

# Smernice

## za dostavo pohištva Rauch

<b>Kazalo</b>	<b>Stran</b>
1. Splošni napotki	2
2. Osebe	3
3. Vozila + zabojnik za pohištvo	4
4. Prezem dostavnega blaga pri podjetju Rauc	5 - 7
5. Potek dostave	8 - 9
6. Spremna dokumentacija za vašo dostavo	10 - 15
7. Dobavnica	16
8. Informacije za Rauch pri motnjah	17 - 18
9. Dostava pri stranki	19 - 20
10. Kratke informacije o našem poteku reklamacije	21
11. Potek vračila	22
12. Informacije za voznika	23 - 24

# 1. Splošni napotki

V nadaljevanju so smernice za potek dostave, ki vam nudijo napotke za vaše praktično delo.

Seveda ni mogoče vsega opisati do potankosti, saj so vedno možne nepredvidljive težave in težave, ki jih ni mogoče načrtovati. Te zahtevajo vašo osebno ukrepanje.

Ob klicu vam lahko po potrebi pomagamo rešiti trenutne težave, ki se vam pojavijo med potekom dostave.

**Upoštevajte informacije, priložene v dostavnih mapah!**

**Vedno, kadar ste na poti v imenu podjetja RAUCH, imejte v mislih naslednje:**

- Vozite za podjetje RAUCH, vaša kakovost je naša kakovost.
- Ste pomemben vezni člen med nami in našimi strankami.
- Prevažate novo pohištvo, zato z njim ravnajte tako, kot bi bilo predvideno za vaš lastni dom.

## 2. Osebjje

Predpostavljamo, da ste bili s potekom naših dostav in z dostavnimi papirji seznanjeni na usposabljanju pri podjetju RAUCH.

\*\*\*\*\*

Vsak voznik podjetja RAUCH od svoje špedicije prejme žig z imenom:

<p>Obdelal g. Vzorčnik Špedicija xxxxxxxx</p>
---

**Ta žig je treba odtisniti na vse listine,  
ki se obdelujejo med dostavo.**

Dobavnice, ročne dobavnice za stranke/za Rauch  
Potrdila o vračilih za stranke/za Rauch  
Razni papirji, ki se nanašajoč na stranke ali dostavo  
vrnejo podjetju Rauch.

\*\*\*\*\*

Naš pogoj je, da je vsaj en voznik iz ekipe voznikov bil na usposabljanju pri podjetju Rauch ali da ima dolgoročne izkušnje z dostavo našega pohištva.  
Ta voznik prejme "vozniško kartico" z naslednjimi informacijami:

- potrdilo o dostavi
- varnostna navodila za špedicije pohištva v skladu z Zveznim zakonikom D29 za trenutno koledarsko leto
- ime voznika
- špedicija

<p><b>Določilo je, da morata naše pohištvo pri stranki raztovoriti 2 človeka (izjema so Anglija, Francija, Vzhodna Evropa).</b></p>
---

## 3. Vozila + zabojnik za pohoštvo

### 3.1 Zunanji videz

Vedno pričakujemo brezhibno tehnično in optično stanje vaših vozil in zabojnikov, odloženih za natovarjanje na območju podjetja RAUCH.

### 3.2. Oprema zabojnikov

- 75 pakirnih pokrival na menjalni sklop, lepo zloženih tako, da jih je mogoče prešteti.
- 20 pakirnih hrbtov na zabojnik za zavarovanje vrst tovorov.
- 1 zaporna palica ali napenjalna spona za zavarovanje tovora nazaj in pri vožnji od stranke do stranke.
- Dovolj privezovalnih pasov za zavarovanje tovora npr. pri vračilu blaga.
- Gladke stranice, brez ven molečih delov.
- Izpolnjen seznam opreme (število pakirnih pokrival, pakirnih hrbtov in stiropora).
  - > seznam opreme mora biti v treh izvodih (1 izvod obdrži voznik, 2 pa se odložila na prazen zabojnik)

Vsak voznik je odgovoren za popolno in brezhibno opremo zabojnikov za natovarjanje.

### 3.3. Mere zabojnikov, zaščita pred vlago, notranja obloga

Višina portala in notranja višina zabojnikov mora biti povsod najm. 2,50 m. Zabojnik mora biti zatesnjen in ne sme prepuščati vode in deževnice. Da med transportom ne pride do poškodb, so nujno potrebne gladke stranice brez ven molečih delov.

