

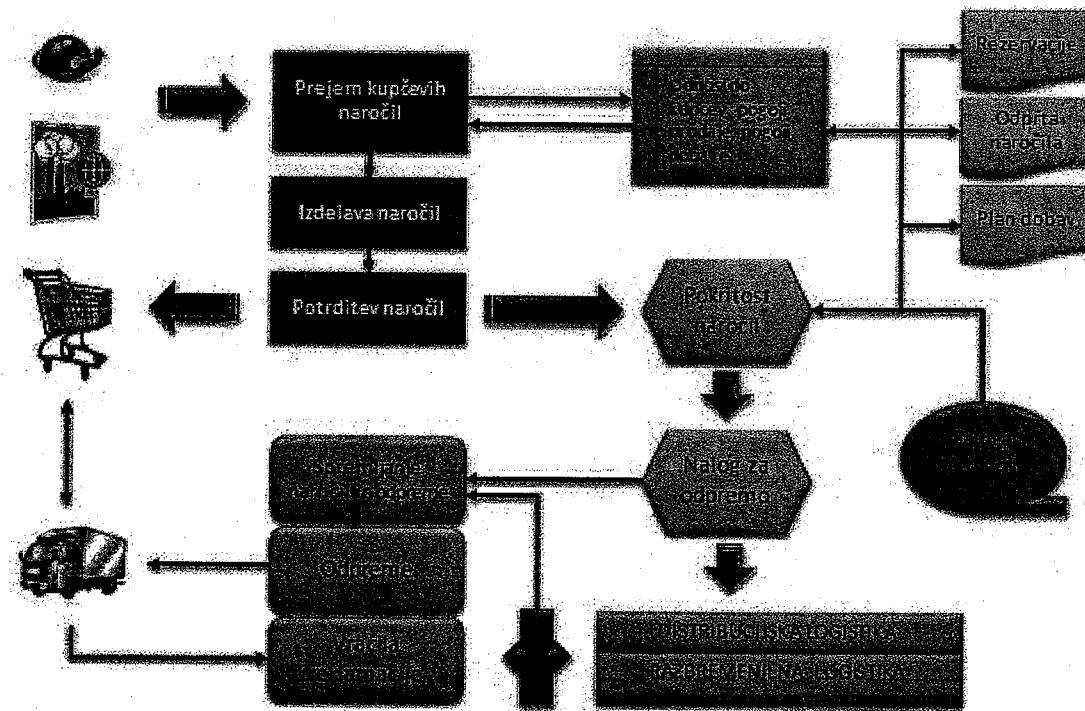
Ljudska univerza Radovljica
Kranjska cesta 4, Radovljica

**Gradivo za interno uporabo
POKLICNO TEHNIŠKO IZOBRAŽEVANJE
EKONOMSKI TEHNIK PTI**

INTERNO GRADIVO

M5 KOMERCIJALNO POSLOVANJE

Sklop 1: NABAVA IN PRODAJA



Avtor: Nataša Pfajfar

Vsebina

1. VRSTE TRGOVINSKIH PODJETIJ.....	3
1.1. FUNKCIJE TRGOVSKIH PODJETIJ	4
1.2. TRGOVINSKA ZAKONODAJA IN INŠPEKCIJSKI ORGANI	5
1.2.1. EVROPSKA DIREKTIVA O NEPOŠTENIH POSLOVNIH PRAKSAH	5
1.2.2. ZAKON O TRGOVINI.....	5
1.2.3. ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV	6
1.2.4. ZAKON O DAVKU NA DODANO VREDNOST	6
1.2.5. INŠPEKCIJSKI ORGANI	7
2. ZNAČILNOSTI POSLOV MEDNARODNE TRGOVINE	10
2.2. UVOZ, IZVOZ IN INTRAKOMUNITARNI PROMET	11
3. KOMERCIJALNA FUNKCIJA V TRGOVSKEM PODJETJU	12
3.1. POVPRAŠEVANJE	13
3.2. SPLOŠNO POVPRAŠEVANJE	16
3.3. DOLOČENO POVPRAŠEVANJE	17
3.4. PONUDBA	20
3.5. SPLOŠNA PONUDBA	22
4. NAROČILO	24
4.1. POTRDITEV NAROČILA	29
5. NALOG ZA ODPREMO BLAGA	33
5.1. DOBAVNICA	34
5.2. NABAVNA EVIDENCA.....	38
6. PREVZEM BLAGA	39
6.1. NALOGE IN POMEN SKLADIŠČA	39
6.2. POJEM IN VRSTE PREVZEMA	40
6.3. PREVZEMNICA	41
6.4. KOMISIJSKI ZAPISNIK IN REKLAMACIJA OB PREVZEMU BLAGA V SKLADIŠČE	43
6.5. SKLADIŠČNA EVIDENCA	49
7. PRODAJA	52
7.1. POMEN IN NALOGE PRODAJE	52
7.2. RAČUN DOBAVITELJA	52
7.3. DRUGE SPREMNE LISTINE	54
7.4. GARANCIJSKI LIST S TEHNIČNIM NAVODILOM IN Z NAVODILOM ZA VZDRŽEVANJE	54
7.4.1. PISNA DEKLARACIJA ZA UVODOŽENO BLAGO	57
7.5. PRODAJNA EVIDENCA	57
8. REKLAMACIJSKI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV	58
8.1. POMEN UČINKOVITEGA REŠEVANJA REKLAMACIJ OZ. PRITOŽB KUPCA	
8.1.1. STALIŠČE PRODAJALCA DO REKLAMACIJE OZ. PRITOŽBE	58
9. ZAKLJUČEK: SLOVENSKO-ANGLEŠKI SLOVARČEK	63
VIRI	64

1. VRSTE TRGOVINSKIH PODJETIJ

Trgovska podjetja delimo po različnih kriterijih, in sicer glede na prevladujoči trg in glede na kupce.

Glede na prevladujoči trg:

- NOTRANJETRGOVINSKA
- ZUNANJETRGOVINSKA.

Glede na kupce:

- TRGOVINA NA DROBNO (detajlistična trgovina, maloprodaja): kupec je končni porabnik, in sicer posameznik ali gospodinjstvo
- TRGOVINA NA DEBELO (grosistična trgovina, veleprodajakupci niso končni porabniki, ampak trgovina na drobno, veliki porabniki (šole, bolnišnice, banke, zavarovalnice, dijaški domovi ...), obrtniki in drugi predelovalci).
- **mešana trgovska podjetja**: opravljajo hkrati grosistično in detajlistično dejavnost na domačem in tujih trgih (na trgih EU in/ali trgih »tretjih držav«)

Pomni: Danes količina blaga NI več kriterij za razmejitve trgovine na debelo in trgovinena drobno. Nekateri trgovci na drobno, npr. hipermarketi (megamarketi), lahko namreč nabavljajo in prodajajo večje količine blaga kot pa trgovina na debelo.

VAJA – DOLOČI:

Vrsta trgovskega podjetja glede na Kupce

1. Na veletržnici v sosednji državi nabavljajo sadje in zelenjavno mnogi trgovci na drobno iz Slovenije.
2. V spletni knjigarni sem naročila Slovenski pravopis.
3. Božično-novoletni sejem na glavnem trgu vsako leto privabi množico obiskovalcev.
4. Dijaški dom je nabavil nov pomivalni stroj.
5. Splošna bolnišnica je kupila nov RTG-aparat za rentgensko slikanje poškodovancev.
6. V megamarketu v nakupovalnem centru v Novi Gorici sem kupila 1 zabol sadnih sokov, 5 kg moke, 1 kg soli, 2 kg mesa, 2 kg limon in 5 kg pralnega praška.

7. Po katalogu znane trgovske hiše sem naročila štiri pare moških nogavic, otroško trenirko in bluzo.
 8. Podjetje za dostavo pošiljk je nabavilo kolo za pismonošo.
 9. Mnoge gospodinje zelo rade nakupujejo sadje in zelenjavno na tržnici v centru mesta.
10. Osnovna šola je kupila nov fotokopirni stroj.
11. Potupoča prodajalna vsak dan dostavlja svež kruh, pecivo in druge osnovne živiljenjske potrebščine prebivalcem oddaljenih krajev Goriške in Posočja.
12. Na tržnici v centru mesta sem kupila okusne češnje.

1.1. FUNKCIJE TRGOVSKIH PODJETIJ

Trgovska podjetja so podjetja, ki kupujejo blago in ga prodajajo naprej, ne da bi ga karkoli predelala.

- 1 Prostorska funkcija – približa blago kupcu
- 2 Časovna funkcija :
 - med proiz. in potr. je časovni razkorak :
 - proizvodnja je enkratna v velikih količinah, potrošnja čez vse leto primer: sadje – kompoti
 - proizvodnja je čez vse leto, poraba sezonska (smuči)
 - proizvodnja in potrošnja sta dokaj usklajeni – manjši zamik usklajujemo z zalogami
- 3 Količinska funkcija – trgovina kupuje v velikih količinah in prodaja naprej v manjših
- 4 Kakovostna funkcija – trgovina povečuje kakovost izdelkov tako, da jih več skupaj združi. Primer: srajca + kravata
- 5 Svetovalna in informacijska – trgovec svetuje kupcu
- 6 Kreditna – nakup na obroke

1.2. TRGOVINSKA ZAKONODAJA IN INŠPEKCIJSKI ORGANI

Vsak trgovec mora spoštovati veljavno trgovinsko zakonodajo, saj le-ta predstavlja pravno osnovo za opravljanje trgovinske dejavnosti na domačem trgu.

Evropska direktiva o nepoštenih poslovnih praksah pojasnjuje, katere poslovne praksese dovoljene, katere pa niso, ne glede na to ali potrošnik kupuje v trgovini, ki se nahaja za vogalom, ali prek spletne strani iz tujine. To pomeni, da morajo podjetja vsempotrošnikom v EU oglaševati in prodajati pod enakimi pogoji kot domačim potrošnikom.

Temelj slovenske trgovinske zakonodaje predstavljajo **Zakon o trgovini**, **Zakon o varstvu potrošnikov** in **Zakon o davku na dodano vrednost**.

1.2.1. EVROPSKA DIREKTIVA O NEPOŠTENIH POSLOVNHIH PRAKSAH

Evropska direktiva o nepoštenih poslovnih praksah pojasnjuje pravice potrošnikov pri trgovanju, povečuje njihovo zaupanje in poenostavlja čezmejno trgovanje.

1.2.2. ZAKON O TRGOVINI

Trgovina je opravljanje trgovinske dejavnosti, ki zajema nakup blaga z namenom nadaljne porabe.

Trgovec je s. p. ali pravna oseba (d. d., d. o. o., ...), ki je registrirana za trgovinsko dejavnost.

Pogoji za opravljanje trgovinske dejavnosti

Za opravljanje trgovinske dejavnosti mora trgovec izpolnjevati **minimalne tehnične in druge pogoje**. Le-ti se nanašajo na:

- prostor, opremo in naprave v prodajalni
- zunanjost prodajalne
- način, opremo in naprave za prodajo blaga zunaj prodajaln
- način, opremo in naprave na posebej urejenem prostoru v trgovini na debelo
- minimalno stopnjo izobrazbe za tipična delovna mesta oz. dela v trgovini.

