



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

CZ.1.07/1.5.00/34.0619

## Zvyšování vzdělanosti pomocí e-prostoru

OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost

**Soukromá střední škola a jazyková škola s právem státní  
jazykové zkoušky Č. Budějovice, s.r.o.,**  
Jeronýmova 28/22, České Budějovice

- Název materiálu: 12. Reklamace a odpověď na reklamaci
- Autor: Ing. Tereza Budilová
- Období vytvoření: Únor 2013
- Ročník: Obchodní akademie 3. a 4. ročník, Ekonomické lyceum 3. ročník, Podnikání 2. ročník, Podnikání dálkové 3. ročník

Kód materiálu: Klíčová aktivita III/2

Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT

- Tematická oblast: Písemná a elektronická komunikace – Písemnosti při porušování obchodních smluv
- Anotace, způsob použití: DUM je určen pro výklad učiva pro předmět Písemná a elektronická komunikace – oblast Písemností při porušování obchodních smluv

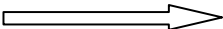
# Reklamace (výtky) a odpověď na reklamaci

## ÚVOD

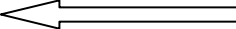
Při plnění obchodních smluv se může občas stát, že nám dodávka přijde poškozená, není úplně v pořádku, zboží nepřišlo v přesně objednaném množství nebo jiné další problémy. Při každém plnění tedy kontrolujeme hmotnost, druh, provedení, přepravní obal aj. Při zjištění závad sepíšeme Protokol o vadách, který přikládáme k reklamaci. Vzhledem ke stále zvyšujícím se podvědomí o právech a povinnostech zákazníků se počet reklamací stále zvyšuje.

U reklamace platí, že čím více se dáme práci s její stylizací a přípravou podkladů, tím větší bude úspora času, protože obchodníci nebudou mít záminku proč vyřešení reklamace neustále posouvat.

U psaní reklamací je důležité být trpělivý, protože ne vždy nám ihned obchodník vyjde vstříc.

dodavatel  odběratel  
dodávka, faktura, dodací listopad

ALE – může být jiný druh zboží, jiné množství, kvalita, něco poškozené, něco chybí nebo je rozbité, špatně vyfakturované

  
reklamace

- posílá se doporučeně

## STYLIZACE

- píšeme slušně a zdvořile, zároveň rázně a rozhodně – nestínit, že nám to způsobilo komplikace, nemá vynít omluvně, protože riskujeme odmítnutí
- nesmíme ale dopis stylizovat rozzuřeně, protože riskujeme vzájemných vztahů
- konkrétně bychom měli uvést, co po dodavateli požadujeme, např. výměna zboží, vrácení peněz – formulujeme zdvořile, ale přesně
- přidáváme zápis o vadách /reklamační list/ - formulář se zjištěnými vadami, fotku nebo vzorek

## OSNOVA A ZPŮSOBY VYJADŘOVÁNÍ

### 1. *odstavec - potvrzení příjmu dodávky, co jsme obdrželi*

- ⊕ S Vašimi dodávkami nebyly nikdy potíže, a tak si neumíme vysvětlit, proč v poslední dodávce podle KS č. ...ze dne...
- ⊕ Dnes jsme obdrželi Vaši dodávku podle KS ... ze dne ...
- ⊕ Po celou dobu naší dlouholeté spolupráce jsme si vážili Vaší pečlivosti při balení zboží.
- ⊕ Opravdu neradi Vám oznamujeme, že při kontrole poslední zásilky materiálu jsme zjistili tyto závady:
- ⊕ Věříme, že jen nedopatřením jste nám zaslali zboží jiné jakostní třídy, než jsme sjednali kupní smlouvou číslo ...
- ⊕ Naše obchodní spojení bylo doposud bez závad, a proto nás nemile překvapila velmi nízká kvalita poslední dodávky.

2. **odstavec - důvod reklamace** - popis vad, které výrobky byly poškozeny a jaké to pro nás má následky
- ⊕ Na výrobcích jste nevyznačili datum minimální trvanlivosti, a proto Vás žádáme o slevu Kč...za ks.
  - ⊕ Protože kvalita zaslaného zboží je nedostačující, uložili jsme je odděleně, aby si je mohli kdykoli prohlédnout.
3. **odstavec - požadavek na vyřízení reklamace** (výměna zboží, oprava, sleva, oprava faktury)
- ⊕ Věříme, že k porušení smlouvy došlo opravdu jen výjimečně a v budoucnu nebudeme muset podobné nedostatky řešit.
  - ⊕ Žádáme Vás o urychlené zaslání chybějícího zboží, abychom ho mohli prodat ještě v plné sezóně.
  - ⊕ Věříme, že příště budete věnovat expedici svých dodávek větší péči, abychom byli s Vámi opět spokojeni.

