INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Číslo projektu školy	**CZ.1.07/1.5.00/34.0963**
Číslo a název šablony	
klíčové aktivity	**III/2 Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT**
Číslo materiálu	**VY_32_INOVACE_ICT_II_S2_19**

Popis výukového materiálu

Název:	ČSN 01 6910 – Reklamace
Autor:	Pavel Lintemer
Datum:	3. 4. 2013
Obor:	65-51-H/01 Kuchař - Číšník
Ročník:	2. ročník
Předmět:	IKT – Informační a komunikační technologie

Anotace výukového materiálu

1. Materiál je určen pro výuku předmětu IKT a je v souladu s ŠVP.
2. Materiál je prezentován žákům prostřednictvím dataprojektoru na učebně IKT s výkladem včetně názorných ukázek

Cíl: žák se seznámí s tvorbou nabídky dle normy ČSN 01 6910

ČSN 01 6910 – REKLAMACE

Proč REKLAMUJEME?

1. Jiný druh zboží než sjednaný
2. Jiné množství
3. Jiná kvalita
4. Neoznačené zboží
5. Porušená zásilka

ČSN 01 6910 – REKLAMACE

Jak stylizovat REKLAMACI?

1. Odběratel dá na vědomí, že zná svá práva
2. Detailně popsat závadu
3. Požadavek na vyřešení závady
    - výměna
    - sleva
    - oprava
4. Dohoda o termínu splnění reklamace (ze zákona je 30 dní)

ČSN 01 6910 – REKLAMACE

Možné věty

1. Začátek reklamace
    - Neradi Vám oznamujeme, že při kontrole poslední zásilky….
    - Vždy jsme si vážili přesnosti při plnění smlouvy, ale….
    - Věříme, že jen omylem jste nám …
2. Uprostřed reklamace
    - Věříme, že příště budete dodávce věnovat více pozornosti…
    - Vaši dodávku jsme sice dostali včas, ale …..
    - Zboží bylo nedostatečně…..
3. Závěr reklamace
    - Žádáme Vás o výměnu celé zásilky….
    - Věříme, že tato událost byla ojedinělá…..

ČSN 01 6910 – REKLAMACE

Co má obsahovat reklamace?

Adresa pisatele

Odvolací údaje

Adresa příjemce

Datum

Stručný popis

Oslovení

Text dopisu

Razítko, podpis

Soupis příloh

Doplňující údaje

Obchodní dům ROBIN
Husova 13
620 00 Brno

Zn.: NO/284/97

Doporučeně

Gumotex, a. s.
odbytové oddělení Jiráskova 3
690 00 Břeclav

1997-06-02

Reklamace

Vážení pánové,

obdrželi jsme Vaši zásilku nafukovacích gumových matrací podle naší objednávky čís. 431/96 ze dne 13. dubna t. r. Po rozbalení a kontrole zásilky bylo zjištěno, že 10 kusů těchto matrací bylo poškozeno - na různých místech se na nich ukazovaly mastné skvrny.

Vzhledem k tomu, že takto poškozené matrace bude obtížné nabízet k prodeji, žádáme Vás buď o jejich výměnu, nebo o poskytnutí slevy.

