

Правила

доставки мебели компании **Rauch**

Содержание	Страница
1. Общая информация	2
2. Критерии отбора водителей и требования	3
3. Транспортные средства + мебельный фургон	4
4. Принятие заказа на перевозку груза компании Rauch	5 - 8
5. График доставки	9 - 10
6. Сопроводительные документы для перевозки груза	11 - 16
7. Товарно-транспортная накладная	17
8. Информирование грузоотправителя о повреждениях	18 - 19
9. Доставка заказчику	20 - 21
10. Обработка и рассмотрение рекламаций	22
11. Оформление возврата товара	23
12. Информация для водителей	24 - 25

1. Общая информация

Следующие далее правила являются руководством по выполнению грузоперевозки и представляют собой практические советы для водителей.

Разумеется, в данном руководстве сложно описать все возможные нюансы и детали, а также порядок действий в непредвиденных и нестандартных ситуациях. В таких ситуациях водителю необходимо действовать на свое усмотрение.

В любом случае, водитель может позвонить нам, и мы при необходимости поможем решить проблемы, которые возникли во время рейса.

Примите к сведению информацию, которая содержится в пакете документов для предстоящего рейса!

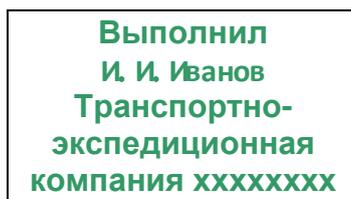
**Выполняя грузоперевозки для RAUCH,
помните:**

- вы выполняете перевозку продукции компании RAUCH: качество вашей работы — гарантия сохранения качества нашей продукции.
- вы — важное связующее звено между нами и нашими клиентами.
- вы выполняете перевозку новой мебели: относитесь к ней так, как если бы вы везли ее в свою собственную квартиру.

2. Критерии отбора водителей и требования

Мы исходим из того, что вы прошли подготовку в компании RAUCH и были ознакомлены с правилами перевозки нашей продукции и оформления сопроводительной документации.

Каждый постоянный водитель компании RAUCH получает в своей транспортно-экспедиционной компании именную печать:



Эту именную печать нужно ставить на все документы, которые выдаются для выполнения грузоперевозки.

Товарно-транспортные накладные, отпечатанные на принтере, товарно-транспортные накладные, заполненные от руки, для заказчиков или для компании Rauch

Возвратные накладные для заказчиков или для компании Rauch
Другие документы, имеющие отношение к заказчикам или рейсам, должны быть возвращены в компанию Rauch.

Похождение обучения или инструктажа в компании Rauch хотя бы одним водителем экипажа транспортного средства или наличие многолетнего опыта является обязательным условием для выполнения грузоперевозок нашей продукции.

Такому водителю будет выдана «карточка водителя», которая содержит следующую информацию:

- Сертификат доставки
- Инструкция по технике безопасности для транспортно-экспедиционных компаний, занимающихся перевозкой мебели, согласно BGV D29 (предписаниям отраслевых страховых обществ) на текущий календарный год
- Фамилия водителя
- Транспортно-экспедиционная компания

Выгрузку нашей мебели на месте доставки должны выполнять 2 человека (это требование не распространяется на доставку в Англию Францию и страны Восточной Европы).

3. Транспортные средства + мебельный фургон

3.1 Внешний вид

Транспортное средство и мебельный фургон, доставленный на территорию компании RAUCH для погрузки, должны быть в идеальном техническом состоянии, а также иметь безупречный внешний вид.

