

## PÍSEMNOTI Z OBCHODNÍHO STYKU - REKLAMACE

**Úkol č. 1:** Napište reklamaci, ve které reklamujete záměnu dodávaného zboží v zásilce a take dodané množství. Místo 50 litrů čistícího prostředku MYJETO, Vám bylo v zásilce č. 2012 ze dne 11. 11. 2012 dodáno 40 litrů leštícího prostředku BLYSKATO. Název firmy dodavatele a odběratele, osoby vyřizující korespondenci a odvolací údaje si zvolte dle svého uvážení.

**Úkol č. 2:** Napište kladnou odpověď na reklamaci z předchozí úlohy. Uvedte příčinu záměny, omluvu a že doufáte, že Vaše dlouholetá spolupráce nebude narušena.

### Kapitola 1 – Právní úprava reklamacce

Při reklamaci, tj. uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb je důležitý postup v souladu se zákonem.

Základním kritériem, podle kterého se rozlišuje, zda se reklamacce řídí **Občanským zákoníkem** ve spojení se **Zákonem o ochraně spotřebitelů** nebo **Obchodním zákoníkem**, je **osoba kupujícího**.

Mohou nastat tři varianty:

1. kupující je spotřebitel, postupujeme podle Občanského zákoníku
2. kupující je podnikatel, postupujeme podle Obchodního zákoníku
3. kupující se dohodne s prodávajícím, že budou postupovat podle Obchodního zákoníku

V souladu se zákonem se zřizuje Reklamační řád, Postup reklamačního řízení, Reklamační podmínky a lhůta pro vyřízení reklamacce (30 dnů).

### Kapitola 2 – Vznik důvodu k reklamaci

Kupující je povinen při převzetí dodanou zásilku zkontrolovat podle své objednávky a dodacího listu ještě před tím, než zařadí zboží do svého majetku. Následuje kontrola faktury.

Při převzetí kontrolujeme:

**Přepravní obal** – zda je poškozený

**Druh dodávaného zboží a jeho provedení** – zda se jedná o požadované zboží, zda vyhovují rozměry, barva, hmotnost

**Požadované množství** – kontrolujeme dle dodacího listu. Je-li zboží baleno v kartonech, kontrolujeme počet kartonů a množství zboží v jednotlivém kartonu.

**Kvalitu dodávaného zboží** – zda se jedná o požadovanou jakost, zda nemohlo dojít ke snížení kvality vlivem povětrnostních podmínek, vlivem mrazu nebo deště, vlivem prodloužení lhůty dodání apod.

**Poškození zboží** – zda nemohlo dojít vlivem manipulace během přepravy k rozbití, roztržení, poškrábání, pomačkání zboží apod.

**Cenu dodávaného zboží** – odpovídá-li ceně předem dohodnuté

Při zjištění závad sepíšeme Zápis o vadách, který se přiloží k reklamaci. Je-li poškozen obal, můžeme pořídít fotografii.

**Reklamacie v záruční době** – když jsou zjištěny závady na zboží během záruční doby

### Kapitola 3 – Sepsání reklamacie

Reklamaci pište na firemním papíru. Po úvodní zdvořilostní větě přesně popište druh závady. Uveďte přesně co reklamujete, o jaké zboží se jedná (správná identifikace zboží, rozměry, kódy, číslo položky v dodacím listu apod.)

Uveďte návrh na řešení závad a na jejich odstranění. Ve velmi závažných případech můžete od smlouvy odstoupit. Vrátit dodané zboží a požadavky zaplacené peníze zpět.

Reklamaci posílejte **DOPPORUČENĚ**

Prodávající je povinen na reklamaci odpovědět.

- A) Buď reklamaci uzná a omluví se
- B) Zdůvodní, proč nemůže reklamaci přijmout

### Kapitola 4 – struktura reklamacie

1. úvodní zdvořilostní věta
2. popis zjištěných závad
3. návrh řešení
4. závěrečná věta s pozdravem

### Kapitola 5 – Frazeologický minislovník reklamacie

- Během naší dlouholeté spolupráce doposud nenastaly žádné potíže...
- Vždy jsme si vážili Váš přístup k plnění obchodních smluv....
- Vždy jsme si vážili Vaší přesnosti při plnění obchodních smluv...
- Neradi Vám oznamujeme, že při kontrole Vaší zásilky č. ... ze dne... jsme zjistili tyto nedostatky:
- Věříme, že jen nedopatřením jste nám zaslali jiné zboží, zboží jiné kvality, jiné jakostní třídy, než jsme sjednali kupní smlouvou č. ... ze dne ...

- Při přejímce zboží jsme zjistili, že dodané zboží neodpovídá naší objednávce č. ... ze dne...
- Vaší dodávku jsme sice dostali včas, ale se značnými nedostatky: např.:
  - ceny jsou jiné, než jsme sjednali kupní smlouvou č. ... ze dne ...
  - neodpovídá požadované množství
  - došlo zřejmě k záměně zboží
  - zboží bylo nedostatečně zabaleno a proto ...
- Věříme, že příště budete věnovat expedici svého zboží (dodávek) větší péči a my budeme spokojeni.
- Žádáme Vás, aby jste se nejpozději do týdne dostavili k osobnímu projednání reklamacie
- Věříme, že k porušení smlouvy došlo jen výjimečně a že v budoucnu nebudeme muset podobné nedostatky řešit

## Kapitola 6 – Odpověď na reklamaci

### A) uznaná reklamacie

- Na částku vadného plnění Vám vystavíme dobropis a náhradní dodávku Vám budeme znovu fakturovat
- Omlouváme se, že jsme Vám při poslední dodávce č... ze dne... našeho zboží působili těžkosti. Nedostatečné zajištění zásilky zavinilo expediční oddělení, ve kterém z důvodu nemoci zkušených zaměstnanců pracují brigádníci.

### B) neuznaná reklamacie

- Chápeme Vaší nespokojenost s naší dodávkou, ale za poškozené zboží je zodpovědný dopravce, protože ... Reklamaci uplatněte u jeho firmy. Potřebujete-li náhradní dodávku, jsme ochotni na základě nové kupní smlouvy ji dodat nejpozději do ...
- Bohužel nemůžeme Vaši reklamaci na záměnu dodaného zboží přijmout, protože jste ve své objednávce blíže nespécifikovali svůj požadavek a my jsem Vám dodali běžně dodávané zboží.

## KONEC

Seznam použité literatury a zdrojů:

FLEISCHMANOVÁ, Emílie, JONÁŠ, Ivan, Kuldová, Olga. Písemná elektronická komunikace pro střední školy a veřejnost. Praha, FORTUNA 2008, ISBN 80-7168-924-6