

REKLAMACIJE

ZAMENJAVA ALI VRAČILO IZDELKA

Če želi stranka vrniti izdelek, najprej vprašaj ali želi **zamenjavo ali vračilo kupnine**.

- Če želi **vračilo kupnine**, pošlji obrazec za vračilo kupnine in razloži postopek

(Žal mi je, da vam izdelek ne ustreza. Če vam lahko kakorkoli pomagam pri tem, sem tu za Vas... Če želite izdelek vrniti, vas prosim, da izpolnite obrazec za vračilo kupnine in sledite navodilom:

<https://portal.maneks.eu/reclamation/form/return?country=SI>. Obrazec prosim priložite paketu, ki ga boste vrnili, mi pa vam nato takoj, ko paket prispe k nam in ga pregledamo, v najkrajšem možnem času vrnemo kupnino na vaš TRR, najkasneje v 14-ih dnevih od prejetega paketa nazaj k nam. Izdelek mora biti zapakiran v original embalaži. V obrazec je potrebno napisati TOČNE podatke, take kot so bili oddani ob naročilu, saj vam sistem drugače ne bo sprejel obrazca.)

- Če želi **zamenjavo**, vprašaj zakaj – ali se gre za zamenjavo velikosti, zaradi poškodovanega izdelka, drug izdelek ali kaj drugega?

- Če se gre za **zamenjavo velikosti**, pošlji obrazec za zamenjavo in razloži postopek menjave.

(Izpolnite spletni obrazec za zamenjavo izdelka ter ga priložite paketu, ki ga vračate (ne pozabite napisati za katero št. menjate). Povezava do obrazca: <https://portal.maneks.eu/reclamation/form/switch?country=SI>)

- Če je izdelek **poškodovan**, pošlji obrazec za zamenjavo in razloži postopek menjave.

(Izpolnite spletni obrazec za zamenjavo izdelka ter naložite sliko poškodovanega izdelka in izberite možnost, da je izdelek poškodovan, nedelujočega izdelka pa nam ni potrebno vračati. Takoj, ko dobimo izpolnjen spletni obrazec, vam v najkrajšem možnem času pošljemo novega. Če slike ali kratkega videa ne pripnete, morate izdelek vrniti. Obrazec prosim priložite paketu, ki ga boste vrnili, mi pa vam nato takoj, ko paket prispe k nam in ga pregledamo, v najkrajšem možnem času pošljemo nov izdelek. Izdelek mora biti zapakiran v original embalaži.

Povezava do obrazca: <https://portal.maneks.eu/reclamation/form/switch?country=SI>).

- Če se gre za **zamenjavo za drug izdelek**, pošlji obrazec za zamenjavo in razloži postopek menjave.

(Izpolnite spletni obrazec za zamenjavo izdelka ter ga priložite paketu, ki ga vračate (ne pozabite napisati za kateri izdelek menjate). Povezava do obrazca: <https://portal.maneks.eu/reclamation/form/switch?country=SI>).

POŠKODOVAN IZDELEK

Če stranka pravi, da je prejela poškodovan izdelek, preveri ali je obenem poslala sliko poškodovanega izdelka ali ne ter ali želi **zamenjavo izdelka ali vračilo kupnine**.

(Pozdravljeni,

hvala za sporočilo. Če je temu tako, da ste prejeli poškodovan izdelek, se vam iskreno opravičujemo. Če želite, vam izdelek reklamiramo in odpošljemo novega. Ali pa vam povrnemo kupnino.

Če želite izdelek reklamirati, prosim izpolnite tale spletni obrazec: <https://portal.maneks.eu/reclamation/form/switch?country=SI> in priložite sliko/video poškodovanega izdelka in izberite možnost, da je izdelek poškodovan, poškodovanega izdelka pa nam ni potrebno vračati. Takoj, ko dobimo izpolnjen spletni obrazec, vam v najkrajšem možnem času pošljemo novega.

Če želite izdelek vrniti, vas prosim, da izpolnite obrazec za vračilo kupnine in sledite navodilom: <https://portal.maneks.eu/reclamation/form/return?country=SI> priložite sliko/video nedelujočega izdelka in izberite možnost, da je izdelek poškodovan, poškodovanega izdelka pa nam ni potrebno vračati. Takoj, ko dobimo izpolnjen spletni obrazec, vam v najkrajšem možnem času povrnemo kupnino.

Za nastalo situacijo se vam iskreno opravičujem in prosim za razumevanje.

Želim vam lep dan in vse dobro.

Lep pozdrav)

- Če stranka pošlje sliko poškodovanega izdelka in želi **zamenjavo**, se opraviči za nastalo situacijo ter jo pomiri, da odpošljemo nov izdelek. V ozadju izpolni ResendMissing.

