te służą firmie Rauch jako ważne informacje o przebytej trasie oraz jako podstawa do planowania przyszłych tras.

Odnótuj zmiany adresów, nowe adresy lub zmienione warunki dostawy.

Informacje o klientach:

- Godziny urzędowania
- Numery telefonów, o ile są znane
- Czy dostawa jest awizowana
- Informacja o odległości do następnego klienta w km
- Informacja, jaka ilość została załadowana na pojazd ciągnący / przyczepę maszyny (zakład 1+ 3)

The image shows three overlapping forms from a 'List of Drivers' folder. The top form is a general header with fields for company, location, and driver details. The middle form is a table for recording delivery data, including date, time, and quantity. The bottom form is a table for recording client information, including name, address, and contact details. Red arrows point from the text blocks to specific sections of these forms.

Ważna prośba:

Zanotuj ważne informacje lub zmiany w danych klienta (czasy przyjęcia towaru itp.) w liście kierowców, aby umożliwić nam zapisanie ich w naszym systemie elektronicznego przetwarzania danych i uwzględnienie tych danych przy planowaniu kolejnych tras.

Ułatwia to również Twoją pracę!

6.4. Przegląd dokumentów wysyłkowych

Dzięki tej liście możesz sprawdzić przy dostawie, czy otrzymałeś z powrotem wszystkie dokumenty z działu przyjęcia towarów. Ten wydruk kontrolny został wprowadzony, ponieważ często brakowało dowodów dostawy, mimo iż towar został dostarczony prawidłowo. Dla własnego bezpieczeństwa: sprawdź dokładnie, czy otrzymałeś podpisane potwierdzenie dostawy dla wszystkich swoich przesyłek, i zwróć nam te podpisane dokumenty wraz z dowodami dostawy.

[illegible]

6.5. Raporty z tras

[illegible]

Zanotuj wszelkie szczególne zdarzenia lub trudności, które miały miejsce podczas jazdy, realizacji trasy, czasu oczekiwania, rozładunku lub innych okoliczności.

Raporty z tras są wykorzystywane przez kierownictwo i dział dyspozycji oraz przez odpowiedzialne biura i działy w firmie Rauch w celach informacyjnych oraz, jeśli to konieczne, w celu zainicjowania działań korekcyjnych.

Będą pojawiać się zdarzenia ze znaną przyczyną, której nie można zaradzić w krótkim czasie. Możesz być pewien, że każde zgłoszenie traktujemy bardzo poważnie i szukamy możliwych rozwiązań, które ułatwią Ci pracę.

Pamiętaj przy tym zawsze:

Jeśli nie zgł osisz nieprawidł owości lub negatywnego dla Ciebie zdarzenia, wszystkie zaangaż owane osoby zał oż ą, że wszystko został o zaplanowane i przeprowadzone prawidł owo.

6.6 Zwrot nowych mebli

Użyj tego formularza, jeśli meble załadowane na Twoją trasę zostaną zwrócone do firmy Rauch (odmowa przyjęcia, nieukończona trasa itp.). Umieść górną część formularza w widocznym miejscu z przodu furgonu, a dolną część z danymi spedytora, nazwiskiem kierowcy, numerem furgonu i numerem przewozowym włoż do „skrzynki na dokumenty działu dostawy” wraz z dokumentami przewozowymi i listą ładunkową.

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. Dowód dostawy

W teczce trasy znajdują się wszystkie dokumenty dostawy dotyczące danej trasy. Z reguły wszystkie dowody dostawy są zdawane w dziale odbioru towarów klienta.

- Egzemplarz dla klienta z nadrukiem **KLIENT** pozostaje u klienta do dalszej edycji.
- Egzemplarz do odesłania do firmy Rauch z nadrukiem **RAUCH**. Klient potwierdza tym samym, że otrzymał towar:
 - z datą oraz
 - z podpisem (ew. z pieczęcią wpływu)
- w razie potrzeby wymagane są specjalne potwierdzenia od kierowcy dla pozycji specjalnych, takich jak zestawy oświetleniowe, specjalne akcesoria itp.

Uwaga! Różni klienci otrzymują od firmy Rauch pocztą lub mailem „awiza dostawy”. Służą one do wcześniejszego powiadamiania i skracają czas oczekiwania.

W każdym przypadku prosimy o sprawdzenie, czy na odesłanych dowodach dostawy znajduje się potwierdzenie odbioru przez klienta (data i podpis).

