Reklamacija neustreznih dobavnic

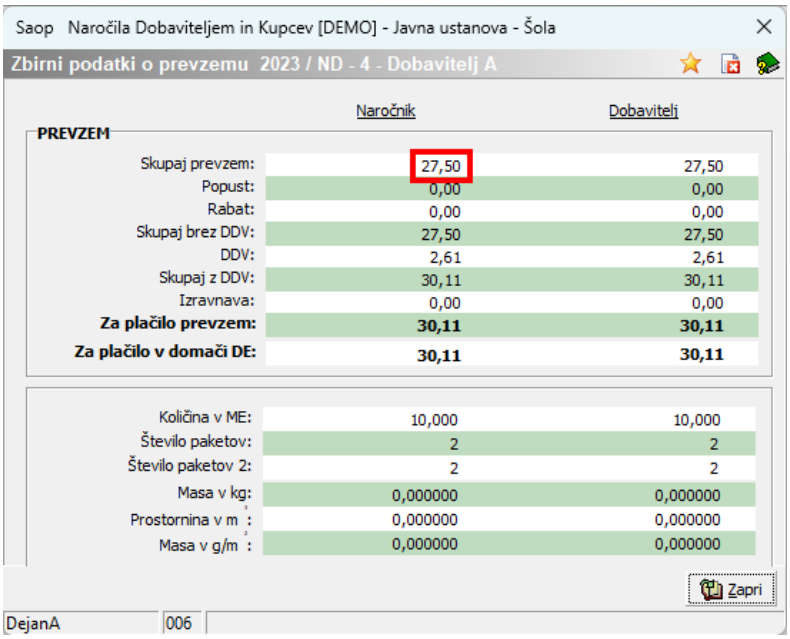
V tem prispevku

Zadnja sprememba 24/08/2026 2:07 pm CEST | Objavljeno 18/10/2023

Ob prevzemu blaga moramo morebitno neustreznost javiti dobavitelju in zahtevati čimprejšnjo odpravo neskladnosti.
Pri reševanju reklamacij je zelo pomembno, da reklamacije ne samo pošljemo, ampak da tudi ustrezno odreagiramo, če nanjo nismo dobili odgovora.
Reklamacija je dogodek, ki se beleži pri dobavitelju, zato jo delamo pri stranki.

Prikazan je postopek reklamacije neustrezne dobavnice dobavitelju A.

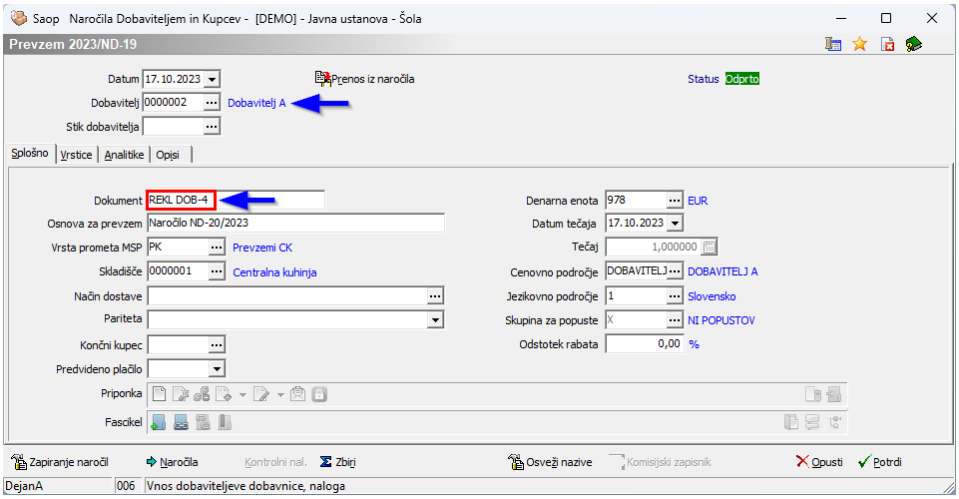
Če je ugotovljeno cenovno neskladje ob knjiženju prejema, to pomeni, da **zbir dobavnice** izkazuje drugačno vrednost, kot je na dobaviteljevem dokumentu.



