

Kupní smlouva podle obchodního zákoníku, příčiny a následky reklamací

Alena Slezáková

Bakalářská práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	Alena SLEZÁKOVÁ
Studijní program:	B 6208 Ekonomika a management
Studijní obor:	Management a ekonomika
Téma práce:	Kupní smlouva podle obchodního zákoníku, příčiny a následky reklamaci

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Proveďte průzkum odborné literatury a základních právních předpisů, zpracujte teoretické poznatky týkající se kupní smlouvy.

II. Praktická část

- Analyzujte reklamace a proveďte rozbor hlavních příčin vzniku reklamaci ve firmě XY, s.r.o.
- Navrhněte řešení ke snížení objemu reklamaci ve firmě XY, s.r.o.

Závěr

Rozsah práce: 40 stran
Rozsah příloh:
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

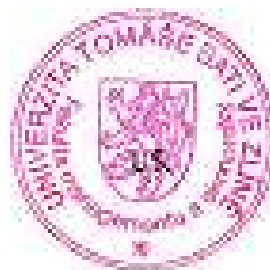
Seznam odborné literatury:


- [1] DĚDIČ, Jan a kol. Obchodní zákoník – komentář. Díl IV. Praha : Polygon, 2002. ISBN 80-7273-071-1.
[2] DUPAL, Libor, MICHALOVÁ, Irena, NOVÁK, Karel. Rádce spotřebitele. 1. vyd. Brno : CP Books, a.s., 2005. 254 s. ISBN 80-251-0507-5.
[3] HOUDEK, Daniel. Jak úspěšně reklamovat. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2201-6.
[4] Obchodní zákoník a související předpisy. 1. aktualiz. vyd. Ostrava : Sagit, a.s., 2007. 272 s. ISBN 978-80-7208-577-4.
[5] ŠVARC, Zbyněk a kol. Základy soukromého práva. Právo v podnikání. 1. vyd. Praha : Prospektum, s.r.o., 1998. 520 s. ISBN 80-7175-061-1.

Vedoucí bakalářské práce: JUDr. Bohumil Vrána
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
Datum zadání bakalářské práce: 16. března 2009
Termín odevzdání bakalářské práce: 22. května 2009

Ve Zlíně dne 16. března 2009


doc. Dr. Ing. Drahomíra Fanelková
děkanka




Ing. Pavla Staňková, Ph.D.
ředitel ústavu

ABSTRAKT

Předložená bakalářská práce se zabývá problematikou kupní smlouvy podle obchodního zákoníku, příčinami a následky reklamací.

V teoretické části jsou nejprve charakterizovány základní pojmy, které s danou problematikou souvisí.

Ve druhé části je blíže popsána společnost XY, s.r.o. a analyzován současný stav reklamací, které se jí bezprostředně dotýkají. V závěru jsou vyhodnoceny příčiny a následky nejvýznamnějších reklamací. Na základě takto získaných údajů je navržen způsob, který by mohl společnosti XY, s.r.o. být užitečný jak z hlediska udržení dobré pověsti, tak i z hlediska ekonomického.

Klíčová slova: kupní smlouva, reklamace, vady, prodávající, kupující,

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the purchase agreement according to Commercial code, reasons and consequences of the claims.

Basic concepts related to the topic of the claims are distinguished in the first section of the bachelor thesis.

In the second part of the bachelor thesis the company XY, Ltd. is described and further, present state of the claims is analysed. Finally, the reasons and consequences of the most important claims are evaluated. Pursuant to acquired indications is proposed the way that could be valuable to the company XY, Ltd. both in light of good reputation keeping and economic viewpoint.

Keywords: purchase agreement, claim, flaw, buyer, seller.

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce JUDr. Bohumilovi Vránovi za jeho cenné rady a připomínky, které mi poskytoval v průběhu vypracování mé bakalářské práce. Můj dík patří rovněž všem, od kterých se mi během zpracování této práce dostávalo podpory a zázemí.

Dále bych chtěla poděkovat jednateři společnosti XY, s.r.o., který mi vyšel vstříc a umožnil mi přístup ke všem potřebným informacím.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	9
1 KUPNÍ SMLOUVA V OBCHODNÍM PRÁVU – POJEM A ÚPRAVA	10
2 NÁLEŽITOSTI KUPNÍ SMLOUVY	11
2.1 URČENÍ PŘEDMĚTU KOUPE	11
2.2 KUPNÍ CENA... ..	11
2.3 ZÁVAZEK PRODÁVAJÍCÍHO DODAT.....	12
2.4 ZÁVAZEK PRODÁVAJÍCÍHO K PŘEVODU VLASTNICKÉHO PRÁVA	13
2.5 ZÁVAZEK KUPUJÍCÍHO ZAPLATIT KUPNÍ CENU.....	13
3 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	14
3.1 POVINNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO.....	14
3.1.1 Povinnost dodat zboží	14
3.1.2 Povinnost převést vlastnické právo a nebezpečí škody na zboží	15
3.2 POVINNOSTI KUPUJÍCÍHO	16
3.2.1 Povinnost zaplatit kupní cenu	16
3.2.2 Povinnost převzít dodané zboží	17
3.2.3 Povinnost k prohlídce zboží	17
3.2.4 Povinnost poskytnout jistotu	17
4 ODPOVĚDNOST ZA VADY	18
4.1 DRUHY VAD	18
4.1.1 Faktické vady zboží	18
4.1.2 Právní vady zboží	19
4.1.3 Vady zjevné	20
4.2 ZÁKONNÁ ODPOVĚDNOST ZA VADY.....	20
4.3 ZÁRUKA ZA JAKOST.....	21
4.4 REKLAMACE	22
4.5 NÁROKY Z VAD ZBOŽÍ	22
5 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ V KUPNÍ SMLOUVĚ	25
5.1 KOUPE NA ZKOUŠKU.....	25
5.2 PRÁVO ZPĚTNÉ KOUPE A PRÁVO ZPĚTNÉHO PRODEJE.....	25
5.3 PŘEDKUPNÍ PRÁVO	26
5.4 CENOVÁ DOLOŽKA	26
5.5 MĚNOVÁ DOLOŽKA	26
6 ZÁNİK KUPNÍ SMLOUVY	27
II PRAKTICKÁ ČÁST	28
7 CHARAKTERISTIKA FIRMY	29

7.1	ZÁKLADNÍ INFORMACE O FIRMĚ XY, S.R.O.	29
7.2	HISTORIE FIRMY	29
7.3	VÝROBNÍ SORTIMENT	30
7.4	SWOT ANALÝZA SPOLEČNOSTI XY, S.R.O.	31
7.4.1	Silné stránky:	31
7.4.2	Slabé stránky:	31
7.4.3	Příležitosti:	31
7.4.4	Hrozby:	32
8	SOUČASNÝ STAV REKLAMACÍ.....	33
9	POSTUP PŘI ŘEŠENÍ REKLAMACÍ.....	35
9.1	POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ VŮČI DODAVATELŮM	35
9.2	POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ ODBĚRATELŮ	36
9.3	VYPOŘÁDÁNÍ REKLAMACE ODEBRANÝCH VÝROBKŮ	36
10	ROZBOR HLAVNÍCH PŘÍČIN REKLAMACÍ.....	37
11	NAVRHOVANÉ OPATŘENÍ.....	48
11.1	SNÍŽENÍ REKLAMACÍ VE VÝROBNÍM ÚSEKU	48
11.2	SNÍŽENÍ REKLAMACÍ NA OBCHODNÍM ODDĚLENÍ	49
11.3	SNÍŽENÍ REKLAMACÍ NA ODDĚLENÍ TECHNOLOGIE.....	50
11.4	SNÍŽENÍ REKLAMACÍ NA ODDĚLENÍ LOGISTIKY	51
	ZÁVĚR	52
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	53
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	55
	SEZNAM OBRÁZKŮ	56
	SEZNAM TABULEK.....	57
	SEZNAM GRAFŮ	58
	SEZNAM PŘÍLOH.....	59

ÚVOD

Kupní smlouvou se prodávající zavazuje dodat kupujícímu předmět koupě a kupující se zavazuje tento předmět převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou kupní cenu. Předmětem koupě dle obchodního zákoníku může být pouze věc movitá, kterou zákoník označuje jako zboží. Výjimkou je smlouva o prodeji podniku. Jestliže však zboží neodpovídá množství a kvalitě uvedené v kupní smlouvě, vykazuje vady, má smluvní strana možnost zboží reklamovat.

Cílem této bakalářské práce je pomocí komplexní analýzy reklamací dospět k určení problematických oblastí u konkrétní společnosti XY, s.r.o. Na základě podrobného nastudování oblastí, připravit a formulovat návrhy směřující ke zlepšení stávajícího stavu.

Pro dosažení cíle byl stanoven následující postup práce. Prvním krokem je hlubší studium oblasti kupní smlouvy, příčin a následků reklamací a současné získávání všech potřebných dat o současném stavu reklamací ve firmě XY. Následně musí být všechna tato data podrobena analytickým metodám, aby mohlo dojít k vyhledání problematických oblastí. Na tomto základě je možné navrhnout opatření vedoucí ke snížení objemu reklamací.

Předpokladem je získání příslušných dat z odborné literatury a internetových zdrojů pro teoretickou část. V praktické části se primárním zdrojem stávají data získaná přímo ve společnosti. Sekundárním zdrojem dat praktické části je odborná literatura a konzultace s pracovníky firmy XY, s.r.o.

