



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

| Obchodní provoz         | 12. 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 způsoby odstranění vad. Získají přehled o výhodách a rizicích bezhotovostního a hotovostního platebního styku. 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  |

## 12. Reklamacie závad, placení dodávek

Způsoby vyřízení reklamací. Prodejna může požadovat

- ❖ Odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné,
- ❖ Odstraněním vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné,
- ❖ Dodání chybějícího zboží
- ❖ Přiměřenou slevu z kupní ceny / nejsou-li vady odstraněny v přiměřené lhůtě/, nebo
- ❖ Vracení peněz, a tím odstoupení od sjednané smlouvy.

Kupující **však nemůže odstoupit od smlouvy**, jestliže **vady včas neoznámil** prodávajícímu. Ve smlouvě může být sjednána i tzv. smluvní pokuta, kterou kupující uplatňuje v případě nedodržení smluvních podmínek.

### **1. Úkol. Do tabulky zaznamenejte správné způsoby vyřízení reklamací u uvedených vad, které může prodejna požadovat vůči dodavateli**

Poškrábané zboží, rozpárané švy, zboží chybí, zboží má plíseň, prošlá doba trvanlivosti, jiná barva, jiný druh zboží, chybí český návod, vyšší cena, deformace spotřebitelského obalu, jiná velikost, zvadlá zelenina, jiná hmotnost.

| Dodání chybějícího zboží | Odstranění vad dodáním náhradního zboží | Přiměřená sleva z kupní ceny |
|--------------------------|---|------------------------------|
|                          |   |                              |
|                          |   |                              |
|                          |   |                              |
|                          |   |                              |
|                          |   |                              |
|                          |   |                              |
|                          |   |                              |
|                          |   |                              |

**Platebním stykem** v obchodní činnosti rozumíme vztah mezi plátcem a příjemcem, dlužníkem a věřitelem navázaným prostřednictvím obchodní banky. Rozeznáváme dva druhy platebního styku:

- Bezhotovostní
- Hotovostní

**Bezhotovostní platební styk** se vyznačuje tím, že mezi peněžními účty neobíhají peníze v hotovosti, ale mění se pouze stavy stran účtů, které banky pro své klienty vedou. Stavy se mění zásadě na příkazy svých klientů.

Bezhotovostní platební styk předpokládá **otevření běžného účtu** a složení minimální požadované částky. Současně se předpokládá podpisový vzor osob zmocněných k peněžním transakcím, které se uskutečňují převodem na účtech.

Bezhotovostní platební styk je **stále více rozšiřující** se forma způsobu placení, avšak z hlediska obchodních bank je třeba věnovat zvýšenou pozornost úplnosti a pravdivosti převzatých dokladů /příkazů/. Příkazy jsou jednorázové, hromadné, pravidelně se opakující.

**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

Rozhodující částí platebního styku je **platba**. Vyznačuje se tím, že při ní dochází ke změně vlastnictví zboží za peníze, nebo poskytnutí služby za peníze. Při ní prodávající **sjednává podmínky**, za kterých dojde k převzetí zboží a úhradě platby. Pokud zboží nebylo okamžitě proplaceno, pak prodávající /dodavatel/ prodává na úvěr, který je označován za obchodní neboli zbožový.

## **2. Úkoly. Otázky k zopakování.**

- Kdy nemůže kupující odstoupit od smlouvy?
- Jaké znáte způsoby vyřízení reklamace zboží u dodavatele?
- Jaké znáte druhy platebního styku mezi plátcem a příjemcem?

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

223 s. ISBN 80-716-8845-2