Če opazite napake, jih **takoj** prijavite pri svoji dispoziciji in voznem parku.

## 4. **Prevzem dostavnega blaga pri podjetju Rauch**

### 4.1. **Katero dostavo boste prevzeli?**

Številko poti ali dostave dobite pri dispoziciji svoje špedicije.

### 4.2. **Osebjem za zamenjavo zabojnikov RAUCH**

je v primeru neskladnosti dosegljivo po telefonu. Trenutna mobilna številka je na "črni tabli" v prostoru za voznike. Zaposleni pri podjetju Rauch delajo v izmenah. Od našega osebja boste prejeli navodila, kje odložiti prazne zabojnike.

### 4.3. **Odlaganje zabojnikov**

Preverite, ali so zabojniki, ki ste jih odložili, tehnično in optično brezhibni.

### 4.4. **Ne pozabiti na zavarovanje podpornih nog**

Zelo pomembno za varnost osebja in materiala

### 4.5. **Preverite popolnost opreme**

odloženih zabojnikov, kot je opisano v točki 3.2.

-----  
**Vaša dolžnost je, da odložite samo ustrezne in pravilno opremljene zabojnike!!!**  
-----

Nekatere špedicije so na območju našega podjetja deponirale zabojnike z materialom za naknadno opremljanje. Po potrebi dopolnite opremo zabojnikov.

### 4.6. **Zaklenite zabojnik za nadaljnje natovarjanje,**

če ste nazaj pripeljali pohištvo, ki ga potrebujete za poznejšo dostavo oz. tudi, če gre za škodo zaradi vode. Enako velja, če ste od podjetja Rauch oz. svoje dispozicije prejeli ustrezna navodila glede tega. Zakleniti je treba tudi poškodovane zabojnike ali zabojnike, opremljene z velikim številom stiropornih klad in opreme. V ta namen so v dostavni mapi papirji, ki jih je treba pritrditi spredaj na zabojnik in spraviti v "omarico za odlaganje dostavne dokumentacije".

### 4.7. **Dostavno mapo z dokumenti za vašo pot**

najdete v predalu svoje špedicije v prostoru za voznike stavbi našega voznega parka.

**4.8. *Prijava vrnjenih zabojnikov***

se izvede preko spleta na računalnikih, ki so vam na voljo v prostoru za voznike.

Postopek je opisan na računalniškem zaslonu na dotik (stoji takoj poleg).

**4.9. *Potrditev prevzema dostave***

prav tako poteka preko spleta po prijavi praznega zabojnika.

**4.10. *Lokacija natovorjenih zabojnikov:***

na območju našega voznega parka v obratu 3.

**4.11. *Tovorni sezname***

ležijo na natovorjenih zabojnikih vaše dostave.

**4.12. *V vsakem primeru preverite,***

ali ste prevzeli pravilne zabojnike za vašo dostavo.

To lahko ugotovite s pomočjo tovornih seznamov in z ogledom tovora (številka tovrnega lista je tudi na etiketah pakirnih enot).

***Kontrolni seznam pred vož njo:***

- Ali so bili vrnjeni zabojniki pravilno odloženi, prijavljeni, zavarovani ali po potrebi zaklenjeni za nadaljnje natovarjanje?**
- Ali so zabojniki opremljeni v skladu z določili?**
- Ali je bil prevzem dostavnega blaga potrjen?**
- So tovorni sezname na voljo?**
- Ali je bilo preverjeno, če so bili prevzeti pravi zabojniki?**

***Vse v redu - varno vož njo!!!***

## 4.13. *Prezmem transporta oz. dostavnega blaga*

Dostavno blago, ki zapusti vozni park Rauch, vozniki prevzamejo na za to pripravljenem računalniškem terminalu.