V závěru práce jsou shrnuty všechny podstatné body, především podrobné analýzy největších reklamačních událostí, ale také návrhy, které vedou ke zlepšení současného stavu reklamací ve společnosti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KUPNÍ SMLOUVA V OBCHODNÍM PRÁVU – POJEM A ÚPRAVA

Dle ustanovení obchodního zákoníku § 409 až § 470, je kupní smlouva upravena jako relativní obchod. Smluvní strany mají širokou možnost přizpůsobit její obsah svým potřebám, na základě svých ujednání, včetně odkazů např. na obchodní podmínky, vykládajících pravidel či praxi. Výjimkou jsou jen základní ustanovení § 444, § 458 a § 459 obchodního zákoníku. [10]

Nejčastěji kupní smlouvou vznikají obchodní závazkové vztahy a je základní právní formou tržních operací mezi smluvními stranami (prodávajícím a kupujícím). [2, 5]

Kupní smlouvou se prodávající zavazuje dodat kupujícímu předmět koupě a kupující se zavazuje tento předmět převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou kupní cenu. Předmětem koupě dle obchodního zákoníku může být pouze věc movitá, kterou zákoník označuje jako zboží. [6]

Obchody s nemovitostmi, prodej podniku a úplatné převody těch hodnot, jimž platné právo vlastnost věcí nepřiznává jsou z obchodního zákoníku vyloučeny a podrobují se obecnému občanskému právu. Výjimkou je smlouva o prodeji podniku. [1]

Podle zákona kupní smlouvou přechází vlastnické právo z prodávajícího na kupujícího převzetím věci. Strany se však mohou dohodnout, že vlastnické právo přejde na kupujícího až zaplacením kupní ceny, jedná se zde o tzv. výhradu vlastnického práva. [6]

Za kupní smlouvu se nepovažuje smlouva, podle níž převážná část závazku strany, která má zboží dodat, spočívá ve vykonání činnosti nebo závazek této strany zahrnuje montáž zboží. V takovém případě by se jednalo o smlouvu o dílo. [1]

2 NÁLEŽITOSTI KUPNÍ SMLOUVY

Typové znaky, které obchodní kupní smlouvu pojmově charakterizují, jsou dány zákonem. Jedná se o tyto podstatné náležitosti:

- určení předmětu koupě
- určení kupní ceny
- závazek prodávajícího dodat
- závazek prodávajícího k převodu vlastnického práva
- závazek kupujícího zaplatit kupní cenu [5]

2.1 Určení předmětu koupě

První náležitostí kupní smlouvy je předmět koupě. Jedná se o zboží ve formě movitých věcí. V právním smyslu znamená věc ovladatelný hmotný předmět či ovladatelnou přírodní sílu (elektrická energie, plyn, voda, teplo, atd.), která slouží potřebám lidí. Předmětem smlouvy může být dále věc, která teprve vznikne, v době vzniku smlouvy ještě neexistuje. Jediná osoba, která může platně uzavřít kupní smlouvu je vlastník předmětu smlouvy, neboť pouze vlastník může převést své vlastnické právo na další osobu.

2.2 Kupní cena

Kupní cenu si strany ve smlouvě mohou stanovit částkou, nebo sjednáním způsobu, jak bude cena určena dodatečně, anebo aby výslovně projevily vůli uzavřít kupní smlouvu bez určení kupní ceny. Cenou rozumíme peněžní částku sjednanou při nákupu a prodeji zboží nebo vytvořenou při oceňování zboží, dalšího majetku a majetkových práv k jiným účelům. Cena tedy musí být vždy vyjádřena v penězích. Jestliže se strany dohodnou uzavřít kupní smlouvu i bez dohody o kupní ceně, nebude kupní cena tvořit podstatnou náležitost kupní smlouvy. V takovém případě bude výše kupní ceny posuzována podle ceny stejného nebo srovnatelného zboží v době uzavření smlouvy, jestliže její podmínky jsou obdobné podmínkám smlouvy dříve uzavřené. [10]

Pokud strany nehodlají stanovit cenu pevně již při uzavírání smlouvy je nutné určit v ní jasný algoritmus, podle něhož lze později cenu vytvořit.

Nejčastěji se používá:

- a) způsobu nákladového, strany se dohodnou, že cena bude účtována ve výši odpovídající prokazatelným nákladům spojeným s obstaráním zboží a s připočtením marže prodávajícího
- b) způsobu katalogového (tarifního) s tím, že cena bude určena podle ceníku, podle něhož je zboží v čase jeho převzetí kupujícím prodávajícím prodáváno obecně
- c) způsobu dohody o podmínkách dodávek (obchodních podmínkách), kdy strany v kupní smlouvě pouze odkáží na normativní (rámcovou) smlouvu, kterou mezi sebou uzavřely již dříve, a která cenové otázky již řeší.

Zákoník však nevyklučuje ani cenovou arbitráž, tj. nahrazení dohody o ceně písemným ujednáním, že cenu zboží stanoví určená třetí osoba, popř. soud. [1]

2.3 Závazek prodávajícího dodat

Prodávající je povinen dodat kupujícímu zboží, a to řádně a včas. Pouze při řádném a včasném dodání zboží dochází ke splnění závazku prodávajícího. Řádným dodáním se rozumí jak dodání zboží ve smlouvě či zákonem určeném druhu, množství, jakosti, provedení a balení, tak jeho odevzdání na místě stanoveném smlouvou nebo zákonem. Včasné dodání znamená, že je zboží dodáno v den nebo v průběhu lhůty, která je k dodání určena ve smlouvě nebo jejíž způsob určení smlouva stanovuje. Dodávající je povinen dodat zboží ve lhůtě přiměřené, a to s přihlédnutím k povaze zboží a k místu dodání. Jestliže není začátek lhůty stanoven ve smlouvě, začíná podle zákona běžet ode dne uzavření smlouvy. Zda-li má kupující před dodáním zboží splnit nějakou povinnost, např. určit příjemce plnění, zajistit zaplacení kupní ceny apod., začíná dodací lhůta běžet až ode dne splnění této povinnosti. Další povinností prodávajícího je odevzdání kupujícímu doklady vztahující se ke zboží, což mohou být doklady, které jsou nutné k převzetí zboží, např. náložný list, nebo doklady, které jsou nutné k nakládání se zbožím, např. technická dokumentace, celní deklarace, a nebo doklady jiné, např. kontrolní osvědčení. Pokud není doba jejich předání stanovena, bude dle zákona závislá především na účelu, kterému tyto doklady slouží. [10]

2.4 Závazek prodávajícího k převodu vlastnického práva

Dodání zboží musí být uskutečněno s úmyslem převést vlastnické právo ke zboží na kupujícího, přičemž okamžiky dodání a převodu vlastnického práva nemusí být totožné. [1]

K dodání věci dochází v okamžiku, pokud ze zákona neplyne něco jiného, kdy prodávající splnil svůj závazek. Kupující může nabýt vlastnické právo i před předáním zboží na základě dohody s prodávajícím, jen jde-li o zboží dostatečně označené (individualizované), nebo také v případě zboží přepravovaného. K přepravovanému zboží získá kupující vlastnické právo v okamžiku, kdy získá oprávnění se zásilkou nakládat, tj. předáním náložního listu. K nabytí vlastnického práva však může dojít i po předání zboží. Tento způsob přechodu vlastnického práva ke zboží si však strany musí výslovně sjednat. Tato dohoda stran, tzv. výhrada vlastnického práva, musí mít písemnou formu, jinak je neplatná.

Kupující nabývá vlastnické právo i v případě, ve kterém není prodávající vlastníkem prodáváného zboží, s výjimkou případů, kdy kupující v době, kdy k nabytí vlastnického práva mělo dojít, věděl, že prodávající není vlastníkem věci a není ani oprávněn s ní nakládat za účelem jejího prodeje. Tuto skutečnost, zda kupující byl či nebyl v okamžiku nabytí vlastnického práva v dobré víře či nikoli, by musela prokazovat třetí osoba, která je přechodem vlastnického práva dotčena. [2, 10]

2.5 Závazek kupujícího zaplatit kupní cenu

Pátou náležitostí kupní smlouvy je povinnost kupujícího zaplatit dohodnutou kupní cenu nebo cenu určenou ve smlouvě. Jestliže si strany nedohodnou místo a čas placení kupní ceny, zákon udává její zaplacení v okamžiku kdy má kupující možnost nakládat se zbožím nebo s doklady, které takové náležitosti umožňují.

Kupující ovšem nemusí kupní cenu zaplatit v případě, nemá-li možnost prohlédnout si dodané zboží a nebylo-li dohodnuto o dodání zboží nebo placení kupní ceny něco jiného. [10, 14]

3 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Obě smluvní strany, které uzavřely kupní smlouvu mají určitá práva a povinnosti.

3.1 Povinnosti prodávajícího

Můžeme říci, že prodávající má dvě základní povinnosti a to povinnost dodat zboží a povinnost převést vlastnické právo a nebezpečí škody na zboží.

3.1.1 Povinnost dodat zboží

Základní povinností prodávajícího je dodat zboží v určeném místě a čase, ale také dodání zboží bez vad. Předání kupujícímu předmět koupě a svolení užívat jej.

1. Místo dodání

Místo dodání si mohou smluvní strany určit ve smlouvě. Při volbě smluvního určení místa dodání mají strany naprostou volnost, mohou si stanovit místo určitým ujednáním (uvedením adresy, konkrétním označením závodu nebo provozovny, odkazem na dopravce, atd.), taktéž si mohou místo vymezit odkazem na obchodní podmínky, popř. i mimo kupní smlouvu, typicky v rámcové (normativní) smlouvě.

Jestliže je prodávající ze smlouvy povinen odeslat zboží a určí-li smlouva i místo odeslání, pak je toto místo i místem dodání. Prodávající do tohoto místa dodání zajišťuje přepravu zboží na vlastní náklady.

2. Čas dodání zboží

Dle obchodního zákoníku charakterizujeme čas dodání tak, že zboží má být dodáno v určitý den nebo v určité lhůtě. Čas dodání zboží si opět mohou smluvní strany ujednat ve smlouvě. Pokud ho však neuvedou, nastoupí norma § 416 ObchZ o obecné dodací lhůtě, která nám říká, že prodávající je povinen zboží dodat bez vyzvání v době přeměřené povaze zboží a místu dodání. Dále není vyloučeno, že si strany ve smlouvě sjednají, že jeden z účastníků vztahu (většinou kupující má právo určit termín nebo lhůtu dodání až po uzavření smlouvy).

3. Dodání menšího množství zboží ve sjednaném čase plnění

Někdy se také může stát, že je včas dodáno menší množství zboží. V takovém případě musíme řešit otázku, zda jde o včasné, ale vadné plnění (vada množství), nebo nastoupí-li ohledně nedodaného množství zboží účinky prodlení.