(Pozdravljeni, hvala za vaše naročilo in sporočilo.! Ojoj, žal mi je da to vidim. Seveda vam izdelek reklamiramo. Zahtevo za ponovno pošiljanje sem že oddala in lahko pričakujete paket v naslednjih dneh. Za nastalo situacijo se vam iskreno opravičujem in prosim za razumevanje. Hvala in lep pozdrav).

- Če stranka ne pošlje slike poškodovanega izdelka in želi **zamenjavo**, prosi za sliko paketa + sliko poškodovanega izdelka)

(Pozdravljeni, hvala za vaše naročilo in sporočilo.! Ojoj, žal mi je da to slišim. Mi lahko prosim pošljete sliko poškodovanega izdelka, jaz pa vam nato lahko, na podlagi poslanih slik, v kolikor je izdelek res poškodovan, uredim reklamacijo. V pričakovanju vašega odgovora vas lep pozdravljam! Hvala in lep pozdrav)

- Ko sliko prejmeš, se opraviči za nastalo situacijo ter jo pomiri, da odpošljemo nov izdelek. V ozadju izpolni ResendMissing.

- Če **stranka želi vračilo kupnine**, se opraviči za nastalo situacijo ter razloži postopek vračila kupnine.

(Pozdravljeni! hvala za vaše sporočilo. Žal mi je, da vam izdelek ne ustreza. Če vam lahko kakorkoli pomagam pri tem, sem tu za Vas... Če želite zahtevati vračilo kupnine, vas prosim, da izpolnite obrazec za vračilo kupnine in sledite navodilom: : <https://portal.maneks.eu/reclamation/form/return?country=SI>

V kolikor v obrazec priložite sliko poškodovanega izdelka, in izberete možnost, da je izdelek poškodovan, nam izdelka ni potrebno vračati.

Če slike ne pripnete, morate izdelek vrniti. Obrazec prosim priložite paketu, ki ga boste vrnili, mi pa vam nato takoj, ko paket prispe k nam in ga pregledamo, v najkrajšem možnem času vrnemo kupnino na vaš TRR, najkasneje v 14-ih dneh od prejetega paketa nazaj k nam. Izdelek mora biti zapakiran v original embalaži.

V obrazec je potrebno napisati TOČNE podatke, take kot so bili oddani ob naročilu, saj vam sistem drugače ne bo sprejel obrazca.

Želimo vam lep dan!)

✚ MANJKAJOČ IZDELEK V PAKETU

Če stranka pravi, da manjka izdelek v paketu, preveri ali je poslala sliko, kot dokaz ali ne.

- Če **stranka pošlje sliko**, kot dokaz o manjkajočem izdelku, se opraviči za nastalo situacijo in jo pomiri, da nemudoma odpošljemo nov izdelek. V ozadju izpolni ResendMissing.

(Pozdravljeni, hvala za poslano. Prosim prejmite iskreno opravičilo za napako, ki smo jo storili in vam poslali pomanjkljiv paket. Zahtevam za ponovno pošiljanje sem že oddala in vam odpošljemo še _____. Za nastalo situacijo se vam iskreno opravičujemo in vas prosimo k razumevanju. V primeru še kakšnih vprašanj, sem vam z veseljem na voljo. Želim vam lep dan še naprej!

- Če **stranka ne pošlje slike**, kot dokaz o manjkajočem izdelku, jo prosi za dokaz – slika paketa z vsebino in v kolikor smo res storili napako, nemudoma odpošljemo manjkajoč izdelek.

(Pozdravljeni, hvala za vaše naročilo in sporočilo! Ojoj, žal mi je da to slišim. Mi lahko prosim pošljete sliko paketa z vsebino in v kolikor smo res storili napako, vam seveda takoj odpošljemo preostali del vašega naročila. V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam! Hvala in lep pozdrav)

✚ NAPAČNO POSLAN IZDELEK

Če stranka pravi, da smo poslali **napačen izdelek**, se opraviči za nastalo situacijo in razloži postopek.

(Iskreno se vam opravičujemo za napačno poslan izdelek. Seveda vam izdelek zamenjamo in pošljemo novega. Prosim vas samo, da izpolnite spletni obrazec <https://portal.maneks.eu/reclamation/form/switch?country=SI> in priložite SLIKO/VIDEO izdelka, ki smo vam ga poslali. Pod Razlog za zamenjavo pa napišite da smo vam poslali napačen izdelek in da ste naročili izdelek »ime izdelka«. Takoj, ko prejmemo izpolnjen spletni obrazec, vam v najkrajšem možnem času pošljemo novega! Za nastalo situacijo se vam iskreno opravičujemo in vas prosimo k razumevanju. V primeru še kakšnih vprašanj, sem vam z veseljem na voljo. Želim vam lep dan še naprej!)