## ODPOVĚĎ NA REKLAMACI

Odpověď na reklamaci píše dodavatel odběrateli. Je vhodné vždy odpovědět na každou reklamaci, tak aby zákazník neměl důvod vést reklamaci až k soudu, protože právě tato oblast bývá jeden z nejčastějších důvodů soudních sporů. Odpověď také posíláme doporučeně.

V odpovědích je vhodné ukázat, že svůj protějšek bereme vážně a snažíme se vyjádřit politování, že jsme udělali chybu (pokud tedy chyba je skutečně na naší straně). Měli bychom se upřímně omluvit a nesvádět chybu na někoho jiného v podniku nebo mimo podnik, popř. na zákazníka. Dále zmiňujeme, co jsme udělali pro nápravu chyb.

### Existují tedy 2 varianty:

A) **kladná odpověď** – *dodavatel reklamaci uznává, chyba je na naší straně*

#### Osnova dopisu

- 1) omluva
- 2) vysvětlení příčiny nedostatků
- 3) návrh řešení
- 4) fráze – vyslovení důvěry v další spolupráci

#### Fráze

- ⊕ Mrzí nás, že jsme Vám způsobili tolik starostí, a proto souhlasíme se všemi Vašimi požadavky.
- ⊕ Přijměte prosím naši upřímnou omluvu za problémy, které jsme Vám způsobili v souvislosti s dodávkou...
- ⊕ Plně uznáváme Vaši reklamaci a nekvalitní materiály Vám pochopitelně ihned vyměníme za nové.
- ⊕ Velice litujeme, že jste nebyli zcela spokojeni s našimi opravárenskými pracemi ve Vaší provozovně v...
- ⊕ Chceme Vás ujistit, že příště již nebudete mít důvody ke stížnostem na naše dodávky surovin.
- ⊕ Věříme, že Vám už nikdy nezavdáme příčinu, abyste si mohli stěžovat na naše služby.
- ⊕ Ubezpečujeme Vás, že Vaše oprávněné výtky vyřídíme co nejpečlivěji ještě během tohoto týdne.

### **Ukázka uznané reklamace 1**

Omlouváme se, že jsme Vám při poslední dodávce papírových tapet způsobili těžkosti. Nedostatečné zajištění zásilky zavinilo expediční oddělení, ve kterém z důvodu onemocnění byl snížený počet pracovníků, a navíc tam pracovalo několik brigádníků.

Vyhovujeme Vašemu přání a ihned odešleme náhradní zboží. Ujistíme Vás, že neprofesionální vypravení našich zásilek se nebude opakovat.

### **Ukázka uznané reklamace 2**

Vážený pane Kadleci,

děkujeme za Váš dopis. Omluvte, prosím, že jsme Vám místo 24 objednaných konzerv Humří zázrak zaslali Langustí pochoutku.

Zařídili jsme, aby Vám byla odeslána správná objednávka a jako malou náplast pro útěchu Vám posílám láhev vína z mořských řas. Ujistíme Vás, že zlepšíme naši kontrolní činnost, aby se něco takového v budoucnosti neopakovalo.

Prosíme, pošlete nám chybně dodané zboží zpět, samozřejmě na naše náklady. Věříme, že tato chyba nenaruší naši další spolupráci.

S pozdravem

Filip Koudelka

#### **B) *Záporná odpověď* – dodavatel reklamaci neuznává, chyba na naší straně není**

V této odpovědi je cílem vykomunikovat situaci tak, aby byly obě strany spokojené. Stylizace by neměla vyznít triumfálně, abychom nedali najevo, že jsme měli pravdu. V odpovědi bychom měli učinit vše pro vyjasnění záležitosti.

#### **Osnova**

- 1) fráze – reklamace se zamítá
- 2) vysvětlení
- 3) závěr podle konkrétních podmínek reklamace

#### **Fráze**

- ⊕ Vaši výtku bohužel nemůžeme přijmout, protože každé zásilce věnujeme maximální péči.
- ⊕ Není nám to příjemné, ale ani při nejlepší vůli nemůžeme Vaši reklamaci uznat.
- ⊕ Dosud jsme od žádného zákazníka neobdrželi ani jednu stížnost na naše dodávky.
- ⊕ Pokud škodu nepopíšete podrobněji a nepošlete vzorky vadného zboží, nemůžeme Vaši výtku vyřídit.
- ⊕ Vaši výtku bohužel nemůžeme přijmout, protože zabalení každé zásilky věnujeme maximální možnou péči.
- ⊕ Není nám to příjemné, avšak ani při nejlepší vůli nemůžeme Vaši reklamaci uznat za oprávněnou.