4. Doklady vztahující se ke zboží

Prodávající je povinen předat kupujícímu i doklady, které se ke zboží vztahují. Tato povinnost mu však nenastupuje vždy, ale jen tehdy, když se jedná o doklady nutné nebo smluvné. Jako doklady nutné považuje zákon:

- a) doklady, které jsou nutné k převzetí zboží – např. náložný nebo skladištní list, listiny nutné pro účely celního řízení, atd.
- b) doklady, které jsou nutné k užívání zboží – např. návody, technická dokumentace

Smluvenými doklady jsou např. listiny a příručky sloužící k opravám věci, doklady pro reklamní a jiné propagační účely a podobné dokumentace.

3.1.2 Povinnost převést vlastnické právo a nebezpečí škody na zboží

1. Převedení vlastnického práva

Závazek převést vlastnictví z prodávajícího na kupujícího musí být ujednáno ve smlouvě, je-li v ní také dohodnuto kdy a jak na kupujícího přechází vlastnické právo ke zboží, platí okamžik sjednaný ve smlouvě. Pokud to ve smlouvě uvedeno není, obecně platí, že vlastnictví nabývá předáním zboží.

Může se stát, že se kupující stane vlastníkem zboží ještě před jeho převzetím. Tento způsob se zpravidla uplatňuje, jestliže je zboží přepravováno. Kupující se stane vlastníkem v okamžiku, kdy získal oprávnění nakládat se zásilkou. Smluvní strany se však mohou od těchto pravidel odchýlit, nikoli však libovolně, ale písemným ujednáním. Možnosti sjednat pozdější nabytí vlastnického práva kupujícímu limitovány nejsou. Jedná se o případy výhrad vlastnictví.

2. Nebezpečí škody na zboží

Podstata nebezpečí škody na zboží spočívá v nesení rizika důsledků jeho ztráty, zničení nebo jiného poškození. Jestliže toto nebezpečí stíhá prodávajícího a dojde ke ztrátě zboží, může kupující bez ohledu na to vyžadovat jeho řádné a včasné dodání. Na druhou stranu,

nese-li je kupující, musí zaplatit prodávajícímu kupní cenu, i v případě, že se dosud nestal vlastníkem zboží.

Otázku platby za zboží pro případ jeho ztráty, poškození nebo zničení řeší zákon tak, že záleží došlo-li k nim před přechodem nebezpečí škody na kupujícího a má-li být zapláceno až při dodání, dále záleží na tom, zda zboží bylo dodáno či nikoli. Prodávající se nemůže domáhat zaplacení kupní ceny v případě, že nesplnil svou povinnost dodat zboží. Jestliže však škoda nastala poté, co její riziko přešlo na kupujícího, musí zaplatit kupní cenu, jako by ke škodě vůbec nedošlo.

3.2 Povinnosti kupujícího

Kupující má tyto základní povinnosti: povinnost zaplatit kupní cenu, povinnost převzít dodané zboží, povinnost k prohlídce zboží, povinnost poskytnout jistotu.

3.2.1 Povinnost zaplatit kupní cenu

1. Termín zaplacení

Kupující je povinen zaplatit dohodnutou kupní cenu nebo cenu určenou se smlouvou a to v termínu dohodnutém ve smlouvě, jinak v okamžiku, kdy získal možnost se zbožím nakládat. Kupující má však právo prohlédnout si zboží a pokud to nemá umožněno není povinen zaplatit.

2. Platební podmínky

Největší váhu mají sjednané platební podmínky. Jestliže však sjednány nebyly, upravuje zákon některá významnější pravidla. Platební podmínky můžeme obecně rozdělit do 3 skupin:

- a) při dodání zboží – nejobecnější způsob
- b) placení předem – zatěžuje značným rizikem kupujícího
- c) obchodní úvěr – placení po dodání zboží

V praxi dochází ke kombinaci výše uvedených platebních podmínek z důvodu vyvážení výhod a nevýhod ve prospěch obou stran.

3. Platební místo

V zásadě existují čtyři pravidla. V prvním případě, má rozhodující význam v určení platebního místa, smlouva. Jestliže platební místo ve smlouvě uvedeno není, podle obecné úpravy kupující plní v sídle prodávajícího, a to na své náklady a nebezpečí. Třetí pravidlo nám říká: jestliže je zboží dodáváno v místě organizační složky prodávajícího, má kupující povinnost platit tam. A naposled, má-li být placeno v místě předání zboží, je toto místo také místem platebním.

3.2.2 Povinnost převzít dodané zboží

Zákon kupujícímu ukládá povinnost převzít zboží. Akt převzetí má právotvorné účinky, neboť se na něj vážou instituty přechodu nebezpečí škody na věci a odpovědnosti za vady. Kupující má však i právo nepřevzít zboží a to především v případech, kdy ještě před vznikem povinnosti převzít zboží závazek ze smlouvy zanikl, např. dohodou, odstoupením, nebo v případě, že kupující uplatní při nabídce zboží k převzetí takový nárok z odpovědnosti za vady, který je s převzetím zboží neslučitelný.

3.2.3 Povinnost k prohlídce zboží

Dle zákona musí kupující provést povinnou prohlídku zboží a to sám nebo s využitím třetí osoby. Jestliže prodávající plní svou povinnost dodat odesláním, lze tuto prohlídku odložit až na dobu dopravy zboží do místa určení. Obdobně se postupuje i při traťových obchodech. Význam povinné prohlídky je v tom, že její nevykonání ztěžuje kupujícímu možnost uplatnit nároky z tzv. zjevných vad.

3.2.4 Povinnost poskytnout jistotu

Další povinnost, kterou může kupní smlouva určit, je povinnost poskytnout na zaplacení kupní ceny zajištění. Tehdy je kupující povinen prodávajícímu včas prokázat předložením příslušných dokladů, že závazek zaplatit je zajištěn způsobem sjednaným ve smlouvě. Jestliže to neučiní ani v dostatečně přiměřené lhůtě určené prodávajícím, vzniká prodávajícímu oprávnění odstoupit od smlouvy. [1]

4 ODPOVĚDNOST ZA VADY

Jak uvádí literární zdroje, odpovědnost za vady bývá často zaměňována se zákonnou zárukou. Odpovědností za vady je myšlena odpovědnost prodávajícího za vady zboží alespoň v rozsahu, který je dán obchodním zákoníkem. Vadné plnění je vlastně nesplnění povinnosti prodávajícího ze smlouvy. Vadné plnění není proto splnění závazku a nevede jako jedna z forem jeho nesplnění k jeho zániku, nýbrž jen k jeho změně. To je rozdílné pojetí oproti dříve platné hospodářsko právní úpravě, podle níž i vadným plněním došlo ke splnění povinnosti dodat výrobek a odběrateli vznikla navíc práva z odpovědnosti za vady. [9]

4.1 Druhy vad

Vady zboží lze rozlišovat podle různých kritérií. Rozeznáváme např. vady faktické a vady právní, vady zjevné a vady skryté, vady odstranitelné a vady neodstranitelné aj.

4.1.1 Faktické vady zboží

Vadami faktickými rozumíme vady, které se týkají faktických stránek zboží, vlastností v širším slova smyslu. Dodané zboží má faktické vady tehdy, jestliže zboží neodpovídá sjednané smlouvě nebo obchodnímu zákoníku, a to:

- v množství dodaného zboží,
- v jakosti a provedení zboží,
- v samotném zboží (bylo dodáno něco jiného),
- faktickou vadou jsou i vady dokladů nutných k nakládání se zbožím nebo vady obalu.

O množstevní vadu se nebude jednat tehdy, vyplývá-li buď z dokladů nebo prohlášení prodávajícího, že dodává jen část zboží nebo menší množství zboží. V takovém případě jde pouze o částečné nesplnění smlouvy. O vadu množství se proto jedná tehdy, dodá-li prodávající menší množství zboží, než je uvedeno v přepravních dokladech.

Ohledně vad kvality zboží, tak prvotním ukazatelem kvality je její určení ve smlouvě (např. odkazem na vzorek nebo katalog). Pokud však právní předpisy požadují určitou kvalitu zboží, nesmí prodávající dodat zboží, které by mělo nižší kvalitu. Mezi kvalitativní vadu můžeme zařadit též vadu, která spočívá ve vadách dokladů ke zboží u takových dokladů,

kteřé jsou nutné k jeho užívání (např. neúplný návod k obsluze stroje nebo opomenutí dodat jej vůbec).

Prodávající je dále povinen dodat zboží i s doklady, které jsou nutné k tomu, aby se zbožím mohlo být řádně nakládáno. Pokud tam neučiní, dostane se do prodlení.

Vada v obalu zboží se také považuje za faktickou vadu. Prodávající je povinen dodat zboží v takovém obalu, aby se zboží nemohlo např. při přepravě poškodit, nebo v takovém obalu, který splňuje funkce marketingové (obal musí odpovídat jednotnému estetickému ztvárnění zboží, které třetím osobám prodává kupující apod.).

Odpovědnost prodávajícího za vady zboží vylučuje případ, jestliže k výrobě zboží byly použity věci předané kupujícím a vada dodaného zboží spočívá v použití těchto kupujícím předaným věcí. Je zde však podmínka, že prodávající nemohl nevhodnost těchto věcí pro výrobu zboží odhalit ani při vynaložení odborné péče, popřípadě na nevhodnost kupujícího upozornil, ale kupující na použití předaných věcí trval.

Kupní smlouva se může týkat i zboží, u kterého se předpokládá určitý výskyt vad, případně se může jednat přímo o poškozené věci nebo o věci použité. U takových věcí prodávající za vady neodpovídá, jelikož kupující v době uzavírání smlouvy o vadách věděl nebo s ohledem na charakter zboží vědět musel, ledaže se vady týkají té vlastnosti zboží, kterou podle smlouvy mít mělo.