Obratovalni čas

Prodajalna mora obratovati skladno z objavljenim urnikom obratovalnega časa prodajalne.

Pisno soglasje za prodajo zunaj prodajaln (premične stojnice, prodajni avtomati,

potajoča prodajalna, prodaja na prireditvah – sejmi, shodi) - trgovec mora pridobiti pisno soglasje za lastnika oz. upravljavca prostora (običajno lokalne skupnosti – občine).

Podatki o trgovskem blagu

Trgovec mora evidentirati (zabeležiti) poslovne dogodke v zvezi s stanjem blaga. Pristojnim inšpekcijskim organom mora zagotoviti naslednje podatke o stanju blaga:

- številko in datum prevzemnega dokumenta
- ime dobavitelja
- številko in datum dobaviteljevega dokumenta
- mersko enoto in količino blaga
- prodajno ceno blaga
- podatke o spremembi cene blaga

1.2.3. ZAKON O VARSTVU POTROŠNIKOV

Hrbtenico slovenske zakonodaje, ki varuje potrošnika na slovenskem trgu, predstavlja Zakon o varstvu potrošnikov.

Zakon o varstvu potrošnikov ureja naslednja področja:

- splošna določila (osnovni pojmi, poslovanje in označevanje izdelkov v slovenskem jeziku, postopek z neplačniki pri javnih storitvah in dobrinah, odgovornost za izdelek)
- oglaševanje blaga in storitev
- garancija za brezhibno delovanje stvari (min. garancijski rok je 1 leto od izročitve izdelka končnemu potrošniku)
- prodaja blaga in storitev (pogodbni pogoji, cena, posebna pravila o lastnostih blaga, pravila o lastnostih blaga, stvarna napaka)
- posebne vrste prodaje blaga (dostava na dom, pogodbe, sklenjene na daljavo, pogodbe, sklenjene izven poslovnih prostorov, prodaja na obroke)
- nosilci varstva potrošnikov.

1.2.4. ZAKON O DAVKU NA DODANO VREDNOST

Prihodki od DDV pripadajo proračunu Republike Slovenije. Načeloma DDV obračunava in plačuje vsaka oseba, ki kjerkoli neodvisno opravlja katerokoli ekonomsko dejavnost (proizvodno, predelovalno, kmetijsko, trgovsko ali storitveno). Obračun in plačilo DDV nadzira fURS (Finančna uprava RS).

Stopnje DDV

- DDV se obračunava in plačuje po splošni stopnji 22 % od davčne osnove in je enaka za dobavo blaga in storitev.
- Za pridobitev blaga (nakup blaga znotraj EU) se uporablja enaka stopnja, ki se uporablja za dobavo enakega blaga na ozemlju RS.

- Za določeno blago in storitve se DDV obračunava in plačuje po nižji stopnji 9,5 % od davčne osnove: hrana, dobava vode, zdravila, prevoz oseb, knjige ...
- Zakon določa oprostitve DDV (davčna stopnja 0 %) pri izvozu in odpremi blaga (prodaji blaga v države članice EU) in tudi za določene dejavnosti, ki so v javnem interesu (npr. zdravstvene dejavnosti) in za določene storitve (npr. bančne storitve).
- Identifikacijska številka za DDV je davčna številka s predpono SI (npr. SI 12345678)

Obvezni podatki na računu so:

1. datum izdaje računa
2. zaporedna številka, ki omogoča identifikacijo računa
3. identifikacijska številka za DDV prodajalca
4. identifikacijska številka za DDV kupca oziroma naročnika
5. ime in naslov davčnega zavezanca in njegovega kupca ali naročnika
6. količina in vrsta dobavljenega blaga oziroma obseg in vrsta opravljenih storitev
7. datum, ko je bila opravljena dobava blaga, ali datum, ko je bila storitev opravljena oziroma končana, ali datum, ko je bilo opravljeno predplačilo
8. davčna osnova, od katere se obračuna DDV po posamezni stopnji oziroma na katero se nanaša oprostitev, cena na enoto brez DDV ter kakršnakoli znižanja cen in popusti, ki niso vključeni v ceno na enoto
9. stopnja DDV
10. znesek DDV
- 11.v primeru oprostitve DDV veljavno določbo, ki kaže na to, da je dobava blaga ali storitev oproščena DDV

VAJA

Izračunajte prodajno ceno in prodajno ceno z DDV (maloprodajno ceno) za ženske usnjene škornje, model Jana, št. 37., če je nabavna cena 50 evrov.

1.2.5. INŠPEKCIJSKI ORGANI

Izvajanje trgovinske in druge zakonodaje nadzirajo pristojni inšpekcijski organi. Najpomembnejše so tržna, sanitarna, delovna in finančna inšpekcija.

Naloge posameznih inšpekcijskih organov

Tržna inšpekcija nadzira vsa podjetja, ki se ukvarjajo s trgovino. Zato ima pravico, da pregleda vse poslovne knjige, dokumente (dobavnice, račune ...), blago ter prodajne in skladiščne prostore. Po potrebi zasliši odgovorno osebo in o svojih ugotovitvah sestavi zapisnik. Njeni ukrepi so različni: od denarne kazni do prijave tožilstvu.

1. Sanitarna inšpekcija nadzira sanitarne, higienske in zdravstvene razmere v prodajalnah, skladiščih in drugih poslovnih prostorih trgovca. Trgovanje z

mesom in mesnimi izdelki, s siri in z drugimi izdelki živalskega izvora pa nadzira **veterinarska inšpekcija**.

- 2. Delovna inšpekcija** nadzira izpolnjevanje pravic delavcev iz delovnega razmerja in ukrepa pri preprečevanju nesreč pri delu, poklicnih bolezni ali celo smrtnih primerih na delovnem mestu.
- 3. Finančna inšpekcija** nadzira zlasti pravilnost obračuna in plačila obveznosti trgovca do države (prispevki iz plač, davki). Poleg zunanje je koristna tudi **lastna kontrola**, ki ugotavlja morebitna nepravilnosti pri nabavi, skladiščenju in prodaji blaga – objektivne (kalo, kvar, lom) in subjektivne primanjkljaje (malomarno ravnanje, krajo blaga).

VAJA: Označite, katera inšpekcija ukrepa pri naslednjih kršitvah

- A. Trgovec prodaja blago znapako, vendarpotrošnikov ni obvestil na predpisani način.
- B. Trgovec zaposluje na črno.
- C. Hladilna vetrina ne dosega predpisane temperature.
- D. Trgovec ni obračunal in plačal davka na dobiček.
- E. Trgovec prodaja mlečne izdelke

Vaja 1: Odgovorite na vprašanja

1. Komu pripadajo prihodki od DDV? _____
2. Kaj je identifikacijska številka za DDV?

3. Koliko trenutno znašajo stopnje DDV v Sloveniji? _____
4. Kaj je predmet obdavčitve?

4. Kdo je davčni zavezanc za DDV?

5. Kateri državni organ nadzoruje pravilno in pravočasno obračunavanje ter plačevanje DDV v državni proračun? _____
6. Ali sta izvoz in odprema blaga (prodaja v članice EU) obremenjena z DDV? _____
7. Račun, ki ste ga prejeli v prodajalni, primerjajte z obveznimi podatki na računu, kot jih zahteva Zakon o DDV. Kaj ste ugotovili?

Vaja 2: Dopolnite manjkoče elemente trgovinske kalkulacije. Povezava z modulom Ekonomika poslovanja, vsebinski sklop Temeljne računovodske informacije – trgovinska kalkulacija.

1. Kupna vrednost z DDV
2. - vstopni DDV (preračunana davčna stopnja)
3. = (1 – 2)
4. + stroški nabave z DDV
5. - vstopni DDV stroškov nabave (preračunana davčna stopnja)
6. = stroški nabave brez DDV (4 – 5)
7. (3 + 6)
8. + razlika v ceni (marža)
9. = (7 + 8)
10. + izstopni DDV
11. = **Prodajna vrednost z DDV (MPV)** (9 + 10)

2. ZNAČILNOSTI POSLOV MEDNARODNE TRGOVINE

Za vse posle mednarodne trgovine je značilno, da so to posli med strankami, ki prihajajo iz različnih držav, zato so ti posli zahtevnejši od nabav oz. prodaj na domačem trgu.

Za sklepanje in izvajanje teh poslov je poleg znanja tujega jezika potrebno tudi poznavanje značilnosti posameznega tujega trga kot nabavnega oz. prodajnega trga, predpisov s področja deviznega in carinskega poslovanja, znanje špedicije, mednarodnega transporta in zavarovanja ter poslovnih običajev in kulture.

Vaja 1: Primerjajte trgovino na mednarodnem trgu s trgovino na domačem trgu po danih kriterijih. Pravilne odgovore zapisite v tabelo.

Kriterij	Trgovina na mednarodnem trgu	Trgovina na domačem trgu
a. tveganost posla		
b. zahtevnost posla		
c. znanje tujih jezikov		
d. poznavanje trgovinske zakonodaje		
e. poznavanje poslovnih običajev in kulture poslovnega partnerja		
f. poznavanje značilnosti prodajnega oz. nabavnega trga		
g. stroški transporta in zavarovanja		
h. bančni stroški plačilnega prometa		
i. reševanje reklamacije		
j. stik med dobaviteljem in kupcem		

Vaja 2: Domisljavec izjavlja: »Kaj nam bo mednarodna trgovina, saj je sploh ne potrebujem?« Ali se strinjate s to trditvijo? Utemeljite odgovor.

2.2. UVOZ, IZVOZ IN INTRAKOMUNITARNI PROMET

Z vstopom Slovenije v EU (1. 5. 2004) razlikujemo naslednje vrste prometa blaga:

- **uvoz iz tretjih držav** (tretje države so države, ki niso članice EU)
- **izvoz v tretje države**
- **intrakomunitarni promet** (tj. nabava in prodaja skupnognega blaga med državami članicami EU), ki se deli na:

- *odpremo skupnognega blaga članicam EU*

- *pridobitev skupnognega blaga iz članic EU*

Trg EU

Trg »tretjih držav«



Vaja - Ugotovite vrsto posla v mednarodni trgovini. Pri reševanju naloge so vam v pomoc zgoraj navedeni skicni.

Primer	Vrsta posla v mednarodni trgovini
1. Slovenski veletrgovec z zdravili je na hrvaškem trgu nabavil zdravila znanega hrvaškega proizvajalca.	
2. Slovenski proizvajalec pohištva prodaja svoje izdelke na zahtevnem ameriškem trgu.	
3. Nemški trg je za slovenske proizvajalce delov za avtomobilsko industrijo še vedno najpomembnejši.	
4. Slovenski veletrgovci z obutvijo nabavljajo obutev za zahtevnejše kupce na italijanskem trgu.	
5. Slovenski vinarji so z vrhunskim vinom osvojili težko dostopen japonski trg.	
6. Slovenski grosist je nabavil novo kolekcijo vrhunskih kozmetičnih izdelkov francoskega proizvajalca.	
7. Slovenski jeklar oskrbuje nemškega proizvajalca bele tehnike z jekleno pločevino.	
8. Italijanski proizvajalec keramičnih ploščic oskrbuje salon sanitarné keramike v Novi Gorici.	