3.2. Оснащение мебельного фургона

- 75 упаковочных одеял для каждого сменного кузова, аккуратно сложенные для удобства подсчета
- 20 упаковочных задних стенок на каждый контейнер для фиксации груза в отдельных рядах
- 1 распорная штанга или храповые замки для стяжных ремней для фиксации груза в задней части и во время транспортировки грузов от заказчика к заказчику
- достаточное количество стяжных ремней для фиксации груза, например, во время транспортировки груза с целью возврата
- ровные боковые стенки, без выступающих элементов заполненный бланк имеющегося оснащения (количество упаковочных одеял, задних стенок и пенопласта)
> бланк оснащения следует заполнить в 3 экземплярах (1 экземпляр остается у водителя, 2 экземпляра нужно положить в пустой контейнер)

Ответственность за укомплектование мебельного фургона, предназначенного для погрузки, всеми соответствующими приспособлениями для крепления груза несет водитель.

3.3. Размеры фургона, защита от влаги, внутренняя обшивка

Высота дверного проема и потолка фургона по всей длине должна составлять не менее 2,5 м.

Фургон должен быть защищен от воздействия брызг и дождевой воды.

Ровные боковые стенки, без выступающих элементов — обязательное условие, которое позволит предотвратить повреждение груза во время транспортировки.

В случае обнаружения каких-либо явных дефектов водитель должен **незамедлительно** поставить в известность об этом диспетчерскую службу и свою транспортно-экспедиционную компанию.

4. Порядок принятия заказа на перевозку груза компании Rauch

4.1. Какой рейс вы принимаете?

Информацию о номере рейса или месте назначения водитель может получить в диспетчерской службе своей транспортно-экспедиционной компании.

4.2. Сотрудники компании RAUCH, отвечающие за смену мебельных фургонов

С ними водитель может в любое время связаться по телефону в случае каких-либо неувязок.

Все необходимые номера мобильных телефонов указаны на «доске объявлений» в кабине водителя. Сотрудники компании Rauch работают посменно. Наши сотрудники сообщат вам, в каком месте следует оставлять пустые мебельные фургоны.

4.3. Размещение мебельного фургона

Проверьте установленный для погрузки мебельный фургон на предмет технической исправности и отсутствия внешних повреждений.

4.4 Не забудьте зафиксировать опорные стойки

Это очень важно для безопасности персонала и оснащения

4.5. Проверьте установленный на погрузку мебельный фургон на предмет укомплектования оснащением для крепления грузов

в соответствии с п. 3.2.

Водитель обязан предоставить для погрузки мебельный фургон полностью укомплектованным всеми средствами для крепления груза!

Некоторые транспортно-экспедиционные компании предпочитают оставлять запасы средств для крепления груза на территории нашей компании. В случае необходимости водитель должен доукомплектовать оснащение.

4.6. Чтобы можно было выполнить дозагрузку фургона, следует закрепить имеющийся в фургоне груз,

если, например, вам нужно везти обратно мебель, доставка которой будет осуществляться позже, или если она повреждена водой. Это следует сделать также в том случае, если вы получите соответствующие указания от сотрудников компании Rauch или вашей диспетчерской службы. Также следует закрепить имеющийся груз в фургоне, если он поврежден, а также зафиксирован большим количеством пенопластовых блоков или приспособлений для крепления. Для этого в пакете документов для каждого рейса предусмотрены специальные бланки, которые необходимо прикрепить к передней части фургона и поместить в «бокс для документов по грузоперевозке».

- 4.7. *Пакет документов для предстоящего рейса***
вы можете найти в ячейке вашей транспортно-экспедиционной компании, которая находится в комнате для водителей в здании нашего автопарка.
- 4.8. *Сообщение о возвращении мебельного фургона***
водитель должен отправить в режиме онлайн, используя компьютер, который находится в комнате для водителей. Информация о последовательности действий отображается на сенсорном экране ПК (находится рядом с ним).
- 4.9. *Подтверждение принятия заказа на перевозку груза***
также осуществляется в режиме онлайн после сообщения о возвращении пустого фургона.
- 4.10. *Местонахождение загруженного фургона:***
на территории нашего автопарка, цех № 3.
- 4.11. *Отгрузочные спецификации***
находятся на загруженных фургонах для вашего рейса.
- 4.12. *Каждый раз водитель должен удостовериться в том,***
что для выполнения определенного рейса был взят соответствующий фургон. Это можно проверить по отгрузочной спецификации или в результате осмотра груза (номер отгрузочной спецификации также можно найти на этикетке на упакованном грузе).