### **Ukázka neuznané reklamace 1**

Vážený pane Tyle,

je nám líto, že jste nedostal to, co jste si objednal.

Problém byl v čísle objednávky. Jak si můžete všimnout na kopii Vaší objednávky, uvedli jste číslo .... Výrobek, který jste požadoval, však má číslo ...

Zkontroloval jsem naše objednávkové formuláře a zjistili jsme, že jsou nepřehledné, a že si lze snadno splést řádky. Problém s Vaší objednávkou nás na to upozornil, děkujeme Vám za to. Příště formuláře změníme tak, aby byly přehlednější.

Ještě dnes Vám zasíláme zboží, které jste si chtěl objednat. Prosíme, zašlete nám chybnou dodávku zpět.

### **Ukázka neuznané reklamace 2**

I když plně chápeme Vaše rozhořčení v souvislosti s rozbitými kameninovými rourami v naší poslední zásilce, nemůžeme Vám je vyměnit za nové. Roury byly totiž zajištěny standardním způsobem, proti kterému doposud žádný zákazník neměl připomínky. Také pracovník naší stanice ČD shledal, že je zboží řádně zabezpečeno. K poškození tedy pravděpodobně došlo nepřiměřeným nárazem při posunování vagónů, za což je však odpovědná dopravní organizace, u které uplatněte svou reklamaci.

Pokud nutně potřebujete náhradu za zničené roury, jsme ochotni Vám je na základě nové kupní smlouvy do týdne dodat.

## VZOR REKLAMACE

VÁŠ DOPIS ZN:  
ZE DNE:  
NAŠE ZNAČKA: 89/02-R

VYŘIZUJE: Šťastná  
TEL: 361 253 541  
FAX: 361 778 413  
E-MAIL: stastna@lodnonhouse.cz

Doporučeně

DIDAKTA, spol. s r. o.  
Husova 3  
390 01 TÁBOR

### Reklamační stolu

Vážení dodavatelé,

na základě objednávky č. 104/01 jste měli dodat 50 ks dvoumístných školních stolů s polohovací deskou stolu typ ARCADA a 100 ks čalouněných výškově nastavitelných židlí typ BOSS.

Při převzetí zboží jsme však zjistili, že jste nám dodali zcela jiný typ stolu, který neumožňuje naklonit desku do požadované polohy. Žádáme Vás proto o urychlenou výměnu stolů.

Věříme, že reklamační řízení proběhne hladce vzhledem k tomu, že se blíží datum zahájení našich tříměsíčních intenzivních kurzů.

S pozdravem

Jan Novotný  
jednatel

# VZOR REKLAMAČNÍHO PROTOKOLU

REKLAMAČNÍ LIST číslo:.....

<b>REKLAMUJÍCÍ :</b> Firma/jméno a adresa	<b>Kontaktní osoba:</b>
	Telefon / fax:
	Mobil:
	E-mail:
<b>Zpáteční adresa pro zaslání zboží:</b> <small>(Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)</small>	

<b>REKLAMOVANÉ ZBOŽÍ:</b>
<b>DATUM NÁKUPU:</b> <small>(Datum vystavení faktury)</small>
<b>ČÍSLO FAKTURY:</b>
<b>Výrobní číslo zboží:</b>

<b>Podrobný popis závady</b>
Nutno přiložit kopii nákupního dokladu.

Datum: _____	Podpis reklamujícího: _____
--------------	-----------------------------

## SERVISNÍ ČÁST: (vyplní prodejce)

<b>Jmeno technika:</b>	
<b>Vyjádření technika:</b>	
Datum: _____	Podpis technika: _____

# PRACOVNÍ LIST ŽÁKA

## **1. ÚKOL – Pythagoras 2011**

Jako asistent/ka ředitele Základní školy Břečťanová (e-mail: zsbrectanova@zsbrectanova.cz), tel.: 272 325 468, fax: 272 325 469) sděluje dnes vedoucímu odbytu společnosti s ručením omezeným PROFISOFTWARE (Karnelova 45, Praha 106, 106 00) Ing. Petru Kovářovi, že jste minulý týden odebrali počítačový program pro výuku matematiky Pythagoras 2011. Tento program jste objednali na základě ujištění jejich technika, že bude na vašich počítačích pracovat bezproblémově. Kopii jeho písemného vyjádření k dopisu přikládáte. Při instalaci tohoto produktu se však ukázalo, že není plně kompatibilní s operačním systémem Windows XP a pro výuku se tedy nedá použít. Žádáte proto o vrácení peněz, na které máte dle jejich obchodních podmínek právo. Dopis odeslaný pod značkou 134/12-Tů podepíše Váš nadřízený PhDr. Tomáš Tůma.