Za slovenskega kupca je to ...	
9. Slovenski grosist s sadjem in zelenjavo pogosto kupuje papriko v Makedoniji. Za slovenskega kupca je to ...	
10. Odlična voda, d. o. o., s tekočo vodo oskrbuje sosednjo Gorico.	
11. Za slovenskega proizvajalca zdravil je ruski trg najpomembnejši prodajni trg.	
12. Slovenski proizvajalec zdravil nabavlja nekatere surovine v Indiji.	
13. Slovenski proizvajalec pohištva se je s svojimi izdelki uveljavil na zahtevnem ameriškem trgu.	
14. Slovenski grosist z igračami nabavlja poceni igrače na kitajskem trgu.	

3. KOMERCIJALNA FUNKCIJA V TRGOVSKEM PODJETJU

Nabavno, skladiščno in prodajno poslovno funkcijo povezujemo v skupno **komercialno funkcijo**, ki je v trgovskih podjetjih *najpomembnejša poslovna funkcija*. Zato nabavno, skladiščno in prodajno službo združujemo v skupno komercialno službo, ki predstavlja »srce« trgovskega podjetja.

Strukturo nabavnega oz. prodajnega posla nam sistematicno prikazuje naslednja tabela. Toda v praksi se posla tesno prepletata, saj aktivnostim kupca sledijo aktivnosti prodajalca in obratno; tudi vrstni red posameznih aktivnosti se lahko spremeni.

FAZA POSLA	NABAVNI POSEL	PRODAJNI POSEL
Faza priprave posla	<ul style="list-style-type: none"> Raziskava nabavnega trga in planiranje nabave 	<ul style="list-style-type: none"> Raziskava prodajnega trga in planiranje prodaje
Faza izvedbe posla	<ul style="list-style-type: none"> Povpraševanje v Sloveniji Izbor ustrezne ponudbe Naročilo in potrditev naročila <i>(sklenitev prodajne pogodbe)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Povpraševanje iz Slovenije in obdelava povpraševanja Ponudba kupcu Naročilo kupca in potrditev naročila <i>(sklenitev prodajne pogodbe)</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Prevzem blaga (prevzemnica) • Kontrola nabavljenega blaga (morebitni komisijski zapisnik, reklamacija ob prevzemu) • Skladiščenje blaga (skladiščna evidenca) <ul style="list-style-type: none"> • Obračun nabave (kontrola vse nabavne dokumentacije), nadzor nad reševanjem reklamacije • Evidenca nabavnega posla 	<ul style="list-style-type: none"> • Odprema blaga (nalog za odpremo, dobavnica) • Izdaja računa • Dodatna spremna dokumentacija: garancijski list, tehnična navodila, certifikat o ustreznosti, deklaracija za uvoženo blago ... <ul style="list-style-type: none"> • Obračun prodaje (kontrola vse prodajne dokumentacije) in reševanje morebitne reklamacije • Evidenca prodajnega posla
Faza zaključka posla	<ul style="list-style-type: none"> • Plačilo dobavitelju 	<ul style="list-style-type: none"> • Plačilo kupca

NABAVA

Glavna naloga nabavne službe je pravočasno zagotoviti trgovsko blago, zlasti pa kakovostno in količinsko ustrezeno ter po ugodnih nabavnih pogojih.

3.1. POVPRŠEVANJE

Povpraševanje je predlog za sklenitev prodajne pogodbe, ki ga poda kupec. Ko kupec povprašuje, samo zbira določene informacije. Povpraševanje še ne pomeni, da bosta poslovna partnerja zagotovo sklenila prodajno pogodbo.

Glede na informacije, ki jih kupec želi prejeti od prodajalca, ločimo:

Vrste povpraševanja

Spološno povpraševanje	Določeno povpraševanje	Povratno (dodatno) povpraševanje	Antiponudba (protiponudba)
Kupec želi le <i>splošne</i> informacije (kataloge, prospekte,	Kupec želi <i>natančne</i> informacije o določenem blagu (npr. o lastnostih blaga, kakovosti,	Kupec je že prejel ponudbo, vendar pričakuje, da bo prodajalec na kupčevu željo spremenil ponudbo (npr. plačilo takoj nai bi	

Zap. št.	Vrsta povpraševanja	Par	Zap. št.	Razlaga
A	antiponudba (protiponudba)		1	Kupec potrebuje <i>prospekte, kataloge, cenike za kolesa</i> .
B	določeno povpraševanje		2	Kupec pričakuje, da bo prodajalec na njegovo željo spremenil <i>ponudbo</i> .
C	povratno (dodatno) povpraševanje		3	Kupec potrebuje <i>dodate informacije</i> : o dostavi, montaži in garancijskem roku pralnega stroja Ecological.
D	splošno povpraševanje		4	Kupec želi ponudbo za sedežno garnituro Aida znanega italijanskega proizvajalca.

Poslovno pismo praviloma sestavlja:

- **glava poslovnega pisma** (firma in naslov pošiljatelja, telefon, faks, e-pošta, internetni naslov, logotip, identifikacijska številka za DDV)
- **naslov prejemnika** (firma in naslov prejemnika)
- **kraj in datum** (in morebitne evidentne oznake kot opozorilo na prejšnje dopise oz. kasnejše dopise)
- **predmet ali zadeva** (vsebina dopisa v kratki obliki)
- **vsebina poslovnega pisma** (le-ta ima tri glavne dele: uvod, jedro in zaključek)
- **sklepno geslo** (Lep pozdrav/S spoštovanjem ...)

- **podpis odgovorne osebe in štampiljka podjetja oz. žig** (tj. pečat, ki ima v sredini grb)
- **seznam prilog** (samo v primeru, ko ima poslovno pismo priloge)
- **seznam obveščenih** (če kopije poslovnega pisma prejmejo še drugi)
- **noga poslovnega dopisa** (dodatni podatki o pošiljatelju: TRR pri banki, matična številka, številka vpisa v sodni register, osnovni kapital družbe, sklep sodišča)

Pri sestavljanju VSEBINE poslovnih dopisov so nam v pomoč splošne sheme.

Splošna shema za POVPRŠEVANJE

PREDMET ali ZADEVA	POVPRŠEVANJE si ... navedba blaga
RAZLOG ZA PISANJE (uvod)	<p>Sklicujemo se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - na predhodne pogovore, priporočilo poslovnih partnerjev - katalog - sejemsko ponudbo - razširitev oz. poglobitev proizvodnega ali prodajnega sortimenta - v primeru dodatnega povpraševanja ali v primeru antiponudbe na prejeto ponudbo ...
GLAVNI DEL (jedro)	<p>Napišemo, katere informacije potrebujemo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - splošne informacije (prospekti, katalogi, ceniki) - posebne informacije: kakovost, cena, dobavni in plačilni pogoji za določeno blago <p>Opomba: utemeljitev je potrebna, samo če kupec potrebuje</p>

	neobičajne informacije (npr. predračun stroškov).
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	<p>Kaj pričakujemo od prejemnika povpraševanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - npr. ugodno in takojšnjo ponudbo - krajši dobavni rok ... <p><u>Posledice:</u> npr. večje naročilo, ponovno naročilo.</p>
SKLEPNO GESLO	Pozdrav

3.2. SPLOŠNO POVPRAŠEVANJE



Bosa noga, d. o. o.

Varčna ulica 10

5000 Nova Gorica

Tel. +386 5 123 4567, faks +386 5 123 4578

N. Gorica, 15. 9. 2015

Čeveljci, d. o. o.

Udobna ulica 5

POVPRAŠEVANJE št. 8 – KATALOGI IN CENIKI

Naš sortiment želimo dopolniti z novimi modeli ženske in moške obutve. Vljudno vas prosimo, da nam pošljete kataloge in cenike moške in ženske obutve za sezono jesen-zima 2015/2016.

Lep pozdrav

Bosa noge, d.o.o.

Niko Bos

TRR: 50506060 pri Dobra banka, d. d., Nova Gorica, matična številka: 10987654, št. vpisa v sodni register: 99/05 042, štev. vložka 33/00501/00, osnovni kapital družbe: 8.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v N. Gorici – SRG 2006/02253 z dne 16. 10. 2005)

3.3. DOLOČENO POVPRAŠEVANJE



Bosa noge, d.o.o.

Varčna ulica 10

5000 Nova Gorica

Tel. +386 5 123 4567, faks +386 5 123 4578

N. Gorica, 20. 9. 2015

Čeveljci, d.o.o.

Udobna ulica 5

DOLOČENO POVPRAŠEVANJE št. 9 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI

Lepo se vam zahvaljujemo za kataloge in cenike. Zanimajo nas ženski usnjeni škornji črne barve, velikosti 36–40, primerni za zahtevnejše kupce. Zato vas vlijudno prosimo za vašo najugodnejšo ponudbo.

Lep pozdrav

Bosa noga, d.o.o.

Niko Bos

TRR: 50506060 pri Dobra banka, d. d., Nova Gorica, matična številka: 10987654, št. vpisa v sodni register: 99/05 042, štev. vložka 33/00501/00, osnovni kapital družbe: 8.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v N. Gorici – SRG 2006/02253 z dne 16. 10. 2005)

V AJa

**V nadaljevanju boste prevzeli vlogo DOBAVITELJA oz. KUPCA pohištva.
Pri sestavljanju poslovnih dopisov boste uporabili spodaj navedene podatke.**



GOLES, d. o. o., Nova Gorica

D O B A V I T E L J

Lesna cesta 10

5000 Nova Gorica

Tel: +386 5 311 8100, faks: +386 5 311 8108, E-pošta: goles@giol.wet

Spletni naslov: <http://www.goles.si>

ID št. za DDV: SI 12345678

Vodja prodaje: Marko Leseni

TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica, matična številka: 56095841, št. vpisa v sodni register: 50/03 042, štev. vložka 20/00502/00, osnovni kapital družbe: 100.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Novi Gorici – SRG 1995/02253 z dne 10. 3. 1995)



POHIŠTEVNI STUDIO, d. o. o., Ljubljana

K U P E C

Pohištvena cesta 40

1000 LJUBLJANA

Tel: +386 1 611 7751, faks: +386 1 611 7752, E-pošta: pohistvo.studio@giol.wet,

Spletni naslov: <http://www.pohistvo-studio.si>

ID št. za DDV: SI 91011123

Vodja nabave: Ivan Prijazni

Montaža: brezplačna za vsa naročila nad 550,- € vključno z 22 % DDV.

Garancija: 1-letna garancija od datuma nakupa, zagotovljeni rezervni deli pohištva še 5 let od nakupa.