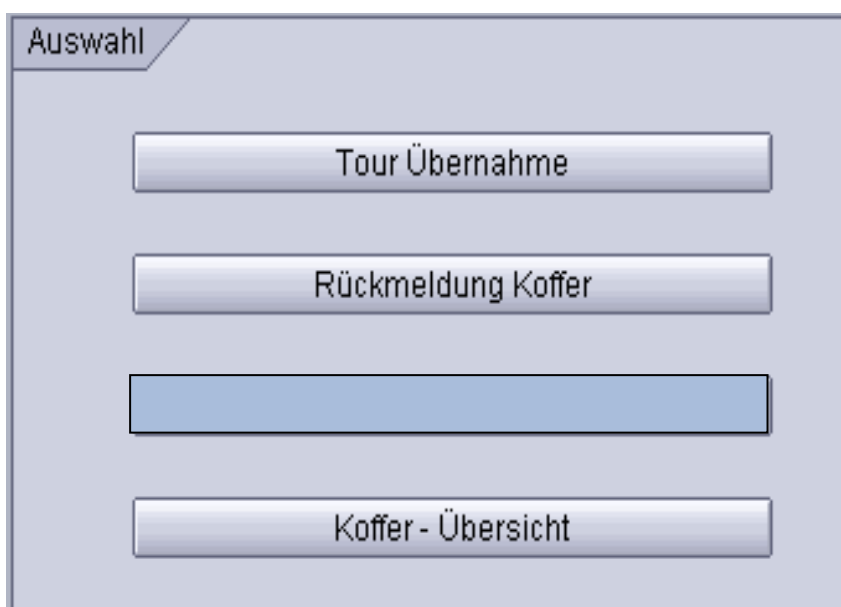
Vsaka špedicija ima v ta namen geslo, ki ga mora voznik vnesti.

Prav tako voznik ob vrnitvi iz dostave zabojnik prijavi nazaj na računalniškem terminalu in vnese tudi morebitne posebne pripetljaje.

Voznik mora obvezno vnesti prijavo vračila zabojnika in prevzem dostavnega blaga.

Natančen opis oz. smernice za špedicijo/voznike o načinu postopanja visijo na območju voznega parka na računalniškem terminalu oz. se izpišejo na zaslonu na dotik na računalniku.

Informacije, ki jih je mogoče dodatno priklicati, o zalogah zabojnikov v voznem parku, zabojnikih v obtoku oz. zabojnikih, ki so natovorjeni in pripravljeni za prevzem, kot tudi o frekvenci pretovarjanja zabojnikov, so nujno potrebne za logistiko podjetja Rauch.



## 5. Potek dostave

### **5.1. Načrt dostave in zaporedje raztovarjanja**

Načrtovani potek dostave najdete na "seznamu voznikov", ki je priložen vaši dostavni mapi. Običajno je priloženo tudi določeno zaporedje raztovarjanja.

- Izjeme:
- pred večjimi strankami je treba najprej raztovoriti enega ali več manjših naročil, ki jih je mogoče pospraviti.  
Prednost za vas: po potrebi lahko te dostave enostavno opravite najprej.
  - Spremembe zaporedja, če je to smiselno zaradi časov prevzema blaga pri stran (opoldanska malica itd.) in je "pospravljanje" pakiranih kosov mogoče.

### **5.2. Posebnosti zaradi natovarjanja v naših obratih 1+3**

Ker imamo 2 nakladalni mesti, je možno, da se bo pohoštvo za eno stranko natovorilo tako na strojnih vozičkih kot tudi na zabojih prikolice.

Če je treba pakirne enote umakniti na stran, da jih je mogoče povsem raztovoriti, bo to zavedeno na naših tovarnih seznamih.



### 5.3. Zamude pri dostavi

Te je treba nemudoma prijaviti pri svoji dispoziciji ali oddelku za dostave RAUCH, če zaradi tega dostave ne bi bilo mogoče izpeljati po načrtu do konca ali zagotoviti predvidene dostavne roke.

Oddelek za dostave Rauch **je treba** takoj obvestiti, če postane jasno, da dostave ne bo mogoče povsem raztovoriti ali če je vprašljiv načrtovani začetek naslednje dostave.

### 5.4. Stik po telefonu s podjetjem RAUCH

Vedno navedite številko transporta (osemmestna številka).

Ime in interna telefonska številka pristojnega referenta/-ke je navedena na dostavnih papirjih.

**für 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 31.08.2010 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
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

Povratna vprašanja, ki zadevajo potek dostave, je treba posredovati preko dispozicije vaše špedicije, da jih lahko od tam uskladijo s podjetjem Rauch.