Контрольная проверка перед выездом:

- Возврат подтвержден, возвращенные фуры должны быть установлены, зафиксированы или, в случае необходимости, закреплены для последующей погрузки?
- Фуры укомплектованы в соответствии с предписаниями?
- Принятие заказа на перевозку груза подтверждено?
- Отгрузочные спецификации получены?
- Для выполнения рейса был взят правильный фургон?

Все в порядке? Тогда счастливой дороги!

4.13. *Принятие груза к перевозке и заказа на перевозку груза*

Рейсы, которые выезжают из автопарка компании Rauch,

принимаются водителями на ПК-терминале, предназначенном для этой цели.

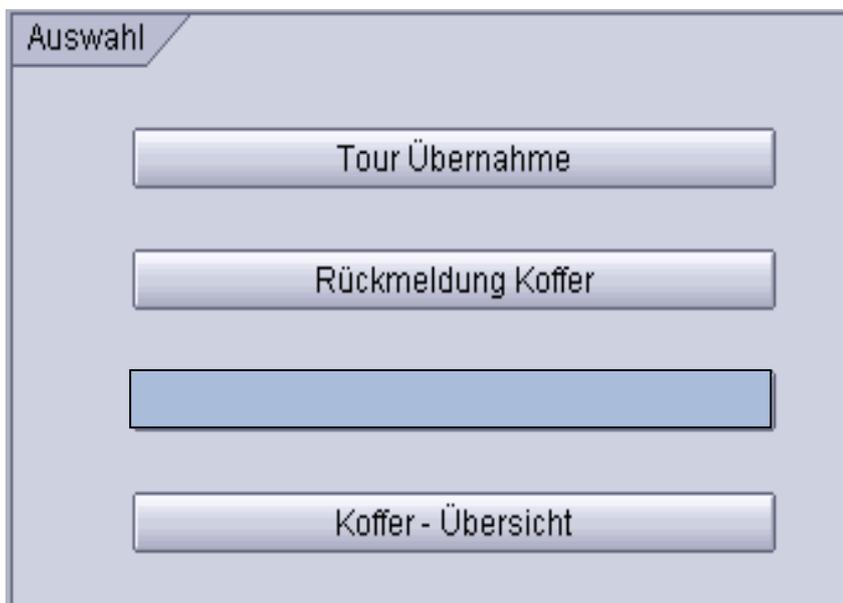
У каждой транспортно-экспедиционной компании для этого есть пароль, который водитель должен ввести.

Также по возвращении из рейса водитель через ПК-терминал сообщает о возврате контейнера и обо всех происшествиях, которые могли случиться во время рейса.

Водитель в обязательном порядке должен ввести информацию о возврате контейнера и принятии заказа на перевозку груза.

Подробное описание порядка действий или инструкции для транспортно-экспедиционной компании (водителя) можно найти на ПК-терминале на территории автопарка или прочитать на сенсорном экране ПК.

Информация о количестве контейнеров и составе автопарка, о контейнерах в обращении, загруженных и готовых к вывозу контейнерах, а также об оборачиваемости контейнеров является крайне важной для службы доставок компании Rauch.



5. График доставки

5.1. План рейса и последовательность разгрузки

График доставки водитель может найти в «плане рейса», который прилагается к папке документов для рейса.

Указанную последовательность разгрузки, как правило, следует соблюдать.

- Исключения:
- перед крупным заказом был загружен один или несколько небольших заказов, которые можно без проблем выгрузить. Ваше преимущество: в случае необходимости вы без проблем можете в первую очередь доставить эти заказы.
 - вы можете изменить последовательность доставки, если это связано с определенными временными ограничениями приема груза заказчиком (обеденные перерывы и т. п.), а также если грузовое место можно без проблем выгрузить.