Dowód dostawy jest najważniejszym dokumentem dotyczącym dokonanej przez Ciebie dostawy.
Prawidłowe, jednoznaczne i zrozumiałe notatki pozwalają uniknąć pytań, rozbieżności, opóźnień w rozpatrywaniu reklamacji lub zapłacie faktury, a także zaoszczędzić koszty i zapobiec problemom.
Każdy dowód dostawy z nadrukiem „Dla Rauch” musi zostać zwrócony do firmy Rauch!

8. Informacje w razie wystąpienia nieprawidłowości

8.1. Brakujące części – uwagi na dowodzie dostawy

Użyj żółtej etykiety „nieprawidłowości”

Zawsze obowiązuje:

Na dowodzie dostawy należy dokonać identycznych zapisów dla klienta i dla RAUCH.

Dostawy częściowe lub brakujące części są odnotowywane na liście ładunkowej Rauch

Przenieś odręcznie uwagi z listy ładunkowej na dowód dostawy Rauch / etykietę nieprawidłowości.

np.: „brak „A” zgodnie z listą ładunkową”, „nie załadowano zgodnie z listą ładunkową”

Zwróć do firmy Rauch listę ładunkową z uwagami o brakach

Dostawy częściowe lub brakujące części nie są odnotowywane na liście ładunkowej Rauch

Na dowodzie dostawy lub etykietce nieprawidłowości zaznacz brakujące części lub artykuły, które mają zostać dostarczone później, z dopiskiem „brak adnotacji na liście ładunkowej”

Zwróć do firmy Rauch listę ładunkową z uwagami o brakach

Dokładnie zanotuj, którego opakowania, części lub elementu brakuje lub jest uszkodzony. Aby skrócić czas rozpatrywania reklamacji, prosimy o niezwłoczne osobiste przesłanie dowodu dostawy faksem do właściwego referenta RAUCH lub o zwrócenie się o przesłanie tego dowodu do odbiorcy towaru.

8.2. Uszkodzenia – uwagi na dowodzie dostawy

Wady rozpoznawalne na opakowaniach muszą zostać wskazane klientowi. Wszelkie odmowy wynikające z tego powodu muszą być zgłaszane telefonicznie do właściwego działu w Rauch.

Zanotuj rodzaj i przyczynę uszkodzenia na dokumentach dostawy, poproś klienta o potwierdzenie tego faktu i przefaksowanie tego dokumentu do pracownika działu obsługi klienta w RAUCH.

Aby uniknąć podwójnego notowania, prosimy o oznaczenie dowodu dostawy zieloną etykietą „WAŻNE UWAGI” po wysłaniu faksu.

Do zwrotu należy użyć **żółtej „etykiety nieprawidłowości”**.

8.3. Inne odmowy przyjęcia przez klienta

Niezależnie od przyczyny podanej przez klienta, w każdym przypadku wymagana jest bezpośrednia konsultacja telefoniczna z naszym właściwym działem sprzedaży.

Jeżeli zostanie stwierdzone, że klient może zwrócić towar, należy to odnotować bezpośrednio na dowodzie dostawy lub na **żółtej „etykiecie nieprawidłowości”**:

Zwrot po konsultacji z (referent)
Pojazd załadowane w furgonie nr
Data
Pieczątka imienna

Proszę dokładnie podać, które meble zostały zwrócone.

9. Dostawa do klienta

9.1. Rozładunek / kompletacja zamówienia ogólnie

Postępuj zgodnie z instrukcjami pracowników magazynu.

Rozładunek lub kompletacja zamówienia powinny odbywać się zgodnie z listą ładunkową.

Na liście ładunkowej znajdziesz wszystkie informacje potrzebne do sprawdzenia kompletności przesyłki.

W przypadku różnic z pracownikami magazynu prosimy o rzeczowe rozpatrzenie zastrzeżeń klienta. Jeśli to konieczne, wezwij swojego dyspozytora lub dyspozytora firmy Rauch, aby wyjaśnić sporne fakty.

Nikt nigdy nie wygrał sporu z klientem!



PRAWIDŁOWO



NIEPRAWIDŁOWO

Szczególnie ważnym elementem procesu dostawy jest zabezpieczenie paczek w osiatkowanym wózku klienta. Albo ustawić elementy opakowane w karton przy stelażu rurowym i pałkach zabezpieczających, albo użyć rur piankowych itp. jako dodatkowego zabezpieczenia.

