



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: 14. Upomínka a odpověď na upomínku
- 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

# Upomínka a odpověď na upomínku

## ÚVOD

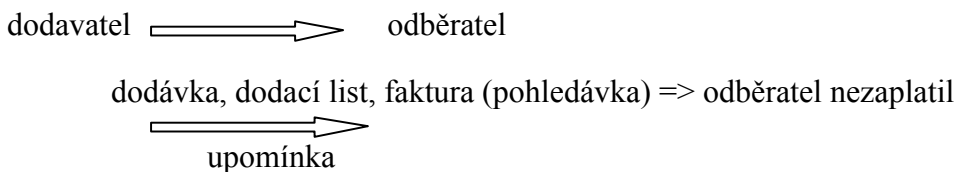
Upomínka je jedním z nejčastěji používaných dopisů v obchodní praxi, ale také dopis, který patří k obzvláště ožehavým korespondenčním úkolům. Pisatel mnohdy přemýšlí, jak dát adresátovi najevo, že není spokojený z včasností jeho plateb, aby se vyhnul výčitkám, útokům nebo ironickým poznámkám.

Upomínka je tedy specifický druh pobídky, která upozorňuje odběratele na nezaplacení faktury. Věřitel připomíná dlužníkovi, že už uplynula lhůta splatnosti, která byla stanovena ve faktuře. Protože nám záleží na tom, aby dopis skutečně adresátovi dorazil, posílá se upomínka doporučeně.

Od ledna 2013 je zaslání předžalobní výzvy na úhradu dlužné částky povinné, a to min. z pohledu budoucích nákladů soudního řízení, které nemusí být věřiteli přiznány, anebo mohou být přiznány omezeně.

Mezi věřiteli je stále rozšířena řada nepodložených mýtů, jako např. že na upomínku dlužné částky musí dlužník reagovat do 14 dní anebo že je povinnost zasílat dvojí až trojí upomínky dlužných částek s určitým časovým odstupem. Obojí se nezakládá na pravdě ani na konkrétních zákonných ustanoveních.

Nejpozději lze nárok na zaplacení uplatnit do 4 roků ode dne splatnosti (obchodní zákoník), dle občanského zákoníku je promlčecí lhůta 3 roky.



## Další možnosti posílání upomínek:

- ⊕ e-mailem,
- ⊕ telefonické upozornění,
- ⊕ fax,
- ⊕ individuální dopis – neúčinnější
- ⊕ formulář.

## NÁLEŽITOSTI UPOMÍNKY

- číslo neuhrazené faktury,
- datum jejího vystavení,
- fakturovaná částka,
- datum splatnosti,
- bankovní spojení věřitele,
- nový termín vyrovnání dluhu.

## ROZDĚLENÍ UPOMÍNEK

### A) První upomínka

- měla by být vždy stručná, slušná
- píše se velmi opatrně, neboť každá firma může někdy mít dočasné finanční potíže nebo její pracovníci opomenou fakturu včas uhradit (dlužník možná převedl peníze na jiný účet)
- pomocí ní žádáme odběratele o uhrazení již splatné faktury
- v tomto případě ještě nehrozíme dodavateli finančními sankcemi či soudním vymáháním
- je stylizována buď jako individuální dopis nebo je pro ni použit formulář, jehož šablonu si každá firma tvoří sama