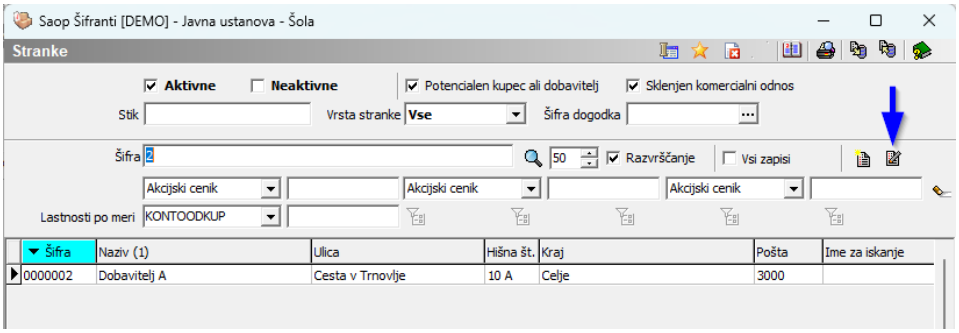
To pomeni, da vsaj ena vrstica dokumenta nima vrednosti, ki je bila na dokumentu naročila – zbir zapremo.

V polje **Osnova za prevzem** poleg številke naše naročilnice dopišemo (ND-20/2023). V polje **Dokument** pa številko dobaviteljeve dobavnice (**DOB-4**) in opombo, da je dokument v reklamaciji (**REKL**).

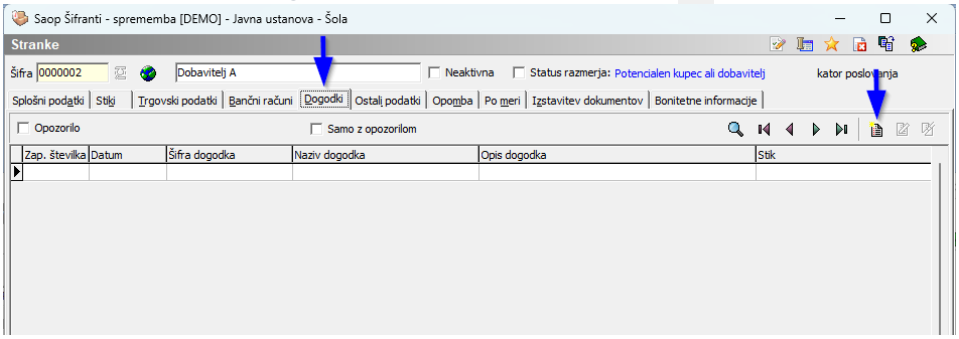
Nato kliknemo gumb ... pri dobavitelju v glavi prevzema.



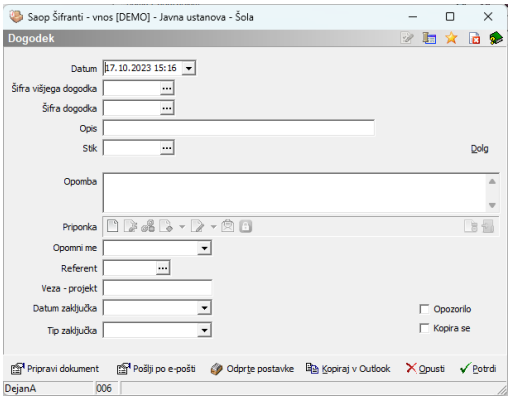
Odpre se del šifranta strank, kjer je viden samo izbran dobavitelj. Kliknemo gumb **Popravi zapis ...**