## 6. Spremna dokumentacija za vašo dostavo

Na naslednjih straneh so pomembne informacije o pomenu, uporabi in ravnanju z dokumentacijo za vašo dostavo.

### ***Posamezno so opisani:***

- nakladalni sezname
- seznam voznikov/seznam dostavnih območij
- dobavnice Rauch/stranka
- Pregled odpreme dokumentacije
- rumena poročila o dostavi

### ***in prednatisnjeni obrazci za posebni primer:***

- "Protokol o čakalnem času pri stranki"
- "Vračilo novega pohištva"
- "Rumena nalepka za napako"
- "Pomembna navodila za KD-referenta"

## 6.1. Nakladalni seznam

Pomembno "orodje" za raztovarjanje pri stranki. Nakladalne sezname obeh obratov najdete zadaj na natovorjenih zabojnikih.

Poleg tega boste prejeli vse informacije o:

- razdelitvi tovora na strojne vozičke in prikolice;
- dostavni količini posameznih strank;
- sestavi komisij strank;
- številu parkirnih enot na artikel;
- drugih količinah, kot so CBM, pakirne enote, teže;
- informacije o tem, ali deli ali komisije niso bile natovorjene ali so bile naknadno natovorjene.

Upoštevajte opombe nakladalnega osebja, kot je npr.: manjka "A" = ni proizvodnje in ni natovorjeno zaradi manjkajočega materiala ali stornacije stranke - ni natovorjeno.

The image shows two examples of shipping manifests (Nakladalni seznam) from a German company. The top one is for 'SCOTIA SHIPPER S.R.L.' and the bottom one is for 'MAWA HAENGER'. Both documents list various goods, quantities, and weights in a structured table format. The top manifest includes columns for 'Artikel', 'Menge', 'Gewicht', and 'Volumen'. The bottom manifest includes columns for 'Artikel', 'Menge', 'Gewicht', and 'Volumen'.

Če deli manjkajo/pakirne enote ali pohištvo ni natovorjeno, od vas pričakujemo, da boste podjetju Rauch vrnili celoten nakladalni seznam z dobavnicami.

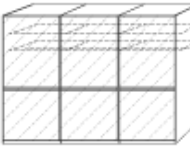

**Za obdelavo dostavne dokumentacije zelo pomembno:  
prenesite opombe nakladalnega osebja  
na zadevno dobavnico Rauch.**

## 6.2. Povezave NAKLADALNEGA SEZNAMA z etiketo na pakirni enoti.

Informacije za pravilno komisioniranje pri razkladanju:

Dodatna označba  
s kombinacijo črk  
( majhna črka = obrat 1  
velika črka = obrat 3 )

Razlikovanje artiklov znotraj  
komisije z zaporedno  
številko v okvirčku na etiketi

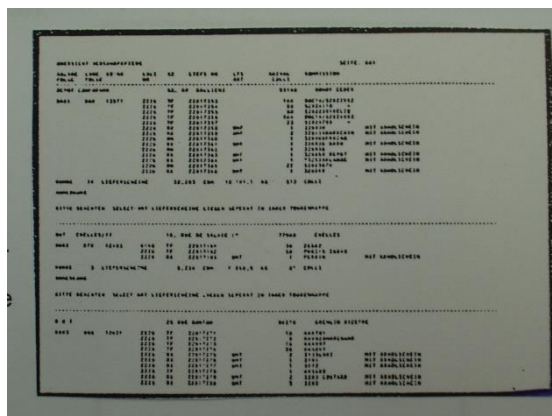
	Gewicht: 1,5 von 290,5 KG Volumen: 0,003 von 0,782 CBM Montageanleitungen = "M" B3000 X H2230 X T690	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">66</div> 90    Fertigung: 12.07.2010 <b>ar 4</b> <b>25430</b> 56784 Weik 0001
	<b>Paket 10 / 10</b>	10 von 10 <b>Altro-B/Weiβgl.</b> A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE Wenge-maron
01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜRE LINKS - 100 SCHS 07. TÜRE RECHTS - 100 SCHS 08. TÜRE MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE	"M"	Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari Tour 1080988    Kunde 98201 Auftrag 9749887 / 100    01 / 0002
1x5K08903  4 047054 795540		

Navedba imena komisije ali komisijske številke.