5.2. Специфика дозагрузки в цехах 1+3

Из-за наличия 2 точек отгрузки мебель для заказчика может загружаться как на тяговый автомобиль, так и на прицеп-фургон.

Если некоторые грузовые места необходимо будет отставить в сторону, чтобы затем выгрузить их в полном объеме, мы сделаем соответствующее примечание в отгрузочных спецификациях.

5.3. Задержка во время рейса

Немедленно сообщите в диспетчерскую службу или отдел грузоперевозок компании RAUCH, если задержка не позволит выполнить доставку полностью или в предусмотренные сроки.

Отдел грузоперевозок компании Rauch **следует** уведомить незамедлительно в том случае, если есть предположение, что доставка не может быть выполнена полностью или выезд в следующий рейс не может быть выполнен в запланированные сроки.

5.4. Порядок согласования вопросов с сотрудниками RAUCH по телефону

Всегда указывайте номер грузоперевозки (восьмизначный номер).

Фамилия и номер телефона ответственного сотрудника(-ов) должны быть указаны в товаросопроводительных документах.



für Rauch

rauch

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

Lieferschein

Rauch Möbelwerke GmbH D-78933 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 31.05.2010 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
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

Все вопросы, связанные с графиком доставки, водитель должен согласовывать с диспетчерской службой своей компании, а сотрудники диспетчерской службы — с отделом грузоперевозок компании Rauch.

6. Сопроводительные документы для перевозки груза

Следующие далее разделы содержат информацию о предназначении и порядке использования документов для грузоперевозки.

Более детально будут описаны:

- Отгрузочные спецификации
- План рейса/список рейсов
- Товарно-транспортные накладные Rauch/заказчик
- Обзор сопроводительной документации
- Желтые отчеты о рейсе

и бланки для нестандартных ситуаций:

- Лист простоя
- Возврат новой мебели
- Желтая этикетка «Некондиция»
- Важная информация для сотрудников отдела обслуживания клиентов

6.1. Отгрузочная спецификация

Важный «инструмент» для разгрузки у заказчика.

Отгрузочные спецификации обоих цехов вы найдете на задней части загруженных фургонов.

В них содержится полная информация, в частности:

- распределение нагрузки на тяговый автомобиль и прицеп
- объем поставки для отдельного заказчика
- перечень заказов
- количество упаковочных мест на каждый товар
- другие характеристики, например, объем груза (м³), упаковочные места, вес
- информация о частичной или полной непогрузке или дозагрузке

Следует учитывать примечания сотрудников отдела погрузки, например, отсутствует «А» = продукции нет в наличии, не отгружена в виду отсутствия материала или отказа заказчика — не отгружено.

The image shows two examples of shipping specifications (Lagerzettel) from Rauch. The top one is a detailed list of goods with columns for item name, quantity, and weight. The bottom one is a summary form with sections for 'MAWA', 'HAENGER', and 'ZUSATZVERANMERKUNGEN'.

В случае частичной или полной непогрузки упаковочных мест или мебели водитель должен вернуть все отгрузочные спецификации вместе с товарно-транспортными накладными сотрудникам компании Rauch.

Внимание!

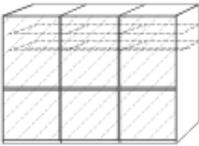
Все примечания сотрудников отдела погрузки водитель должен перенести в соответствующую оварно-транспортную накладную

6.2. Соответствие информации в отгрузочной спецификации и на этикетке упаковочного места

Информация о правильной комплектации заказов при разгрузке:

Дополнительное обозначение с помощью комбинации букв (строчные буквы = цех 1 прописные буквы = цех 3)

Идентификация товаров пределах одного заказа с помощью порядкового номера в поле на этике

	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 Weik 0001 25430 56784 10 von 10
Paket 10 / 10		Altro-B/Weißgl.
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		A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE
1x5K06903		Wenge-maron
4 047054 795540		Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari
		Tour 1080988 Kunde 98201 Auftrag 9749867 / 100 01 / 0002

Указание названия или номера заказа.