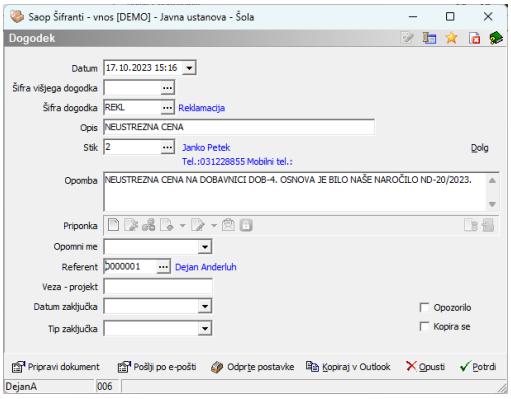
Odpre se okno, kjer lahko vnesemo dogodek reklamacije. Reklamacije vnašamo na zavihku **Dogodki** tako, da kliknemo gumb 



Odpre se okno za vnos dogodka ...

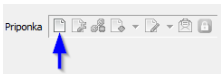


Vnesemo osnovne podatke ...



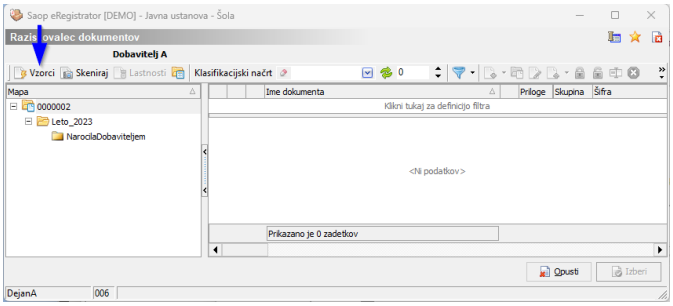
Osnovnim podatkom dodamo še priponko, kjer je lahko **skeniran dokument reklamacije**, lahko pa iz sistema vzamemo predpripravljen vzorec reklamacije, ki ga samo dopolnimo.

Za eno ali drugo možnost kliknemo:

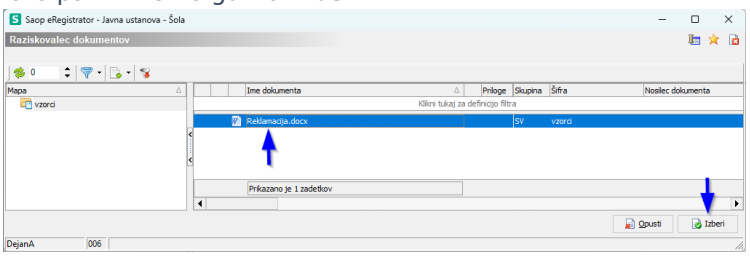


Odpre se del dokumentnega sistema. Če imamo skeniran reklamacijski zapisnik, ga pripnemo med dokumente.

Lahko pa kliknemo gumb **Vzorci** in izberemo ustrezen vzorec, ki ga je skrbnik sistema dodal med možne vzorce dokumentov.



Če torej kliknemo gumb **Vzorci**, se odpre okno, kjer najprej označimo vzorec, nato pa kliknemo gumb **Izberi**.



Odpre se pripravljen vzorec:

Šempeter pri Gorici

Dne:

Zadeva: Reklamacija

Spoštovani g./ga.

Dobavnica številka _____ z dne _____ ni v skladu z dogovorjenimi nabavnimi pogoji. Prosim, da nam čim prej pošljete dobavnico, kjer bodo cene takšne, kot je dogovorjeno v pogodbi z dne: _____.
Prejem ustrezne dobavnice je namreč v našem sistemu predpogoj za plačilo računa za dobavljeno blago.

Lep pozdrav,

Dejan Anderluh
Seyfor d.o.o.