- Če **stranka** že v e-mail **pošlje sliko**, kot dokaz o napačno poslanem izdelku, se opraviči za nastalo situacijo in jo pomiri, da nemudoma odpošljemo pravi izdelek. V ozadju izpolni ResendMissing.

(Pozdravljeni, hvala za poslano! Ojoj, žal mi je da to vidim. Izgleda smo storili napako pri pakiranju. Zahtevo za ponovno pošiljanje sem že oddala in lahko pričakujete paket v naslednjih dneh. Za nastalo situacijo se vam iskreno opravičujem in prosim za razumevanje. Hvala in lep pozdrav,)

- Če **stranka ne pošlje slike**, kot dokaz o napačno poslanem izdelku, jo prosi za dokaz – slika paketa z vsebino in v kolikor smo res storili napako, nemudoma odpošljemo pravi izdelek.

(Pozdravljeni, hvala za vaše naročilo in sporočilo! Ojoj, žal mi je da to slišim. Mi lahko prosim pošljete sliko paketa z vsebino in v kolikor smo res storili napako in vam poslali napačen izdelek, vam seveda takoj odpošljemo izdelek, ki ste ga naročili. V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam! Hvala in lep pozdrav)

- Ko sliko prejmeš, se opraviči za nastalo situacijo ter jo pomiri, da odpošljemo pravi izdelek. V ozadju izpolni ResendMissing.

MANJKAJO NAVODILA V PAKETU

Če stranka pravi, da **ni** prejela **slovenskih navodil** v paketu, se opraviči za nastalo situacijo in pošlje navodila. (s spletne strani pdf ali navodila na Drive-u <https://drive.google.com/drive/folders/1jTgHIPjgHWgmbtqDXVOJutXhNttU1f05>)

(Pozdravljeni, hvala za vaše sporočilo in naročilo. Prosim prejmite naše iskreno opravičilo, v kolikor so naše roke pozabile priložiti slovenska navodila v vaš paket. Vam jih pošiljam v priponki. Hvala in lep pozdrav!)

////////////////////////////////////

PREKLICI



PREKLIC NAROČILA

Če stranka želi **preklicati/odpovedati** naročilo:

- **potrdi preklic**, se vljudno zahvali in stranko povabi na našo spletno stran, da mogoče izbere drug izdelek po njeni meri.

(Pozdravljeni, žal mi je, da ste se odločili za preklic naročila. Vaše naročilo s št. _____ je uspešno preklicano. Obenem pa vas povabim, da ponovno obiščete našo spletno stran _____ in mogoče najdete drug izdelek, ki bo po vaši meri. Želim vam lep dan še naprej!)
PODPIS SPLETNE TRGOVINE!

PREKLIC NAROČILA, KO JE PAKET ŽE ODPOSLAN

- Če je bil **paket že odposlan** stranko o tem obvesti in razloži, naj paket ob dostavi zavrne.

(Pozdravljeni, vaše naročilo smo preklicali. V kolikor vam bo dostavna služba Pošta Slovenije vseeno želela dostaviti paket, ga prosim zavrnite. Hvala in lep pozdrav)
PODPIS SPLETNE TRGOVINE

PREKLIC NAROČILA, KO IMA STRANKA VEČ NAROČIL

- Če stranka želi **preklicati/odpovedati naročilo** in ima neobdelanih več naročil, jo vprašaj katero št. naročila želi preklicati ter nato potrdi preklic.

(Pozdravljeni, hvala za vaše sporočilo in naročilo. Brez skrbi - smo naročilo s št. _____ preklicali in vam odpošljemo samo naročilo s št. _____.)
PODPIS SPLETNE TRGOVINE

PREKLIC NAROČILA, KO STRANKA NAJDE CENEJŠI IZDELEK NA TRGU

- Če stranka želi **preklicati/odpovedati naročilo, ker je našla cenejši produkt** na trgu, jo vprašaj kje in za kakšno ceno ter ali bi izdelek vseeno naročila pri nas, v kolikor ji ponudimo enako ceno?