Obecná úprava zákonné odpovědnosti za vady je obsažena v ustanovení § 425 obchodního zákoníku. [7, 9]

4.1.2 Právní vady zboží

Zboží může také trpět vadami právními. Takovou vadou je podle obchodního zákoníku zatížení zboží právem třetí osoby. Jestliže s takovým zatížením projevil kupující souhlas, o vadu zboží se však nejedná. Zatížení může spočívat ve vlastnickém právu třetí osoby ke zboží, v zástavním právu, nebo může vyplývat z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetí osoby. Prodávající za právní vady neodpovídá, pokud kupující v době uzavření smlouvy o právu třetí osoby, kterým je zboží zatíženo, věděl, nebo jestliže byl prodávající podle smlouvy při plnění svých povinností povinen postupovat podle pokynů, které obdržel od kupujícího. Kupující je povinen prodávajícímu vadu oznámit taktéž v případě právní vady, a to neprodleně poté, co třetí osoba svá práva uplatnila. [9]

4.1.3 Vady zjevné

Zjevné vady jsou takové, které mohly být zjištěny při obvyklé prohlídce zboží či obvyklém postupu při převzetí díla, pokud byla zachována běžná (obvyklá) pozornost.

Podle občanského zákoníku platí, že u zjevných vad nelze uplatňovat nárok z odpovědnosti za vady, ledaže zcizitel výslovně ujistil, že věc je bez jakýchkoliv vad. Toto ustanovení má obecnou dispozitivní povahu, může být zvláštními předpisy nebo dohodou smluvních stran vyloučeno.

4.1.4 Vady skryté

Skryté vady jsou takové, které nemohly být zjištěny při obvyklé prohlídce zboží, či obvyklém postupu při převzetí díla, a to při zachování běžné (obvyklé) pozornosti. Přitom tyto vady existovaly, neprojeví se však tak, aby byly vadami zjevnými.

Občanský zákoník výslovně nevymezuje vady skryté, počítá však s nimi jako s doplňkem vad zjevných, u nichž stanoví přísnější postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady. [14]

4.2 Zákonná odpovědnost za vady

Právní úprava odpovědnosti prodávajícího za vady zboží může být založena na třech principech. Prvním je odpovědnost založená na tzv. zákonné záruce. Její podstata spočívá v tom, že prodávající odpovídá ze zákona, aniž by se k tomu musel zavazovat, za vady, které má zboží v určitém okamžiku a za vady, které na zboží vzniknou během záruční doby. Druhá z variant spočívá v odpovědnosti prodávajícího pouze v případě, že převezme záruku. A třetí možný způsob pak představuje kombinaci zákonné odpovědnosti za vady, které má zboží v určitém okamžiku, a záruky, pokud ji prodávající převzal a v rozsahu, v jakém ji převzal.

O zákonné odpovědnosti za vady mluvíme tehdy, jestliže prodávající odpovídá jenom za vlastnosti, které má zboží v okamžiku splnění. Tato odpovědnost nemá povahu záruky a musí být od záruky odlišena.

Základní princip zákonné odpovědnosti prodávajícího za vady dodaného zboží je obsažen v § 425 ObchZ. Podle něho prodávající odpovídá ze zákona za vady ve dvou případech:

- 1) jestliže se jedná o vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na kupujícího,
- 2) jestliže byla vada způsobena porušením povinností prodávajícího.

V prvním případě musí zboží mít vadu již v době přechodu nebezpečí škody na kupujícího. Splnění této podmínky musí být prokázáno kupujícím. Vada se ovšem nemusí v uvedené době projevit a kupující ji může zjistit až později. Vždy je však na kupujícím, aby prokázal, že zboží mělo vadu již v době přechodu nebezpečí škody na kupujícího.

Ve druhém případě zákonné odpovědnosti prodávajícího za vady zboží se vztahujeme na vady, které vznikly až po přechodu nebezpečí škody na kupujícího. Podmínkou však je, prokázat, že příčinou vzniku vady je porušení povinnosti prodávajícím. Splnění této podmínky musí prokázat kupující. [7, 11]

4.3 Záruka za jakost

Záruka za jakost je jakýmsi doplňkem zákonné odpovědnosti za vady zboží. Nevyplývá přímo z úpravy v obchodním zákoníku, ale zásadně jen z projevu vůle prodávajícího. Její podstata spočívá v tom, že se prodávající zaváže, že dodané zboží bude po určitou dobu (záruční dobu) způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak obvyklému účelu, nebo že si zachová smlouvené, jinak obvyklé vlastnosti.

Obchodní zákoník vyžaduje písemný projev vůle prodávajícího ke vzniku záruky za jakost. Tento projev vůle musí současně obsahovat určení délky záruční doby. Délka záruční doby totiž není stanovena obchodním zákoníkem. Projev vůle prodávajícího o převzetí závazku ze záruky za jakost může být obsažen ve smlouvě, nebo může mít podobu jednostranného prohlášení prodávajícího ve formě záručního listu.

Délka záruční doby musí být vždy stanovena (smlouvou, záručním listem) nebo vyznačena na obalu. Záruční doba je také doba trvanlivosti nebo použitelnosti zboží vyznačená na obalu, ve kterém prodávající zboží dodává. Jestliže je záruční doba rozdílná ve smlouvě a na obalu zboží, potom záruční doba uvedená na obalu neplatí a platí záruční doba uvedená ve smlouvě.

Rozsah záruky za jakost vychází z obsahu smlouvy nebo záručního prohlášení prodávajícího. Mohou být uvedeny vlastnosti, které má zboží po záruční dobu mít, nebo může být stanoveno, že se záruka vztahuje na všechny vlastnosti, které má zboží mít podle obchodního

zákoníku. Rozsah záruky však může být vymezen také tak, že budou stanoveny vlastnosti, na které se záruka nevztahuje, s tím, že ostatní vlastnosti má mít podle obchodního zákoníku. [8, 12]

4.4 Reklamace

Obchodní zákoník v § 428 stanovuje pro oznámení vad prodávajícímu dvě lhůty, které musí být splněny současně. Subjektivní lhůta začíná běžet od okamžiku, kdy kupující vady zjistil nebo je měl při vynaložení odborné péči při již zmíněné zákonem předepsané prohlídce zjistit, popř. kdy vady mohly být zjištěny později. Kupující je pak povinen vady oznámit bez zbytečného odkladu. Objektivní lhůta činí 2 roky od doby dodání zboží nebo jeho dojetí do místa určení. U vad, na které se vztahuje záruka na jakost, platí místo této lhůty záruční doba. Podle ObchZ kupující není při oznámení vady omezován výše uvedenými lhůtami tehdy, jestliže vady zboží vznikly jako důsledek skutečností, o nichž prodávající věděl nebo musel vědět v době dodání zboží (obchodní zákoník rozlišuje vady vědomé a nevědomé). Musíme ovšem respektovat obecnou čtyřletou promlčecí lhůtu. [3, 4]

4.5 Nároky z vad zboží

Nároky z vad zboží, které má kupující proti prodávajícím, se liší podle toho, jakým způsobem byla dodáním vadného zboží porušena smlouva. Dle obchodního zákoníku rozlišujeme porušení smlouvy podstatným způsobem a nepodstatným způsobem. Úprava nároků z vad zboží se vztahuje jak na zákonnou odpovědnost, tak i pro záruku za jakost, pokud se však smluvní strany nedohodly jinak.

Za podstatné porušení smlouvy dodáním vadného zboží se považuje to, že prodávající věděl v době uzavření kupní smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu smlouvy, který vyplynul z jejího obsahu nebo z okolností, za nichž byla smlouva uzavřena, že kupující nebude mít zájem na dodání zboží s těmi vadami, s nimiž bylo dodáno. V ostatních případech se jedná o nepodstatné porušení smlouvy.

Jestliže prodávající dodá zboží s takovými vadami, které znamenají podstatné porušení kupní smlouvy, má podle § 436 ObchZ kupující tyto nároky:

- a) na dodání chybějícího množství zboží, jestliže jde o vadu kvantitativní,
- b) na odstranění právních vad,

- c) na odstranění vad opravou zboží, jestliže jsou vady opravitelné,
- d) na odstranění vad dodáním náhradního zboží,
- e) na přiměřenou slevu z kupní ceny,
- f) odstoupit od smlouvy.

Na vady kvantitativní se vztahují jen nároky na dodání chybějícího zboží, přiměřenou slevu z kupní ceny a odstoupit od smlouvy. Vad jakosti a provedení se týkají nároky na odstranění opravou zboží, na odstranění dodáním náhradního zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny a odstoupit od smlouvy. K právním vadám se vztahují nároky na odstranění právní vady, na přiměřenou slevu a odstoupit od smlouvy. U každého vadného zboží může kupující uplatnit jen jeden nárok. Není však výjimečně vyloučena kombinace nároků, například nároku na odstranění vady opravou zboží a na přiměřenou slevu z kupní ceny. Volbu mezi jednotlivými možnými nároky má zásadně kupující. Musí ji však učinit ve včas zasláném oznámení vad nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Tato provedená volba nároku je pro kupujícího závazná.

Co se týká právních vad, obchodní zákoník blíže nestanoví, jakým způsobem tak má prodávající učinit. Rozsah nároků na slevu je v obchodním zákoníku obecně vymezen. § 439 odst. 1 ObchZ nám říká, že tato sleva odpovídá rozdílu mezi hodnotou, kterou mělo zboží bez vad, a hodnotou, kterou mělo zboží dodané s vadami. Pro určení hodnot je rozhodující doba, v níž se mělo uskutečnit řádné plnění.

Obchodní zákoník dále poskytuje kupujícímu také právo nezaplatit část kupní ceny v případě, že k odstranění vady požadoval opravu zboží nebo poskytnutí náhradního zboží. Toto právo má do doby, než budou vady odstraněny. Rozsah tohoto práva je dán nárokem na slevu, jestliže by vady nebyly odstraněny. Po odstranění vady je kupující povinen zaplatit nezaplacenou část kupní ceny.

Pokud je vada zboží odstraňována dodáním náhradního zboží, je prodávající oprávněn požadovat, aby mu kupující vrátil vyměňované zboží ve stavu, v jakém mu bylo dodáno. Tato výměna se provádí na náklady prodávajícího a to nejpozději při dodání náhradního zboží, jestliže se smluvní strany nedohodly jinak.