Zap. št.	Vrsta blaga	Količina (merskaenota)	Cena na enoto (brez DDV) v €	Stopnja DDV (v %)
1	dnevna soba Luna	2 sestava	1.581,36	22 %
2	otroška soba Sonček	3 sestavi	889,20	22 %
3	predsoba Mars	1 sestav	558,72	20 %

Dobavna klavzula: FCO skladišče kupec

Dobavni rok: v 30 dneh od datuma naročila

Dobavna klavzula: FCO skladišče kupec

Dobavni rok: v 30 dneh od datuma naročila

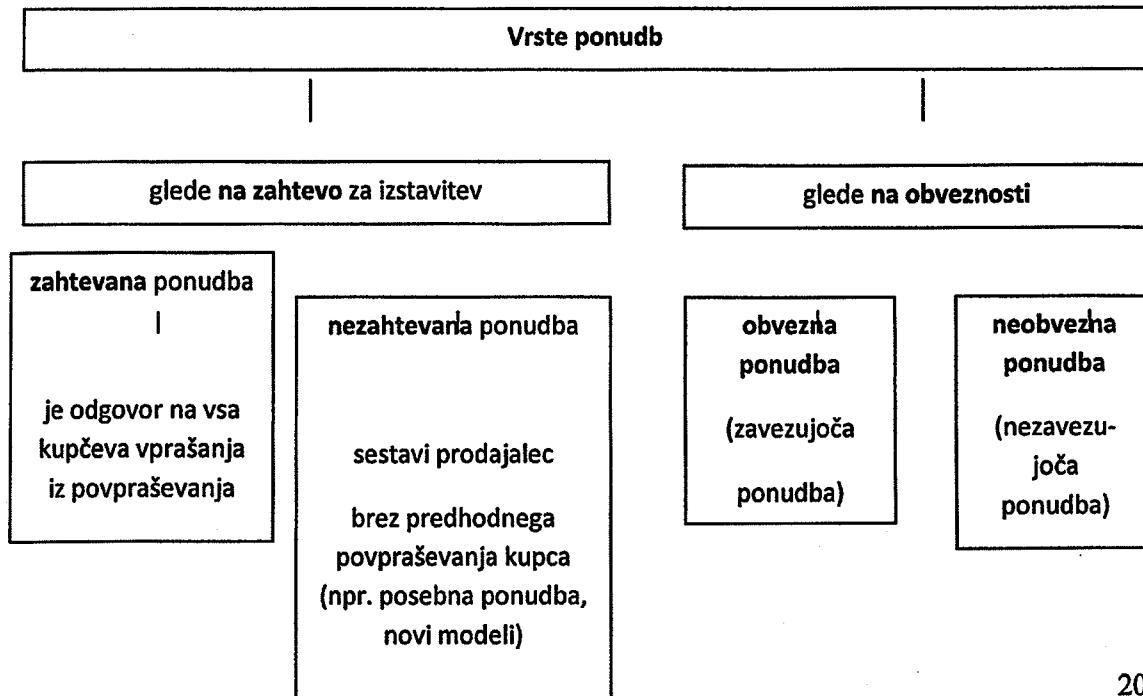
Rok plačila: v 30 dneh od datuma računa na TRR prodajalca

Vaja: Postavite se v vlogo KUPCA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite DOLOČENO POVPRAŠEVANJE.

3.4. PONUDBA

Ponudba je predlog za sklenitev prodajne pogodbe, ki ga poda prodajalec.

Ponudbe razlikujemo po dveh kriterijih.



Obvezna (zavezajoča) ponudba	Neobvezna (nezavezajoča) ponudba
<ul style="list-style-type: none"> • Določena oseba jo pošlje določenemu prejemniku. • Je vsebinsko opredeljena: vrsta blaga, količina, kakovost, cena ... • Izraža željo ponudnika, da bi prodal (npr. Z veseljem vam ponujamo ...). • Ne vsebuje opozorila, da je neobvezna ponudba. • Če zavezajoči ponudbi sledi naročilo, je pogodba sklenjena. • Naročilo v roku veljavnosti ponudbe ima za posledico sklenitev prodajne pogodbe. 	<p>Ponudnik se ne želi vezati, zato v ponudbi napiše eno izmed naslednjih določil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ponujamo vam neobvezno. • Pridržujemo si pravico do vmesne prodaje. • Cene veljajo do razprodaje zalog.

Splošna shema za PONUBO

PREDMET ali ZADEVA	PONUBA s/ navedba blaga
RAZLOG ZA PISANJE (uvod)	<p>Sklicujemo se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - na prejeto povpraševanje (zahtevana ponudba) - nov katalog - posebna ponudba - dolgoletni poslovni stiki
GLAVNI DEL (jedro)	<p>Napišemo, kaj ponujamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - celotni sortiment (splošna ponudba) - ponudba določenega blaga ali storitve <u>z navedbo obveznih sestavin prodajne pogodbe</u>: vrsta blaga, kakovost, cena, količina, DDV, dobavni in plačilni pogoji, montaža ... (določena ponudba) - <u>pri obvezni ponudbi</u>: rok veljavnosti ponudbe - <u>pri neobvezni ponudbi</u>: eno določilo neobvezne ponudbe - Opozorimo na prospekte, kataloge, cenike in jih priložimo

	<i>Pozor!</i> Pri zahtevani ponudbi moramo odgovoriti na vsa vprašanja kupca.
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	Kaj pričakujemo od prejemnika ponudbe? Npr. takojšnje naročilo. <u>Posledice:</u> Navedemo morebitne posledice nepravočasnega naročila: zaloge so omejene, sprememba cen ...
SKLEPNO GESLO	Pozdrav

3.5. SPLOŠNA PONUBA



Čeveljci, d. o. o.

Udobna ulica 5

2000 Maribor

Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891

Maribor, 18. 9. 2015

Bosa noga, d. o. o.

Varčna ulica 10

PONUBA št. 20 – KATALOGI IN CENIKI

Zahvaljujemo se vam za vaše povpraševanje št. 8 z dne 15. 9. 2010. Z veseljem vam sporočamo, da smo svoj sortiment dopolnili z moško in žensko obutvijo priznanih evropskih proizvajalcev. Njihovi modeli upoštevajo najnovejše modne tendence za zimsko sezono 2010/2011 in so primerni za vse generacije. Želimo si, da bi v priloženih katalogih in cenikih našli izdelke, primerne za vaše kupce.

Pričakujemo vaše nadaljnje sodelovanje. Za dodatne informacije smo vam vedno na voljo.

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.

Joško Obuti

TRR: 44433322 pri Štajerski banki d. d., Maribor, matična številka: 56378910, št. vpisa v sodni register: 80/04 032, štev. vložka 66/00402/00, osnovni kapital družbe: 7.500,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Mariboru SRG 1998 /01133 z dne 10. 8. 1999

ZAHTEVANA, DOLOČENA PONUDBA



Čeveljci, d. o. o.

Udobna ulica 5

2000 Maribor

Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891

Bosa noga, d. o. o.

Varčna ulica 10

Maribor, 25. 9. 2015

PONUDBA št. 21 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI

Lepo se vam zahvaljujemo za vaše povpraševanje št. 9 z dne 20. 9. 2010.

Z veseljem vam predstavljamo elegantne ženske usnjene škornje, model JANA:

- blago: ženski škornji v črni barvi s 7 cm visoko peto, velikost 36-40
- kakovost: zgornji del: usnje, podloga: usnje; podplat: umeten
- cena: 140,90 € za par FCO skladišče kupec, vključno z 20 % DDV
- dobavljena količina: najmanj 10 parov
- dobavni pogoji: v 5 dneh po prejemu naročila
- plačilni pogoji: v 8 dneh po izvršeni dobavi
- veljavnost ponudbe: do 30. 12. 2010

Lep pozdrav

TRR: 44433322 pri Štajerski banki d. d., Maribor, matična številka: 56378910, št. vpisa v sodni register: 80/04 032, štev. vložka 66/00402/00, osnovni kapital družbe: 7.500,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Mariboru SRG 1998 /01133 z dne 10. 8. 1998)

VAJA

Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite ZAHTEVANO in SPLOŠNO PONUDBO

4. NAROČILO

Naročilo lahko sledi neposredno ponudbi ali kupo-prodajni pogodbi. Kupec naroča z individualnim dopisom ali obrazcem Naročilnico ali ustno.

Z naročilom, ki je dano na obvezno ponudbo, je med prodajalcem in kupcem sklenjena prodajna pogodba, in sicer v trenutku, ko prispe naročilo k prodajalcu. Naročilo, ki je dano na neobvezno ponudbo, pa mora prodajalec najprej potrditi (npr. če prodajalec še razpolaga z blagom).

Splošna shema za NAROČILO

PREDMET ali ZADEVA	NAROČILO si ... navedba blaga
RAZLOG ZA	Sklicujemo se:

PISANJE (uvod)	<ul style="list-style-type: none"> - prejeto ponudbo - kataloge - priporočila - dosedanje poslovno sodelovanje ...
GLAVNI DEL (jedro)	<p>Naročamo ... Pri tem navedemo glavne sestavine kupoprodajne pogodbe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vrsto blaga oz. storitve - ceno - količino - kakovost - dobavne in plačilne pogoje <p><u>Utemeljitev:</u> potrebna samo pri posebnih željah (posebna izdelava ...)</p>
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	<p>Kaj pričakujemo od dobavitelja npr. potrditev naročila, hitra dobava ...</p> <p><u>Posledice:</u> npr. preklic naročila, če dobavitelj ne bo upošteval dobavnega roka ...</p>
SKLEPNO GESLO	Pozdrav

Vaja - Razvrstite naslednje sestavine naročila. Resitev označite z X v ustrezni pravokotnik.

Sestavina naročila	Predmet ali zadeva	Razlog za pisanje	Glavni del	Pričakovana reakcija	Sklepno geslo
Naročilo št. 4 – dežniki					
Zahvaljujemo se vam za prejeto ponudbo ...					
Lep pozdrav					
Naročamo 20 kosov dežnikov ...					
Pričakujemo potrditev naročila.					

Narocilo



Bosa noge, d. o. o.

Varčna ulica 10

5000 Nova Gorica

Tel. +386 5 123 4567, faks: +386 5 123 4578

N. Gorica, 28. 9. 2015

Čeveljci, d. o. o.

Udobna ulica 5

NAROČILO št. 32 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI

Na podlagi vaše ponudbe št. 21 z dne 25. 9. 2010 naročamo elegantne ženske usnjene škornje, model JANA:

- blago: ženski škornji v črni barvi s 7 cm visoko peto, velikost 36-40
- kakovost: zgornji del: usnje, podloga: usnje, podplat: umeten
- cena: 140,90 € za par FCO skladišče kupec, vključno z 20 % DDV
- količina: 10 parov (za vsako velikost 2 para)
- dobavni pogoji: v 5 dneh po prejemu naročila
- plačilni pogoji: v 8 dneh po izvršeni dobavi

Bosa noge, d.o.o.