(Spoštovani, najlepša hvala za sporočilo in naročilo. Zelo mi je žal, da s ceno našega izdelka niste zadovoljni in želite naročilo preklicati. Mi lahko zaupate kje ste videli cenejši izdelek in kakšna je cena le-tega? Mogoče lahko uredim, da vam, predno se odločite za preklic, izdelek ponudim po enaki ceni in tako naročila ni potrebno preklicati? V pričakovanju vašega odgovora. Želim vam lep dan,)
PODPIS SPLETNE TRGOVINE

PREKLIC NAROČILA, ČE V SISTEMU NIMAMO ZABELEŽENEGA NAROČILA POD IMENOM ALI EMAILOM

- Če stranka sprašuje kje je njen paket/kdaj bo paket dostavljen, **izdelek ni na zalogi, ETA znana** in **številka sledljivosti še ni ustvarjena**, se zahvali za sporočilo in naročilo, vljudno razloži da nam je žal pošla zaloga izdelka in čakamo novo, ki naj bi jo prejeli v predvidenem datumu (**ETA znana** - napisana na tej povezavi: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lcr212oTNHMcC4HqTwdlaDSbBZFdPO71fi_iaBP-DA/edit?gid=0#gid=0). Zahvali se za razumevanje in potrpežljivost ter se opraviči za malo daljši čas dostave.

(Pozdravljeni,

Najprej bi se vam radi zahvalili za vašo naročilo in zaupanje v naše podjetje.

Zavedamo se, da z veseljem pričakujete svoj izdelek in razumemo pomembnost tega nakupa.

Želimo vas obvestiti, da nam je žal pošla zaloga izdelka _____ in je žal vaše naročilo še na čakanju. Iskreno se vam opravičujemo za nastalo situacijo. Predvidena dobava vašega izdelka v naše skladišče je _____. Iskreno se opravičujemo za kakršno koli nevšečnost, ki bi jo to lahko povzročilo, in vam zagotavljamo, da delamo vse, kar je v naši moči, da zagotovimo čim hitrejšo dostavo. Za dodatna vprašanja ali pomoč smo vam vedno na voljo. Zahvaljujemo se vam za vaše razumevanje in potrpežljivost. Lep pozdrav,)

ETA ZNANA, STRANKA ČAKA VEČ KOT 14 DNI NA DOSTAVO, COD PLAČILO

- Če stranka sprašuje kje je njen paket/kdaj bo paket dostavljen, **izdelek ni na zalogi, ETA znana, številka sledljivosti še ni ustvarjena** in **čaka več kot 14 dni na dostavo ter je izbrala plačilo po povzetju**, se zahvali za sporočilo in naročilo, vljudno razloži da nam je žal pošla zaloga izdelka in čakamo novo, ki naj bi jo prejeli v predvidenem datumu (ETA znana - napisana na tej povezavi: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lcr212oTNHMcC4HqTwdlaDSbBZFdPO71fi_iaBP-DA/edit?gid=0#gid=0)) **Obenem v znak opravičila dodaj 10% popusta** na naročene izdelke v sistemu. Zahvali se za razumevanje in potrpežljivost ter se opraviči za malo daljši čas dostave.

(Pozdravljeni,

Najprej bi se vam radi zahvalili za vašo naročilo in zaupanje v naše podjetje. Zavedamo se, da z veseljem pričakujete svoj izdelek in razumemo pomembnost tega nakupa.

Želimo vas obvestiti, da nam je žal pošla zaloga izdelka _____ in je žal vaše naročilo še na čakanju. Iskreno se vam opravičujemo za nastalo situacijo. Predvidena dobava vašega izdelka v naše skladišče je _____. Iskreno se opravičujemo za kakršno koli nevšečnost, ki bi jo to lahko povzročilo, in vam zagotavljamo, da delamo vse, kar je v naši moči, da zagotovimo čim hitrejšo dostavo. Ker pa vem, da izdelek že pričakujete, sem vam dodala 10% popust na nakup, ki upam, da bo vsaj malo pripomoglo k temu, da izdelke lažje dočakate.

Za dodatna vprašanja ali pomoč smo vam vedno na voljo. Zahvaljujemo se vam za vaše razumevanje in potrpežljivost.

Lep pozdrav,)

ETA ZNANA, STRANKA ČAKA VEČ KOT 14 DNI NA DOSTAVO, CC ALI PAYPAL PLAČILO

- Če stranka sprašuje kje je njen paket/kdaj bo paket dostavljen, **izdelek ni na zalogi, ETA znana, številka sledljivosti še ni ustvarjena in čaka več kot 14 dni na dostavo ter je izbrala plačilo s kreditno kartico ali PayPal-om**, se zahvali za sporočilo in naročilo, vljudno razloži da nam je žal pošla zaloga izdelka in čakamo novo, ki naj bi jo prejeli v predvidenem datumu (ETA znana - napisana na tej povezavi: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lcr212oTNHMcC4HqTwdlaDSbBZFdPO71fi_iaBP-DA/edit?gid=0#gid=0)) Obenem **v znak opravičila dodaj brezplačno izdelek presenečenja** k naročilu. Zahvali se za razumevanje in potrpežljivost ter se opraviči za malo daljši čas dostave.