6.3. План рейса (находится в папке документов для рейса)

План вашего рейса содержит всю необходимую информацию. Водитель должен внести необходимые дополнения:

Вы должны заполнить общую информацию в полном объеме для каждого рейса.

Эти данные представляют для компании Rauch не только важную информацию о выполняемом рейсе, но и являются основанием для планирования рейсов в дальнейшем.

Делайте отметки об изменении адресов, новых адресах или изменении условий доставки.

Информация о заказчике:

- часы работы
- номер телефона (если имеется)
- требуется ли уведомление о доставке
- информация о расстоянии до следующего заказчика (км)
- информация о количестве загруженных на тяговый автомобиль/прицеп мест (цех 1+3)

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

Важно!

Записывайте важную информацию или изменения данных заказчика (например, время приема товара и т. п.) в плане рейса. Все данные будут оцифрованы, сохранены и учтены при планировании последующих грузоперевозок.

Это позволит упростить работу, в том числе и водителей!

6.6 *Возврат новой мебели*

Воспользуйтесь этим формуляром в том случае, если отгруженную для вашего рейса мебель необходимо будет доставить обратно в компанию Rauch (например, в случае отказа от принятия груза, не полностью завершённый рейс и т. д.).

Верхнюю часть формуляра следует разместить на видном месте в передней части фургона.

В нижней части формуляра следует указать данные о транспортно-экспедиционной компании, фамилию водителя, номерной знак фургона/транспортного средства и положить в «бюкс для документов по грузоперевозке» вместе с сопроводительной документацией и отгрузочной спецификацией.

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 Lieferzetteln / Ladezettel in die Abgabe "Lieferwesen" im Tourenstopp zum legen.

Angaben bei Neumöbel und Retouren !

Transport-Nr. : _____

Spedition : _____

Container-Nr. : _____

Fahrer : _____

7. Товарно-транспортная накладная

В папке документов для рейса находятся все товарно-транспортные накладные для предстоящего рейса.

Как правило, все товарно-транспортные накладные водитель отдает при получении товара заказчиком.

- один экземпляр для заказчика с пометкой **ЗАКАЗЧИК** остается у заказчика.
- один экземпляр для возврата с пометкой **RAUCH**.
Затем заказчик подтверждает, что он получил товар:
 - указывает дату и ставит подпись
 - (в случае необходимости, штамп с отметкой о поступлении)
- для отдельных товаров иногда может потребоваться дополнительное подтверждение водителя, например, системы подсветки, дополнительные комплектующие принадлежности и т. п.

Внимание! : Некоторым заказчикам компания Rauch отправляет по почте/электронной почте «предварительные товарно-транспортные накладные». Они предназначены для предварительного уведомления и сокращения времени ожидания.

Каждый раз водитель должен убедиться в том, что в подлежащей возврату товарно-транспортной накладной есть подтверждение заказчика о поступлении товара (дата, подпись).

Товарно-транспортная накладная — это самый важный документ, подтверждающий доставку товара водителем. Четкие и понятные примечания, сделанные в соответствии с предписаниями, помогают избежать дополнительных запросов, неточностей и задержки при рассмотрении жалоб или оплате счетов, что позволит сэкономить на расходах и хлопотах.

Все товарно-транспортные накладные с пометкой «Для Rauch» должны быть возвращены в компанию Rauch!

8. Порядок действий в случае некондиции

8.1. Некомплектность — примечания в товарно-

Используйте желтую этикетку «Некондиция» Во всех случаях действует следующее правило: в товарно-транспортной накладной для заказчика и для компании RAUCH должны быть внесены идентичные примечания.

