



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Obchodní provoz	11. Reklamáce závad, placení dodávek
Identifikátor	CZ.1.07/1.5.00/34.0597
Předmět	Obchodní provoz
Ročník	2.
Obor, Kód	Prodavač 66-51-H
Anotace	Tato šablona slouží jako podklad pro výuku předmětu obchodní provoz. Objasňuje základní pojmy v oblasti reklamáce závad a placení dodávek. Součástí jsou úkoly, kde je možné ověřit a upevnit získané znalosti. Na tuto šablonu navazují další výukové materiály, které vytvářejí jednotný celek k výuce obchodního provozu.
Autor	Marie Mošnová a Dagmar Jandová
Jazyk	čeština
Očekávaný výstup	Dovede určit vady zboží a nároky z vad. Vyjmenuje způsoby placení za zásilky.
Klíčová slova	Reklamáce, vady, záruční lhůty, nároky za vady, bezhotovostní a hotovostní platební styk
Druh výukového zdroje	Výklad
Typ interakce	kombinované
Cílová skupina	žák
Stupeň a typ vzdělávání	střední odborné
Věková skupina	15 - 18
Datum vytvoření	4. 1. 2013

11. Reklamáce závad, placení dodávek

O zjištěných vadách je vedoucí prodejny povinen podat zprávu dodavateli bez zbytečného odkladu. Na veškeré vady zjištěné při odběru i při převímce vystavuje prodejna doklad /reklamační list/ a vedoucí prodejny předloží věrohodný důkazní prostředek, který si zjistí tím, že jakmile zjistí chybu v dodávce, přizve dodavatele nebo jeho zástupce,

- Při zjištění závažných chyb přeruší převímku dodávky a přizve dodavatele nebo jeho zástupce k dokončení převímky,
- Sepíše zápis, který podepíše – a to opět pokud je to možné za přítomnosti dodavatele,
- Odebere vzorky chybného nebo jinak narušeného zboží,
- Vadné výrobky nebo část dodávky až do vyřízení reklamáce uloží odděleně

1. Otázky pro zopakování

- Jaké znáte druhy převímek zboží
- Kdy má zásilka – zboží vady?
- Jaké jsou povinnosti vedoucího prodejny, když zjistí u zásilky vady?
- Jak se jmenuje doklad, který musí prodejna vypracovat na vady u zboží?

2. Úkol. V textu jsou čtyři chyby. Najděte je a proveďte opravu

Dodavatel **není povinen dodat zboží** v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva, ale musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě nebo takovým způsobem, který je obvyklý k uchování a ochraně zboží. Je-li zboží dodáno **podle vzorku** nebo předlohy, je prodávající povinen dodat zboží **s vlastnostmi předloženého zboží**. Poruší-li dodavatel tyto povinnosti, má zboží **klady pro spotřebitele**. Jakmile se při převímce zjistí množstevní, kvalitativní nebo cenové a početní **nesrovnalosti**, uplatní vedoucí prodejny **právo reklamáce**. Reklamáce je písemné sdělení odběratele dodavateli, že dodávka je vadná – s uvedením specifikace zjištěných vad. **Lhůta** pro uplatnění práva reklamáce z převímky zboží **je určena ve smlouvě** mezi kupujícím a odběratelem. Pokud není stanovena a vady mohly být zjištěny později, je možné uplatňovat nároky z vad **nejpozději do jednoho roku** od doby dodání zboží. 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 zachovává smluvené vlastnosti.

Oprava:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Použitá literatura: Novotný Mojmír, Obchodní provoz pro střední odborná učiliště 1.vyd. Praha: Fortuna 2003

223 s. ISBN 80-716-8845-2