(Pozdravljeni. Najprej bi se vam radi zahvalili za vašo naročilo in zaupanje v naše podjetje. Zavedamo se, da z veseljem pričakujete svoj izdelek in razumemo pomembnost tega nakupa. Želimo vas obvestiti, da nam je žal pošla zaloga izdelka _____ in je žal vaše naročilo še na čakanju. Iskreno se vam opravičujemo za nastalo situacijo. Predvidena dobava vašega izdelka v naše skladišče je _____. Iskreno se opravičujemo za kakršno koli nevspečnost, ki bi jo to lahko povzročilo, in vam zagotavljamo, da delamo vse, kar je v naši moči, da zagotovimo čim hitrejšo dostavo. Ker razumemo, da izdelek že nestrpno pričakujete, smo v paket dodali manjše presenečenje – upamo, da vam bo polepšalo čakanje!

Za dodatna vprašanja ali pomoč smo vam vedno na voljo. Zahvaljujemo se vam za vaše razumevanje in potrpežljivost.

Lep pozdrav,)

ETA NI ZNANA

- Če stranka sprašuje kje je njen paket/kdaj bo paket dostavljen, **izdelek ni na zalogi, ETA ni znana in številka sledljivosti še ni ustvarjena**, se zahvali za sporočilo in naročilo, vljudno razloži da nam je žal pošla zaloga izdelka in čakamo novo, ki naj bi jo prejeli v predvidenem datumu (**ETA ni znana** -ni napisana na tej povezavi: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lcr212oTNHMcC4HqTwdlaDSbBZFdPO71fi_iaBP-DA/edit?gid=0#gid=0). Zahvali se za razumevanje in potrpežljivost ter se opraviči za malo daljši čas dostave.

(Pozdravljeni, najprej najlepša hvala za vaše naročilo! Izdelek ___ je trenutno naš prodajni hit in žal mi je in se iskreno opravičujem, če vas naše avtomatsko sporočilo o razprodani zalogi ni doseglo. Vaše naročilo je še na čakanju. Zaradi tako velikega povpraševanja smo razprodali popolnoma vso zalogo, ampak kmalu pričakujemo novo. Vaše naročilo gre takoj, ko dobimo zalogo, v najkrajšem možnem času naprej. O točni dobavi vas še obvestimo. Za malo daljši čas dostave, se vam iskreno opravičujem in vas prosim za razumevanje. Hvala za razumevanje in potrpežljivost! Želim vam lep dan še naprej.)

ETA NI ZNANA, STRANKA ČAKA VEČ KOT 14 DNI NA DOSTAVO, COD PLAČILO

- Če stranka sprašuje kje je njen paket/kdaj bo paket dostavljen, **izdelek ni na zalogi, ETA ni znana, številka sledljivosti še ni ustvarjena in čaka več kot 14 dni na**

dostavo ter je izbrala plačilo po povzetju, se zahvali za sporočilo in naročilo, vljudno razloži da nam je žal pošla zaloga izdelka in čakamo novo, ki naj bi jo prejeli v predvidenem datumu (**ETA ni znana** -ni napisana na tej povezavi: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lcr212oTNHMcC4HqTwdlaDSbBZFdPO71fi_iaBP-DA/edit?gid=0#gid=0)) **Obenem v znak opravičila dodaj 10% popusta** na naročene izdelke v sistemu. Zahvali se za razumevanje in potrpežljivost ter se opraviči za malo daljši čas dostave.

(Pozdravljeni, najprej najlepša hvala za vaše naročilo! Izdelek ____ je trenutno naš prodajni hit in žal mi je in se iskreno opravičujem, če vas naše avtomatsko sporočilo o razprodani zalogi ni doseglo. Vaše naročilo je še na čakanju. Zaradi tako velikega povpraševanja smo razprodali popolnoma vso zalogo, ampak kmalu pričakujemo novo. Vaše naročilo gre takoj, ko dobimo zalogo, v najkrajšem možnem času naprej. O točni dobavi vas še obvestimo. Ker pa vem, da izdelek že pričakujete, sem vam dodala 10% popust na nakup, ki upam, da bo vsaj malo pripomoglo k temu, da izdelke lažje dočakate. Za malo daljši čas dostave, se vam iskreno opravičujem in vas prosim za razumevanje. Hvala za razumevanje in potrpežljivost! Želim vam lep dan še naprej.)

