

výběru a z toho vyplývající pracnosti a přesnosti. Jsou to přejímka namátková, procentní a statistická.

Jakostní přejímka namátková je nejčastější způsob kontroly dodávky a spočívá v tom, že z různých míst dodávky vybereme dvě až tři přepravní balení, která přezkontrolujeme a otevřeme. Z každého přepravního balení odebereme jedno až dvě spotřebitelská balení a rovněž přezkontrolujeme.

Jakostní přejímka procentní je takový typ přejímky, kdy se **dohodou stanovit konkrétní procentní podíl kontroly výrobků dodávky** a výsledek se vztáhne na celou dodávku.

Jakostní statistická přejímka zboží se provádí při dodávkách velkého množství zboží, kde by prověřování každého jednotlivého výrobku bylo neúměrně nákladné. Proto přejímající organizace (velkoobchodní, obchodní domy, supermarket a hypermarkety) prověřují jakost zboží tzv. statistickou přejímkou.

☞ Na základě poznatků ze zhořiznalství uveďte příklady všech způsobů posouzení kvality vybraného zboží.

3. **Sortimentní kontrolu**, při níž se porovnává

- a) **rozsah vyřízení objednávek**,
- b) **soubornost a kompletnost dodávky**. Výrobek je nekompletní, jestliže chybí některá samostatně použitelná část, která měla být s výrobkem dodána. Za nekompletní výrobky se považují také ty, které **nemají příslušenství** – dokumentaci, atest, tj. označení vlastností, kvality výrobku, návod k použití, záruční list, náhradní díly – součástky, technický popis, označení výrobku výrobcem, označení velikosti apod.

4. **Cenovou a početní kontrolu**, při níž vedoucí prodejny **porovná účtované ceny** s cenami uvedenými v ceníku dodávající firmy. Stejně tak provede početní kontrolu podle jednotlivých účtovaných položek i celkového obnosu faktury.

☞ Zopakujte si, jaké zařízení a prostředky se používají v prodejně při odběru a přejímce různých druhů zboží.

8.2.3 REKLAMACE VŮČI DODAVATELI

Podstatou přejímky zboží je odhalení případných jakostních i množstvíních závad v dodávce.

Dodavatel je **povinen dodat zboží** v množství, jakosti a provedení, jež **určuje smlouva**, a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě nebo takovým způsobem, který je obvyklý k uchování a ochraně zboží.

Je-li zboží dodáno **podle vzorku** nebo předlohy, je prodávající povinen dodat zboží **s vlastnostmi předloženého zboží**. Poruší-li dodavatel tyto povinnosti, má zboží **vady**.

Jakmile se při přejímce **zjistí** množství, kvalitativní nebo cenové a početní **nesrovnalosti**, uplatní vedoucí prodejny **právo reklamace**. Reklamace je písemné sdělení odběratele dodavateli, že **dodávka zboží je vadná** – s uvedením specifikace zjištěných vad.

Lhůta pro uplatnění práva reklamace z přejímky zboží **je určena ve smlouvě** mezi kupujícím a prodávajícím. Pokud není stanovena, a vady mohly být zjištěny později, je možné uplatňovat nároky z vad **nejpozději do dvou let** od doby dodání zboží. U vad, na něž se vztahuje záruka za jakost, platí místo této lhůty **záruční doba**.

Záruka za jakost zboží po určitou dobu znamená, že zboží si v této záruční době zachová smluvené vlastnosti.

O zjištěných vadách zboží je vedoucí prodejny **povinen podat zprávu** dodavateli bez zbytečného odkladu.

Na veškeré vady zjištěné při odběru i při přejímce vystavuje prodejna **doklad (reklamační list)** a vedoucí prodejny předloží věrohodný důkazní prostředek, který si zajistí tím, že

1. jakmile zjistí chybu v dodávce, **přizve dodavatele** nebo jeho zástupce,
2. při zjištění závažných chyb **přeruší přejímku dodávky** a přizve dodavatele nebo jeho zástupce k dokončení přejímky,
3. **sepiše zápis**, který podepíše – a to opět pokud je to možné za přítomnosti dodavatele,
4. **odebere vzorky** chybného nebo jinak narušeného zboží,
5. **vadné výrobky** nebo část dodávky až do vyřízení reklamace **uloží odděleně**.

Způsoby vyřízení reklamací

Prodejna může požadovat

- odstranění vad opravou zboží, jestliže vady jsou opravitelné;
- odstranění vad dodáváním náhradního zboží za zboží vadné;
- dodání chybějícího zboží;
- přiměřenou slevu z kupní ceny (nejsou-li vady odstraněny v přiměřené lhůtě), nebo
- vrácení peněz, a tím odstoupení od sjednané smlouvy.

Kupující však **nemůže odstoupit od smlouvy**, jestliže vady včas **neoznámil** prodávajícímu.

Ve smlouvě může být sjednána i tzv. **smluvní pokuta**, kterou kupující uplatňuje v případě nedodržení smluvních podmínek.

☞ Do tabulky zaznamenejte správnou odpověď týkající se odběru a přejímky zboží.

Ukazatel	Odběr	Přejímka
Je či není přítomen zástupce dodavatele?		
Co se kontroluje?		
Podle jakých původních dokladů se provádí srovnání sledovaných údajů?		
Kdy se zboží prohlídí namátkově nebo statistickým výběrem?		
Kdy se sleduje kompletnost dodávky?		

PLATEBNÍ STYK V OBCHODNÍ ČINNOSTI

Platebním stykem v obchodní činnosti rozumíme vztah mezi plátcem a příjemcem, dlužníkem a věřitelem navázaným prostřednictvím obchodní banky.

Rozeznáváme dva druhy platebního styku:

- bezhotovostní,
- hotovostní.