Právo odstoupit od smlouvy při podstatném porušení smlouvy dodáním vadného zboží nevzniká, jestliže kupující vady prodávajícímu včas neoznámil. Dále může dojít k situaci, že

účinky odstoupení od smlouvy nevzniknou nebo zaniknou. Souvisí to s povinností kupujícího, který odstoupil od smlouvy, vrátit dodané zboží ve stavu, v jakém je obdržel. Jestliže tak nemůže učinit v době odstoupení, účinky odstoupení nevzniknou. Pokud se po odstoupení smlouvy stav zboží změní před jeho vrácením prodávajícímu, účinky odstoupení zaniknou.

Podle § 437 ObchZ při nepodstatném porušení smlouvy dodáním vadného zboží má kupující vůči prodávajícímu tyto nároky.

- a) na dodání chybějícího zboží,
- b) na odstranění ostatních vad zboží, (odstranění vady opravou, dodáním náhradního zboží, i odstranění právní vady,
- c) na slevu z kupní ceny

Přímo ze zákona kupující tedy nemá právo odstoupit od smlouvy. Pouze v případě, že prodávající neodstranil vady zboží v dostatečně přiměřené lhůtě, kterou mu kupující k odstranění vad poskytl nebo kterou si před tím stanovil prodávající se souhlasem kupujícího.

Další z nároků, na který má kupující nárok při podstatném i nepodstatném porušení smlouvy je smluvní pokuta, pokud byla pro případ porušení povinnosti dodáním vadného zboží písemně sjednána, a v rozsahu, v jakém byla sjednána. Z nároku na náhradu škody vylučuje obchodní zákoník (§ 440 odst. 1 ObchZ) ušlý zisk vzniklý v důsledku nedostatku vlastností zboží, na které se vztahuje sleva, na niž vznikl kupujícímu nárok.

Jestliže jde o náhradu škody, musíme rozlišit škodu spočívající v dodání vadného zboží a škodu, která vznikla kupujícímu v důsledku toho, že mu bylo dodáno vadné zboží. Majetkovou újmu ve výši snížení hodnoty dodaného vadného zboží nelze uplatňovat jako náhradu škody. Brání tomu § 440 odst. 2 ObchZ. [7, 8]

5 ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ V KUPNÍ SMLOUVĚ

Za vedlejší ujednání se zpravidla považují taková ujednání, která v návaznosti na určité právní skutečnosti umožňují modifikovat obsah práv a povinností jedné nebo obou stran z kupní smlouvy

Výhrada vlastnictví je nejznámější ujednání z této skupiny. Upravuje ji § 445 tak, že ve smlouvě lze sjednat, že kupující získá vlastnictví ke zboží později než k datu jeho předání, popř. k datu nabytí oprávnění disponovat se zbožím, pravidelně až zaplacením kupní ceny. Výhrada vlastnického práva musí být sjednána písemně. [1]

5.1 Koupě na zkoušku

Koupě na zkoušku vzniká uzavřením smlouvy s podmínkou, že kupující do uplynutí zkušební doby zboží schválí. Jestliže není ve smlouvě zkušební doba stanovena, určuje ji obchodní zákoník na tři měsíce od uzavření smlouvy. Podmínka může mít jak charakter odkládací, tak rozvazovací. Pokud kupující zboží nepřevzal, jedná se o odkládací podmínku a kupující musí prodávajícímu ve zkušební době výslovně sdělit, zda zboží schvaluje. Jestliže tak neučiní, považuje se podmínka za zmařenou a právní účinky kupní smlouvy nastanou. Převzal-li kupující zboží, jedná se o podmínku rozvazovací. Kupující může ve zkušební době zboží písemně odmítnout, čímž ke dni odmítnutí zaniká kupní smlouva. Zda-li tak neučiní, nebo odmítne-li zboží pouze ústně dojde ke schválení smlouvy. Kupující, který zboží převzal a platně je odmítl, je povinen zboží prodávajícímu vrátit ve stavu, v jakém je převzal. Jestliže však zboží ve stavu, v jakém ho převzal, vrátit nemůže, nemá nárok zboží odmítnout.

5.2 Právo zpětné koupě a právo zpětného prodeje

Smluvní strany si mohou v kupní smlouvě sjednat, že prodávající bude po určitou dobu od uzavření kupní smlouvy oprávněn požadovat vrácení zboží proti vrácení kupní ceny. Obchodní zákoník dále tuto problematiku nijak neupravuje, je tedy na stranách smlouvy, co si v rámci platných zákonů sjednají.

Doložkou o právu zpětného prodeje si kupující ponechává možnost vrátit věc zpět prodávajícímu, a to za úhradu kupní ceny. [13]

5.3 Předkupní právo

Předkupní právo prodávajícího je možné sjednat pro případy, že kupující bude zakoupenou věc později prodávat třetí osobě. Předkupní právo není upraveno obchodním zákoníkem a proto se použije úprava občanského zákoníku. [9]

5.4 Cenová doložka

Strany se při uzavírání kupní smlouvy mohou dohodnout, že výše kupní ceny bude dodatečně upravena, podle aktuálních výrobních nákladů. Cenová doložka je závazek upravit sjednanou cenu s přihlédnutím k výrobním nákladům. Dobu rozhodující pro posuzování cenových změn si určí strany ve smlouvě, pokud ne, přihlíží se k cenám v době uzavření smlouvy a v době, kdy měl prodávající zboží dodat. [15]

5.5 Měnová doložka

Měnová doložka slouží k úpravě kupní ceny v případě, že dojde k významnému výkyvu měnového kurzu, nebo se jí používá pro případy, že se bude aktuální cena zboží určovat měnovým kurzem, který bude platný v den úhrady kupní ceny. [9]

6 ZÁNIK KUPNÍ SMLOUVY

Kupní smlouva může zaniknout:

- splněním
- dohodou stran
- uplynutím doby u fixní smlouvy
- odstoupením
- zaplacením odstupného
- dodatečnou nemožností
- zmařením účelu smlouvy [14]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

7 CHARAKTERISTIKA FIRMY

7.1 Základní informace o firmě XY, s.r.o.

Na přání firmy nebude uvedeno její jméno, z důvodu negativní reklamy. Společnost bude v této bakalářské práci vystupovat pod názvem XY, s.r.o.

- Právní forma podnikání – společnost s ručením omezeným,
- základní kapitál – 10 005 000,- Kč,
- vlastník – skupina zahraničních investorů,
- předmět podnikání – výroba výrobků z plastických hmot.

7.2 Historie firmy

1992 – založení firmy XY, s.r.o.

1993 – zahájení výroby reklamních odnosných tašek z jednoduché fólie, opatřené jednoduchým potiskem a ztuženým průhmatem

1996 – nákup řezacího stroje - sortiment rozšířen o reklamní a výstražné pásy

1997 – nákup nového svařovacího stroje, umožňující výrobu tašek s odnosným uchem

1998 – rozšíření portfolia výrobků o odpadní pytle vyráběné z regranulátu (nákup regranulační linky)

1998 – zvýšení tržeb z prodeje výrobků o 26%

1999 – rozšíření sortimentu o fólii pro balení na balících automatech

2001 – nákup nového potiskovacího stroje umožňující kvalitnější potisk

2002 – do společnosti vstoupila skupina zahraničních investorů, nákup nového vyfukovací linky pro vícevrstvé fólie

2003 – společnost zavedla Systém řízení jakosti podle Standardu ISO 9002

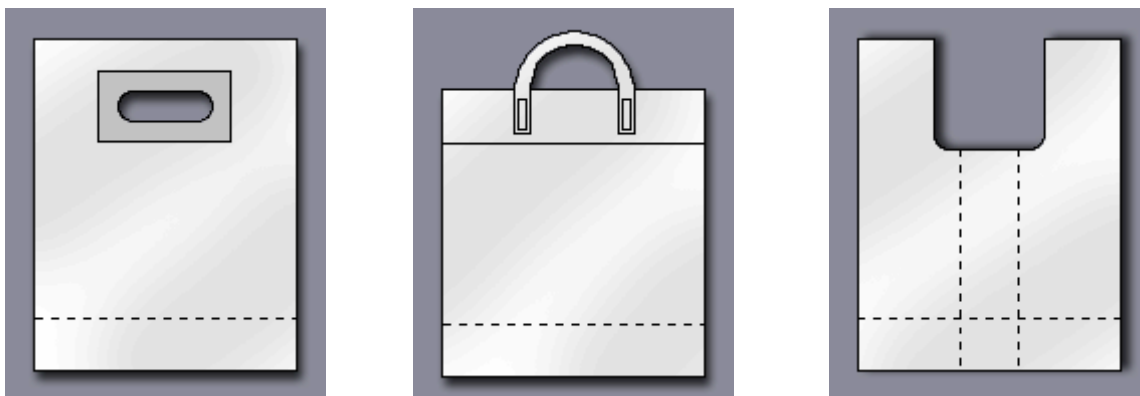
2003 – navýšení tržeb z prodeje výrobků o 22%

2004 – dokončena stavba nové skladovací haly

2006 – nákup nové vyfukovací linky na jednoduché fólie

7.3 Výrobní sortiment

Jak již bylo výše zmíněno, společnost se zabývá výrobou a zpracováním plastů, přesněji jednovrstvých a vícevrstvých polyetylenových fólií. Převážná část sortimentu jednovrstvých fólií je určena na výrobu reklamních odnosných tašek a odpadních pytlů. Odnosné tašky jsou nabízeny ve formě se ztuženým průhmatem, odnosným uchem a košílkou.



Obr. 1. Typy odnosných tašek (ztužený průhmat, odnosné ucho, košílka („Zdroj vlastní“))

Odpadní pytle jsou nabízeny jako jednoduché svařované pytle nebo jako rolované pytle. Tento sortiment je převážně vyráběn z přepracovaného technologického odpadu, který vzniká při vytlačování fólií. Jednovrstvé fólie lze s výhodou použít pro reklamní a výstražné pásy. Pro balení na balících automatech se využívá spíše vícevrstvých fólií. Výhodou těchto tzv. koextruzních fólií je možnost dosáhnout odlišných vlastností vnější a vnitřní vrstvy (např. barevné provedení – černo-bílé fólie pro balení zahradního substrátu; rozličné hodnoty kluznosti; upravené svařovací vlastnosti).