### Osnova a způsoby vyjadřování u první upomínky

1. **odstavec** - odkaz na odeslanou dodávku zboží a upozornění na prošlou lhůtu splatnosti faktury – uvedeme číslo faktury, dlužnou částku a datum splatnosti
  - ⊕ Upozorníme Vás, že již před týdnem byla splatná naše fa č. ...
  - ⊕ Dosud jste neuhradili fakturu za ...
  - ⊕ Kontrolou účetnictví jsme zjistili, že jste dosud neuhradili fa č. ...
  - ⊕ Již před týdnem byla splatná naše faktura čís. ..., doposud jsme, ale nedostali její úhradu.
2. **odstavec** – stanovení nového data pro zaplacení, zopakování čísla účtu, na které má být uhrazeno, popř. žádost o sdělení údaje o úhradě, pokud již odběratel zaplatil
  - ⊕ Fakturu č. ... uhradte co nejdříve na náš bankovní účet č. ...
  - ⊕ Oznamte nám prosím důvody, které Vám znemožňují uhradit naše pohledávky v době jejich splatnosti.
  - ⊕ Protože svým jednáním přivádíte i nás do platební neschopnosti, očekáváme, že se Vás přístup k úhradám faktur zlepší.
3. **odstavec** – fráze vyjadřující víru v brzké vyřešení situace
  - ⊕ Žádáme Vás o prověření, zda platba nebyla poukázána na jiný účet.
  - ⊕ Sdělte nám prosím datum, kdy byla platba provedena a číslo účtu, na který jste ji převedli, abychom mohli tuto nemilou záležitost uzavřít.
  - ⊕ Pokud jste úhradu již provedli, sdělte nám termín platby a tuto upomínku považujte za bezpředmětnou.
  - ⊕ Věříme, že naši pohledávku uhradíte obratem, nejpozději do ...
  - ⊕ Věříme, že v budoucnu se Vaše obchodní jednání bude opět vyznačovat přesným plněním závazků.

### Ukázka první upomínky

Jako významnému zákazníkovi Vám v příloze zasíláme nabídkový katalog obuvi pro celý příští rok. Věříme, že nízké ceny a široký sortiment Vás opět zařadí mezi naše stálé klienty. Při této příležitosti chceme ještě upozornit, že od Vás doposud nemáme úhradu naší faktury číslo 128/00 za listopadovou zásilku vycházkové obuvi.

### Ukázka formuláře pro první upomínku

Kontrolou účetních zápisů jsme zjistili, že jste dodnes neuhradili naši fakturu číslo .....v částce Kč.....za.....splatnou dne.....

Prosíme, abyste naši pohledávku uhradili nejpozději do.....případně nám v této době sdělili, kdy a jak jste ji zaplatili.

## B) Druhá upomínka

- zasílá se v případě, pokud odběratel neuhradí dlužnou částku ani po první upomínce, a proto je již naléhavější
- tento dopis by se měl posílat 7-14 dní po první upomínce, aby bylo patrné, že situaci sledujete a nehodláte nic ponechat náhodě
- tón dopisu je ostřejší, měl by být ovšem stále zdvořilý, protože, pokud by záležitost byla postoupena soudu, budeme prokazovat, že jsme se chovali spravedlivě a slušně
- je vhodné v upomínce uvést případné navýšení dlužné částky o penále, stanovit přesné termíny placení (např. do 15. srpna zaplaťte)
- ve druhé upomínce není ještě vhodné zmiňovat případné postoupení k soudu, protože se téhle situaci lze ještě vyhnout
- termíny stanovené v dopisu musí být přesně plněny, aby neplatící odběratelé nezneužívali nepořádnosti či nedůslednosti dodavatelů

### Osnova a způsoby vyjadřování v druhé upomínce

1. **odstavec** – odvolání na první upomínku
  - ⊕ Nereagovali jste na naši první upomínku, kterou jsme Vám zaslali dne ...
  - ⊕ Nechali jste bez povšimnutí první upomínku na úhradu fa č. ..., která byla splatná dne ...
2. **odstavec** – stanovení nové lhůty pro zaplacení
3. **odstavec** – upozornění na úrok z prodlení (penále)
  - ⊕ Věříme, že naši pohledávku uhradíte obratem, nejpozději do ...
  - ⊕ Fakturu č. ... uhradte nejpozději do ... na náš bankovní účet č. ...

### Ukázka druhé upomínky

Na základě našeho dopisu z 22. července se na vás opět obracíme v záležitosti neuhrazené částky 15.456,-- Kč, splatné na základě faktury č. 7809, vystavené 8. května. Tato platba byla splatná 8. června.

Rádi bychom Vám připomněli, že naše obchodní podmínky stanovují splatnost 30 dní. Proved'te, prosím, úhradu dlužné částky do sedmi dní od obdržení tohoto dopisu.

Pokud byste měli zájem záležitost prodiskutovat, kontaktujte nás, prosím, na čísle 013 94 56 84. Očekáváme obdržení platby nejpozději do 15. srpna.