Niko Bos

Lep pozdrav

TRR: 50506060 pri Dobra banka, d. d., Nova Gorica, matična številka: 10987654, št. vpisa v sodni register: 99/05 042, štev. vložka 33/00501/00, osnovni kapital družbe: 8.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v N. Gorici – SRG 2006/02253 z dne 16. 10. 2005)

Vaja: Poslatite se v vlogo KUPCA poštiva. S pomočjo predloge in podatkov za oblikovanje dopisov sestavite NAROČILO.

Včasih kupec izpolni Naročilnico, ki vsebuje samo najosnovnejše podatke.

Naročilnica št. 111/02, 30. 10. 2002

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci_statisticna.asp?id_skupine=2

4.1. POTRDITEV NAROČILA

Je dopis, s katerim dobavitelj potrjuje (zagotavlja) kupcu, da bo izpolnil prejeto naročilo.

Dobavitelj potrdi naročilo:

- če naročilo blaga temelji na neobvezni ponudbi,
- če se naročilo bistveno razlikuje od ponudbe,
- če je bilo naročilo dano ustno ali po telefonu.

Potrditev naročila v notranji trgovini ni potrebna, če:

- sta kupec in prodajalec v stalnih poslovnih stikih,
- ko naročilo temelji na obvezni ponudbi.

V zunanji trgovini pa je potrditev naročila obvezna, saj so mednarodni posli veliko bolj tvegani kot posli na domačem trgu.

Potrditev naročila



Čeveljci, d. o. o.

Udobna ulica 5

2000 Maribor

Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 791

Maribor, 30. 9. 2015

Bosa noga, d.o.o.

Varčna ulica 10

POTRDITEV NAROČILA št. 50 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI , model Jana

Z veseljem potrjujemo vaše naročilo št. 32 z dne 28. 9. 2010.

Zagotavljamo vam, da bomo naročeno blago dostavili v skladu z našo ponudbo št. 21 z dne 25. 9. 2010.

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.

Joško Obutij

TRR: 44433322 pri Štajerski banki d. d., Maribor, matična stevilka: 50070010, št. vpisa v sodni register: 80/04 032, štev. vložka 66/00402/00, osnovni kapital družbe: 7.500,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Mariboru SRG 1998 /01133 z dne 10. 8. .



Vaja 1: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo
predlogov in podatkov za oblikovanje dopisov napišite POTRDIJEV
NAROCILA.

(Large dotted rectangular area for writing the response.)

Včasih poslovna partnerja skleneta prodajno pogodbo, tako da izpolnita in podpišeta zaključnico.

Zaključnica o sklenitvi pogodbe št. 1/02-4 - 1. 2002

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci_statisticna.asp?id_skupine=2

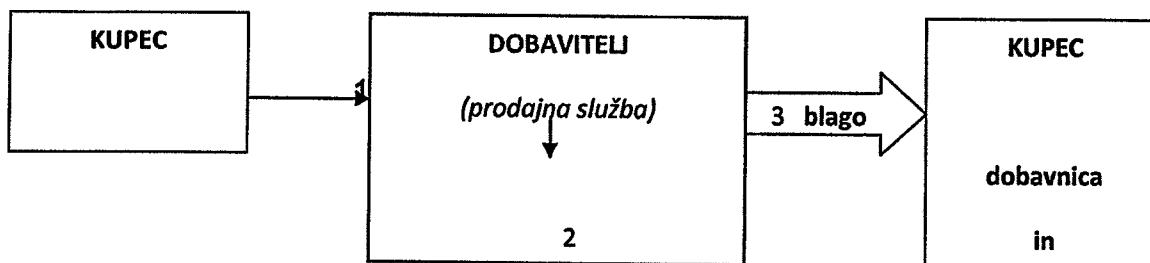
V zvezi z naročilom pa se dogajajo tudi nepravilnosti, ki drugemu poslovnemu partnerju povzročajo nemalo preglavic. To so:

- sprememba oz. preklic naročila (napiše kupec)
- odklonitev naročila oz. preklic potrditve naročila (napiše prodajalec)

5. NALOG ZA ODPREMO BLAGA



**Dobaviteljevo skladišče odpremi kupcu naročeno blago na osnovi
Naloga za odpremo, ki ga prodajna služba dobavitelja posreduje
skladišču.**



Nalog skladišču vsebuje podobne podatke kot naročilnica:

- popolna firma kupca (prejemnika) blaga
- blago: vrsta, količina, oznaka
- način embaliranja, način odpreme, prevozno sredstvo
- čas odpreme
- številka in datum naročilnice ali sklenjene pogodbe
- priimek in ime, podpis prodajnega referenta

5.1. DOBAVNICA

Temeljni dokument o odpremi blaga je dobavnica.

- Dobavnica vsebuje naslednje podatke: firmo pošiljatelja in firmo prejemnika blaga, količino in vrsto blaga, datum in način odpreme, sklicevanje na naročilo oz. pogodbo, podrobnosti o embalaži ...
- Dobavnico izda in pošiljki priloži prodajalec, ko kupcu dostavi blago z lastnim prevoznim sredstvom. Če blago potuje s prevoznim sredstvom prevoznega podjetja (npr. z vlakom SŽ), poleg dobavnice spremišja blago še *železniški tovorni list*.
- Izvod dobavnice, na kateri kupec potrdi prevzem blaga in se povrne k dobavitelju, se imenuje *povratnica*.

Dobavnica**Čeveljci, d. o. o.**

Udobna ulica 5

2000 Maribor

tel. +386 2 456-7890, faks +386 2 456 7891

E-pošta: ceveljci@mail.com

Maribor, 5. 10. 2015

Naročnik in prejemnik:**Bosa noga, d. o. o.**

Varčna ulica 10

5000 Nova Gorica

DOBAVNICA št. 20 – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI**Datum odpreme: 5. 10. 2015****Naročilo št. 32 z dnem 28. 9. 2015****Rok dobave: 5. 10. 2015****Dobavna klavzula: FCO skladišče kupec****Rok dobave: 5. 10. 2015****Skladišče: Čeveljci 5****Račun št. 60 z dnem 5. 10. 2015**

Šifra/ oz.ime	Ime izdelka	MT	Količina	Velikost	St. kartonov	Cena z 20 % DDV za par	Znesek z 20 % DDV
445522, model Jana	usnjeni ženski škornji – črne barve	par	10	36-40	2	140,90 €	1.409,00 €

Reklamacije upoštevamo v roku 8 dni od prejema blaga na podlagi predloženega komisijskega zapisnika, ki ga podpiše prevoznik, oz. pogodbe o poslovнем sodelovanju. Za reševanje sporov je pristojno Ekspresno sodišče v Mariboru.

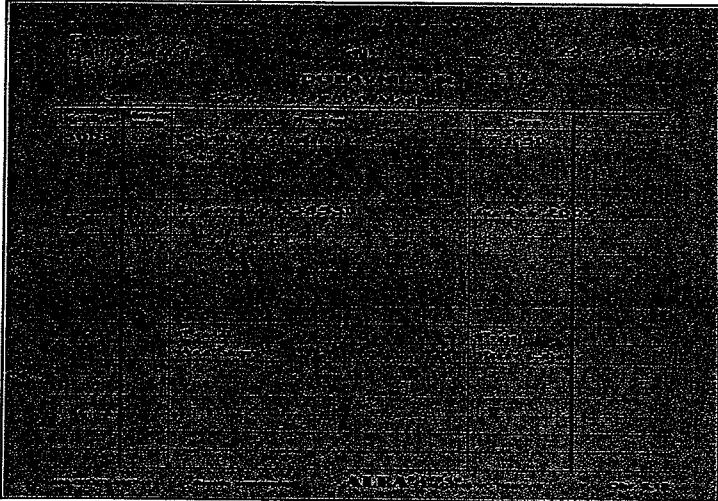
Odpromo pripravil: Jakec Zanesljivi**Odpremil: Jakec Zanesljivi****Naročilo sprejel: Joško Obutí****Čeveljci, d. o. o.****Joško Obutí**

TRR: 44433322 pri Štajerski banki d .d., Maribor, matična številka: 56378910, št. vpisa v sodni register: 80/04 032, štev. vložka 66/00402/00, osnovni kapital družbe: 7.500,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Mariboru SRG 1998 /01133 z dne 10. 8. 1998)

Vaja - Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge podatkov za oblikovanje dopisov in prejetega naročila sestavite DOBAVNICO.

Včasih prodajalec izpolni obrazec Dobavnico, ki vsebuje samo najosnovnejše podatke.

Dobavnica št. 488, 29.10.2002



Vir: <http://alea.dzs.si/obrazci/obrazciPrikaz.asp?koda=25D20936>

Včasih dobavitev pošlje kupcu Obvestilo o odpremi blaga, če slednji to izrecno želi. Običajno samo telefonsko obvesti kupca, da je blago odpremil oz. da je blago pripravljeno za prevzem v dobaviteljevem skladišču. Obvestilo o prevzemu blaga pa napiše kupec na izrecno željo dobavitelja.

5.2. NABAVNA EVIDENCA

Namen nabavne evidence je, da spremljamo in nadziramo nabavo. Natančna, sprotna in ne predraga nabavna evidenca je podlaga za izdelavo nabavnih poročil (poročilo o nabavi, poročilo o zalogi posamezne vrste blaga ...).

Vaja - Postavite se v vlogo KUPCA pohištva in nastavite NABAVNO EVIDENCO.

N	Firma dobavitelja	Povprasevanje	Prejeta ponudba	Naročilo	Poročilo v načrtu	Dobavniča	Prejeti račun	Dano plačilo
1	2	3	4	5	6	7	8	9

6. PREVZEM BLAGA



Novo znanje:

- Naloge in pomen skladišča
- Pojem in vrste prevzema
- Prevzemnica
- Komisijski zapisnik in reklamacija blaga
- Skladiščna evidenca

6.1. NALOGE IN POMEN SKLADIŠČA

V katerem domačem skladišču hranite sveže meso, mesne izdelke, sadje in zelenjavu? Pojasnite pomen tega skladišča.

Glavna naloga nabavne službe je zagotoviti trgovsko blago pravočasno, zlasti pa kakovostno in količinsko ustrezeno ter po ugodnih nabavnih pogojih.

Vaja: Postavite se v vlogo TRGOVSKEGA PODJETJA. Dopolnite shemo Skladiscono poslovanje.