Obr. 2. Vzorčky obalů vyrobených ve společnosti XY, s.r.o.

Další výhodou těchto vícevrstvých fólií je možnost zabudování tzv. bariérového materiálu, který zamezuje prostupu vzduchu. Tento typ fólií se s výhodou používá pro balení potravin, kde je nutno zamezit přístupu vzduchu, který by mohl způsobit znehodnocení baleného produktu. Poněvadž společnost disponuje kvalitním potiskovacím strojem, lze všechny fólie opatřit libovolným potiskem dle přání zákazníka. U fólií pro balící automaty je nezbytné dodávat zákazníkům produkt v přesně zadaných rozměrech, k čemuž slouží řezací stroj.

7.4 SWOT analýza společnosti XY, s.r.o.

SWOT analýza patří mezi metody současně hodnotící interní vlastnosti podniku a faktory externího prostředí. Skládá se ze dvou základních analýz:

- analýza vnitřního prostředí (analýza silných a slabých stránek),
- analýza vnějšího prostředí (analýza příležitostí a hrozeb).

7.4.1 Silné stránky:

- kvalifikovaný personál
- finanční stabilita
- stálí dodavatelé a odběratelé
- dobrá pověst u zákazníků
- kvalitní výrobní technologie a kvalitní výrobky
- nové skladovací prostory
- možnost nabídnout konsignační sklad

7.4.2 Slabé stránky:

- dopravní dostupnost
- finanční stabilita
- pokles výroby na potiskovacím stroji
- logistika
- nedostatečná propagace výrobků

7.4.3 Příležitosti:

- nové technologie
- spolupráce s UTB Zlín

- rozšíření portfolia výrobků
- noví dodavatelé základního materiálů a aditiv

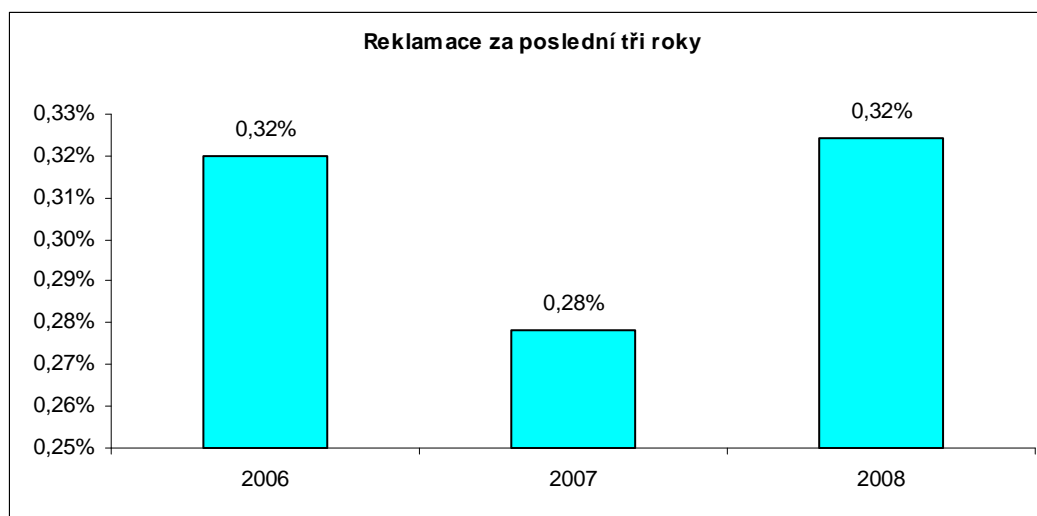
7.4.4 Hrozby:

- zdražování energií
- nárůst cen základních materiálů a aditiv
- pokles poptávky z důvodu špatné ekonomické situace
- opotřebení výrobních technologií
- silný konkurenční boj na trhu s plastovými obaly vedoucí k nadměrnému snižování cen

8 SOUČASNÝ STAV REKLAMACÍ

Tab. 1. Reklamace za poslední tři roky [Zdroj vlastní]

rok	Reklamace za poslední tři roky		
	reklamace [Kč]	tržby (Kč)	procento
2006	391 700	122 400 000	0,32%
2007	330 300	118 600 000	0,28%
2008	406 500	125 400 000	0,32%



Graf 1. Reklamace za poslední tři roky [Zdroj vlastní]

Na výše uvedeném grafu jsou znázorněny procenta reklamací za poslední tři roky. Procento reklamací je dáno poměrem celkové reklamace k celkovým tržbám za stanovený kalendářní rok. Jedním z každoročních cílů společnosti je snaha udržet reklamace pod stanovenou hodnotu. Pro rok 2006 byla stanovena hodnota reklamací 0,33% z celkových tržeb. Tento cíl podniku byl splněn, přestože se ve výše zmíněném období nahromadily reklamace spadající na vrub obchodního oddělení a výrobního úseku. V následujícím roce 2007 byla vedením společnosti upravena míra reklamací na 0,32% z celkových tržeb. Jelikož se v tomto roce neobjevila žádná velká reklamace, byl stanovený cíl s velkou rezervou splněn. Při sestavování cílů podniku pro následující rok byl brán ohled na minulé úspěšné období a míra reklamace byla společností stanovena na 0,3%. Tento velmi optimistický cíl bohužel nebyl splněn, z důvodu velkého nárůstu reklamací vlivem zvýšené poruchovosti strojního zařízení. Reklamace způsobené strojem za rok 2008 dosáhly téměř 200 tis. Kč, což vedlo společ-

nost k přijmutí razantních opatření, které by měly vést ke snížení objemu reklamací zaviněných strojem v následujícím roce. Na základě nesplnění stanoveného cíle v loňském roce se vedení společnosti rozhodlo pro rok 2009 udržet míru reklamace na stejné úrovni jako v minulém roce, tj. 0,3%.

9 POSTUP PŘI ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

Z právního hlediska se reklamace řídí ustanoveními platnými v Obchodním zákoníku a Občanském zákoníku. Za vady materiálů (výrobků) se také považuje, poruší-li dodavatel povinnosti stanovené v § 420 Obchodního zákoníku. Při vyřizování reklamací se bere ohled na požadavky vznesené dodavatelem nebo zákazníkem a na jejich vzájemnou dohodu. V případech, kdy jednání nedospěje k dohodě mezi dodavatelem a odběrateli, je případ předán soudu a zastupujícím právníkům.

9.1 Postup při vyřizování reklamací vůči dodavatelům

Reklamace může společnost XY, s r.o. vznést na jakýkoliv sortiment nakupovaného produktu od technologických zařízení až po kancelářské pomůcky. Reklamace na dodávku zboží, materiálu, strojů a výrobků se musí uplatnit co nejdříve po zjištění neshody. Do vyčíslené škody se zahrnují i poškozené suroviny od jiných dodavatelů. Reklamační řízení zahajuje pracovník, který objevil vadu (neshodu) u dodaného produktu tím, že informuje řídicí pracovníky, kteří následně posoudí neshodu a sepíší “Záznam o nevyhovění materiálu“. Vedoucí oddělení logistiky upozorní dodavatele o zjištěné neshodě, nejprve telefonicky a následně pak zašle reklamační dopis. Do reklamačního dopisu uvede:

- důvod reklamace
- reklamované množství
- identifikaci reklamovaného zboží
- navrhované řešení reklamace
- způsobené škody

Kopie reklamačního dopisu spolu se Záznamem o nevyhovění materiálu se zakládá do databáze “Hodnocení subdodavatelů”. Podklady o vyřešení reklamace jsou pak předány na ekonomické oddělení.

Pokud nejsou v pořádku doklady doprovázející vstupní suroviny, dodavatel je buď opraví nebo je vymění za správné.

Neshody v označení vstupních surovin a výrobků se projednávají s dodavatelem a požaduje se zaslání správných údajů. Pokud nedoručí k uspokojivému řešení, odebrané výrobky se vrátí dodavatelovi na jeho náklady.

9.2 Postup při vyřizování reklamací odběratelů

Reklamace odběratelů se může vztahovat na vyráběné produkty nebo obchodované produkty a také služby.

Reklamaci našich výrobků přijímá obchodní zástupce, který vypracuje „Reklamační zápis“ na základě podaného písemného nebo ústního oznámení zákazníkem. Reklamaci posuzuje reklamační komise tvořená z ředitele společnosti, vedoucího výroby, manažera jakosti dotčeného mistrem výroby a obchodního zástupce. O uznání reklamace a způsobu řešení však jednoznačně rozhoduje ředitel společnosti a vedoucí obchodního oddělení. Reklamace se posuzuje podle dodaných reklamovaných výrobků nebo údajů. K posouzení se dohledávají podklady o výrobě reklamované zakázky, z dokladů o dodávaných vstupních surovinách a z informací o nakládání s výrobky u odběratele. Pokud je to nutné, provedou se laboratorní zkoušky reklamovaných výrobků.

Do dokumentu „Reklamační zápis“ se uvede výše škody a jakým způsobem bude reklamace vyřízena. Reklamační zápis spolu s kopií reklamačního dopisu se založí do šanonu „Reklamace“, který je uložen u manažera jakosti. Obchodní zástupce informuje dotčené úseky i zákazníka o způsobu vyrovnání reklamace.

Při poškození obalu se zjišťuje, zda k poškození obalu došlo u výrobce nebo při přepravě. V případě zavinění dopravcem se reklamační řízení zahajuje proti dopravci.