ETA NI ZNANA, STRANKA ČAKA VEČ KOT 14 DNI NA DOSTAVO, CC ALI PAYPAL PLAČILO

- Če stranka sprašuje kje je njen paket/kdaj bo paket dostavljen, **izdelek ni na zalogi, ETA ni znana, številka sledljivosti še ni ustvarjena in čaka več kot 14 dni na dostavo ter je izbrala plačilo s kreditno kartico ali PayPal-om**, se zahvali za sporočilo in naročilo, vljudno razloži da nam je žal pošla zaloga izdelka in čakamo novo, ki naj bi jo prejeli v predvidenem datumu ((**ETA ni znana** -ni napisana na tej povezavi: https://docs.google.com/spreadsheets/d/16lcr212oTNHMcC4HqTwdlaDSbBZFdPO71fi_iaBP-DA/edit?gid=0#gid=0)) **Obenem v znak opravičila dodaj brezplačno izdelek presenečenja** k naročilu. Zahvali se za razumevanje in potrpežljivost ter se opraviči za malo daljši čas dostave.

(Pozdravljeni, najprej najlepša hvala za vaše naročilo! Izdelek ____ je trenutno naš prodajni hit in žal mi je in se iskreno opravičujem, če vas naše avtomatsko sporočilo o razprodani zalogi ni doseglo. Vaše naročilo je še na čakanju. Zaradi tako velikega povpraševanja smo razprodali popolnoma vso zalogo, ampak kmalu pričakujemo novo. Vaše naročilo gre takoj, ko dobimo zalogo, v najkrajšem možnem času naprej. O točni dobavi vas še obvestimo. Ker razumemo, da izdelek že nestrpno pričakujete, smo v paket dodali manjše presenečenje – upamo, da vam bo polepšalo čakanje! Za malo daljši čas dostave, se vam iskreno opravičujem in vas prosim za razumevanje. Hvala za razumevanje in potrpežljivost! Želim vam lep dan še naprej.)

////////////////////////////////////

NAROČILA

////////////////////////////////////

🚩 ČE MI ODDAMO NAROČILO ZA STRANKO, POSLANI VSI POTREBNI PODATKI

- Če stranka želi, da oddamo naročilo za njo, preveri ali je poslala **vse potrebne podatke** za oddajo naročila (ime in priimek, polni naslov, telefonsko številko, e-mail, ime+količino izdelka, ki ga naroča), nato se stranki zahvali za poslano in stranko obvesti, da prejme vse podrobnosti o oddanem naročilu na dani e-mail naslov. Preden oddaš naročilo na spletni strani, ponudi stranki tudi **UPSELL**.
*(Pozdravljeni, hvala za vaše sporočilo. Seveda, z veseljem oddamo naročilo za vas. Ob nakupu izdelka _____, pa vam danes in jutri lahko v košarico dodam tudi izdelek _____upsell_____, _____link do spletne strani_____ , po promocijski ceni za ___€.
(redna cena _____€). V kolikor to želite, mi v odgovoru napišite tudi to :)
Prosimo preverite ali poslani podatki za oddajo naročila držijo in nam odgovorite. V pričakovanju vašega odgovora. Lep pozdrav,)*

- ➔ **Ko prejmeš potrditev**, v ozadju oddaj naročilo na željeni spletni strani z naročenimi izdelki, nato se stranki zahvali za poslano in stranko obvesti, da prejme vse podrobnosti o oddanem naročilu na dani e-mail naslov. Zaželi lep dan in se zahvali za izkazano zaupanje.

(Pozdravljeni, hvala za poslano. Vaše naročilo je uspešno zaključeno. Potrdilo ste že prejeli na vaš e-mail! Ne pozabite preveriti e-poštne mape za neželeno pošto ali promocije! Hvala za izkazano zaupanje in lep pozdrav,)

🚩 ČE MI ODDAMO NAROČILO ZA STRANKO, MANJKAJO PODATKI

- Če stranka želi, da oddamo naročilo za njo, preveri ali je poslala vse potrebne podatke za oddajo naročila (ime in priimek, polni naslov, telefonsko številko, e-mail, ime+količino izdelka, ki ga naroča), a **manjkajo podatki za oddajo naročila**, se zahvali za poslano in stranko obvesti, da potrebujemo še manjkajoče podatke - _____) ter ponudi **UPSELL**.