S pozdravem

Dobromila Peterková  
vedoucí účetní

## C) Třetí upomínka

- někdy se také označuje jako „pokus o smír“ (tento název se píše i do heslovitého obsahu dopisu)
- zasílá se v případě, pokud dlužník nezaplátil ani po druhé upomínce
- dopis se zasílá doporučeně s dodejkou, protože si chceme být jisti, že dopis příjemce obdrží

### Stylizace

- stylizujeme rázně, naléhavě, rezolutně
- často je stylizace tohoto dopisu přenechána právníkovi

- tam, kde je předpoklad, že dopis bude důkazním prostředkem u soudu, se datum píše slovy: 18. ledna 2013
- stanoví se krátká lhůta pro úhradu dluhu (max. 3 dny)
- uvádí se v ní opět navýšení dlužné částky o penále a následné vymáhání soudní cestou, ale měli bychom mít na paměti, že bychom měli hrozit pouze tím, co jsme schopni splnit

### Osnova a způsoby vyjadřování ve třetí upomínce

1. **odstavec** - odkaz na předešlou dodávku a upomínky a upozornění na splatnost
  - ⊕ Již dvakrát jsme Vás upomínali o zaplacení fa č. ..., ze dne ..., která byla splatná ...
2. **odstavec** – stanovení posledního termínu splatnosti a vyčíslení celkové pohledávky
  - ⊕ Věříme, že naši pohledávku uhradíte obratem, nejpozději do ...
  - ⊕ Fakturu č. ... uhradte nejpozději do ... na náš bankovní účet č. ...
  - ⊕ Celkovou částku faktury zvyšujeme o penále ve výši ... a o upomínací výdaje ve výši ...
3. **odstavec** - upozornění na možnost obchodním soudem + penále + upomínací výdaje
  - ⊕ Pokud ani ve stanoveném termínu fakturu nezaplatíte, budeme dlužnou částku vymáhat soudně.
  - ⊕ Věříme, že naši pohledávku uhradíte ve stanovené lhůtě. Jinak ji budeme nuceni vymáhat soudní cestou.

### Ukázka třetí upomínky

Vážený pane Příbyle,

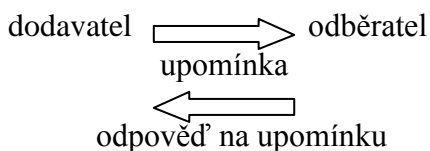
obrátili jsme se na Vás 22. července a 5. srpna a požadovali jsme uhrazení částky ve výši 15.456,-- Kč, splatné na základě faktury 7809, vystavené 8. května. Tato částka je nyní již více než dva měsíce po splatnosti.

Dosud jsme od Vás neobdrželi žádnou odpověď a musíme trvat na tom, aby byla částka uhrazena do 22. srpna.

Pokud nebude platba k tomuto datu provedena, pohledávka bude postoupena našemu inkasnímu oddělení, které podnikne nezbytné právní kroky k zajištění uhrazení pohledávky a spojených nákladů.

### ODPOVĚĎ NA UPOMÍNKU

Pokud odběratel obdrží upomínku, má několik možností, jak reagovat. Záleží na tom, zda fakturu uhradil, tzn., že oznámí dodavateli, že již závazek uhradil, nebo faktura uhrazena nebyla, a odběratel se prostřednictvím dopisu omlouvá za zpoždění platby. Odpověď na upomínku se také posílá doporučeně formou individuálního dopisu.



## **Fráze**

- ⊕ Omluvte prosím nedopatření, ke kterému došlo při úhradě faktury číslo ...
- ⊕ Do platební neschopnosti jsme se dostali vinou našich zákazníků, kteří se opožďují se svými úhradami.
- ⊕ Ještě jednou se omlouváme za způsobené potíže a těšíme se na další spolupráci.
- ⊕ Omluvte prosím nedopatření, ke kterému došlo při poukázání dlužné částky na Váš účet.
- ⊕ Vaši fakturu jsme uhradili již před týdnem na Váš bankovní účet čís. ...
- ⊕ Věříme, že již v nejbližších dnech Vám budeme moci uhradit náš dluh, a těšíme se na další dobrou spolupráci.
- ⊕ Naše zpoždění s úhradou Vaši faktury za dodané kovové součástky omlouváme dočasným nedostatkem peněz na účtu.