9.3 Vypořádání reklamace odebraných výrobků

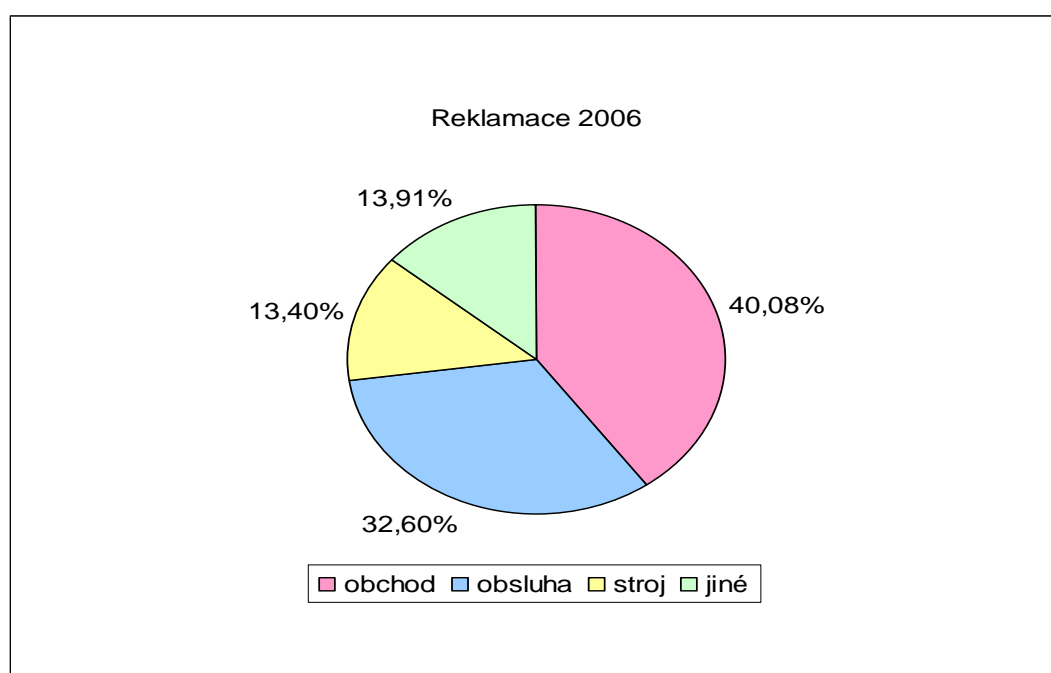
Pokud je uznána reklamace našich výrobků a odběratel trvá na jejich vrácení, musí tak učinit spolu s dodacími dokumenty, které se předají i s reklamačním zápisem ekonomickému oddělení. Reklamaci lze vyřídit několika způsoby a to buď opravením reklamovaných výrobků (pokud je to technicky možné), poskytnutím slevy na reklamované zboží nebo dodáním nově vyrobeného zboží.

Vrácené výrobky se umístí do skladu hotových výrobků a označí paletizačním listem s nápisem „Neshodný produkt“. Mistr výroby nebo vedoucí výroby rozhodnou buď o možné opravě výrobků nebo se neopravitelné zboží vyřadí do zpracovatelného nebo nezpracovatelného odpadu.

10 ROZBOR HLAVNÍCH PŘÍČIN REKLAMACÍ

Tab. 2. Reklamace za rok 2006 [Zdroj vlastní]

Reklamace 2006		
Zavinění reklamace	hodnota zboží (Kč)	v %
Obchod	157 000	40,08%
Obsluha	127 700	32,60%
Stroj	52 500	13,40%
Jiné	54 500	13,91%
Celkem	391 700	100%



Graf 2. Reklamace za rok 2006 [Zdroj vlastní]

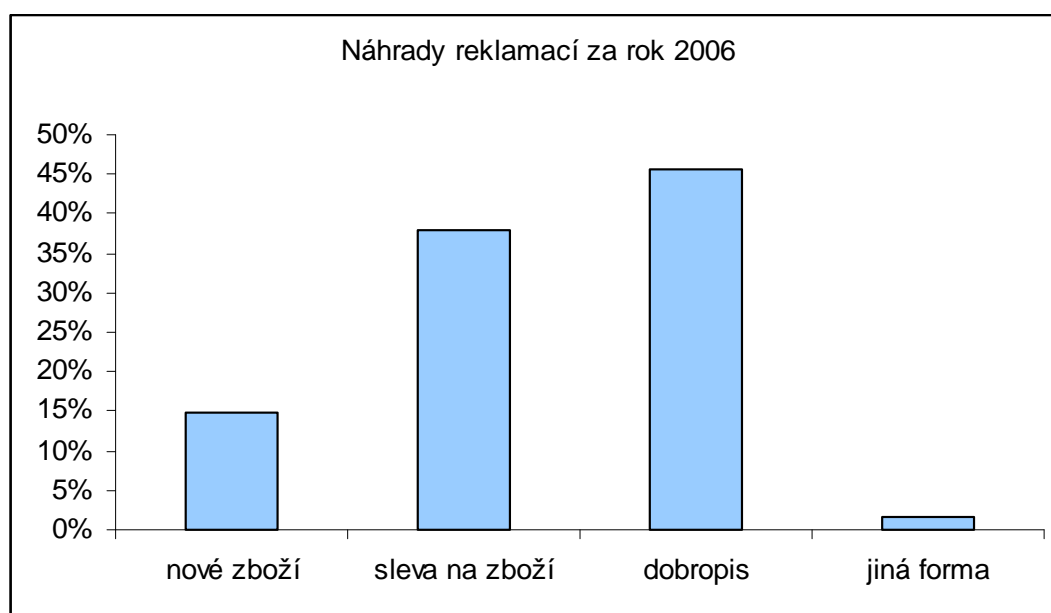
V roce 2006 se nejvíce podílelo na reklamacích obchodní oddělení. Na tomto nelichotivém prvenství měla největší podíl obrovská zakázka na odnosné tašky, která byla uskutečněna v kooperaci. Při realizaci této zakázky došlo k pochybení z obou stran, tj. ze strany obchodníka společnosti XY i ze strany kooperanta. Předmětem reklamace byla gramatická chyba v potisku odnosné tašky. Zákazník souhlasil s vyrovnáním v podobě 10% slevy na zboží. Poněvadž se jednalo o zakázku v celkové hodnotě 2 mil. Kč., výše reklamace byla stanovena na 200tis. Kč. Tato částka byla rovnoměrně rozložena mezi společnost XY a kooperanta. Po této události došlo k úpravě týkající se přijímání zakázek, které se budou rea-

lizovat v kooperaci. Dle nařízení ředitele společnosti je nutno každou takovou zakázku prodávat s vedoucím obchodního oddělení, který rozhodne o realizaci zakázky. Tímto rozhodnutím také přebírá veškerou zodpovědnost za zakázku. Díky tomuto opatření došlo v následujících letech ke snížení objemu reklamací u zakázek v kooperaci.

Zakázky v kooperaci nepřinášejí společnosti takový zisk, jako zakázky realizované kompletně v mateřské společnosti (taková zakázka nepokrývá fixní náklady společnosti). Ve snaze neztratit zákazníka je ovšem někdy nezbytné přistoupit na spolupráci s jiným podnikem. Může to být způsobeno nedostatečným strojním vybavením nebo menší kapacitou strojů. V takovém případě je nutné najít ověřeného dodavatele, u kterého je zadavatel přesvědčen o kvalitě provedené práce. Souhrnně lze konstatovat, že každá zakázka realizovaná v kooperaci vyžaduje zvýšenou pozornost, protože na výrobě konečného produktu se podílí více firem, ale pouze zadavatel zodpovídá za kvalitu výrobku.

Tab. 3. Náhrady reklamací za rok 2006 [Zdroj vlastní]

Náhrady reklamací za rok 2006		
Forma náhrady	hodnota zboží (Kč)	v %
nové zboží	58 000	14,81%
sleva na zboží	148 700	37,96%
Dobropis	179 000	45,70%
jiná forma	6 000	1,53%
Celkem	391 700	100%



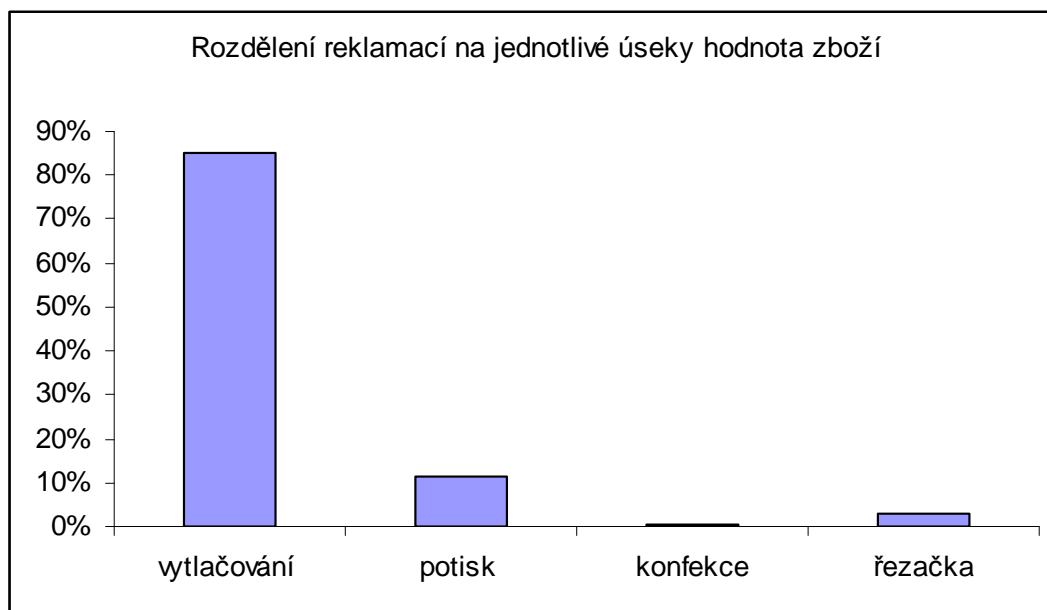
Graf 3. Náhrady reklamací za rok 2006 [Zdroj vlastní]

Dobropis byl nejčastějším způsobem náhrady reklamace v roce 2006, přestože tento způsob je méně preferovaný než sleva na zboží. Při vyrovnání dobropisem vznikají další vícenáklady spojené s dopravou reklamovaného materiálu zpět do firmy a následným zpracováním. Ve většině případů se reklamované zboží přepracuje na regranulační lince na regranulát, ze kterého se následně vyrábí odpadní pytle. Pokud se jedná o nepotisknutou fólii, je možné regranulát přidávat v omezeném množství do fólie.

