

Reklamace

Číslo projektu	CZ.1.07/1.5.00/34.0479
Číslo materiálu	VY_32_INOVACE_MARIE_NOVAKOVA_VYHOTOVOVANI_OBCHODNICH_PISEMNOSTI_REKLAMACE – OBCHODNI_DOPIS_14
Název školy	Střední škola služeb, obchodu a gastronomie Hradec Králové
Ročník	2.
Vzdělávací	Odborné vzdělávání
Vzdělávací obor	Administrativa
Tematický	Vyhotovování obchodních písemností
Téma	Reklamace – obchodní dopis
Jméno autora	Ing. Marie Nováková
Vytvořeno dne	8.3.2013
Metodický popis (anotace)	Dokument obsahuje výklad k tématu reklamace -formou otázek a odpovědí, ukázkou dopisu, zadání dalšího příkladu a jeho vypracování.



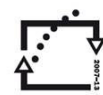
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

REKLAMACE (VÝTKA)

1. Kdy má právo odběratel (kupující) reklamovat?

Pokud nejsou dodrženy podmínky KS nebo objednávky.

2. Co musí odběratel zkontrolovat při převzetí zboží (zásilky)?

Zda zásilka souhlasí s dodacím listem, zejména kontroluje:

- množství
- druh
- popř. neporušenost obalu

Kontroluje i fakturu, zda souhlasí ceny s dodacím listem.

3. Co se musí sepsat při zjištění závad?

Zápis o vadách

4. Jaké mohou být návrhy na vyřešení reklamace?

- ☞ dodání náhradního zboží za vadné
- ☞ dodání chybějícího množství
- ☞ odstranění vad opravou
- ☞ sleva z ceny
- ☞ odstoupení od KS

5. Uvedte úvodní a závěrečné věty reklamace

- a) S politováním musíme konstatovat, že Vaše zásilka...nedošla v pořádku.
- b) Při přejímce zboží jsme zjistili, že neodpovídá naší objednávce č. ...
- c) Neradi Vás upozorňujeme na závady, které se vyskytly na Vámi dodaném zboží ...

7. Uvedte závěrečnou větu reklamace:

Čekáme, že nám celou záležitost vysvětlíte.

8. Úkol 1)

Prohlédněte si dopis na str. 2 a prověřte, zda obsahuje všechny náležitosti správné reklamace.



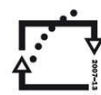
evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



LIFE SPORT

Michal Drsný
Na Staré 980, 534 01 Hradec Králové

Mn/11/42

Doporučeně

COBRA HK, s. r. o.
K. H. Máchy 560
500 02 Hradec Králové

2013-xx-xx

Reklamace počítačů IBM

Vážení obchodní partneři,

před 2dny jste nám dodali 2 osobní počítače zn. IBM, po 2 až 3 hodinách od zapnutí začalo docházet k „zatumnutí“ jednoho z počítačů. Počítač je nefunkční a jeho závada narušuje fungování celého našeho obchodního oddělení, a proto Vás žádáme o urychlené odstranění závady v záruční době.

Věříme, že naši reklamaci vyřídíte v co nejkratší době.

S pozdravem

M. Jesenský
vedoucí provozovny

Odpověď: v dopise chybí čísla dokladů, podle kterých jsme zásilku přijali.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

9. Úkol 2)

Dnes píšete dopis společnosti COBRA, s. r. o., K. H. Máchy 566, 500 02 Hradec Králové, která Vám před 14dny dodala 2 notebooky zn. Fujitsu LIFEBOOK U 772dle objednávky č. 15813 a č. dodacího listu č. 578.

Po této době u jednoho notebooku přestal fungovat USB konektor na levé straně PC.

Žádáte odstranění závady výměnou konektoru v záruční době.

Odesílatel: název vaší firmy, vypracujte dopis bez předtisku.

V y p r a c o v á n í d o p i s u

adresa odesílatele

Doporučeně

COBRA, s. r. o.
K. H. Máchy 566
500 02 Hradec Králové

2013–xx-xx

Reklamace notebooku

Vážení obchodní partneři,

před 14dny jste nám dle objednávky č. 15813 a č. dodacího listu č. 578 dodali 2 notebooky Fujitsu LIFEBOOK U 772.

Po této době u jednoho notebooku přestal fungovat USB konektor na levé straně PC.

Žádáme odstranění této závady výměnou konektoru v záruční době.

Věříme, že naši reklamaci vyřídíte v co nejkratší době.

S pozdravem



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

Použité zdroje

**FLEISCHMANNOVÁ A KOL., Emílie. *Písemná elektronická komunikace 2.*
Praha: FORTUNA, 2007. ISBN 80-7168-924-6**

Firemní logo – vlastní tvorba žáků

Pokud není uvedeno jinak, použitý materiál je z vlastních zdrojů autora



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