



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona V/2:	Inovace a zkvalitnění výuky směřující k rozvoji odborných kompetencí žáků středních škol
Číslo šablony:	VY_52_INOVACE_ODV_788
Předmět:	Odborný výcvik
Tematický okruh:	Prodej a manipulace se zbožím
Autor, spoluautor:	Věra Švagrová
Název DUMu:	Reklamační list dodavateli
Pořadové číslo DUMu:	08
Stručná anotace:	
Cílem výukového materiálu je znát význam a dbát na přesnost při zpracování prodejní dokumentace .	
Ročník:	III. ročník
Obor vzdělání:	66 -41-L/01 Obchodník
Metodický pokyn:	Výklad, praktická ukázka a procvičení vyplnění tiskopisů
Výsledky vzdělávání:	Žák vyhotoví a zpracuje prodejní dokumentaci prodávaného zboží
Vytvořeno dne:	5. 4. 2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	



Reklamační list dodavateli

- ✦ **Lhůta pro uplatnění reklamace je určena ve smlouvě mezi kupujícím a prodávajícím**
- ✦ **V případě, že při dodávce a převzetí zboží pracovníkem prodejny se vyskytnou nedostatky, nebo vady na zboží, uplatňujeme oprávněnou reklamaci vůči dodavateli.**
- ✦ **Ve smlouvě může být sjednána i smluvní pokuta, kterou kupující uplatní v případě nedodržení smluvních podmínek.**



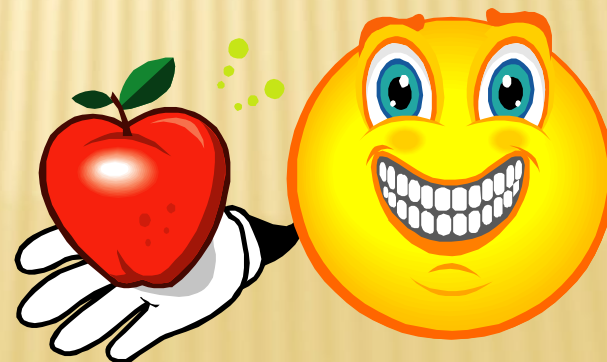


- ✦ Reklamace se řídí platnými ustanoveními smlouvy.
- ✦ Pokud lhůta není stanovena ve smlouvě, nebo vady jsou zjištěny později, je možno uplatňovat reklamaci do dvou let od doby dodání.
- ✦ U vad, na něž se vztahuje záruka za jakost, platí místo této lhůty záruční doba.
- ✦ Záruka za jakost zboží po určitou dobu znamená, že zboží si v této záruční době zachová smluvené vlastnosti.
- ✦ O zjištěných závadách je vedoucí povinen podat zprávu dodavateli bez zbytečného odkladu, jinak by nemohl případně odstoupit od smlouvy.



Jak se zachová prodejna jakmile zjistí nedostatky v dodávce ?

- ⇒ Přizve dodavatele nebo jeho zástupce
- ⇒ Pokud to není možné dohodne se s dodavatelem telefonicky
- ⇒ Sepíše zápis, který podepíše, nejlépe za přítomnosti dodavatele
- ⇒ Vadné výrobky nebo část dodávky uloží odděleně
- ⇒ Odebere vzorky chybného nebo narušeného zboží



Co může prodejna při zjištění nedostatků požadovat ?



- Odstranění vad opravou zboží (jde-li o vady odstranitelné)
- Dodání náhradního zboží za vadné
- Dodání chybějícího zboží
- Vrácení peněz
- Poskytnutí přiměřené slevy
- Odstoupení od kupní smlouvy



Co obsahuje reklamační list?

- ⇒ Číslo reklamačního listu
- ⇒ Adresu firmy, dodavatele a odběratele
- ⇒ Datum dodávky
- ⇒ Datum reklamace
- ⇒ Základní údaje o zboží
 - ↪ číslo a název zboží
 - ↪ cena zboží
 - ↪ počet dodaných kusů
 - ↪ počet nedodaných nebo vadných kusů
 - ↪ popis vady zboží
 - ↪ částku celkem
 - ↪ razítko a podpis odběratele a příp. dodavatele nebo jeho zástupce
- ⇒ požadavek odběratele na způsob vyřízení reklamace (vrácení peněz, oprava, výměna)



