



## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

<b>Škola:</b>	<b>Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9</b>
<b>Projekt MŠMT ČR:</b>	<b>EU PENÍZE ŠKOLÁM</b>
<b>Číslo projektu:</b>	<b>CZ.1.07/1.5.00/34.0536</b>
<b>Název projektu školy:</b>	<b>Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice</b>
<b>Šablona V/2:</b>	<b>Inovace a zkvalitnění výuky směřující k rozvoji odborných kompetencí žáků středních škol</b>
<b>Číslo šablony:</b>	<b>VY_52_INOVACE_ODV_787</b>
<b>Předmět:</b>	<b>Odborný výcvik</b>
<b>Tematický okruh:</b>	<b>Prodej a manipulace se zbožím</b>
<b>Autor, spoluautor:</b>	<b>Věra Švagrová</b>
<b>Název DUMu:</b>	<b>Reklamační list spotřebitele</b>
<b>Pořadové číslo DUMu:</b>	<b>07</b>
<b>Stručná anotace:</b>	<b>Cílem výukového materiálu je znát význam a dbát na přesnost při zpracování prodejní dokumentace .</b>
<b>Ročník:</b>	<b>III. ročník</b>
<b>Obor vzdělání:</b>	<b>66 -41-L/01 Obchodník</b>
<b>Metodický pokyn:</b>	<b>Výklad, praktická ukázka a procvičení vyplnění tiskopisů</b>
<b>Výsledky vzdělávání:</b>	<b>Žák vyhotoví a zpracuje prodejní dokumentaci prodávaného zboží</b>
<b>Vytvořeno dne:</b>	<b>5. 4. 2013</b>
<b>Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.</b>	



## Reklamační list spotřebitele

- ☞ V případě, že se po zakoupení zboží spotřebitelem vyskytnou v záruční době vady zboží, může spotřebitel uplatnit svou oprávněnou reklamaci.
- ☞ Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona.



- ☞ **zákona č.40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník)**
- ☞ **zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.**

## Při prodeji je stanovena záruční doba :

- U spotřebního zboží 24 měsíců
- U věcí rychle se kazících den následující po zakoupení
- U ostatního potravinářského zboží, je záruční doba osm dní
- U prodeje krmiv tři týdny
- U prodeje zvířat šest týdnů
- Jestliže je na prodávaném zboží, na jeho obalu nebo připojeném návodu vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy jiná lhůta, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.
- Je-li u zakoupeného zboží vydán záruční list může prodávající spotřebiteli poskytnout záruku, která přesahuje rozsah záruky stanovené v zákoně. V záručním listě pak určí prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky.



## Lhůta pro vyřízení reklamace

- ☞ Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 kalendářních dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší (ust. § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele).
- ☞ Záruka se uplatňuje v obchodě, kde bylo zboží zakoupeno. Pokud je věc zakoupená přes e-shop na internetu, musí se co nejdříve kontaktovat prodejce s informacemi o chybném nebo neúplném výrobku, dále se pak domlouvá s ním.



Při reklamaci zboží spotřebitel musí předložit :

- ☞ Doklad o prodeji (paragon, fakturu, dodací list, prodejku apod.)
- ☞ Záruční list (jestliže byl vydán)



Podmínky reklamace:

- ☞ Zakoupené zboží musí být čisté
- ☞ Zakoupené zboží nesmí být poškozené, chybou spotřebitele
- ☞ Zakoupené zboží by mělo obsahovat všechny náležitosti, které mělo když bylo zakoupeno

# Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení reklamační list nebo protokol



- ✦ prodávající je povinen přijmout po celou pracovní dobu reklamaci v provozovně, případně i v sídle nebo místě podnikání
- ✦ spotřebitel má právo, aby mu vada byla bezplatně odstraněna příp. zboží vyměněno za bezvadné
- ✦ pokud se vada opakuje, má spotřebitel nárok na vrácení peněz, příp. zrušení kupní smlouvy
- ✦ jde-li o vadu, která nebrání používání věci, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny zboží
- ✦ jde-li o vadu, na kterou spotřebitel obdržel při koupi zboží slevu a která nebrání používání věci, nelze již na tuto vadu zboží reklamovat (musí být vyznačeno v prodejním dokladu nebo záručním listu)



