

9.5 Reklamacce (výřetka)

Dodavatel je povinen dodat zboží přesně podle kupní smlouvy (potvrzené objednávkou). V zájmu zákazníka je, aby dodané zboží zkontroloval okamžitě po převzetí zásilky. Jestliže prodávající nedodržel smlouvu, pokud jde o **jakost, druh, množství**, jestliže je zboží **poškozeno nebo chyběně fakturováno**, napíše odběratel bezodkladně reklamaci. U skrytých vad činí reklamaci lhůta 6 měsíců.

V reklamaci je nutno **presně popsat zjištěné nedostatky** a uvést, co zákazník požaduje: **výměnu, opravu, slevu, náhradu škody, zrušení smlouvy apod.** Pokud je to v den reklamace možné, vyčíselit požadovanou náhradu.

Jako doklad svého tvrzení připojuje pisatel **důkazní prostředky**: zápis o vadách, reklamční list, fotografie poškozené zásilky, vzorky vadiného zboží atd.

Tón dopisu bude věcný, rozhodný, bez výrazů umožňujících pochybování (snad, kdyby). Dopis také nemá vyzníti omluvně (že pisatel lituje, že musí reklamovat). Ale i když je zákazník rozložen, reklamacce má být napsána zdvořile, s připojeným oslovením a pozdravem. (K nezdvořilosti není důvod nikdy.)

Záleží na tom, zda nedostatek byl zjištěn poprvé. Jde-li opravdu o první případ, bude formulace taktiv. V úvodu bude správně zmínit se o dosavadních dobrých zkušenostech, o kladných vlastnostech dodávky apod. Reklamacce bude přijata lépe a bude spíše vyhověno. Teprve když mírnější metody selžou nebo jde-li o opakovaný nedostatek, doporučují se důrazné vyjadřování.

Reklamacce se zasílají doporučeně.

Osnova: 1. Potvrzení příjmu zásilky

2. Důvod reklamacce (detailní popis vad)
3. Požadavek (výměna, oprava, sleva, náhrada škody, přezkoumání faktury, zrušení smlouvy)

Způsob stylizace

- K bodu 1 – Dnes došla přesně ve stanoveném termínu Vaše zásilka. Po přezkoumání jejího obsahu jsme však zjistili...
- Až dosud jsme byli spokojeni s Vašimi dodávkami. Poslední zásilka však obsahovala výrobky, které v tomto stavu nemůžeme použít.
- K bodu 2 – Zboží nebylo dostatečně zabaleno a vlhkem se poškodilo.
- Prádlo jsme obtížili v jiných velikostech, než jsme objednali.
 - Objednali jsme prvotřídní ovoce, ale část jablek byla nahnilá.
- K bodu 3 – Žádáme o výměnu celé zásilky.
- Zboží nemůžeme použít, a žádáme proto o náhradu škody.
 - Jsme ochotni si ovoce ponechat, ale žádáme výraznou slevu.

Reklamacce poškozených dveří

Vážení pánové,

uplatňujeme u Vás reklamaci na 29 kusů dveří, které byly přepravovány dne 31. 8. 199. ve vagone č. 1576525 podle dodacho listu č. 027 556. U těchto dveří jsou naražené hrany a závěsy, je z nich odřen lak a navíc mají promáčknuté plochy. Jedná se o dodávku pro stavbu Lukana Olo-mouc, a to:

- 4 ks dveří plyných 80/197
- 7 ks dveří 1/3 80/197
- 5 ks dveří plyných 60/197
- 6 ks dveří 2/3 80/197
- 22 ks dveří celkem

Žádáme Vás, abyste vyslali zphomocněného pracovníka k prověření vad. Na jejich odstranění trváme podle zákona 37/1971 Sb. Vzhledem k vadnému plnění zakázky si vyhrazujeme právo účtovat penále z ceny dodaných výrobků.

Očekáváme od Vás obratem písemně vyjádření.

S pozdravem

(podpis)

Komerční zápis č. 406

Nákladní list č. 027 556