DOBAVITELJ

postopek: _____



dokument o prevzemu blaga:

dokument o nabavi blaga:

SKLADIŠČE

trgovskega podjetja

- količinski in kakovostni prevzem blaga
- sortiranje in hramba blaga ter varovanje pred kvarjenjem in krajo
- pripravljanje blaga za prodajo in odpremo kupcem
- sestavljanje komisionov
- vodenje evidenc o blagu
- izdaja blaga

KUPEC

postopek: _____



dokument o izdaji blaga:

dokument o prodaji blaga:

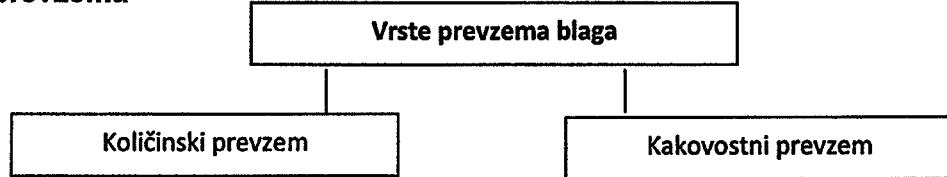
Vaja 2. Nastojte prednosti in slabosti manjše zaloge blaga v skladisču.	
PREDNOSTI manjše zaloge blaga	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
SLABOSTI manjše zaloge blaga	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

6.2. POJEM IN VRSTE PREVZEMA

Zakaj mora kupec pregledati blago takoj ob prevzemu?

Prevzem je postopek, ko kupec prispelo količino in kakovost blaga primerja s spremnimi dokumenti dobavitelja in z danim naročilom.

Vrste prevzema



• Količinski prevzem - kraj prevzema:

- Kupec prevzame blago direktno v dobaviteljem skladisču (dogovorjena dobavna klavzula FCO skladisče prodajalec).
- Kupec prevzame blago v svojem skladisču (dogovorjena dobavna klavzula FCO skladisče kupec).

Vaja 3. Ugotovite vrsto količinskega prevzema. Rešitev označite z X.

V-USTREZNÍ pravokotník

	Grobi količinski prevzem	Natančni količinski prevzem
• Kupec samo prešteje embalažne enote (ne njihove vsebine).		
• Kupec ugotavlja, ali je embalaža, v kateri je prispeло blago, poškodovana.		
• Kupec natančno ugotavlja količino v merskih enotah, ki so navedene na dobavnici.		



Vaja: Ponovite pojme bruto teža, tara in neto teža.

	Rešitev
• Teža kartonske škatle.	
• Skupna teža 30 parov nogavic in kartonske škatle.	
• Teža 30 parov nogavic.	

- **Kakovostni prevzem - kraj prevzema:** praviloma v kupčevem skladišču ali prodajalni, brž ko prispe pošiljka.



Vaja: Dopolnite povedljivosti.

- Tudi če je bil pregled opravljen v navzočnosti obeh poslovnih partnerjev, mora kupec sporočiti dobavitelju svoje pripombe, sicer izgubi pravico do reklamacije.
- Če dobavitelj hkrati z blagom ni poslal tudi potrebnih spremnih dokumentov (dobavnice, računa), ga je treba takoj obvestiti.
- Če gre za hitro pokvarljivo blago ali za blago, ki se že kvari, mora prevzemna komisija, četudi brez spremnih dokumentov, takoj zapisniško ugotoviti _____ blaga.

6.3. PREVZEMNICA

Prevzemnica je dokument, ki ga skladiščna služba kupca sestavi ob prevzemu blaga. Skladiščnik potrdi prevzem blaga tudi na dobavnici dobavitelja.

Prevzemnica se običajno napiše v vsaj v dveh izvodih: original ostane v skladišču, kopijo prevzemnice skupaj z originalnim računom dobavitelja pa prejme nabavni oddelek.

Prevzemnica vsebuje naslednje podatke:

- številka in datum dokumenta
- firma dobavitelja (pošiljatelja) blaga
- opis prevoznega sredstva
- prevzemno skladišče
- predmet (vrsta blaga) z oznako kakovosti in embalaže
- količina in merska enota po dokumentih dobavitelja (po dobavnici dobavitelja)
- količina – prevzeta
- pripomba
- dobavnica: številka, datum in tovorni list: številka, datum
- račun: številka in datum
- oseba, ki je prevzela blago, in podpis

Prevzemnica st. 1/02, 4. 10. 2015

Obravnavajoči poslovni partner		Prevzemnica	
Ime	Poznate priimek in priimek	Ime	Poznate priimek in priimek
25D20936	Dobavnik	Prejemnik	Prejemnik
PREDMET V OZNACBO KAKOVOSTI IN EMBALAZE		Količina po dokumentu dobavitelja	Merska enota
1.25D20936		100	kg
Dobavnik		Prejemnik	Prejemnik
Dobav. N.	100	100	100
Tov. list. N.	2.25D20936		
Račun. N.	2.25D20936		
Podpis		A.E.M. - Dobavnik	
		Ob. d.o.o.	

Vir: <http://alea.dzs.si/obrazci/obrazciPrikaz.asp?koda=25D20936>

Vaja - Poslajte se v viogo KUJPCA pohištva. S pomočjo predloge in
dobavnice izpolnite PREVZEMNICO (datum prevzema je enak
datumu dobave).
Pozor! Trdčanska komisija je ob prevzemu blaga ugotovila
PRIMANJE JAVI SAI V sestavu predstava Mati MANJKA
OBESALNIK koda H-8.

Vir: <http://alea.dzs.si/obrazci/obrazciPrikaz.asp?koda=25D20936>

6.4. KOMISIJSKI ZAPISNIK IN REKLAMACIJA OB PREVZEMU BLAGA V SKLADIŠČE

Količina in kakovost naročenega, dobavljenega in prevzetega blaga se v podjetniški praksi vedno ne ujemata.

Komisijski zapisnik dokazuje, da prevzeta količina in /ali kakovost blaga ne ustreza/ta količini in/ali kakovosti, ki je navedena v dobavnici. Reklamacija pa je dopis, s katerim kupec ugovarja prejeti količini in/ali kakovosti blaga.

Komisijski zapisnik zajema naslednje podatke:

- datum in kraj sestavljanja zapisnika
 - kdaj in kako je prispela pošiljka
 - količino po spremnem dokumentu (dobavnici) in resnično prevzeto količino blaga
 - ugotovljeni primanjkljaj, presežek ali škodo (poškodovana embalaža ali celo blago)
 - mnenje komisije o ugotovljeni razliki v količini in/ali kakovosti blaga
 - podpisi članov komisije

Kupec pogosto izpolni obrazec Komisijski zapisnik o pregledu prejetega blaga.

Komisijski zapisnik o pregledu prejetega blaga, st. 1/16, 4. 1. 2016

Vir: <http://alea.dzs.si/obrazci/images/d52c0dd4-a134-4ead-9570-57e41f9876c4.gif>

Komisjski zapisnik



Bosa noga, d. o. o.

Varčna ulica 10

5000 Nova Gorica

Tel. +386 5 123 4567, faks: +386 5 123 4578,

N. Gorica, 5. 10. 2010

KOMISIJSKI ZAPISNIK ŠT. 10

Sestavljen dne 5. 10. 2010 v prostorih podjetja **Bosa noga, d. o. o., Nova Gorica,
Varčna ulica 15,
5000 Nova Gorica, zaradi primanjkljaja v pošiljki blaga.**

Ugotovljeno je dejansko stanje prejetega blaga od dobavitelja **Čeveljci, d. o. o.,
Udobna ulica 5, 2000 Maribor**, po dobavnici št. 20 z dnem 5. 10. 2010 in računu št.
60 z dnem 5. 10. 2010. Blago je bilo naročeno 28. 9. 2010, št. naročila 32. Blago je
prispelo 5. 10. 2010 s prevoznim sredstvom – kamionom št. MB 150 – 250.

Ime oz. številka artikla	Predmet	Merska enota	Kolicina	Kupna cena z 20 % DDV v €	Dejansko prejeta kolicina	Količinska razlika	Primanjkljaj	Presežek
Jana	ženski črni usnjeni škornji,	par	10	140,90 € FCO skladišče kupec	7	3	/	

	velikost 36-40						
--	-------------------	--	--	--	--	--	--

Vrednost primaničlajave	Vrednost presezka v/e
422,70	/

Ugotovitve in predlogi komisije:

Manjkajo 3 pari ženskih črnih škornjev. Dobavitelj naj manjkajoče blago dostavi s hitro pošto v čim krajšem možnem času.

Poslovodja: Tone Pedantni _____

Člani komisije (priimek in ime, podpis)

1. Ana Škorec (skladiščnik I) _____
2. Jože Slon (skladiščnik II) _____
3. Ivo Zajec (voznik kamiona) _____

TRR: 50506060 pri Dobra banka, d. d., Nova Gorica, matična številka: 10987654, št. vpisa v sodni register: 99/05 042, štev. vložka 33/00501/00, osnovni kapital družbe: 8.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v N. Gorici – SRG 2006/02253 z dne 16. 10. 2005)

- Reklamacija mora biti pravočasna in natančna. Telefonske reklamacije in reklamacije, poslane po e-pošti, je treba takoj poslati še s pripomočeno pošto.

Splošna shema za REKLAMACIJO

PREDMET ali ZADEVA	REKLAMACIJA – navedba blaga
RAZLOG ZA PISANJE (uvod)	<ul style="list-style-type: none"> - Potrditev prejema blaga - Natančen opis napake
GLAVNI DEL (jedro)	<ul style="list-style-type: none"> - Zahtevki do prodajalca oz. prošnja s predlogi <p>(Utemeljitev: potrebna v dvoumnih primerih ali pri obsežnih zahtevkih)</p>
PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek)	<ul style="list-style-type: none"> - Upanje na takojšnjo ureditev <p>(Možne posledice: Kaj bi se zgodilo, če prodajalec ne bi soglašal s predlogi ali ne bi odgovoril v določenem roku?)</p>
SKLEPNO GESLO	Pozdrav

Reklamacija



Bosa noge, d. o. o.

Varčna ulica 10

5000 Nova Gorica

Tel. +386 5 123 4567, faks +386 5 123 4578,

N. Gorica, 6. 10. 2015

Čeveljci, d.o.o.

Udobna ulica 5

REKLAMACIJA – ŽENSKI USNJENI ŠKORNJI, model Jana

V prilogi vam pošiljamo komisjski zapisnik št. 10. Iz njega so razvidne razlike (primanjkljaj), ugotovljene v našem skladišču ob prevzemu blaga po vaši dobavnici št. 20 z dnem 5. 10. 2010. Predlagamo, da nam manjkajoče pare čevljev dostavite s hitro pošto v čim krajšem možnem času.

Lep pozdrav

Bosa noge, d.o.o.

Niko Bos

TRR: 50506060 pri Dobra banka, d. d., Nova Gorica, matična številka: 10987654, št. vpisa v sodni register: 99/05 042, štev. vložka 33/00501/00, osnovni kapital družbe: 8.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v N. Gorici – SRG 2006/02253 z dne 16. 10. 20..)

Vaja: Postavite se v vlogo KUPCA poistva. Triglanska komisija je ob prevzemu blaga ugotovila PRIMANJEKLAJAJ, saj v sestavi predstopa Matjaž MANJKA OBESALNIK (kodik H 8). S pomočjo predloge, izpolnjene dobavnice in komisjskega zapisknika napišite REKLAMACIJO.

6.5. SKLADIŠČNA EVIDENCA

Vsek prihod blaga v skladišče, vsak odhod in vsak premik blaga med skladišči moramo ustrezeno dokumentirati in evidentirati. Zato mora podjetje voditi **natančno in ažurno** skladiščno evidenco.