# Co má obsahovat reklamační list nebo protokol?

- ⇒ adresu firmy, kde zboží reklamujeme
- ⇒ jméno, adresu a případně telefon spotřebitele
- ⇒ datum reklamace
- ⇒ popis vady zboží a základní údaje o zboží (typ, výrobní číslo, velikost apod.)
- ⇒ požadavek spotřebitele na způsob vyřízení reklamace (vrácení peněz, oprava, výměna)
- ⇒ datum a způsob vyřízení reklamace, podpis zástupce firmy a spotřebitele
- ⇒ včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání
- ⇒ případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace
- ⇒ datum, kdy bylo zboží předáno spotřebiteli
- ⇒ pokud prodávající reklamaci uzná, věc opraví, začíná běžet nová záruční doba, proto si doklad o reklamaci a doklad o vyřízení reklamace spotřebitel musí uschovat



Je mnoho tiskopisů, kterých se na reklamaci zboží používá, každá firma má většinou své tiskopisy nebo se používají tiskopisy v běžném prodeji, vzory stažené z internetu apod.

# Ukázka tiskopisů



Firma :

## ZÁPIS O REKLAMACI č.....

Artikl:	Cena:	Velikost:
Datum zakoupení:	Datum reklamace:	Datum vyřízení:
Jméno zákazníka:		
Adresa:		Telefon:
Obsah reklamace:		
Stav věci při převzetí k reklamaci:		
Návrh navyřízení:		
Zapsal:	Podpis zákazníka:	
Oprava reklamace - Kč:		
Zakázka - Kč:		
Zboží předáno zákazníkovi - Datum:		
Podpis:		

*Zákazník bere na vědomí, že nevyzvedne-li reklamovanou věc nejpozději do 6 měsíců od uplynutí doby, kdy mělo být reklamační řízení ukončeno, dává tímto souhlas, aby byla tato věc jako bezcenná zlikvidována.*



# Ukázka tiskopisů



REKLAMACE SPOTŘEBITELŮ							
číslo .....		číslo prod.		razítko provozovny			
Reklamací uplatňuje	Jméno a příjmení						
	Povolání/telefon						
	Bydliště						
Doklad o nákupu a reklamaci	Doklad			Datum nákupu		Datum uplatnění reklamace	
	číslo	druh					
Reklamované zboží	Název zboží	Číslo zboží	cena za jedn.	množství	cena celkem	výrob. číslo	číslo
							zár.listu
Vytýkaná závada spotřebitelem							
Požadavek spotřebitele							
Způsob vyřízení reklamace							
Poučení pro spotřebitele	Spotřebitel prohlašuje, že závada na věci nevznikla jeho neodborným zásahem nebo zaviněním, případně, že závadu svou nedbalostí neumožnil.						
Čitelné podpisy	..... spotřebitel			..... vedoucí prodejny (oddělení OD)			
Zboží odesláno k opravě	Datum	Kam	Doklad	Zboží přijato z opravy	Datum	Podpis příjemce	Doklad
Reklamacie postoupena k odbornému posouzení	Datum	Kam	Doklad	Opravené zboží předáno spotřebiteli	Podpis spotřebitele		
					Datum		

# Ukázka vyplněného tiskopisu:



Firma :