## **2 typy odpovědi**

### ***a) faktura byla uhrazena***

#### **Osnova**

- 1) kdy byla faktura uhrazena, částka, na jaký účet
- 2) fráze – oznamte nám prosím, zda již je Vaše pohledávka uhrazena.

#### **Příklad, když byla faktura uhrazena**

K Vašemu dotazu ohledně úhrady faktury číslo 476 na částku Kč 868.000 za dodané svářecí stroje, která byla splatná 15. t. m., sdělujeme, že jsme ji převedli na Váš účet číslo 211-411/0100 u pobočky Komerční banky ve Valašském Meziříčí, a to 14. dubna t. r.

Omluvte nás, proto prosím, pokud došlo k nějaké nepřesnosti v číselném označení účtu. V každém případě nám však brzy oznamte, zda je Vaše pohledávka už uhrazena.

### ***b) faktura nebyla uhrazena***

#### **Osnova**

- 1) omluva
- 2) důvod proč nezaplatil
- 3) nový termín úhrady
- 4) fráze

#### **Příklad, kdy faktura uhrazena nebyla**

Právem si stěžujete na naše několikadenní prodlení s úhradou Vaší pohledávky za 4 svářecí stroje, které jsme v pořádku převzali. Je způsobeno tím, že jsme se dostali do dočasné platební neschopnosti opožďováním úhrad za naše pohledávky.

Můžeme Vás ubezpečit, že se naše finanční situace zlepšuje, takže do týdne zaplatíme Vaši fakturu i s úroky z prodlení. Omlouváme se za způsobené potíže a těšíme se na další spolupráci.

## VZOR UPOMÍNKY

VÁŠ DOPIS ZN.:  
ZE DNE:  
NAŠE ZN.: PA/476/2010

VYŘIZUJE: Doležalová  
TEL.:  
FAX:  
E-MAIL: dolezal@strojirny.cz  
DATUM: 2013-06-03

Doporučeně

Závody elektrotechniky, s. r. o.  
vedoucí finanční účtárny  
Branická 28  
126 85 PRAHA 2

### Upomínka úhrady faktury číslo 476/2010

Vážená paní vedoucí,

koncem minulého měsíce jsme Vám dodali **4 svářecí stroje v celkové ceně 868.000,-- Kč**. Faktura za tyto stroje byla splatná 15. t. m., doposud jsme však nezaregistrovali její úhradu.

Žádáme Vás proto, abyste zjistili, zda jste uvedenou částku nepoukázali omylem jiné firmě nebo nám, ale na nesprávné číslo bankovního účtu. V tomto druhém případě nám prosím sdělte číslo účtu a datum úhrady.

Pokud jste s placením za naše stroje v prodlení, věříme, že dlužnou částku obdržíme obratem.

S pozdravem

Ing. Vladimír Palička  
ekonomický náměstek

# PRACOVNÍ LIST ŽÁKA

## **1. ÚKOL – Webové stránky**

Majitel firmy Karel Novotný – zámečnictví, Jaroslava Ježka 231, 675 51 Jaroměřice nad Rokytnou, si objednal tvorbu webových stránek (www.zamecnictvi-novotny.cz) u společnosti Technologie-cz,s. r. o., tel.: 689 123 321, fax: 689 123 456, e-mail: technologiecz@technologie.cz. Dodavatelská společnost 31. října t. r. vystavila za tvorbu webových stránek daňový doklad číslo 987/2011 na částku 19.458,-- Kč a daňový doklad č. 988/2011 na částku 3.600,-- Kč za roční hostingové služby. Oba doklady byly splatné 14. listopadu t. r. (kopie dokladů přikládá). Karel Novotný datum splatnosti neobdržel, proto vedoucí účtárny dodavatelské společnosti Ing. Daniela Rokosovská písemně vyzývá dlužníka k úhradě obou dokladů, a to do 10 dnů od doručení této písemnosti. Také uvádí, že stránky budou zprovozněny, až budou peníze poukázány na účet společnosti Technologie-cz. Vedoucí účtárny také upozorňuje, že pokud Karel Novotný nepřevede dlužné částky do nově stanoveného termínu, bude nesplacená pohledávka postoupena společnosti s ručením omezeným ESO-INVEST, Horáčkova 569, Třebíč, kterou dodavatel zmocnil k vymáhání výše uvedených pohledávek. Písemnost je odeslána 25. listopadu t. r. pod značkou 621/2013.

