



Reklamacijski postopek za enote

Odoo portal 2025

Delta Team d.o.o. Krško

**November 2025
Verzija 1-1**

Uvod

Nov Odoo portal 2025 uvaja določene spremembe v način poslovanja. Z začetkom uporabe novega portala je spremenjen tudi način vlaganja reklamacijskih zahtevkov in obračuna reklamacij. Glavna sprememba je pri vnosu podatkov in postopku obračuna reklamacij.

Zahteve

Obravnava reklamacij in modifikacij mora imeti prednost pred ostalimi aktivnostmi. Reklamacijo ste dolžni odpraviti v roku 30. dni. Odlaganje odprave reklamacije na željo/zahtevo stranke ni sprejemljivo.

Občasno lahko pride do situacije, ko je potrebno podaljšati trajanje garancije za čas popravila. Ker na določena ravnanja in postopke serviserjev Delta Team d.o.o. Krško nima vpliva, oziroma pregleda nad tem, veljajo naslednja pravila.

V kolikor se čas garancijskega popravila (od prevzema proizvoda do ponovne predaje proizvoda stranki) podaljša zaradi neažurnosti servisa (proizvod po prevzemu ni bil obravnavan, oziroma se je zamujalo z naročilom potrebnih delov; popravilo po prejemu vseh potrebnih delov ni bilo izvršeno v najkrajšem možnem času), bodo stroški morebitnih reklamacij v času tega podaljšanja (po preteku tovarniškega roka, oziroma podaljšane garancije, ki jo daje Delta Team d.o.o. Krško) breme servisa, ki je povzročilo tovrstno podaljšanje. Podaljšanje garancije zaradi težav z dobavo delov ne gre v breme servisa!

Vsa morebitna (pisna) podaljšanja garancije izdaja izključno Delta Team d.o.o. Krško!

Za podaljšanje je potrebno podati pisno zahtevo z obrazložitvijo, ki vključuje tudi število dni podaljšanja.

'Yamaha podaljšana garancija', katero nudi Delta Team d.o.o. Krško, velja v kolikor so za to izpolnjeni pogoji.

Reklamacija se na portalu prijavi takoj, ko obravnavate reklamacijo in ne več potem, ko je reklamacija že odpravljena. Hkrati s prijavo reklamacije se zahtevku priloži naročilo vseh potrebnih delov (Quote). Tako naročeni deli se vložniku odobrene reklamacije dostavijo brezplačno. Obračun se opravi samo za opravljeno delo in morebitne dodatne stroške.

Navodila opisujejo reklamacijski postopek za enote. Postopek velja za vse vrste proizvodov, razen Torqeedo proizvodov. Reklamacijski postopek za nadomestne dele in dodatno opremo ni zajet v teh navodilih. **Reklamacije nadomestnih delov in dodatne opreme obravnava oddelek z nadomestnimi deli in dodatno opremo!**

Za reklamacije YAM in ED (Electric Drive) enot je potrebna predhodna odobritev s strani principala. Zato je potrebno ustvariti vprašanje skozi »Kontakt« z vsemi podrobnostmi (zahtevanimi podatki in prilogami) in počakati na odločitev, katero prejmemo od principala.

Reklamacijski deli

Reklamacijske dele morate hraniti najmanj 120 dni od prijave reklamacije, oziroma potrditve obračuna!

Reklamacijski deli morajo biti ustrezno označeni in shranjeni ločeno od ostalih delov.

Oznaka reklamacijskega dela mora vsebovati najmanj naslednje podatke:

- Naziv vašega servisa
- Kodo vašega servisa
- Model
- Serijsko številko proizvoda (VIN, Primarna identifikacijska številka)
- Naziv dela
- Kataloško številko dela
- Številko vašega reklamacijskega zapisnika

Pošiljanje reklamacijskih delov v Delta Team se izvede izključno na zahtevo Delta Team-a.