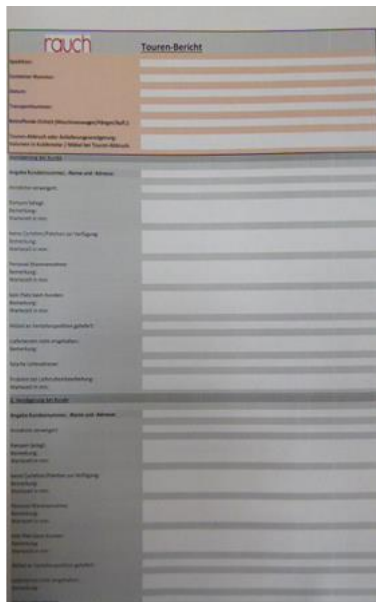


## 6.4. Pregled odpreme dokumentacije

S tem seznamom lahko pri dostavi preverite, ali ste prejeli nazaj vse dokumente prevzema blaga. Ta kontrolni natis smo uvedli po tem, ko so pogosteje manjkale dobavnice, čeprav je bilo blago pravilno dostavljeno. Za vašo varnost: Natančno preverite, ali ste za vse svoje dostave prejeli podpisano dokazilo o dostavi, in nam ga vrnite podpisanega skupaj z dobavnico.



## 6.5. Poročila o dostavah



Nanje zapišite posebne pripetljaje ali težave, na katere ste naleteli med vožnjo, potekom dostave, čakalnim časom, raztovarjanjem ali druge dogodke.

Poročila o dostavah vašemu vodstvu in dispoziciji kot tudi odgovornim mestom in oddelkom pri podjetju Rauch služijo kot povratne informacije za uvedbo morebitno potrebnih ukrepov za izboljšanje.

Prišlo bo do pripetljajev, katerih vzrok bo znan, vendar ga v kratkem času ne bo mogoče odpraviti. Lahko ste prepričani, da vsako težavo jemljemo zelo resno in iščemo rešitve, ki bi vam olajšale delo.

**Pri tem je treba vedno upoštevati:**  
**Če motnje ali dogodka, ki je bil za vas negativen, ne prijavite, vsi sodelujoči predpostavljajo, da je bilo vse pravilno načrtovano in obdelano.**

## 6.6 Vračilo novega pohištva

Ta obrazec uporabite,  
če je treba pohištvo, ki je  
bilo natovorjeno za vašo dostavo,  
vrniti podjetju Rauch (odrekanje  
prevzema,  
nepopolno zaključene dostave itd.).  
Zgornji del obrazca je treba  
pritrditi na vidno mesto spredaj  
na zabojniku,  
spodnji odsek pa z navedbo  
špedicije, imena voznika, številko  
zabojnika in transporta vložiti  
v "odlagališče dostavne dokumentacije",  
vklj. z odpremnimi papirji in  
nakladalnim seznamom.

**Wechselbrücke / Auflieger gesperrt**

Container bitte bis zur Klärung stehen lassen !

Zutreffendes bitte ankreuzen ( X )

Neumöbel

Retouren (Menge > 1 cbm)

Styroporklötze (Menge > 10 Stück)

Packdecken / Rückwände (Lager-/Ausstattungs-Container)

leere Ladungsträger ( "rauch-Paletten" )

**Achtung !!! Bitte bei Tourenrückmeldung Container sperren !!!**

---

Bitte hier ablesen und den letzten Abschnitt mit dem Lieferschein / Ladefahrschein  
in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenstapelnraum legen.

**Angaben bei Neumöbel und Retouren !**

Transport-Nr. : \_\_\_\_\_

Spedition : \_\_\_\_\_

Container-Nr. : \_\_\_\_\_

Fahrer : \_\_\_\_\_

## 7. Dobavnica

V vaši dostavni mapi so vse dobavnice za vašo dostavo. Praviloma je treba vse dobavnice ob prevzemu blaga izročiti stranki.

- Izvod za stranko z napisom **STRANKA** ostanejo pri stranki za njegovo nadaljnjo obdelavo.
- Izvoz, ki ga je treba vrniti podjetju Rauch, ima natisnjeno **RAUCH**. Na njem mora stranka potrditi, da je blago prejela:
  - z datumom in
  - s podpisom (eventualno prevzemni žig)
- eventualno so lahko potrebne posebne potrditve voznika pri dostavi posebnih artiklov, kot so kompleti osvetljave, posebni dodatki itd.