## **2. ÚKOL – Vstupenky na divadelní představení**

Jako hospodář/ka vaší školy (potřebné údaje znáte či si je najdete na internetových stránkách) jste objednal/a 50 vstupenek do divadla ABC (potřebné údaje i najdete na internetu, najdete si také jméno pracovnice obchodního oddělení pro vyřizování hromadných objednávek, kterou v dopise oslovíte) ke Dni učitelů pro členy vašeho pedagogického sboru na 28. června 20xx na představení Shirley Valentine od Willy Rusella s herečkou Simonou Stašovou. Vstupenky jste obdrželi v termínu, který jste dne 3. června 20xx v objednávce č. 12/20xx uvedli, ale bylo jich pouze 40. Požadujete zaslání chybějících 10 vstupenek do 20. června 20xx. V případně nutnosti si vstupenky vyzvednete v pokladně divadla osobně do 23. června. Dopis odesíláte 16. června 20xx pod značkou 16/20xx-xx (slabika z vašeho příjmení) a podepíšete ho svým jménem.

## **3. ÚKOL – Vstupenky na divadelní představení – odpověď**

Divadlo ABC se omlouvá za omyl a chybějící vstupenky obratem zasílá v dopise, který je odeslán 19. června 20xx pod značkou 19/20xx-Va. Podepíše ho pracovnice obchodního oddělení, kterou jste oslovili v předchozím dopise. Všechny potřebné údaje hledejte na internetu. Divadlo nabízí celoroční předplatné pro divadelní sezónu na další rok pro zaměstnance školy a současně upozorňuje na další možnosti výhodných nabídek, se kterými se můžete seznámit na internetových stránkách divadla. V závěru dopisu divadlo vyjadřuje naději, že se zaměstnanci školy stanou jejich věrnými diváky.

## **4. ÚKOL – Stavební stroje**

Jako asistent/ka vedoucího technického zabezpečení společnosti s ručením omezeným MoraviaStav (tel.: 542 236 895, fax: 542 236 896, e-mail: vitasek.o@moraviastav.cz) Ing. Ondřeje Vitáška se obracíte dopisem pod značkou 793/20xx-Vi na akciovou společnost Wifa (Hapalova 45, 621 00 Brno 21). Před třemi dny (uved'te konkrétní datum) jste převzali zásilku stavebních strojů dle přiložené objednávky č. 356/20xx odeslané před 25 dny (uved'te konkrétní datum). Ještě před uvedením strojů do provozu jste provedli vizuální kontrolu a zjistili jste, že nůžkový zvedací stůl má poškozené demontovatelné montážní oko pro snadnou manipulaci a instalaci plošiny. O závadě jste sepsali zápis o vadách, který přikládáte. Žádáte o okamžitou výměnu stroje, protože toto prodlení pro vás znamená zpoždění při plnění smluvních povinností. Dopis adresujte Mgr. Arnoldové, obchodní ředitelce.



Zdroj informací:

ANTONOVÁ, B. *Jak psát korespondenci vzory*. 1. vydání. Praha: Computer Press, 2001. 76 stran. ISBN 80-7226-481-8

FLEISCHMANNOVÁ, E., KULDOVÁ, O., JONÁŠ, I. *Pisemná a elektronická komunikace 2*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2005. 152 stran. ISBN 80-7168-924-6

FLEISCHMANNOVÁ, E., KULDOVÁ, O., ŠEDÝ, R. *Obchodní korespondence pro střední školy*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2000. 120 stran. ISBN 80-7168-718-9

MAITLAND, I. *Jak psát obchodní korespondenci – vzory*. 1. Vydání. Praha: Computer Press, 2000. 125 s. ISBN 80-7226-324-2

NEUMAYER, G. *Obchodní korespondence, dopis, e-mail, faxy*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2006. 108 s. ISBN 80-247-1681-7

Stavební stroje: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 86. ročník, 9. číslo, strana 15. ISSN 1214-5653

Vstupenky na divadelní představení: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 86. ročník, speciální číslo S2, strana 3. ISSN 1214-5653

Vstupenky na divadelní představení – odpověď: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 86. ročník, speciální číslo S2, strana 3. ISSN 1214-5653

Pythagoras 2011: *Rozhledy (časopis)*, 2012, 87. ročník, 8. číslo, strana 15. ISSN 1214-5653

Vzor reklamace (online). 2013 (cit. 2013-04-10). Dostupné z WWW:< <http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/ke-stazeni/vzory-a-tiskopisy-zdarma/reklamace-vzor-ke-stazeni-online-zdarma>>

Vzor reklamačního protokolu (online). 2013 (cit. 2013-04-10). Dostupné z WWW:<[tiskni24.cz/reklamace.doc](http://tiskni24.cz/reklamace.doc)>