Obuv U Mikšů  
Dlouhá 15, Praha

## ZÁPIS O REKLAMACI č.....15/2013.....

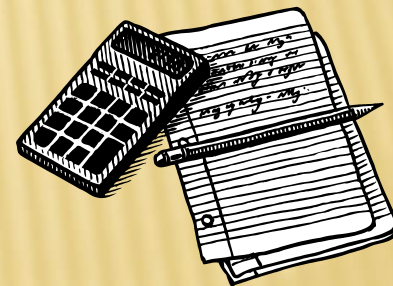
Artikl: <i>Zimní obuv BAMA</i>	Cena: <i>1350,-Kč</i>	Velikost: <i>41</i>
Datum zakoupení: <i>15.1.2013</i>	Datum reklamace: <i>28.3.2013</i>	Datum vyřízení: <i>30.3.2013</i>
Jméno zákazníka: <i>Jiřina Nováková</i>		
Adresa: <i>Palackého 18, Turnov</i>	Telefon: <i>606528031</i>	
Obsah reklamace: <i>Na levé i pravé botě odpadává povrch podešve a do obuvi zatéká voda. Na pravé botě u zdrhovadla je prasklý šev a levá bota má odlepený svršek.</i>		
Stav věci při převzetí k reklamaci: <i>Obuv je čistá a mechanicky nepoškozená.</i>		
Návrh navyřízení: <i>Výměna nebo vrácení peněz.</i>		
Zapsal: <i>Růžena Smrčková</i>	Podpis zákazníka: <i>Nováková Jiřina</i>	
Oprava reklamace - Kč:		
Zakázka - Kč: <i>Reklamace vyřízena vrácením peněz</i>		
Zboží předáno zákazníkovi -	Datum: <i>30.3.2013</i>	
	Podpis: <i>Růžena Smrčková</i>	<i>Nováková Jiřina</i>

*Zákazník bere na vědomí, že nevyzvedne-li reklamovanou věc nejpozději do 6 měsíců od uplynutí doby, kdy mělo být reklamační řízení ukončeno, dává tímto souhlas, aby byla tato věc jako bezcenná zlikvidována.*

## Úkol - vyřešte reklamaci spotřebitele



Paní Vlasta Troupová, bytem Praha, U Nádraží 52/A, reklamuje dne 8. 3. 2013 vlněný svetr za 1899,- Kč , velikosti XXL, zakoupený 22. 2. 2013 v prodejně Oděvy a obuv U pily 2, Praha. Paní Troupová má telefon 605783021. Svetr je rozpáraný na předním dílu vlevo u ramenního švu. Očka jsou puštěná až ke spodnímu rantlu. Vada je neodstranitelná. Požadavek spotřebitele je vrácení peněz, reklamáce bude vyřešena výměnou. Jedná se o osmnáctou reklamaci v r.2013



# Správné řešení :

Firma :

Oděvy a obuv U pily 2  
Praha 150 00

## ZÁPIS O REKLAMACI č.....18/2013.....

Artikl: <i>Vlněný svetr</i>	Cena: <i>1899,-</i>	Velikost: <i>XXL</i>
Datum zakoupení: <i>22.2.2013</i>	Datum reklamace: <i>8.3.2013</i>	Datum vyřízení: <i>11.3.2013</i>
Jméno zákazníka: <i>Vlasta Troupová</i>		
Adresa: <i>U Nádraží 52 A, Praha</i>	Telefon: <i>605783021</i>	
Obsah reklamace: <i>Svetr je na levé straně předního dílu rozpáraný a od ramenního švu jsou puštěná oka až k dolnímu rantlu svetrů.</i>		
Stav věci při převzetí k reklamaci: <i>Svetr je čistý bez viditelného poškození. Není poškozen nesprávnou údržbou.</i>		
Návrh navyřízení: <i>Vrácení peněz.</i>		
Zapsal: <i>Saša Hrubý</i>	Podpis zákazníka: <i>Troupová Vlasta</i>	
Oprava reklamace - KČ:		
Zakázka - KČ: <i>Reklamační vyřízení výměnou vadného za bezvadný</i>		
Zboží předáno zákazníkovi -	Datum: <i>11.3.2013</i>	
Podpis: <i>Saša Hrubý</i>		<i>Troupová Vlasta</i>

Zákazník bere na vědomí, že nevyzvedne-li reklamovanou věc nejpozději do 6 měsíců od uplynutí doby, kdy mělo být reklamační řízení ukončeno, dává tímto souhlas, aby byla tato věc jako bezcenná zlikvidována.



## Citace a použitý materiál :

- Tiskopis použitý v tomto materiálu byl pořízen v programu Microsoft Excel (verze 2010) od firmy Microsoft (Used with permission from Microsoft)
- KAPLOVÁ, Františka. *Obchodní provoz pro střední odborná učiliště: obor prodavač*. 1. vyd. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2001, 147 s. ISBN 80-718-2131-4.
- Klipart sady Microsoft Office
- Vlastní zkušenosti