*(Pozdravljeni, hvala za vaše sporočilo. Seveda, z veseljem oddamo naročilo za vas. Za uspešno oddano naročilo potrebujemo le še _____. . Ob nakupu izdelka _____, pa vam danes in jutri lahko v košarico dodam tudi izdelek _____upsell_____, _____link do spletne strani_____ , po promocijski ceni za ___€.
(redna cena _____€). V kolikor to želite, mi v odgovoru napišite tudi to :)
V pričakovanju vašega odgovora. Lep pozdrav,)*

- ➔ **Ko prejmeš vse podatke** za oddajo naročila (ime in priimek, polni naslov, telefonsko številko, e-mail, ime+količino izdelka, ki ga naroča), se zahvali za poslano in stranko obvesti, da prejme vse podrobnosti o oddanem naročilu na dani e-mail naslov). V ozadju oddaj naročilo na željeni spletni strani.
(Pozdravljeni, hvala za poslano. Vaše naročilo je uspešno zaključeno. Potrdilo ste že prejeli na vaš e-mail! Ne pozabite preveriti e-poštne mape za neželeno pošto ali promocije! Hvala za izkazano zaupanje in lep pozdrav,)

Če stranka želi račun na podjetje ali predračun/ponudbo, najprej v sistemu preveri ali je že oddala naročilo na spletni strani in želi samo spremembo podatkov ali želi izdajo predračuna/ponudbe za še ne oddano naročilo ali oddano naročilo.

RAČUN NA PODJETJE, DAVČNA ŠTEVILKA

- Če stranka **sprašuje ali lahko naredimo račun na podjetje**, ji potrdi in razloži **2 načina** kako lahko to storimo. (1. način: že oddano naročilo na spletni strani, stranka pošlje št. naročila in podatke podjetja, 2. način: priprava predračuna/ponudbe)

(Pozdravljeni, najprej najlepša hvala za vaše sporočilo. Seveda, lahko izdamo račun na podjetje. To lahko storimo na dva načina:

1. *Naročilo oddajte, nato pa mi sporočite št. naročila ter vse potrebne podatke podjetja, mi pa vam bomo pripravili račun na podjetje.*
2. *Pošljite mi vse potrebne podatke podjetja ter ime in količino izdelka, ki ga želite naročiti, mi pa vam pripravimo predračun.*

*V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam!
Želim vam lep dan še naprej!*

RAČUN NA PODJETJE, NAROČILO ODDANO, RAČUN ŠE NI USTVARJEN (STATUS NAROČILA NOVO-NI ZALOGE ali NOVO)

- Če stranka želi **račun na podjetje** in je naročilo že oddano ter **številka naročila znana**, najprej **preveri status naročila** v sistemu. Če **račun v sistemu še ni ustvarjen** (status naročila *Novo – ni zaloge* ali *Novo*), najprej spremeni podatke kupca v sistemu na podjetje, nato se stranki zahvali za oddano naročilo in sporoči, da smo podatke spremenili ter da prejme račun ob zaključeni dostavi na svoj e-mail naslov.

(Pozdravljeni, hvala za vaše naročilo in sporočilo. Smo popravili podatke in boste prejeli izdan račun na podjetje, ob zaključeni dostavi, na vaše elektronsko sporočilo. Hvala za vaš nakup in lep pozdrav!)

RAČUN NA PODJETJE, NAROČILO ODDANO, RAČUN JE ŽE USTVARJEN (STATUS NAROČILA ZA ODPREMO, PRIPRAVLJEN ZA ODPREMO – NALEPKA, ODPREMLJEN, KURIR PREJEL PAKET, ZAKLJUČENA)

- Če stranka želi **račun na podjetje** in je naročilo že oddano ter **številka naročila znana**, in je **račun v sistemu že ustvarjen** (status naročila *Za odpremo, Pripravljen za odpremo – nalepka, Odpremljen, Kurir prejel paket, Zaključena*), najprej spremeni podatke kupca v sistemu na podjetje, nato se stranki zahvali za oddano naročilo in ji pošlje popravljen račun na e-mail naslov).

*(Pozdravljeni,
hvala za vaše sporočilo in naročilo. V priponki pošiljam popravljen račun, naslovljen na podjetje.
Hvala za vaš nakup in lep pozdrav!)*

RAČUN NA PODJETJE, NAROČILO ŠE NI ODDANO, PRIPRAVA PREDRAČUNA/PONUDBE

- Če stranka želi račun na podjetje in plačilo preko predračuna/ponudbe, najprej preveri ali je že poslala podatke podjetja.
 - Če so podatki za pripravo predračuna/ponudbe poslani (ime podjetja, naslov, davčna številka podjetja), najprej pripravi predračun/ponudbo in nato stranki pošlje zahvalo za izkazano zanimanje ter izdelano ponudbo. Ko ponudbo plačajo, prosi, da pošljejo potrdilo o plačilu, da izdelke čim hitreje odpošljemo.