Dokument ustrezno dopolnimo:

Šempeter pri Gorici

Dne: 17. 10. 2023

Zadeva: Reklamacija

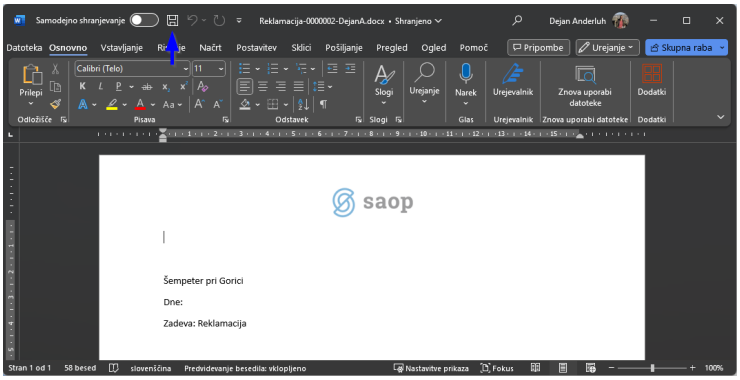
Spoštovani g. Janko

Dobavnica številka Dob-4 z dne 17. 10. 2023 ni v skladu z dogovorjenimi nabavnimi pogoji. Prosim, da nam čim prej pošljete dobavnico, kjer bodo cene takšne, kot je dogovorjeno v pogodbi z dne:
Prejem ustrezne dobavnice je namreč v našem sistemu predpogoj za plačilo računa za dobavljeno blago.

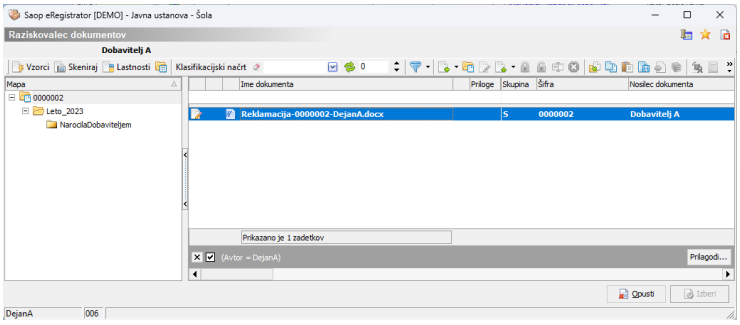
Lep pozdrav,

Dejan Anderluh
Seyfor d.o.o.

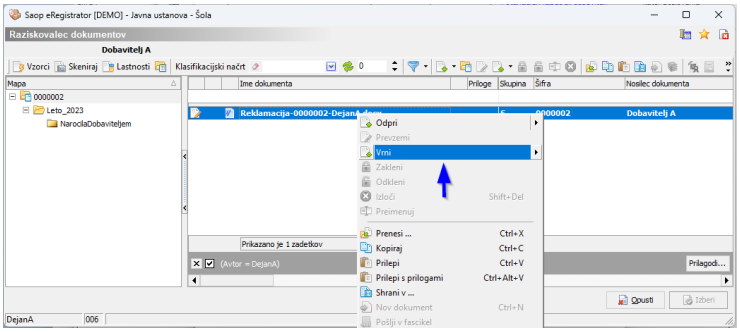
Nato kliknemo gumb »**Shrani**«.



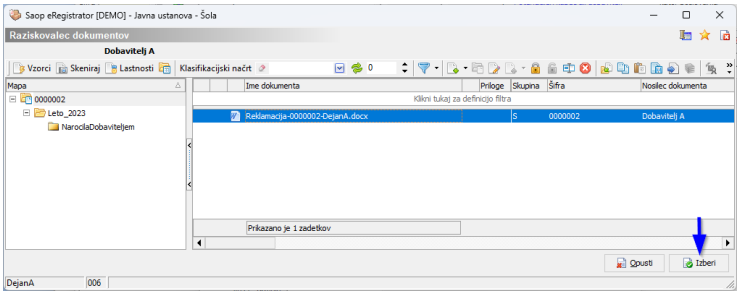
Dokument se pojavi v eRegistratorju.