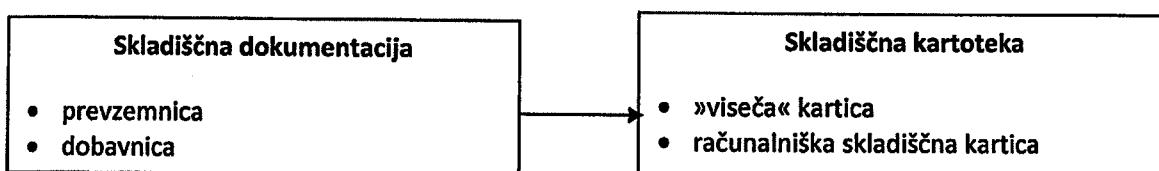
Podjetje mora organizirati skladiščno evidenco, tako da je iz nje razvidno:

- koliko blagaje skladišče prevzelo
- koliko blaga je skladišče izdalo
- koliko blaga je skladišče preložilo v drugo skladišče
- kakšno je stanje zaloge v skladišču

Vaja: Pojasnite vlogo posameznega skladiščnega dokumenta

Skladiščni dokument	Vloga posameznega dokumenta
prevzemnica	
dobavnica (odpremnica, izdajnica)	
medskladiščnica	

Na podlagi skladiščne dokumentacije skladiščnik evidentira vse prevzeme, izdaje in premike blaga med skladišči v **skladiščno kartoteko**. Le-ta sestoji iz potrebnega števila »kartonov«. Vsaki vrsti blaga pripadata »viseča« kartica (neposredno ob blagu) in e-skladiščna kartica.



Skladiščnik vpisuje v skladiščno kartico:

- naziv in oznako blaga
- nabavno ceno
- najmanjšo (minimalno) količino
- datum prevzema v skladišče
- datum oddaje (odpreme, izdaje) blaga iz skladišča
- številko dobavnice dobavitelja ob prevzemu blaga oz. številko dobavnice ob izdaji blaga
- prejeto količino v skladišče oz. izdano količino iz skladišča
- zalogo

Viseca kartica in skladisna kartoteka

Vir: http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci_statisticna.asp?id_skupine=2

7. PRODAJA

Novo znanje:

- Pojem in naloge prodaje
- Račun dobavitelja
- Druge listine: garancijski list in tehnična navodila, certifikat o ustreznosti, deklaracija za uvoženo blago
- Prodajna evidenca

Zakaj prodajnih in trženjskih dejavnosti v trgovskem podjetju ne moremo strogo ločiti?

7.1. POMEN IN NALOGE PRODAJE

Glavna naloga prodajne službe je oblikovati prodajni sortiment po potrebah kupcev, oblikovati konkurenčne prodajne cene ter pospeševati prodajo. Prodaja je najbolj usodna dejavnost za obstoj vsakega podjetja.

Vaja: Dopolnite naslednje povedi:

1. Prodajno poslovanje je sestavljeno iz števil _____, ki jih izvaja trgovsko podjetje, zato da bi prodali _____ blago.
2. Danes prodajna služba uporablja _____ miselnost »zadovoljiti želje in zahteve kupcev in pri tem poslovati uspešno«.
3. Pomemben del oblikovanja sortimenta so tudi dodatne _____ (svetovanje, dostava, montaža, strokovno prikazovanje delovanja, servisiranje ...).
6. Sortiment prodajalne so _____, ki jih ponuja posamezna prodajalna.
7. Najpomembnejše dimenzijske karakteristike sortimenta so:
 - _____ sortimenta (število izdelkov),
 - _____ sortimenta. (število variant posameznega izdelka).
8. Stalno usposabljanje prodajalcev, nagradne igre, točke zvestobe ... so metode, s katerimi se _____ prodaja.

7.2. RAČUN DOBAVITELJA



Vse bistvene sestavine računa (fakture) se morajo ujemati s prodajno pogodbo. Pri izdaji računa moramo upoštevati veljavne zakonske predpise.

Izstavljen račun je namenjen kupcu za obračun nabavljenega blaga. H kupcu naj prispe skupaj z blagom ali vsaj takoj po dobavi blaga oz. opravljeni storitvi.

Vaja! Postavite se v vlogo PRODAJALCA pohištva in izdajte RAČUN, tako da določite oz. izračunate manjajoče podatke. V pomoci so vam oznake stolpcov in »formule« v stolpcih.


GOLES, d. o. o., Nova Gorica
 Lesna cesta 10
 5000 Nova Gorica, Slovenija
 Tel: +386 5 311 8100, Faks: +386 5 311 8108, E-pošta: goles@giol.wet,
 Spletni naslov: <http://www.goles.si>
 ID št. za DDV: SI 12345678

POHIŠTEVNI STUDIO, d. o. o., Ljubljana
 Pohištvena cesta 40
 1000 LJUBLJANA
 ID št. za DDV: SI 91011123

RAČUN št. 3

Datum računa: 15. 10. 2010 Datum odpreme: _____ Štev.
 dobavnice: _____

Montaža: brezplačna za vsa naročila nad 550,- € vključno z 20 % DDV.

Garancija: 1-letna garancija od datuma nakupa, zagotovljeni rezervni deli pohištva še 5 let od nakupa

N	Vrsta blaga	Količina (merška enota)	Cena na enoto (brez DDV) v €	Stopnja DDV (v %)	Znesek DDV v €	Vrednost brez DDV v €	Vrednost DDV v €	Vrednost 1 z DDV v €
1	2	3	4	5	6 = 4 x 5	7 = 4 x 3	8 = 6 x 3	9 = 7 + 8
1	dnevna soba Luna	2 sestava	1.531,36	20				
2	otroška soba Soncek	3 sestavi	889,20	20				
3	predsoba Mars	1 sestav	558,72	20				

Cene veljajo FCO skladische kupec.

	Vrednost brez DDV v €	
	Vrednost DDV v €	

	Vrednost z DDV v € - za plačilo	7.666,84
Plačilni pogoji: v 15 dneh od datuma računa na TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica		
	GOLES, d. d. Marko Leseni	

TRR: 99955566 pri Dobri banki, d. d., Nova Gorica, matična številka: 56095841, št. vpisa v sodni register: 50/03 042, štev. vložka 20/00502/00, osnovni kapital družbe: 100.000,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Novi Gorici – SRG 1995/02253 z dne 10. 3. 1995)

7.3. DRUGE SPREMNE LISTINE

Za tehnično blago mora dobavitelj poslati kupcu še garancijski list, tehnična navodila in navodila za vzdrževanje, seznam pooblaščenih servisov in certifikat o ustreznosti. Vsako uvoženo blago mora spremljati tudi pisna deklaracija v slovenščini.

7.4. GARANCIJSKI LIST S TEHNIČNIM NAVODILOM IN Z NAVODILOM ZA VZDRŽEVANJE

V prvem poglavju ste izvedeli o pravni podlagi za izdajo garancijskega lista. Sedaj pa preberite primer garancijskega lista za pohištvo.

Garancijski list za pohištvo (obešalnik, koda H 8), izdelano iz naravnih materialov (les, furnir), ki vključuje tudi tehnično navodilo in navodilo za vzdrževanje

GARANCIJSKI LIST
GARANCIJSKI POGOJI
<p>Za izdelek, vpisan na tem garancijskem listu, daje proizvajalec <u>dvanajstmesečni</u> garancijski rok.</p> <p>Proizvajalec jamči, da bo izdelek <u>obešalnik, koda H 8 (predsoba Mars)</u>, v garancijski dobi brezhiben za uporabo, če se bo uporabnik ravnal po priloženih navodilih. Proizvajalec jamči, da bo v garancijskem roku na svoje stroške zagotovil odpravo okvar in pomanjkljivosti na izdelku v zagotovljenem roku. Stroške prevoza in prenosa poravna proizvajalec. Če proizvajalec izdelka ne bi popravil v določenem roku, ima kupec pravico zahtevati, da mu proizvajalec reklamirani izdelek zamenja z novim.</p>

Rok odprave napak in pomanjkljivosti v garancijski dobi je največ 45 dni od dne, ko proizvajalec prejme reklamacijo. Reklamacijo je treba uveljaviti s pravilno izpolnjenim garancijskim listom, z računom in s kontrolnim kartonom neposredno pri proizvajalcu pohištva GOLES, d. o. o., Nova Gorica, ki bo kupca obvestilo o tem, ali je do reklamacije upravičen in kako bo rešena.

GARANCIJA NE VELJA

Garancija ne velja za okvare, ki so nastale zaradi nestrokovne montaže, nenormalne in neodgovorne uporabe, poškodb zaradi udarcev, slabega vzdrževanja in višje sile. Pohištvo je izdelano iz naravnih materialov – les, furnir. Manjše barvne razlike ter strukture lesa se zato ne upoštevajo kot reklamacija.

TEHNIČNO NAVODILO

Če izdelku ni priloženo posebno navodilo o uporabi in vzdrževanju, mora kupec upoštevati naslednje:

- da je pohištvo v zaprtih prostorih in v normalnih pogojih (18-22 °C in 55-75 % relativne vlage);
- da je pohištvo oddaljeno od izvora topote vsaj 150 cm, sicer ga je treba zavarovati s toplotnimi izolatorji;
- da ni izpostavljeno sončni svetlobi.

NAVODILO ZA VZDRŽEVANJE

Pri normalni uporabi zadostuje, da lesene in kovinske dele čistite s suho krpo. Površinsko obdelane dele je dovoljeno čistiti s sredstvi, ki so namenjena za čiščenje teh površin, pri čemer je potrebno upoštevati navodila za uporabo teh sredstev.

ŽIVLJENJSKA DOBA – DOBA ZAGOTOVLJENIH REZERVNIH DELOV IN SERVISNIH STORITEV

Doba, v kateri vam tudi po izteku garancijskega roka zagotavljamo možnost nabave nadomestnih delov in možnost koriščenja servisnih storitev, ki vam bodo zagotovili normalno delovanje proizvoda ob normalni rabi in vzdrževanju, je za naše izdelke 5 let. Življenska doba se šteje od dne poteka garancijske dobe.

Če CERTIFIKAT O SKLADNOSTI

Certifikat o skladnosti je povzetek glavnih ugotovitev "Poročila o preskušanju".

Pomen certifikata

- Je dokaz o visoki kakovosti izdelkov, kar imetniku prinaša večjo konkurenčnost na trgu.
- Ta certifikat omogoča dodatno informiranje potrošnika in zaščito pred slabimi izdelki.
- To je dokument o preskušanju, ki ga je izdala neodvisna institucija v skladu z evropskimi ali mednarodnimi standardi in je veljaven na domačem in tujih trgih.