*(Pozdravljeni,
hvala za vaše sporočilo in zanimanje. V priložnosti pošiljam izdelano ponudbo. V kolikor se odločite za nakup, ponudbo prosim poravnajte, meni pa pošljite potrdilo o plačilu, da vam izdelke čim hitreje odpošljemo.
V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam.
Lep pozdrav,)*

- Če podatki za pripravo predračuna/ponudbe še niso poslani (ime podjetja, naslov, davčna številka podjetja), se zahvali za izkazano zaupanje ter prosi za manjkajoče podatke.

*(Pozdravljeni,
hvala za vaše sporočilo in zanimanje. Seveda vam lahko pripravimo ponudbo. Za pripravo le-te potrebujemo ime podjetja, davčno številko podjetja, naslov, telefonsko številko, email naslov in ime izdelka ter količino le-tega.
V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam.
Lep pozdrav,)*

- ➔ Ko podatke za izdajo predračuna/ponudbe na podjetje prejmeš, stranki pošlje zahvalo za izkazano zanimanje ter izdelano ponudbo. Ko ponudbo plačajo, prosi, da pošljejo potrdilo o plačilu, da izdelke čim hitreje odpošljemo.

*(Pozdravljeni,
hvala za vaše sporočilo in zanimanje. V priložnosti pošiljam izdelano ponudbo. V kolikor se odločite za nakup, ponudbo prosim poravnajte, meni pa pošljite potrdilo o plačilu, da vam izdelke čim hitreje odpošljemo. V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam. Lep pozdrav,)*

✚ PONUDBA, BREZ DAVČNE ŠTEVILKE

Če stranka želi plačati preko predračuna/ponudbe, najprej preveri ali je že oddala naročilo.

- Če je naročilo že oddano, številka naročila znana, najprej preveri status naročila v sistemu. Če račun v sistemu še ni ustvarjen (status naročila Novo – ni zaloge ali Novo), najprej spremeni status naročila v sistemu v WaitingReply, nato se stranki

zahvali za oddano naročilo in spremeni račun v ponudbo s podatki v sistemu ter ga pošlji stranki.

(Pozdravljeni, hvala za vaše naročilo in izkazano zanimanje. V priponki pošiljam izdelano ponudbo. V kolikor se odločite za nakup, ponudbo prosim poravnajte, meni pa pošljite potrdilo o plačilu, da vam izdelke čim hitreje odpošljemo. V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam. Lep pozdrav,)

- Če **naročilo še ni oddano** in stranka želi plačati po predračunu/ponudbi preko transakcijskega računa, se stranki zahvali za izkazano zanimanje in preveri ali so podatki za pripravo ponudbe poslani (ime in priimek, naslov, telefonsko številko, email naslov in ime izdelka ter količino le-tega).
- Če so **podatki za pripravo predračuna/ponudbe poslani** (ime in priimek, naslov, telefonsko številko, email naslov in ime izdelka ter količino le-tega), najprej pripravi predračun/ponudbo in nato stranki pošlji zahvalo za izkazano zanimanje ter izdelano ponudbo. Ko ponudbo plačajo, prosi, da pošljejo potrdilo o plačilu, da izdelke čim hitreje odpošljemo.

*(Pozdravljeni,
hvala za vaše sporočilo in zanimanje. V priponki pošiljam izdelano ponudbo. V kolikor se odločite za nakup, ponudbo prosim poravnajte, meni pa pošljite potrdilo o plačilu, da vam izdelke čim hitreje odpošljemo.
V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam.
Lep pozdrav,)*

- Če **podatki za pripravo predračuna/ponudbe še niso poslani** ((ime in priimek, naslov, telefonsko številko, email naslov in ime izdelka ter količino le-tega), se zahvali za izkazano zaupanje ter prosi za manjkajoče podatke.

*(Pozdravljeni,
hvala za vaše sporočilo in zanimanje. Seveda vam lahko pripravimo ponudbo. Za pripravo le-te potrebujemo ime podjetja, davčno številko podjetja, naslov, telefonsko številko, email naslov in ime izdelka ter količino le-tega.
V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam.
Lep pozdrav,)*

- ➔ **Ko podatke za izdajo predračuna/ponudbe na podjetje prejmeš**, stranki pošlji zahvalo za izkazano zanimanje ter izdelano ponudbo. Ko ponudbo plačajo, prosi, da pošljejo potrdilo o plačilu, da izdelke čim hitreje odpošljemo.

*(Pozdravljeni,
hvala za vaše sporočilo in zanimanje. V priponki pošiljam izdelano ponudbo. V kolikor se odločite za nakup, ponudbo prosim poravnajte, meni pa pošljite potrdilo o plačilu, da vam izdelke čim hitreje odpošljemo. V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam. Lep pozdrav,)*