Presoja reklamacij

Preden vložite reklamacijski zahtevek morate preveriti ali proizvod izpolnjuje pogoje za priznavanje garancije:

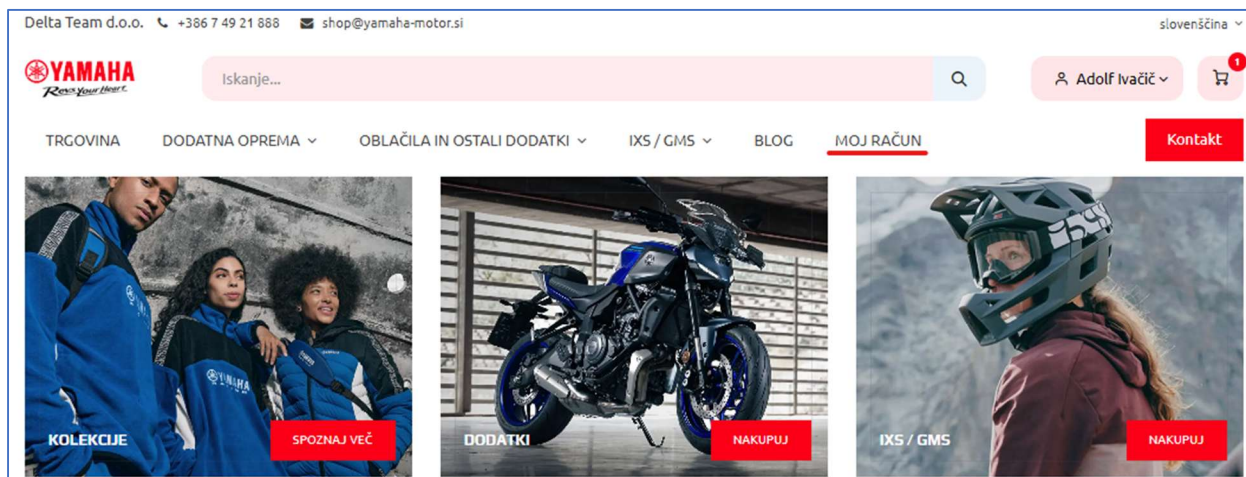
- Proizvod je še v garancijskem obdobju
- Proizvod je opremljen z originalnimi identifikacijskimi oznakami proizvajalca.
- Proizvod je vzdrževan v skladu z navodili za uporabo in vzdrževanje
- Del, ki mora biti zamenjan, je del originalne opreme ali originalni nadomestni del, vsa prejšnja popravila ali zamenjave pa je izvedel pooblaščen Yamahin serviser
- Lastnik je v potrebnih merih in v skladu z navodili za čiščenje skrbel za to, da je proizvod čist in ni bil izpostavljen škodljivim kemičnim vplivom.
- Proizvod ni bil neustrezno uporabljan, zanemarjen ali poškodovan v nesreči, ni bil uporabljan v namene, za katere ni konstruiran, in ni bil oskrbovan z drugimi gorivi in mazivi, kot jih priporoča proizvajalec.

V kolikor dvomite o upravičenosti zahtevka in/ali potrebujete mnenje Delta Team-a lahko postavite vprašanje skozi »Kontakt« z vsemi zahtevanimi podrobnostmi in podatki ter vašim mnenjem.

Reklamacijski zahtevek

Postopek prijave reklamacij je sledeč.

Prijavite se na portal in izberete »Moj račun«:



Izberete »Pritožbe« (Zahtevki)

Moj račun

**Načini plačila**
Upravljanje načinov plačila

**Projekti**
Follow the evolution of your projects

**Naročila**
Spremljajte, pregledajte ali plačajte svoja naročila

**Vozila**
Ogled informacij o vozilih

**YPEC naročila**
Naročanje servisnih delov (YPEC)

**Povezava in varnost**
Konfigurirajte svoje nastavitve povezave

**Nastavitve obvestil**
Nastavitve GDPR in obvestil

**Opravo**
Follow and comments tasks of your projects

**Komunikacija**
Spremljajte vse zahteve službe za podporo

**Naročila vozil**
Naročite nova vozila za stranke

**Forum za prodajalce**
Zadnje novice in obvestila Yamaha za prodajalce

**Pritožbe**
Pošljite in upravljajte zahteve ali reklamacije

**Naslovi**
Dodajte, odstranite ali uredite svoje naslove

I. Vložite nov zahtevek

Ročno vpišete ali prilepite kopirano serijsko (VIN) številko proizvoda.

Reklamacijski zahtevki za enote

Številka VIN

»Model« se samodejno izpiše glede na izbrano VIN številko.

Model:
Samodejno izpolnjeno po vnosu veljavne številke VIN

Naziv modela vam služi za delno preverjanje ali ste izbrali pravo VIN številko.

Vpišete število prevoženih kilometrov ali opravljene delovne ure (glede na vrsto proizvoda).

Prevoženi kilometri / Delovne ure:

Izberete vrsto zahtevka.