Störung bei Anlieferung				
* Fehlteile	(Ladefliste zurück an Rauch)	kompl. Komm. fehlt	Einzelteil fehlt	
50	nicht verladen lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	storno lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
52	falsch verladen / Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
54	fehlt am sonstigen Gefäßen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
* Annahmeverweigerung		Rücksprache mit	von Rauch	
* Beschädigungen		nicht zurück austauschen	zurück kompl. Komm.	zurück Einzelteil
54	Verladefehler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Transportchaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Wasserschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Rücknahmevermerk:				
mit Tour-Nr.		Koffre-Nr.	Spezifikation	
Datum		Unterschrift Fahrer		
<small>Zusatzvermerk bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen</small>				

т транспортной накладной

Частичные поставки и (или) некомплектность

отмечены в отгрузочной спецификации Rauch не отмечены в отгрузочной спецификации Rauch

Перенесите примечания в отгрузочную спецификацию от руки в товарно-транспортной накладной Rauch этикетка «Некондиция».

Отметьте в товарно-транспортной накладной/ этикетке некондиции, какой части или товара не хватает и должен быть допоставлен с дополнением «без примечаний в отгрузочной спецификации»

например, «Согласно отгрузочной спецификации отсутствует «А»
«Не отгружено согласно отгрузочной спецификации»
Верните отгрузочную спецификацию с примечаниями о некомплектности в компанию Rauch

Верните отгрузочную спецификацию с примечаниями о некомплектности в компанию Rauch

Тщательно проверьте и отметьте, какое упаковочное место, какая часть мебели или какой товар отсутствует или поврежден. Чтобы сократить время обработки рекламации, водителю или приемщику заказа рекомендуется сразу же отправить товарно-транспортную накладную по факсу ответственному сотруднику компании RAUCH.

8.2. Повреждения — примечания в товарно-транспортной накладной

О любых дефектах, обнаруженных в упаковочных местах, необходимо сообщить заказчику.

Если после этого заказчик окажется принять заказ, об этом следует сообщить по телефону ответственному сотруднику компании RAUCH.

Водитель должен сделать примечание в сопроводительных документах о типе и причине повреждения, попросить заказчика подтвердить это и отправить по факсу

товарно-транспортную накладную ответственному сотруднику службы поддержки клиентов RAUCH.

Чтобы избежать дублирования примечания, рекомендуется после отправки факса пометить товарно-транспортную накладную зеленой этикеткой «ВАЖНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ».

В случае возврата товара следует использовать желтую этикетку «Некондиция».

8.3. Отказ заказчика в принятии товара по другим причинам

Независимо от причин, по которым заказчик отказался от получения товара, в любом случае требуется связаться по телефону с ответственным сотрудником отдела продаж компании RAUCH и проконсультироваться.

Если заказчик решил сделать возврат товара, водитель должен сделать соответствующую пометку непосредственно в товарно-транспортной накладной или на желтой этикетке «Некондиция»:

Возврат после консультации с (сотрудник)
Транспортное средство Отгрузка
на фургон №
Дата
Именная печать

Укажите точную информацию о том, какая именно мебель подлежит возврату.

9. Доставка заказчику

9.1. Разгрузка, комплектация, общие сведения

Следуйте указаниям сотрудников склада.

Разгрузка или комплектация должны выполняться согласно отгрузочной спецификации.

Вся информация, которая необходима для проверки комплектности партии товара, находится в отгрузочной спецификации.

В случае разногласий с персоналом склада, водителю следует объективно отреагировать на претензии заказчика. Если потребуется, водитель должен связаться с сотрудниками диспетчерской службы или службой оперативного управления компании Rauch для выяснения спорных вопросов.

Еще никому не удалось одержать верх в споре с заказчиком!



ПРАВИЛЬНО

НЕПРАВИЛЬНО

Крепление упаковочных мест на мебельных корлеттах заказчика имеет очень большое значение в процессе перевозки груза. Поставьте упакованные в картон части мебели снаружи к обрешетке и предохранительной скобе или воспользуйтесь трубками из вспененного полиэтилена или подобными материалами для защиты от повреждений. В случае отсутствия таких материалов, водитель может получить их у сотрудников склада.