Del certifikata o skladnosti



Vir: <http://www.lip-poljocene.si/novice/biotehniska-fakulteta-nam-je-podelila-certifikat-skladnosti/>

Vaja 1. Oglejte si del vzorca certifikata o skladnosti in odgovorite na vprašanja

1. Katera neodvisna institucija je izdala certifikat o skladnosti?	
2. Kateri laboratorij je opravil test preskušanja pohištva?	
3. V katerih jezikih je napisan znak skladnosti?	
4. Kaj dokazuje certifikat o skladnosti pohištva?	

7.4.1. PISNA DEKLARACIJA ZA UVOŽENO BLAGO

Ali ste pri nakupu uvoženega izdelka pozorni na pisno deklaracijo v slovenščini, ki je na originalni embalaži proizvajalca ali pa kot nalepka na embalaži?

Iz pisne deklaracije razberemo naslednje podatke:

- ime izdelka
- oznaka ali opis izdelka
- način uporabe
- vsebina izdelka
- datum proizvodnje in rok uporabe izdelka
- firma uvoznika
- država porekla

Tehnično zahtevnejši izdelek (pohištvo, gospodinjski aparat, vozilo, računalnik, mobilni telefon, igračo ...) mora proizvajalec označiti tudi z znakom



To je varnostna oznaka, ki jo nalepi proizvajalec in z njo izjavlja, da je njegov izdelek narejen po standardih, ki veljajo v EU. Vendar varnostna oznaka na izdelku ne pomeni, da smo pri uporabi le-tega lahko manj pozorni!

7.5. PRODAJNA EVIDENCA

Namen prodajne evidence je, da spremljamo in nadziramo prodajo. Natančna, sprotna in ne predraga prodajna evidenca je podlaga za izdelavo prodajnih poročil (poročilo o prodaji, poročilo o učinkovitosti prodajnega poslovanja ...).

Vaja 1: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva in nastavite PRODAJNO EVIDENCO

Št. N.	Firma dobavitelja	Povpraševanje	Današnji ponudba	Naročil o	Potrdite v narocila	Dobavni ca	Prejet racun	Dano plačilo
1	2	3	4	5	6	7	8	9

--	--	--	--	--	--	--	--

8. REKLAMACIJSKI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV



Novo znanje:

- Pomen učinkovitega reševanja reklamacij oz. pritožb kupca
- Stališče prodajalca do reklamacije oz. pritožbe

Zakaj se potrošniki neradi pritožujemo? Kakšen odziv prodajalca pričakujemo pri reševanju pritožb oz. reklamacij? Ali ste zaradi neprimerenega obnašanja prodajalca že zamenjali prodajalno?

8.1. POMEN UČINKOVITEGA REŠEVANJA REKLAMACIJ OZ. PRITOŽB KUPCA

Pozitiven odnos do kupca ter iskren interes za to, da prodajalec (dobavitelj) napako popravi, je predpogoj za učinkovito reševanje reklamacij oz. pritožb.

Reševanje reklamacije oz. pritožbe je *zelo pomemben trenutek*, od katerega je odvisno, ali bo kupec prešel h konkurenči. Zato naj bo odziv prodajalca tak, da bo kupec začutil, da je njegova reklamacija dobrodošla. Zelo pomembno je, da prodajalec pravočasno ugotovi, katera reklamacija oz. pritožba je:

- neupravičena ali
- upravičena

Vsaka vrsta reklamacije zahteva drugačen pristop prodajalca.

8.1.1. STALIŠČE PRODAJALCA DO REKLAMACIJE OZ. PRITOŽBE

Stališče prodajalca do reklamacije oz. pritožbe zahteva veliko taktnosti, kajti prodajalec mora svoje stališče pojasniti v vlijudnem tonu in se truditi, da obdrži kupca.

Prodajalec ima na razpolago eno izmed dveh možnostih, in sicer da:

- upošteva reklamacijo oz. pritožbo kupca. Tedaj se kupcu vlijudno opraviči in mu predlaga rešitev oz. sprejme kupčev predlog.
- zavrne reklamacijo oz. pritožbo kupca. Tedaj prosi kupca, da sprejme nastali položaj in mu ponudi zanj ugodno poslovno rešitev (npr. rabat pri naslednji dobavi ...).

Prodajalec bo vlijudno, a odločno zavrnil reklamacijo oz. pritožbo:

- Če je prepričan, da je poslal blago v skladu s prodajno pogodbo in so očitki neupravičeni.
- Če misli, da je reklamacija popolnoma neupravičena.

Odgovor na pritožbo zaradi napake v računu (dobavitelj sprejme pritožbo)



Čeveljci, d. o. o.

Udobna ulica 5

2000 Maribor

Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891,

Maribor, 25. 10. 2015

Bosa noge, d. o. o.

Varčna ulica 10

ODGOVOR NA PRITOŽBO ZARADI NAPAKE V RAČUNU št. 60 z dnem 5. 10. 2010

Na podlagi vašega dopisa z dnem 10. 6. 2015 smo takoj preverili izstavljeni račun št. 60 z dnem 5. 10. 2015 in ugotovili, da je žal prišlo do napake. Rok plačila je 30 dni od datuma računa in ne v 15 dneh, kot smo to navedli v računu.

Do napake je prišlo zaradi obilice dela. Za napako sem vam iskreno opravičujemo in vam izstavljamo

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.

Joško Obutí

TRR: 44433322 pri Štajerski banki d. d., Maribor, matična številka: 56378910, št. vpisa v sodni register: 80/04 032, štev. vložka 66/00402/00, osnovni kapital družbe: 7.500,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Mariboru SRG 1998 /01133 z dne 10. 8. 1998)



Vaja. Postavite se v vlogo DOBAVITELJA poništva. S pomočjo predloge in izdanega računa st. 3 z dnem 5. 10. 2015 sestavite odgovor na pritožbo ZARADI NAPAKE V RAČUNU (prodajalec sprejme pritožbo).

**Odgovor na reklamacijo zaradi NAPAKE V KOLIČINI IZDELKA
(dogovitelj sprejme reklamacijo)**



Čeveljci, d. o. o.

Udobna ulica 5

2000 Maribor

Tel. +386 2 456 7890, faks +386 2 456 7891,

Maribor, 25. 10. 2015

Bosa noga, d. o. o.

Varčna ulica 10

ODGOVOR NA REKLAMACIJO - napaka v količini dobavljenega blaga

Iskreno obžalujemo, da je prišlo do primanjkljaja pri dobavi črnih usnjениh škornjev, model Jana. Dobavili smo vam 7 parov in ne 10 parov, kot je bilo dogovorjeno. Do napake je prišlo pri pripravi pošiljke v našem skladišču.

Manjkajoče pare naročenih škornjev vam bomo dobavili s hitro pošto v roku 24 ur. Upamo, da se z našim predlogom strnjate.

Lep pozdrav

Čeveljci, d. o. o.

Joško Obutí

TRR: 4443322 pri Štajerski banki d. d., Maribor, matična številka: 56378910, št. vpisa v sodni register: 80/04 032, štev. vložka 66/00402/00, osnovni kapital družbe: 7.500,- EUR (sklep Okrožnega sodišča v Mariboru SRG 1998 /01133 z dne 1. 8. 1998)

Vaja: Postavite se v vlogo DOBAVITELJA pohištva. S pomočjo predloge in reklamacijskega zapisnika sestavite ODGOVOR NA REKLAMACIJO zaradi primanjkljaja blaga (prodajalec sprejme reklamacijo).

9. ZAKLJUČEK: SLOVENSKO-ANGLEŠKI SLOVARČEK

Katero znanje in veščine odlikujejo uspešnega komercialista? Ali ste jih usvojili? Vsi poznamo pregovor »Vaja dela mojstrak«, kar še posebej velja za vsakodnevno komercialno delo v podjetju.

Ali je vaša »komercialna torba« že polna? Ne pozabimo - za sklepanje in izvajanje poslov mednarodne trgovine potrebujemo tudi znanja in veščine iz angleškega poslovnega jezika. Zato v »slovensko komercialno torbo« dodajte še nekaj angleških pojmov.

Vaja: Za konec se preizkusite v poznovanju angleškega poslovnega jezika tako da poiščete ustrezné izvojice. [Povezave z angleščino](#)

Zap. St.	slovenski pojmi	par	Zap. St.	angleški pojmi
A	povpraševanje		1	offer
B	dobavnica		2	certificate of guarantee
C	naročilo		3	invoice
D	potrditev naročila		4	sales contract
E	ponudba		5	reply to claim
F	reklamacija		6	trade description
G	komisijski zapisnik		7	order
H	odgovor na reklamacijo		8	certificate of conformity
I	račun		9	claim
J	garancijski list		10	delivery note
K	deklaracija za blago		11	order confirmation
L	certifikat o ustreznosti		12	inquire
M	prodajna pogodba		13	commission record

VIRI

1. Borišek, A., et. al. (2009). *Gospodarske dejavnosti 2.* Spletna stran: <http://www.unisvet.si/>.
2. Černač, Stupar, T. (2010). *Evidentiranje materiala, blaga in storitev.* Spletna stran: <http://www.unisvet.si/>.
3. Kragelj, I., Ušaj, T. (2000). *Poslovno sporazumevanje.* Ljubljana: DZS.
4. Makovec Brenčič, M. et al. (2009). *Mednarodno poslovanje.* Ljubljana: Ekonomski fakulteta.
5. Potočnik, V., Furlan, M. (2003). *Gospodarsko poslovanje 1 za program ekonomski tehnik.* Celovec: Mohorjeva založba.
6. Potočnik, V., Furlan, M. (2005). *Gospodarsko poslovanje 2 za program ekonomski tehnik.* Celovec: Mohorjeva založba.
7. Potočnik, V. (2002). *Gospodarsko poslovanje 2 za program trgovca.* Celovec: Mohorjeva založba.
8. Ušaj Hvalič T. et al. (2006). *Učno podjetje, učbenik za praktični pouk, učno podjetje v 3. letniku programa ekonomski tehnik.* Ljubljana: DZS.
9. Spletna stran Alea portal, DZS: <http://alea.dzs.si/obrazci/obrazci.asp>
10. Spletna stran Brest Cerknica, d. o. o., Cesta 4. maja 18, 1380 Cerknica: <http://www.brest.si/>
11. Spletna stran Lip Poljčane, d. d., Bistriška cesta 2, 2319 Poljčane: <http://www.lip-poljcane.si/novice/biotehniska-fakulteta-nam-je-podelila-certifikat-skladnosti/>
12. Spletna stran za predvideno ukinitev garancije za brezhibno delovanje: <http://24ur.com/novice/slovenija/drzava-ukinja-garancijo-za-tehnicne-izdelke.html>, 29.12.2010.
13. Zakon o davku na dodano vrednost (Ur. l. RS št. 117/2006 z dne 16. 11. 2006). Spletna stran: <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006117&stevilka=5012>)
14. Zakon o trgovini (Ur. l. RS št. 24/2008 z dne 10.03.2008). Spletna stran: <http://www.uradni-list.si/1/content?id=85383>
15. Zakon o varstvu potrošnikov (Ur. l. RS, št. 98/2004 z dne 9. 9. 2004). Spletna stran: <http://www.uradni-list.si/1/content?id=51154>)