Vrsta zahtevka
Izberite

Izbirate lahko med:

Vrsta zahtevka
Izberite
Izberite
Tovarniška garancija
Tovarniško podaljšano jamstvo
Odpoklic
Podaljšano jamstvo DT/TMZ

Pri »Tovarniškem podaljšanem jamstvu« in »Odpoklic«-u se vam pojavi dodatno polje za vnos številke modifikacije:

Modification ID

Datum začetka in konca garancije se samodejno izpiše.

Datum začetka garancije:
dd. mm. llll
Končni datum garancije:
dd. mm. llll

Glede na vrsto reklamacije ter datum konca reklamacije lahko zaenkrat sami presodite upravičenost zahtevka.

Vpišete primarni del okvare - osnovna (nespremenjena) kataloška številka iz YPEC-a.

Primarni del okvare:
Naziv dela:

Primarni del okvare je obvezen podatek. Bodite pozorni, da ni naveden naključno!

Vnesete kataloško številko brez presledkov in znakov (pomišljajev); 17 znakov: npr. 908901111100 ali 5GH134407000 ter na tipkovnici pritisnete tipko »TAB«.

V kolikor ste vnesli obstoječo kataloško številko iz Yamahinega sistema (YPEC) ali številko iz tehničnega obvestila o modifikaciji se »Naziv dela« samodejno izpiše.

Kataloška številka primarnega dela okvare se pogosto razlikuje od kataloške številke novo vgrajenega dela. Lahko gre za manjšo spremembo v kataloški številki (spremenjena končnica ...-00 -> 01) ali pa za poponoma drugo kataloško številko.

Kot primarni del okvare vedno napišite kataloško številko tovarniško vgrajenega dela (ne spremenjeno kataloško številko dela, katerega ste prejeli).

Primer:

Kataloška številka primarnega dela okvare je 5FL-85880-01, del za zamenjavo pa 2D1-85885-00

The screenshot shows a software interface for a Yamaha parts catalogue. On the left is a technical diagram of a throttle body assembly with numbered callouts. On the right is a table of parts:

Ref	Part No.	Description	Qty
10	5FL-85885-01	THROTTLE SENSOR ASSY	1
11	8CC-14215-10	SCREW	2
12	5VX-14149-00	PIPE	1
13	5VX-14565-00	SCREW	1
14	98507-05010	SCREW, PAN HEAD	2
15	98507-06012	SCREW, PAN HEAD	2
16	5VX-14396-00	PIPE	1
17	3UH-14937-00	CLIP	8
18	5VX-14987-00	HOSE	1
19	68V-24376-00	PIPE, JOINT 1	2
			1
			4
			2
			1
			4
			3
			4
27	3H1-14147-00	O-RING	1
28	5VX-14349-00	PIPE	2
29	90467-11090	CLIP	1

A pop-up dialog box is centered over the table, containing the text: "Substitution parts are available. Do you select a substitution part? Supersession Info. 10 5FL-85885-01 -> 2D1-85885-00". It has "Yes" and "No" buttons.

Vrsta uporabe izdelka se samodejno izpiše glede na vnos VIN številke

Vrsta uporabe izdelka:
Samodejno izpolnjeno po vnosu veljavne številke VIN

Podatek, ki vam služi za presojo upravičenosti zahtevka.

Opišete simptome problema in postopek ter rezultate diagnosticiranja.

Opis problema:

Priložite vse relevantne podatke in datoteke

Priloge (fotografije, videoposnetki, diagnostika):
Izberi datoteke Nobena datoteka ni izbrana

Fotografijo celega proizvoda (ob sprejemu v servis): fotografija mora vsebovati datum in čas posnetka

Fotografije problema (v kolikor je na naravo problema to mogoče); fotografija mora vsebovati datum in čas posnetka.

Izpis iz diagnostike (ob sprejemu v servis)

Datum in čas zahtevka se samodejno izpiše.

Datum zahtevka:
01. 01. 2030 01:26:11

Vaši podatki se samodejno izpišejo.

Koda trgovca:
DE00036
Ime trgovca:
DELTA TEAM D.O.O. KRŠKO, Adolf Ivačič

Številka in datum dobavnice se vnese s strani Deta Team-a in vam služi za informacijo o dobavi potrebnih delov.

Številka dobavnice:
Datum dobavnice
dd. mm. llll

»Naročilo YPEC« omogoča vnos datoteke za naročilo.