Očekáváme Vaši brzkou zprávu a jsme s pozdravem

razítko

podpis

Jiří Kočí
vedoucí nákupu

Příloha
Zápis o vadách

Bankovní spojení
IPS Brno
č.ú. 377-124/0800

IČO: 51631144
DIČ: 017-51632144

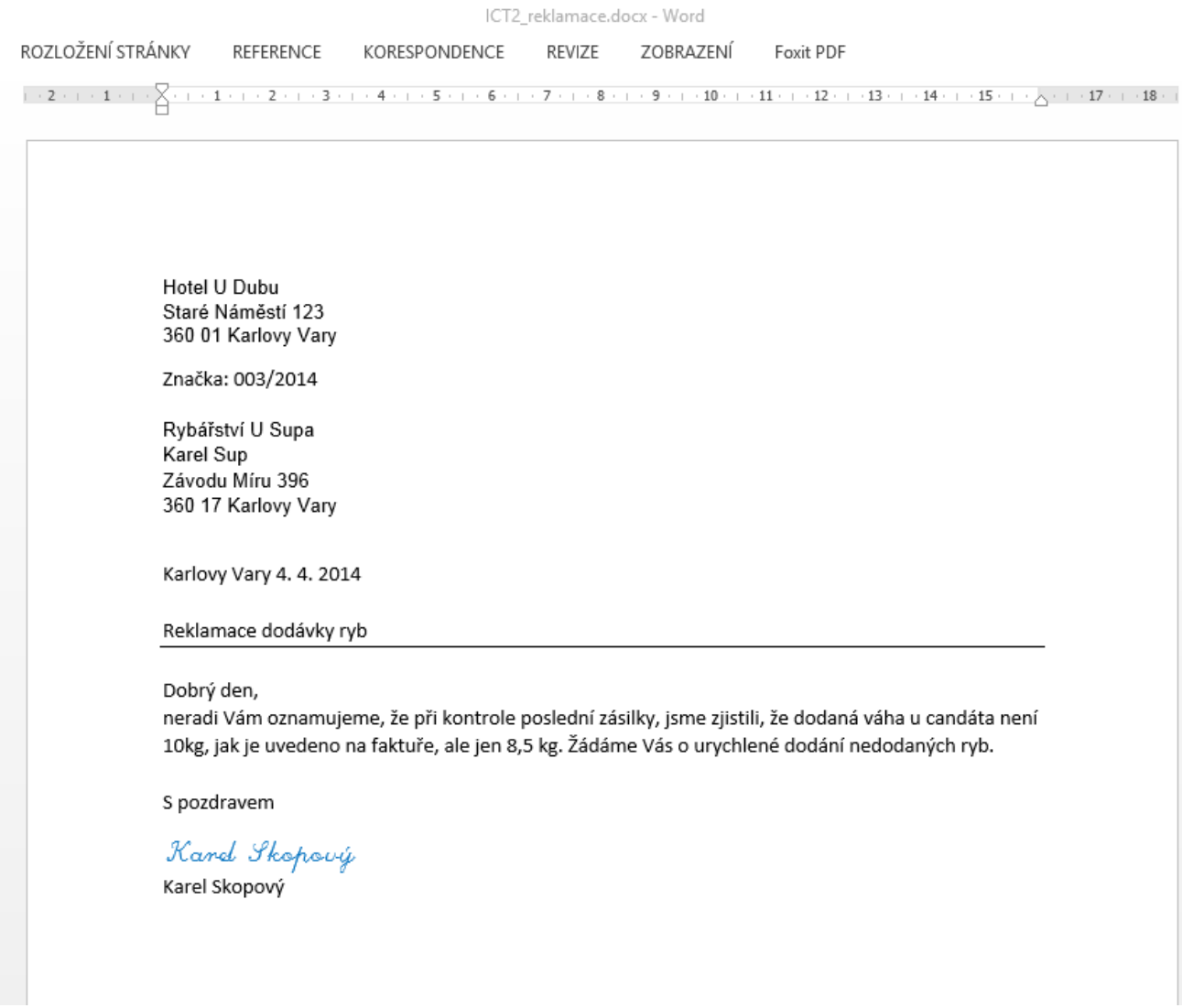
Tel.: 22 55 44 18
Fax: 22 55 44 12

Zadání úkolů

- Vypracujte reklamaci na jednu z položek Vámi vypracované faktury (VY_32_INOVACE_ICT_II_S2_18) nebo objednávky (VY_32_INOVACE_ICT_II_S2_17)
- Reklamovat budete z důvodu špatného (nižšího) počtu dodaných kusů
- Soubor uložte do své složky pod názvem „CSN reklamace“

Řešení úkolů

- Otevřete WORD > Soubor > Nový
- Dokument by mohl vypadat takto:



Použité materiály:

HADAČOVÁ, Hana a kol. *Korespondence v obchodní praxi*. Praha: Verlag Dashöfer, 1998, ISBN 80-902247-8-4.