Pozor ! : Različne stranke bodo od podjetja Rauch po pošti/e-pošti prejele "preddobavnice".

Te so namenjene temu, da stranka vnaprej vidi, kaj bo prejela, s čimer se skrajšajo čakalni časi.

V vsakem primeru morate preveriti, ali je na vašem izvodu dobavnice potrditev stranke o prejemu blaga (datum in podpis).

**Dobavnica je najpomembnejši papir  
za opravljeno dostavo.**

**S pravilno, razločno in razumljivo izpolnjenim dokumentom je  
mogoče preprečiti povratna vprašanja, razlike, zamude pri obravnavi  
reklamacije ali plačilu računa, kar prihrani stroške in slabo voljo.**

**Vsako dobavnico z natisom "Za Rauch" je treba  
vrniti podjetju Rauch!**



## 8. Informacije pri motnjah

### 8.1. Manjkajoči deli - opombe na dobavnici

Uporabite rumeno "**Etiketo za napake**"  
Načeloma velja:  
na dobavnici za stranko in podjetje  
RAUCH morajo biti enake opombe in  
oznake.

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

**Delne dostave in/ali manjkajoči deli označeni na nakladalnem seznamu Rauch**

Ročno prepisite opombe na nakladalnem seznamu na dobavnico Rauch / etiketo za napake.

npr.: "glede na nakladalni seznam manjka A"  
"glede na nakladalni seznam ni bil natovorjen"  
Nakladalni seznam z opombami vrnite podjetju Rauch.

**Delne dostave in/ali manjkajoči deli niso označeni na nakladalnem seznamu Rauch**

Označite na dobavnica/h/ etiketi za napake, kateri del ali kateri artikel manjka in ga je treba naknadno dostaviti s pripisom "brez opomb na nakladalnem seznamu"

Nakladalni seznam z opombami vrnite podjetju Rauch.

**Natančno označite, katera pakirna enota, del ali artikel manjka ali je poškodovan. Za skrajšanje časov obdelave reklamacije vas prosimo ali pa vi prosite prevzemnika blaga, naj dobavnico takoj po faksu pošlje pristojnemu referentu pri podjetju Rauch.**

### 8.2. Poškodbe - opombe na dobavnici

Stranki je treba povedati, če so na pakirnih enotah vidne napake ali poškodbe. Če stranka posledično blaga ne želi prevzeti, je treba to po telefonu sporočiti referentu pri podjetju Rauch.

Na dobavne papirje zapišite vrsto in razlog poškodbe, stranka naj vam napisano potrdi in prosite jo, da naj to dobavnico po faksu pošlje pristojnemu referentu službe za pomoč strankam pri podjetju Rauch.

Da preprečite dvojne zapise, dobavnico po tem, ko je bila poslana po faksu, označite z zeleno nalepko "POMEMBEN NAPOTEK".

Pri vračilih je treba uporabiti rumeno "nalepko za napake".

### 8.3. Drugi razlogi za zavrnitev prevzema blaga pri stranki

**Ne glede na to, kateri razlog stranka navede, se je treba v vsakem primeru neposredno po telefonu posvetovati z našim pristojnim prodajnim referentom.**

Če se ugotovi, da lahko stranka blago vrne, to označite neposredno na dobavnici ali na rumeni "etiketi za napake":

Nazaj po dogovoru z ..... (referent/-ka)  
Vozilo ..... Natovorjeno na zabojnik št.

.....  
Datum

***Imenski žig***

Natančno navedite, katero pohištvo je bilo sprejeto nazaj.

## 9. Dostava pri stranki

### 9.1. Raztovarjanje/komisioniranje na splošno

Upoštevajte napotke skladiščnega osebja.

Raztovarjanje oz. komisioniranje mora potekati po nakladalnem seznamu. Na njem so vse informacije, ki so potrebne za kontrolo popolnosti pošiljke.

Če pride do razlik s skladiščnim osebjem, se stvarno lotite ugovorov stranke. Po potrebi v pogovor vključite svojo dispozicijo ali vodstvo oddelka Rauch, da razjasnite sporne zadeve.