Naročilo YPEC:
Izberite datoteko Nobena datoteka ni izbrana

Naročilo je standardna datoteka za naročilo iz YPEC-a (Quote). Velja tudi za naročila modifikacijskih setov.

Pozor:

Naročila delov se ne pošiljate neposredno v naročilni sistem z ostalimi vašimi naročili.
V kolikor naročilo materiala ne bo v zahtevani obliki se zahtevek zavrne.

Potrdilo o naročilu potrebnih delov s številko naročila (S0xxx) prejmete skozi komunikacijo.

Za potrebne dele, ki so dobavljivi lokalno (npr. gume,..) navedite specifikacijo in ceno (lahko priložite ponudbo dobavitelja kot prilogo). Podatke vnesete v »Dodatne stroške«.

Dodatni stroški:	
Dodatni stroški - priloga:	
Izberi datoteke	Nobena datoteka ni izbrana

S tem je vnos zahtevka opravljen. Za zaključek potrdite s klikom na gumb »Potrdi«.

Potrdi

Prikaže se vam »Povzetek zahtevka«.

Povzetek zahtevka	
Ključ	Vrednost
Številka VIN	JYARN705000007991
Model	TRACER 9 CT
Prevoženi kilometri / Delovne ure	13
Vrsta Zahtevka	Tovarniška Garancija
Datum začetka garancije	
Končni datum garancije	
Primarni del okvare	BW3FLKITT700
Naziv dela	Komplet za znižanje
Vrsta uporabe izdelka	
Opis problema:	FF
Datum zahtevka	2025-11-19T08:26:18
Koda trgovca	DE00036
Ime trgovca	DELTA TEAM D.O.O. KRŠKO, Adolf Ivačič
Številka dobavnice	
Datum dobavnice	
Skupina izdelkov	motorcycles
Dodatni stroški	
Datum zaključka reklamacije	
Marqis ID	
Odobreni čas za popravilo	
Koda dela	
Število dni od zahteve	
Število dni od datuma dobavnice	
Tovarna za proizvodnjo izdelkov	
Odobreni stroški v EUR	

Nazaj

Potrdite in pošljite

Ponovno preverite podatke in v kolikor ni napak »Potrdite in pošljite« . V primeru, da opazite napako izberite »Nazaj« in popravite podatke in ponovite postopke zaključka oddaje zahtevka.

Nazaj

Potrdite in pošljite

Pojavi se potrdilo o uspešni potrditvi

Zahtevek je bil uspešno vložen

V redu

Po zaključku reklamacije na istem mestu »Moj Račun« / »Pritožbe« (Zahtevki) med »Mojimi zahtevki« poiščete reklamacijo, ki ste jo zaključili.

Zahtevki

🏠 / Moji zahtevki

Reklamacijski zahtevki za enote

Prevoz Škoda

Moji zahtevki

Obračun reklamacij

Moji zahtevki

Ustvarjeno	Ime zahtevka	Stanje	
2025-11-06 10:58:29	Complaint-DE00036-2025-3	Potrjeno	View/Edit
2025-10-20 11:00:45	Complaint-DE00036-2025-1	Potrjeno	View/Edit

Izberete »View/Edit« ter vpišete »Datum zaključka reklamacije«

Zaključek reklamacije

Dodatni stroški:

Dodatni stroški - priloga:

Izberi datoteke

Nobena datoteka ni izbrana

Obstoječe priloge:

Datum zaključka reklamacije

dd. mm. llll

Datum zaključka reklamacije ste dolžni zabeležiti v sistem najkasneje 24 ur po zaključku reklamacije.

V polje »Dodatni stroški« vpišete stroške dela. Pri tem je potrebno navesti kode dela za pravljeno delo in ustrezen dovoljen čas za vsako kodo dela po tovarniškem normativu (največ 3 kode dela). Na primer: **3278 – 0,9 ure**

Ter morebitne ostale stroške z dokazili (prilogami).

V primeru lokalno dobavljenih delov (npr. gume,...) priložite račun, po katerem je bil nabavljen material. Znesek na računu ne sme biti višje od navedbe ob vložitvi zahtevka. V kolikor je znesek višji se prizna le do višine zneska ob vložitvi zahtevka.

Na tem mestu navedete tudi potrebne količine tekočin s kataložsko številko in zahtevano vrednostjo. V kolikor ne boste imeli dobave ustreznega Yamalube proizvoda se zahtevek za tekočine zavrne.