Bezhotovostní platební styk se vyznačuje tím, že mezi peněžními účty **neobíhají peníze** v hotovosti, ale mění se pouze stavy stran účtů, které banky pro své klienty vedou. Stav se mění zásadně na příkazy svých klientů.

Bezhotovostní platební styk předpokládá **otevření běžného účtu** a složení minimální požadované částky. Současně se předkládá podpisový vzor osob zmocněných k peněžním transakcím, které se uskutečňují převodem na účtech.

Bezhotovostní platební styk je **stále více rozšiřující** se forma způsobu placení, avšak z hlediska obchodních bank je třeba věnovat zvýšenou pozornost úplnosti a pravdivosti převzatých dokladů (příkazů). Příkazy jsou jednorázové, hromadné, pravidelně se opakující.

Hotovostní platební styk představuje vydávání peněz při koupi zboží nebo poskytnuté službě. Hotovostní platební styk **není žádoucím** jevem mezi obchodujícími podniky. Pro toto tvrzení můžeme uvést tyto důvody:

- značné riziko s převozem peněz,
- možnost inkasa padělaných a pozmeněných peněz,
- možnost inkasa neúplné částky za dohodnutý prodej nebo službu.

Rozhodující částí platebního styku je **platba**. Vyznačuje se tím, že při ní dochází ke změně vlastnictví zboží za peníze, nebo poskytnutí služby za peníze. Při ní prodávající **sjednává podmínky**, za kterých dojde k převzetí zboží a úhradě platby. Pokud zboží nebylo okamžitě propláceno, pak prodávající (dodavatel) prodává na úvěr, který je označován za obchodní neboli zbožový.

Shrnutí

Účelný nákup je podmínkou úspěšného prodeje. Aby prodejna mohla po všech stránkách plynule uspokojovat požadavky spotřebitelů na zboží v množství, v jakosti i v čase, musí **udržovat nutné zásoby zboží v požadované struktuře**.

Příprava na nákup zboží, jako **dílčí operace nákupu zboží**, je součástí obchodního styku mezi prodejnou a jejími dodavateli zboží. Jde o důležitou činnost prodejny, protože příprava na nákup je podkladem pro zajištění takového množství zboží, které musí odpovídat svou strukturou i kvalitou poptávce v daném místě a v čase.

Proces nákupu zboží začíná sledováním spotřebitelské poptávky v určitém období, pokračuje výběrem zboží, které by této poptávce odpovídalo, a končí objednávkou zboží. **Cílem** sledování spotřebitelské poptávky je **zjistit současný stav i očekávaný vývoj poptávek** v určitém sortimentu zboží.

Mimořádně důležitou podmínkou správně prováděného výzkumu spotřebitelské poptávky je požadavek, aby výzkum byl prováděn **současně a stále na všech úsecích provozní činnosti**.

Nákupem zboží se zajišťuje zboží, které je určeno k dalšímu prodeji nebo zpracování. Nakoupeným množstvím zboží by měla prodávající **uspokojit spotřebitelskou poptávku** v daném místě a v čase. Dodavatelem může být výrobní nebo obchodní firma (velkoobchod). Obchodní styk je souhrnnou činností probíhající podle určitých pravidel. Má charakter **kupní smlouvy a to ve formě kontraktu (smlouvě o dodávce zboží) nebo objednávky**.

Kupující nabývá vlastnické právo jakmile je mu zboží předáno. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího. **Reklamační nároky** se řídí podle toho, zda dodáním zboží s vadami byla smlouva porušena podstatným nebo nepodstatným způsobem.

Z obchodního hlediska pod pojmem příjem zboží rozumíme, kromě vedlejších pomocných činností, tyto dvě hlavní operace:

- **odběr zboží** od dodavatele,
- kontrolu množství a jakosti odebraného zboží čili **přijímku zboží**.

Podstatou **příjmu zboží** je zachytit stav zásilky po příchodu do

prodejny. Podstatou **přijímky zboží** je odhalení případných **jakostních i množstevních závad** v dodávce.

Jakmile se při **přijímce zjistí** množstevní, kvalitativní nebo cenové a početní **nesrovnalosti**, uplatní vedoucí prodejny **právo reklamace**. Reklamace je písemné sdělení odběratele dodavateli, že **dodávka zboží je vadná** – s uvedením specifikace zjištěných vad.

Otázky a úkoly

1. *Jaká pravidla je nutno respektovat při správně prováděném nákupu zboží?*
2. *Co je cílem přípravy k nákupu zboží?*
3. *Co je cílem sledování spotřebitelské poptávky?*
4. *Jaké souvislosti nalézáme mezi sledováním spotřebitelské poptávky a nákupem zboží?*
5. *Jaké náležitosti má písemná objednávka?*
6. *Jaké náležitosti má kupní smlouva?*
7. *Čeho se týkají podmínky dodávky?*
8. *Jaké podmínky je třeba vytvořit pro optimální příjem zboží?*
9. *V čem vidíte rozdíl mezi odběrem a přejímku zboží?*
10. *Popište základní druhy přejímek.*
11. *Pohovořte o způsobech placení dodávek.*
12. *Jak postupujeme při reklamaci dodávky?*

8.3

Skladování zboží

Zboží se skladuje tak, aby bylo **zachováno** jeho **původní užité vlastnosti**, zejména jeho vzhled, barva, vůně, chuť atd. Podmínky **při skladování zboží** (teplota, vlhkost vzduchu, intenzita osvětlení atd.) musí odpovídat určitému druhu zboží.

8.3.1

USKLADNĚNÍ ZBOŽÍ

Uskladněním zboží rozumíme jeho **uložení ve skladovacích prostorách prodejny**, jeho **označení, účelné rozmístění a obměnu**, jakož i **odbornou péči o ně**.