## **2. ÚKOL – Úhrada telefonního paušálu a internetového připojení**

Jako asistent/ka firmy UNIVA, s. r. o., Janáčkova 35, 376 89 BRNO (tel.: 123 568 943, fax: 123 568 944, e-mail: kontakt@univa.cz), píšete dnes společnosti HLADÍK, s. r. o., Purkyňova 13, 376 89 BRNO 2. Připomínáte, že v poslední době se neustále potýkáte s opožděnými platbami za telefon a internet z jejich strany. Pravidelné splátky mají chodit na bankovní účet č. 235 880 900/6210 vždy do desátého dne v měsíci, ale v posledních 2 měsících jste od nich na výpisy platbu nezaznamenali. Sdělte adresátovi, že pokud nebude platba provedena do tří týdnů od obdržení písemnosti, bude jejich telefonní přípojka odpojena a bude zablokován přístup k internetovému připojení. Podle smlouvy pak také máte nárok na 0,05 % dlužné částky za každý opožděný den jako penále z prodlení. Dopis pod značkou 239/2013-Kr podepisuje vedoucí správy pohledávek Daniel Nový.

## **3. ÚKOL - Pronájem bowlingového centra**

Jako hospodář/ka vaší školy jste si objednávkou č. 32/2011 pronajali bowlingové centrum poblíž školy (najděte na internetu konkrétní bowlingové centrum). Za pronájem dne 18. ledna 20xx od 15 do 19 hodin jste měli uhradit částku 1.200 Kč na účet č. 21-1796524739/0100 u KB, pobočka v .... (město uveďte podle sídla bowlingového centra). Příslušné centrum posílá upomínku a kopii faktury č. 85/2011 ze dne 18. ledna 20xx jako přílohu vaší škole, protože při kontrole výpisu z účtu účetní centra paní Petra Moučková zjistila, že fakturovaná částka za pronájem centra se na účtu neobjevila. Je přesvědčena, že se tak stalo nedopatřením, protože v minulých letech jste částku za pronájem uhradili vždy včas. Písemnost zn. 20/2011-Le podepisuje Tomáš Lenker, vedoucí bowlingového centra.

## **4. ÚKOL – Pronájem bowlingového centra – odpověď**

Jako hospodář/ka vaší školy odpovídáte na upomínku neuhrazené fakturované částky 1.200 Kč za pronájem bowlingového centra. Při kontrole jste zjistil/a, že částku jste neuhradili. Omlouváte se za opomenutí a obratem fakturovanou částku za pronájem centra zasíláte na účet (viz předchozí úloha). Dopis zn. 26/2011-La podepsala hospodářka (doplňte vlastní jméno) a současně uhradila dlužnou částku.



### 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. *Písemná 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
- NEUGEBAUER, T. *Nová pravidla písemné a elektronické komunikace*. 1. vydání. Praha: Computer Media, s. r. o., 2009. 136 s. ISBN 978-80-7402-011-7
- NEUMAYER, G. *Obchodní korespondence, dopis, e-mail, fax*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2006. 108 s. ISBN 80-247-1681-7
- Pronájem bowlingového centra: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 86. ročník, speciální číslo S2, strana 3. ISSN 1214-5653
- Pronájem bowlingového centra – odpověď: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 86. ročník, speciální číslo S2, strana 3. ISSN 1214-5653
- Webové stránky: *Rozhledy (časopis)*, 2011, 87. ročník, 3. číslo, strana 7. ISSN 1214-5653
- Upomínka (online). 2013 (cit. 2013-05-03). Dostupné z WWW:<<http://www.julda.cz/2009/05/upominka-vzor-formular/>>
- Upomínka (online). 2013 (cit. 2013-05-03). Dostupné z WWW:<<http://www.advokat-zlinsko.cz/upominka-dluzne-castky-vzor-zdarma>>
- Upomínka (online). 2013 (cit. 2013-05-03). Dostupné z WWW:< <http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/ke-stazeni/vzory-a-tiskopisy-zdarma/upominka-urgence-uhrady-faktury-vzor-ke-stazeni-online-zdarma>>
- Vlastní materiály