9.2. Проверка заказчиком качества и количества доставленного товара

Складские системы и организация складского хозяйства у наших заказчиков совершенно разные. Поэтому водитель должен сгружать упаковочные места на складе или на транспортную тележку в определенном порядке в соответствии с этикетками, чтобы заказчик мог без труда проверить качество и количество доставленного товара.

9.3. Разгрузка и проверка водителем

Некоторые крупные заказчики часто прибегают к такому способу передачи товара: без проверки заказчиком качества и количества доставленного товара. Этот вариант основан на полном взаимном доверии, поэтому в таких случаях особенно тщательно следует проверить комплектность заказа и отсутствие повреждений.

10. Обработка и рассмотрение рекламаций

Наша главная задача — избежать рекламаций, потому что любая претензия означает недовольство наших заказчиков и может вылиться в немалые расходы.

Взамен поврежденных или отбракованных заказчиком частей мебели наша компания после рассмотрения рекламации отправляет заказчику новый товар бесплатно или за дополнительную плату.

Как правило, мы просим заказчика вернуть отбракованные товары после доставки новых. Если отбракованный товар имеет второстепенное значение или небольшую стоимость, мы не настаиваем на возврате, но заказчик, тем не менее, в любом случае имеет право вернуть товар.

Одним из главных приоритетов для нас является доставка заказчику новых товаров взамен отбракованных в кратчайшие сроки и без лишних проблем. Не исключено, что вам придется еще раз съездить к заказчику, чтобы доставить новый товар для обмена на отбракованный. В любом случае водитель должен рассматривать такую доставку как приоритетную, потому что заказчик рассчитывает на быстрое урегулирование рекламации.

Внимание!

Многократные рекламации следует отмечать в отгрузочных спецификациях. В таких случаях требуется особая тщательность и соблюдение сроков доставки.

Оставшиеся у заказчика дефектные товары — это всегда напоминание о рекламации на товар компании RAUCH. Заберите товар и следуйте инструкциям по вывозу отбракованного товара, которые входят в пакет документов или прилагаются отдельно.

Дополнительная поездка для вывоза отбракованного товара возможна только в том случае, если у нас нет недоставленных заказов для этого заказчика или заказчик предпочитает встретиться в другое время.

11. Оформление возврата товара

Водитель может забрать товар у заказчика только в том случае, если

- **у заказчика есть возвратная накладная компании RAUCH**
- **к пакету документов для водителя приложена инструкция по вывозу отбракованного товара**
- **отправитель (ОТТО и др.) выдал возвратные документы**
- **речь идет о заказчике с какими-либо преференциями, о которых водитель поставлен в известность**

Если заказчик настаивает на возврате и вывозе товара, а перечисленные выше требования не могут быть соблюдены, водитель должен сначала проконсультироваться с сотрудниками службы поддержки клиентов компании RAUCH (номер телефона можно найти в сопроводительных документах).

Возвращенные части мебели по возможности будут распределены по производственным линиям и вторично использованы. Надлежащее обращение и тщательная упаковка (использование одеял) возвращенных частей мебели являются важным условием для вторичного использования.

Мебель, предназначенную для возврата, следует загрузить таким образом, чтобы по месту доставки можно было без проблем проверить комплектность.

Информация для водителей

С целью минимизации рисков повреждения товаров во время транспортировки и оптимизации качества предоставляемых услуг

Водитель должен дополнительно зафиксировать груз стяжными ремнями перед отправлением, а также во время перевозки грузов от заказчика к заказчику

Внимание!
Изготовлено по

Этот заказ выполнен по спецификации заказчика.

***В случае отказа от
принятия груза
необходимо
проконсультироваться с
ответственным***

Ответственный:

*Указанный в
товарно-транспортной
накладной сотрудник.*