Jeżeli ich nie masz, zażądaj ich od personelu magazynu.

9.2. Kontrola przez klienta przy odbiorze

Systemy magazynowe i organizacja magazynów naszych klientów są bardzo różne. Opakowania należy umieścić w magazynie lub na wózkach transportowych w sposób przejrzysty i z etykietami, aby umożliwić bezproblemową kontrolę otrzymywanych towarów przez klienta.

9.3. Samowyladowanie / samokontrola przez kierowcę

Takie przekazywanie towarów, bez kontroli dostarczanych towarów przez klienta, jest praktykowane w przypadku niektórych głównych klientów. Jest to transakcja oparta na pełnym wzajemnym zaufaniu, a szczególną uwagę przywiązuje się tu do kompletności i braku uszkodzeń części.

10. Krótka informacja o naszym sposobie rozpatrywania reklamacji

Nadrzędnym celem jest unikanie reklamacji, ponieważ każda reklamacja powoduje uciążliwości dla naszych klientów i niemałe koszty.

W przypadku uszkodzonych części lub części reklamowanych przez naszych klientów po rozpatrzeniu reklamacji dostarczamy nowe części albo bezpłatnie, albo za dodatkową opłatą.

Klient jest zazwyczaj proszony o zwrot wadliwych części w zamian za nowo dostarczone części. W przypadku podrzędnych lub małowartościowych części podlegających reklamacji zwrot nie jest wymagany, lecz klient zawsze ma prawo do zwrotu.

Absolutnym priorytetem jest bezproblemowe i możliwie jak najszybsze dostarczenie klientowi reklamowanych części. Może się również zdarzyć, że z powodu części na wymianę trzeba będzie dodatkowo pojechać do klienta. W każdym przypadku i priorytetowo traktuj to zaplanowane dostarczenie reklamacji, ponieważ klient oczekuje szybkiej realizacji.

Uwaga!

Wielokrotne reklamacje są specjalnie oznaczane na listach ładunkowych. Tutaj wymagana jest szczególna staranność i terminowość dostaw.

Uszkodzone części stojące u klientów zawsze przypominają mu o reklamacji w RAUCH. Odbierz części i ewentualnie wypełnij instrukcje odbioru dołączone oddzielnie do dokumentów.

Dodatkowy odbiór zostanie zaplanowany tylko wtedy, gdy klient nie ma na stanie zamówienia w Rauch lub gdy jest to data odbioru określona przez klienta.

11. Przetwarzanie zwrotów

Odbiór towaru od klienta jest możliwy tylko w następujących przypadkach:

- **klient ma odpowiednie potwierdzenie zwrotu RAUCH**
- **instrukcja odbioru jest dołączona do Twoich dokumentów**
- **nadawcy (OTTO itp.) wystawili dokumenty zwrotu**
- **jest to klient objęty specjalną, znaną Ci regulacją**

Jeżeli klient zwróci się do Ciebie z prośbą o przyjęcie zwrotu towaru, który nie spełnia warunków określonych w niniejszym regulaminie, musisz najpierw zwrócić się do właściwego działu obsługi klienta RAUCH (numer telefonu znajduje się na dokumentach dostawy).

Odzyskane części mebli są w miarę możliwości przekazywane na linie produkcyjne i ponownie wykorzystywane. Warunkiem ponownego wykorzystania jest odpowiednie obchodzenie się z produktem i dobre opakowanie (zastosowanie koców) w transporcie zwrotnym.

Załaduj zwrócone meble w taki sposób, aby można było łatwo przeprowadzić kontrolę kompletności w zakładzie.

Informacje dla kierowców

W celu zmniejszenia szkód transportowych lub poprawy jakości transportu Twoim obowiązkiem jest podejmowanie następujących kroków:

Zabezpiecz ładunek dodatkowo pasami mocującymi przed wyjazdem oraz podczas przejazdów od klienta do klienta.

Przed odjazdem oraz podczas przejazdów od klienta do klienta ładunek musisz dodatkowo zabezpieczyć pasami mocującymi

Uwaga, produkt na specjalne zamówienie

*To zlecenie zostało specjalnie
wykonane według specyfikacji
klienta.*

***W przypadku odmowy
przyjęcia towaru konieczna
jest konsultacja z firmą
Rauch.***

Osoba odpowiedzialna:

*Referent podany na dowodzie
dostawy.*