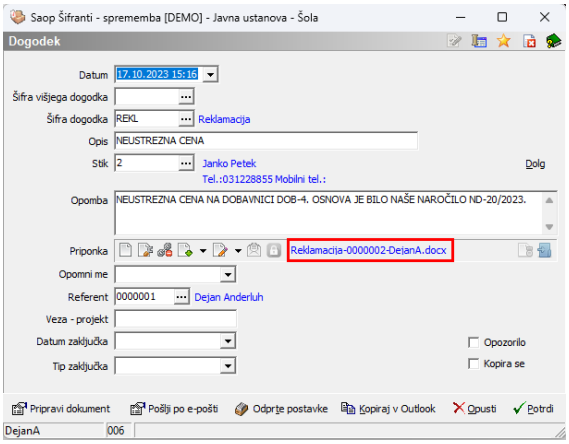
Z desnim klikom miške kliknemo nastali dokument in izberemo možnost »**Vrni**«.

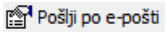


Izberemo dokument, ki je vrnjen v eRegistrator ...

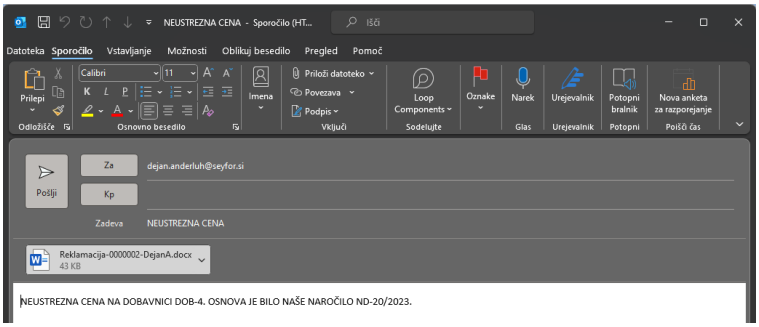


Dokument se prikaže kot priponka v dogodku reklamacije.



Reklamacijo pošljemo po e-pošti, tako da kliknemo 

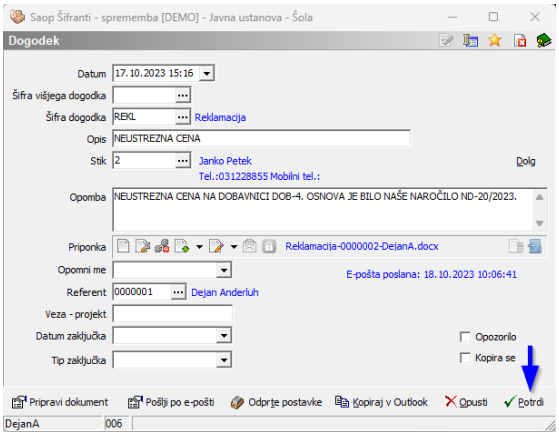
Odpre se ...



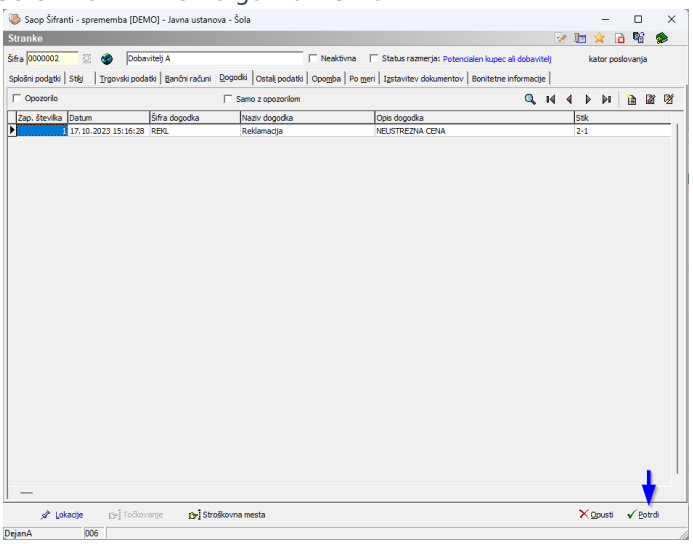
E-naslov se prepiše iz podatkov kontaktne osebe. Priponka se prepiše iz dogodka, prav tako pa se opis dogodka prepiše v zadevo in vsebino e-pošte.