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 tiskopisu

ODBĚRATEL			REKLAMAČNÍ LIST č. ODBĚRATEL Č.				
DODAVATEL			ZE DNE		DEN DODÁNÍ		
cenkové číslo	NÁZEV ZBOŽÍ	cena (*) za jednotku	MNOŽSTVÍ			Reklamovaná částka	Druh reklamace
			fakturované	dodané	vrácené		

* s DPH

Ukázka vyplněného tiskopisu:



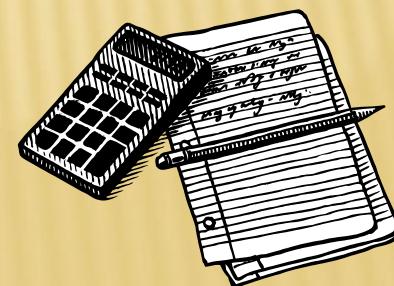
ODBĚRATEL OD fa Červený Lišov u Českých Budějovic			REKLAMAČNÍ LIST č. 17/2013				
			ODBĚRATEL Č. 23504023				
DODAVATEL VOS Hlinsko v Čechách			ZE DNE 3.3.2013		DEN DODÁNÍ 28.2.2013		
ceníkové číslo	NÁZEV ZBOŽÍ	cena (*) za jednotku	MNOŽSTVÍ			Reklamovaná částka	Druh reklamacce
			fakturované	dodané	vrácené		
235001	Šňůra H 03 RR F2X x 0,9mm	168,00	5 m	2,2 m	0	470,40	nedodáno chybí
238044	Svářečka folií ETA T 0762	1 060,00	1 ks	1 ks	1	1 060,00	mech.poškozeno
135801	Baterie Wonder AA - R6	24,00	48 ks	16 ks	0	768,00	nedodáno chybí
						2 298,40	
návrh na vyřízení : **					OD Lišov fa Červený		
Žádáme vystavit dobropis							<i>Jan Červený</i>
Žádáme o výměnu							
Žádáme nahradit v příští dodávce							

** použijeme jeden návrh

* s DPH

Úkol - vyřešte reklamaci dodavateli

- ⇒ Jedná se o patnáctou reklamaci v r.2013
- ⇒ Odběratel : Smíšené zboží Drábek, Zbuch 48, Plzeň, číslo 10112349
- ⇒ Dodavatel : VOS Hlinsko v Čechách
- ⇒ Den dodání 1.3. 2013, Den reklamace 6.3. 2013
- ⇒ Dodané zboží:
 - ⇒ Vařič ETA T 2803, ceníkové číslo 00568, za kus 789,- Kč fakturované 5 ks, dodané 2 ks, ostatní ks chybí v dodávce
 - ⇒ Espresso, T 0307, ceníkové číslo 638246, za kus 2399,- Kč fakturované 2 ks, dodané 2 ks ,1 kus vrátit pro mechanické poškození při dopravě
 - ⇒ Radiobudík Sencor, ceníkové číslo 400220 za kus 521,- Kč, fakturováno 15 ks, dodáno 8 ks, ostatní ks chybí v dodávce (ceny dodaného zboží jsou s DPH)



Správné řešení :

ODBĚRATEL Smíšené zboží Drábek, Zbuck 48, Plzeň			REKLAMAČNÍ LIST č. 15/2013 ODBĚRATEL Č. 10112349				
DODAVATEL VOS Hlinsko v Čechách			ZE DNE 6.3.2013		DEN DODÁNÍ 1.3.2013		
ceníkové číslo	NÁZEV ZBOŽÍ	cena (*) za jednotku	MNOŽSTVÍ			Reklamovaná částka	Druh reklamace
			fakturované	dodané	vrácené		
000568	Vařič ETA T 2803	789,00	5 ks	2 ks	0	2 367,00	nedodáno chybí
638246	Espresso T 0307	2 399,00	2 ks	2 ks	1	2 399,00	mech.poškozeno
400220	Radiobudík Sencor	521,00	15 ks	8 ks	0	3 647,00	nedodáno chybí
						8 413,00	
návrh na vyřízení :						Smíšené zboží Drábek Zbuck 48, Plzeň DIČ CZ 789 02 001	
Žádáme nahradit v příští dodávce						<i>Jan Drábek</i>	

* s DPH



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.
- NOVOTNÝ, Mojmír. *Obchodní provoz pro střední odborná učiliště*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003, 223 s. ISBN 80-716-8845-2.
- Klipart sady Microsoft Office
- Vlastní zkušenosti

