

Vračila iz dostave, reklamacije, odstop od pogodbe, zavrnitev naročila

Postopek in komunikacija v primerih vračila blaga iz dostave, reklamacije blaga in odstopa od pogodbe, kot posledica dejanj s strani končnega kupca (potrošnika) in/ali Telekoma Slovenije.

Opredelitev posameznega primera:

- **Vračilo iz dostave:** Končni kupec zavrne prevzem oziroma ne prevzame pošiljke. Praviloma je s strani dostavne službe o tem obveščen dobavitelj, ki o tem obvesti Telekom Slovenije.
- **Reklamacija:** Praviloma končni kupec sproži postopek na Telekomu Slovenije, izjemoma pri dobavitelju.
- **Odstop od pogodbe:** Praviloma končni kupec sproži postopek na Telekomu Slovenije, izjemoma pri dobavitelju.
- **Zavrnitev naročila:** V kolikor dobavitelj ne more realizirati naročila, lahko dobavitelj naročilo zavrne, vendar le na podlagi predhodne uskladitve v Telekomom Slovenije.

Urejanje opisanih primerov ni avtomatizirano in se izvaja po naslednjih korakih:

1. korak	<p>Dobavitelj v vseh opisanih primerih obvestila oziroma zahteve naslavlja na e: obvestila.dobavitelji@telekom.si, kot enotni vstopni kanal za opredeljene primere.</p> <p>Pod Zadevo obvestila dobavitelj navede: naziv dobavitelja, opredelitev primera, ter v obvestilo vključi najmanj naslednje informacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Številka naročila o Podatki končnega kupca – ime in priimek, naslov in hišna številka, telefonska številka in/ali elektronski naslov o Naziv izdelka o Opis primera <p><i>Primer obvestila</i> Zadeva: Dobavitelj d.o.o., Vračilo iz dostave Obveščamo, da je končni kupec Ime Priimek, naslov in hišna številka, telefonska številka in/ali elektronski naslov, za katerega je bilo izdano naročilo 4500XXXXXX, odklonil prevzem Izdelka zaradi</p> <p>Dobavitelj iz naslova obvestila.dobavitelji@telekom.si prejme samodejni odgovor s številko primera VI-XXXXXX. Nadaljnje komuniciranje preko tega kanala ni predvideno, v kolikor pa dobavitelj ohranja komunikacijo, ne spreminja zadeve iz prvotno posredovanega sporočila.</p>
2. korak	<p>Telekom Slovenije na podlagi prejetega obvestila sproži interni postopek ter v nadaljevanju na dobaviteljev naslov posreduje relevantne informacije za ureditev zadeve, v kateri navede tudi številko primera VI-XXXXXX.</p> <p>Glede na prodajno področje, Telekom Slovenije lahko dobavitelja naslavlja preko naslednjih e-naslovov: trgovsko.blago-servis@telekom.si / e-trgovina@telekom.si / zvestoba@telekom.si / administracija@telekom.si .</p>
3. korak	<p>Telekom Slovenije za vrnjeno blago dobavitelju posreduje dokument Vračilo blaga. Za vrnjeno blago dobavitelj Telekomu Slovenije izstavi dobropis, pri čemer se obvezno sklicuje na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - številko dokumenta Vračilo blaga - številko prvotno izstavljenega računa. <p>Dobropis se posreduje klasično, ni EDI izmenjave.</p>

Sistemski/uporabniški incident

V primeru krovne napake, nedelovanje ali motenj v delovanju sistema, napak ipd. dobavitelj naslavlja na e: obvestila.dobavitelji@telekom.si, kot enotni vstopni kanal za opredeljene primere.

1. korak	<p>Dobavitelj v opisanih primerih posreduje vsaj naslednje informacije:</p> <p>Opredelitev posamezne zahteve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemski incident (podroben opis napake) - Uporabniški incident <ul style="list-style-type: none"> o Številka naročila o Podatki stranke – ime in priimek, naslov in hišna številka, telefonska številka in/ali elektronski naslov o Naziv izdelka o Opis napake
-----------------	--