



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Obchodní provoz	14. Upevňování učiva, doklady
06Identifikátor	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. Součástí je skupinová práce, společné vyplňování a samostatné vyplňování reklamačního listu a dva 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	Orientuje se v hlavních dokladech. Doklady zpracovává s drobnými chybami. Při výpočtech používá kalkulačku.
Klíčová slova	Reklamační protokol, závady zboží, návrh na vyřízení, dobropis,
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

## 14. Upevňování učiva, doklady

### Reklamační list – reklamace dodavatelů

Při nesrovnalostech uplatňuje prodejna reklamaci u dodavatele. Je to písemné sdělení odběratele dodavateli, že dodávka zboží má vady. Reklamační list /protokol o vadách/ poskytuje dodavateli specifikaci zjištěných vad. Reklamační list dále obsahuje: číslo objednávky, datum dodání zásilky, způsob dodání, název a číslo zboží, cenu za měrnou jednotku, množství fakturované dodané vrácené a reklamovaná částka celkem, návrh vyřízení reklamace, datum, razítko a podpis prodejny.

#### 1. Úkol. Vypracujte reklamační list.

##### *a/ společná práce*

**Zadání:** reklamační list číslo 0225/69, dodání autem, dodací list č.189/15, objednávka č. 0156, datum dodání včera, datum reklamace dnes, dodavatelské obaly nepoškozené, dodavatel VO MEKRO a odběratel Prodejna MÁRA

Reklamované zboží:

a/ Nescafé Classic - chybí 10 ks /l ks stojí 99,90 Kč/

b/ Pekáč s víkem - 2 kusy mají poškrábané víko / 1ks stojí 238,- Kč/

c/ Banány – 50 kg přezrálých /1 kg 25,- Kč/

d/ Perwoll, 30 l, prací prostředek jiná cena / objednané za 120,- Kč a dodané za 220,- Kč/

e/ BeBe sušenky – 20 ks deformovaný spotřebitelský obal /1 ks 42,90 Kč/

Navrhovaný způsob reklamace:

##### *a/ samostatná práce*

**Zadání:** reklamační list číslo 126/045, dodání autem, dodací list č. 148/13, objednávka č. 202/5 datum dodání včera a datum reklamace dnes, dodavatelské obaly nepoškozené, dodavatel je VO MUSTRO a odběratel je Prodejna ZOPKA

Reklamované zboží:

a/ Sklenice 230 ml - 3 kusy jsou prasklé / 1 ks 19,90 Kč/

b/ Be Be Brumík - 25 ks prošla záruční lhůta / 1 ks 12,60/

c/ pomeranče – 35 kg plesnivé / 1 kg 13,90 Kč /

d/ Nivea lak – jiná cena /objednané za 34,- Kč a dodané za 54,- Kč/

e/ Fanta multipack – 7 ks deformace obalu / 1 ks 89,90 Kč/

Navrhovaný způsob reklamace:

#### **Tiskopis: Reklamační list**

*Návrh k vyřízení: prodejna požaduje*

**a/dobropis - částka v Kč**

**b/ náhradu nekvalitního, nedodaného nebo jinak poškozeného zboží za zásilku kvalitní a úplnou**

*Sloupec A - lze uvádět číslo zboží nebo pořadové číslo*

*Sloupec B – název zboží*

*Sloupec C – cena za jednotku*

*Sloupec D – měrná jednotka – například: ks, kg, m, balení, l*

*Sloupec E, F, G – fakturované / podle účetního dokladu/, dodané /podle dodacího list/ a vrácené /podle výsledku přijmu zboží/*

*Druh reklamace: chybějící zboží, plíseň, prošlá trvanlivost, poškozený obal, jiná hmotnost, barva, velikost, zboží je napadeno škůdci*

**Část A – uvádí se číslo faktury nebo číslo dodacího listu**

Odběratelská jednotka (prodejna)		Reklamační list maloobchodu čís.....					Ze dne		
		Dodací obalový list číslo		Objedn. expediční příkaz zúčtování dodávek, číslo			Způsob dodání		Den podání
Dodavatel (SV)		A						Druh a stav obalů	
	Název zboží	Cena za jednotku	Jedn. množ.	množství			Druh reklamace	Reklamovaná částka	
				fakturované	dodané	vrácené			
A	B	C	D	E	F	G	H	I	
Návrh na vyřízení reklamace:									
Datum							Razítko podpis		

**2. Úkol. Do tabulky doplňte rizika platby hotovostního platebního styku a výhody platby bezhotovostního platebního styku u dodavatele a u odběratele.**

**Hotovostní platební styk** představuje vydávání peněz při koupi zboží nebo poskytnuté službě. Hotovostní platební styk **není žádoucím** jevem mezi obchodujícími podniky. Pro toto tvrzení můžeme uvést tyto důvody

- Značné riziko s převodem peněz
- Možnost inkasa padělaných a pozměněných peněz
- Možnost inkasa neúplné částky za dohodnutý prodej nebo službu

DODAVATEL

ODBĚRATEL

<b>rizika</b>	<b>výhody</b>	<b>rizika</b>	<b>výhody</b>

**Úkol**

Vysvětlete následující pojmy:

- *Objednávka zboží*
- *Kupní smlouva*
- *Odběr zboží*
- *Přejímka zboží*
- *Reklamáce vůči dodavateli*