E-pošto ustrezno opremimo in odpošljemo.

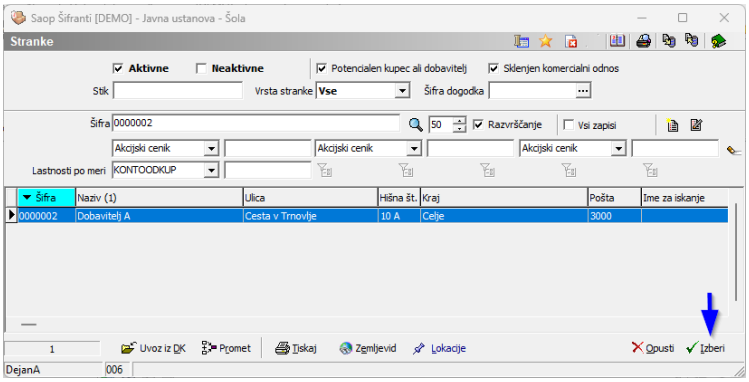
Ko odpošljemo reklamacijo, kliknemo gumb **Potrdi**.



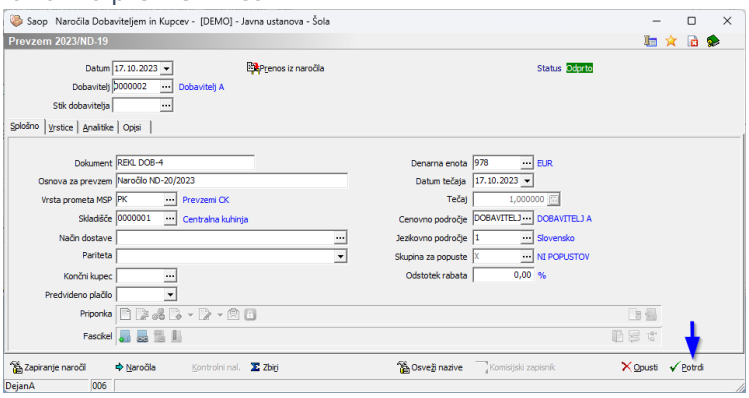
Še enkrat kliknemo gumb **Potrdi ...**



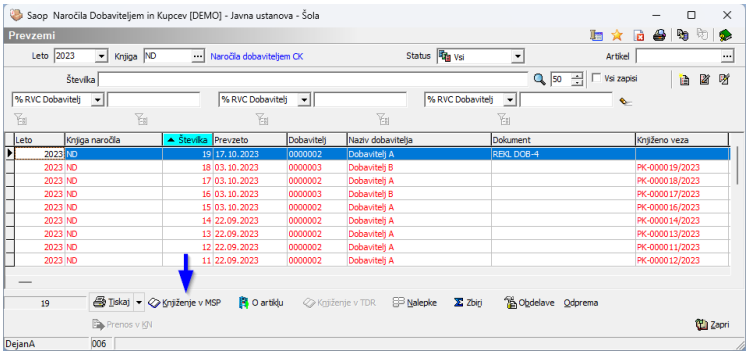
Izberemo predlaganega dobavitelja ...



Potrdimo prevzemnico.



Nato prevzem knjižimo v materialno skladiščno poslovanje.



Nasvet glede knjiženja:
V prevzem knjižimo vrednost, ki je bila na naši naročilnici, saj jo je dobavitelj predhodno potrdil ali pa se je vsaj s ceno strinjal, saj nam je brez dodatnih ugovorov dostavil naročen material.
Če je predmet reklamacije količina materiala, knjižimo samo količino, ki ni sporna, sporno količino, ki je ne moremo uporabiti, pa po potrebi knjižimo šele ob rešitvi reklamacije.