Med »Dodatne stroške-priloga« priložite fotografijo proizvoda. Fotografija mora vsebovati (prikazovati) datum in čas posnetka posnetka.

Vsa morebitna dodatna komunikacija v zvezi z zapisnikom se opravi s pomočjo »Komunikacije«, ki se nahaja na koncu zapisnika. Tu prejmete tudi vse odgovore.

Komunikacija

Za zdaj ni komentarjev.



Napiši sporočilo...



Pošlji

Na ta način se lahko dopolni tudi naročilo delov, katerega ni mogoče narediti ob vložitvi zahtevka (npr. naročilo ležajev za glavno gred).

V »mojih zahtevkih« lahko spremljate status zahtevka:

Moji zahtevki			
Ustvarjeno	Ime zahtevka	Stanje	
2025-11-19 09:24:32	Complaint-DE00036-2025-17	Novo	Poglej/Uredi
2025-11-14 10:56:41	Complaint-DE00036-2025-16	V obdelavi	Poglej/Uredi
2025-11-12 14:31:09	Complaint-DE00036-2025-14	Rešeno	Poglej
2025-11-12 11:49:42	Complaint-DE00036-2025-10	Deli dodeljeni	
2025-11-12 11:41:28	Complaint-DE00036-2025-9	Preklicano	
2025-11-12 11:37:30	Complaint-DE00036-2025-8	Rešeno	Poglej
2025-11-12 11:11:24	Complaint-DE00036-2025-6	Rešeno	Poglej
2025-11-12 11:08:30	Complaint-DE00036-2025-5	Rešeno	Poglej
2025-11-12 11:06:45	Complaint-DE00036-2025-4	Rešeno	Poglej

Zaključenih zahtevkov ni več mogoče urejati in je možen samo ogled zahtevka. Za zaključene zahtevke lahko naredite obračun.

Obračun reklamacij

V »Mojem računu« med »Zahtevki« se nahaja tudi »Obračun reklamacij«.

Zahtevki

 / Obračun reklamacij

Reklamacijski zahtevki za enote

Poškodbe pri prevozu

Moji zahtevki

Obračun reklamacij

Prikazani so zahtevki, za katere ste že podali obračun.

Obračun reklamacij			Novo
Ustvarjeno	Ime zahtevka	Stanje	
2025-11-12 14:51:33	Accounting-DE00036-2025-15	Rešeno	>
2025-11-12 12:08:43	Accounting-DE00036-2025-13	Rešeno	>
2025-11-12 12:05:50	Accounting-DE00036-2025-12	Rešeno	>
2025-11-12 12:01:12	Accounting-DE00036-2025-11	Rešeno	>
2025-11-12 11:30:41	Accounting-DE00036-2025-7	Rešeno	>
Naloži več			

Za ustvarjenje novega obračuna izberite »Novo«

Obračun reklamacij	Novo
--------------------	------

Izberete obračunsko obdobje in samodejno se vam ustvari zahtevki z vsemi dokončanimi in ne obračunanimi reklamacijami v želenem obdobju.

Obračun reklamacij

Datum obračuna pri trgovcu:

12. 11. 2025

Obračunsko obdobje

19. 11. 2025

Seznam vključenih zahtevkov (številke):

* Complaint-DE00036-2025-14

Skupni znesek računa (€):

590

Pojasnilo / opomba:

Pošlji

Zahtevku po potrebi dodate komentar ali opombo. Za zaključek zahtevka potrdite s klikom na gumb »Pošlji«.

Ob uspešni oddaji se vam pojavi sporočilo.

Uspešno oddano

V redu

Odobritev obračunskega zahtevka

V primeru neopravičene prekoračitve roka odprave reklamacije in/ali neažurne prijave dokončanja reklamacije, se znesek sicer upravičenega nadomestil zmanjša glede na naslednjo lestvico.

Prekoračitev – število dni od prejema vsega potrebnega materiala za odpravo reklamacije	Odstotek odbitka
Več kot 14 dni	20%
Več kot 21 dni	50%
Več kot 30 dni	100 %

V primeru dodatnega naročila delov zaradi nepopolnega/napačnega naročila materiala se smatra za prejem vsega materiala zadnja dostava iz prvega naročila.

V primeru prekoračitve skrajnega zakonskega roka za odpravo reklamacije se poleg odbitka pri delu, zaračuna tudi ves material in sicer s 35% rabatom.

Za odobreni znesek pošljete račun, ki mora vsebovati številko odobritve.