**Še nihče ni zmagal v sporu s stranko!**



PRAVILN

NAROBE

**Zavarovanje pakirnih enot na transportnih vozičkih stranke je še posebej pomemben sestavni del dostavnega postopka. V karton zapakirane dele postavite ali zunaj na cevno ogrodje in varovalna stremena ali pa za zaščito uporabite dodatne penaste cevi ali podobno. Če te niso na voljo, zanje prosite skladiščno osebje.**

## **9.2. Pregled dostave s strani stranke**

Skladiščni sistemi in organizacije skladišč naših strank so zelo različni. Pakirne enote odložite pregledno razvrščeno z etiketami v skladišče ali na transportne vozičke, tako da jih lahko stranka brez težav preveri.

## **9.3. Samoraztovarjanje/pregled dostave s strani voznika**

Tovrstna predaja blaga, torej brez pregleda dostave s strani stranke, se prakticira pri nekaterih večjih strankah. Gre za postopek s popolnim vzajemnim zaupanjem, zaradi česar je treba biti še posebej pozoren na popolnost dostave in da dostavljeni deli niso poškodovani.

## 10. Kratke informacije o našem obravnavanju reklamacij

Glavni cilj je, preprečiti reklamacije, kajti vsaka reklamacija povzroča slabo voljo pri naših strankah in tudi kar nekaj stroškov.

Za poškodovane dele ali dele, ki jih naše stranke reklamirajo, bo pregledu reklamacije dostavimo ali brezplačno nove dele ali pa dostavimo dele proti plačilu.

Stranka je praviloma pozvana, da poškodovane dele vrne za zamenjavo. Pri manjših ali manjvrednih reklamiranih delih stranka delov običajno ne vrne, čeprav ima vedno pravico do tega.

Absolutna prioriteta je, da se reklamirani deli naknadno dostavijo brez težav za stranko in po možnosti čim prej. Pri tem se lahko tudi zgodi, da boste morali zaradi zamenjanega dela opraviti posebno dostavo do stranke. V vsakem primeru in s prednostno obravnavo opravite te reklamirane dostave, kajti stranka pričakuje, da bodo reklamacije hitro rešene.

### **Pozor!!!**

**Večkratne reklamacije je treba na nakladalnih seznamih označiti posebej. Pri tem sta potrebni še posebna skrbnost in pravočasna dostava.**

Poškodovani deli, ki čakajo pri strankah, vedno opominjajo na reklamacijo pri podjetju RAUCH. Te dele vzemite nazaj in sledite napotkom za prevzem tovrstnega blaga, ki so priloženi vaši dokumentaciji.

Dodatno dodeljen prevzem se dodeli le, če stranka nima zaostankov pri naročilu pri podjetju Rauch ali če gre za termin za dvig, ki ga je določila stranka.

## 11. Potek vračila

Blago od stranke lahko prevzamete le, če

- **ima stranka ustrezen obrazec za vračilo podjetja RAUCH;**
- **vaši dokumentaciji priloženo navodilo za prevzem;**
- **pošiljatelj (OTTO itd.) izdal dokumentacijo za vračilo;**
- **gre za stranko z izrednimi pogoji, ki jih poznate.**

Če vas stranka pozove, da sprejmete vračila izven teh pogojev, se morate najprej posvetovati s pristojno službo za pomoč strankam RAUCH (telefonska št. je na dobavni dokumentaciji).

Vrnjeni kosi pohištva bodo po možnosti razporejeni po proizvodnih trakovih in ponovno uporabljeni. Pogoj za to ponovno uporabo je, pravilno ravnanje in dobro zapakiranje (uporaba mehkih pregrinjal) blaga.

Vrnjeno pohištvo natovorite tako, da ga bo mogoče v obratu brez težav pregledati, ali je popolno.

# ***Informacije za voznika***

*Za zmanjšanje transportnih  
poškodb oz. za izboljšanje  
kakovosti transporta morate  
upoštevati naslednje ukrepe:*

—

- . -

.

***Tovor pred odvozom  
ter na vožnjah od  
stranke do stranke dodatno***

***zavarujte z vpenjalnimi  
trakovi.***

***Pozor, izdelava po  
meri***

*To naročilo je bilo izdelano  
posebej po navodilih stranke.*

***Če stranka blaga ne  
prevzame, se je treba  
obvezno posvetovati s  
podjetjem Rauch.***



***Pristojen:***

*Referent, natisnjen  
na dobavnici.*