Tab. 4. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky za rok 2006 podle hodnoty zboží

[Zdroj vlastní]

Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky		
výrobní úsek	hodnota zboží (Kč)	v %
vytlačování	108 700	85,12%
potisk	14 500	11,35%
Konfekce	500	0,39%
Řezačka	4 000	3,13%
Celkem	127 700	100%



Graf 4. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2006

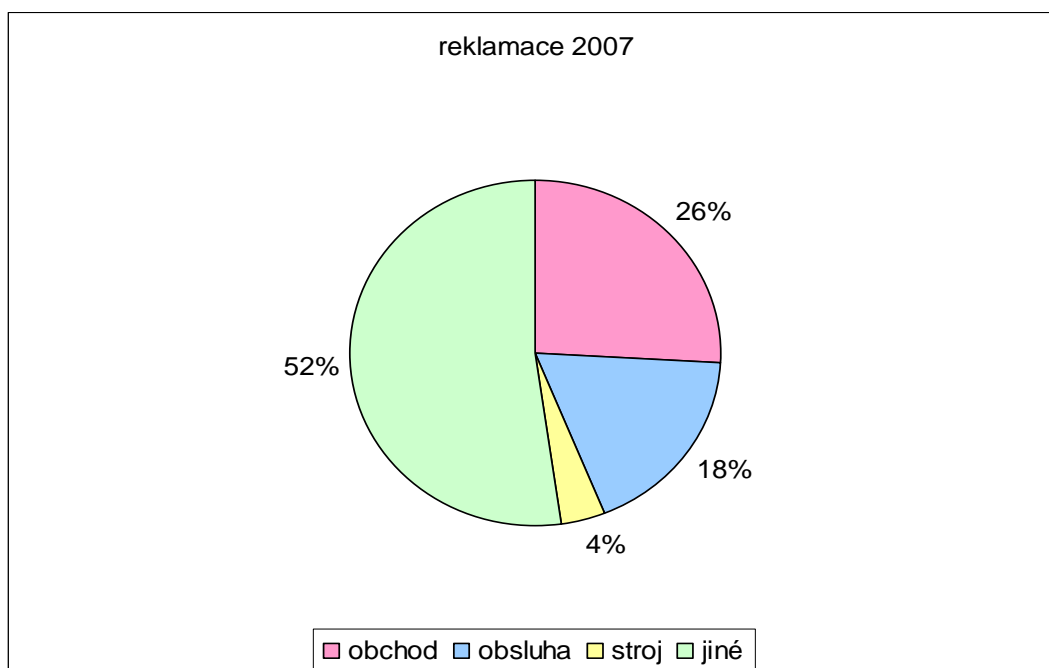
[Zdroj vlastní]

Největší podíl na reklamacích způsobených výrobním úsekem mělo oddělení výroby fólie – vytlačování. Vytlačování fólie je velmi náročnou operací, která běží kontinuálně bez mož-

nosti zastavit stroj, tak jako na při jiných výrobních operacích. Tato skutečnost klade velké nároky na obsluhu vytlačovacích strojů a mistra výroby fólií. Skutečnost, že se výroba fólií podílela na celkových reklamaciích výrobního úseku 85%, donutila vedení společnosti k zavedení dalších opatření vedoucích ke snížení objemu reklamaci způsobených oddělením výroby fólií (např. častější školení operátorů vytlačovacích strojů zaměřené na materiály a možné potíže při výrobě fólie; zavedení odměn při snížení objemu reklamaci v dalším roce, snížení měsíční odměny při prokázané vině na reklamaci). Jak je patrné z přehledu reklamaci v následujících letech, opatření vedla k podstatnému snížení reklamaci způsobených obsluhou vytlačovacích strojů.

Tab. 5. Reklamace za rok 2007 [Zdroj vlastní]

reklamace 2007		
zavinění reklamace	hodnota zboží (Kč)	v %
Obchod	85 000	25,73%
Obsluha	59 600	18,04%
Stroj	13 500	4,09%
Jiné	172 200	52,13%
Celkem	330 300	100%



Graf 5. Reklamace za rok 2007 [Zdroj vlastní]

Největší podíl reklamací za rok 2007 spadá na vrub technologického oddělení. Jednalo se především o dvě zakázky v souhrnné výši 145 tis. Kč. V prvním případě byla předmětem reklamace malá kluznost fólie. Tato vlastnost byla pro zákazníka klíčová, protože malá kluznost na vnitřní straně mu způsobila potíže při průchodu fólie balícím automatem. Při návštěvě našich techniků bylo ověřeno, že námi vyrobenou fólii nebylo možno zpracovat na balícím automatu. Při návrhu receptury byl špatně stanoven obsah kluzných činidel ve směsi, což vedlo k výrobě málo kluzné fólie. Na druhou stranu je nutno konstatovat, že zákazník měl zdůraznit nutnost zvýšené kluznosti na vnější straně fólie. Vzhledem k faktu, že se jednalo o velkého zákazníka a zajímavé předpokládané odběry fólie, společnost XY přistoupila na uznání reklamace v plné výši.

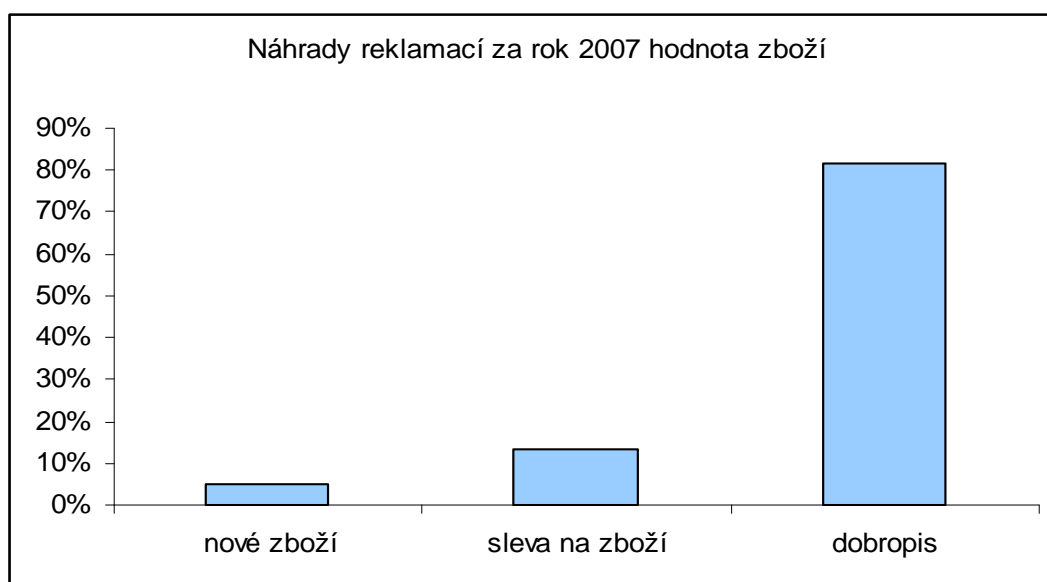
Aby se v budoucnu zamezilo podobným nedorozuměním bylo rozhodnuto, že veškeré technické podrobnosti se budou řešit přímo mezi zákazníkem a určeným technikem společnosti XY. Toto opatření by mělo zabránit vzniku kritických situací a navíc by odpadly schůzky mezi obchodníkem a pověřeným pracovníkem technologie. Pověřený technolog má navíc více praktických zkušeností a může zákazníkovi přímo vysvětlit, co je možné na strojním zařízení vyrábět. Svou vinu na vzniklých reklamaci má samozřejmě i technologické oddělení. Potvrdilo se, že řešení problému jednotlivcem není v některých případech dobrou volbou. Z tohoto důvodu došlo k úpravě systému práce technologického oddělení. Každý pracovník bude nadále řešit své úkoly, ale konečné řešení bude konzultováno mezi všemi kolegy na společné schůzce.

Předmětem druhé velké reklamace byla špatná svařitelnost fólie na balícím automatu. Realizace této zakázky proběhal ve dvou etapách. Poněvadž černo-bílá fólie pro balení zahradního substrátu patří do sortimentu výrobků společnosti XY, byl dodán vzorek této nepotisknuté fólie zákazníkovi na odzkoušení. Odběratel vzorek fólie odzkoušel na jeho balícím zařízení a souhlasil s dodanou kvalitou, ale požadoval snížení ceny. Vzhledem k tomu, že zákazník patří mezi významné dodavatele zahradnických substrátů v Polsku, bylo přistoupeno jeho požadavky. Technologické oddělení navrhlo novou recepturu, u které došlo k požadovanému snížení ceny výrobku. Tohoto snížení bylo dosaženo použitím levnějších materiálů a aditiv, než jsou standardně používány. Tyto materiálové úspory bohužel vedly k potížím se svařitelností fólie a ani účast techniků společnosti XY nepomohla k tomu, aby dodaná fólie byla na balícím automatu zpracována. Bylo nabídnuto zákazníkovi dodání nové fólie, která již splňovala požadavky na lepší svařitelnost. V současné době je tento za-

hraniční výrobce zahradnického substrátu pravidelným odběratelem fólií. Po této zkušenosti byly schváleny opatření, které umožňují výrobu pouze takové fólie, která byla zákazníkem odzkoušena a schválena (opatření se týká nových zákazníků).

Tab. 6. Náhrady reklamací za rok 2007 [Zdroj vlastní]

Náhrady reklamací za rok 2007		
forma náhrady	hodnota zboží (Kč)	v %
nové zboží	16 950	5,13%
sleva na zboží	44 600	13,50%
Dobropis	268 750	81,37%
Celkem	330 300	100%



Graf 6. Náhrady reklamací za rok 2007 [Zdroj vlastní]

Ve srovnání s rokem 2006 došlo k procentuálnímu nárůstu náhrady reklamací formou dobropisu. Více než 80% reklamací muselo být vyřešeno dobropisem, protože se přes veškerou snahu nepodařilo obchodnímu oddělení vyjednat se zákazníky jinou formu náhrady.

Tab. 7. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2007
[Zdroj vlastní]

Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky		
výrobní úsek	hodnota zboží (Kč)	procenta
vytlačování	23 400	39,26%
potisk	32 500	54,53%
Konfekce	3 700	6,21%
Řezačka	0	0,00%
Celkem	59 600	100%



Graf 7. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2007 [Zdroj vlastní]

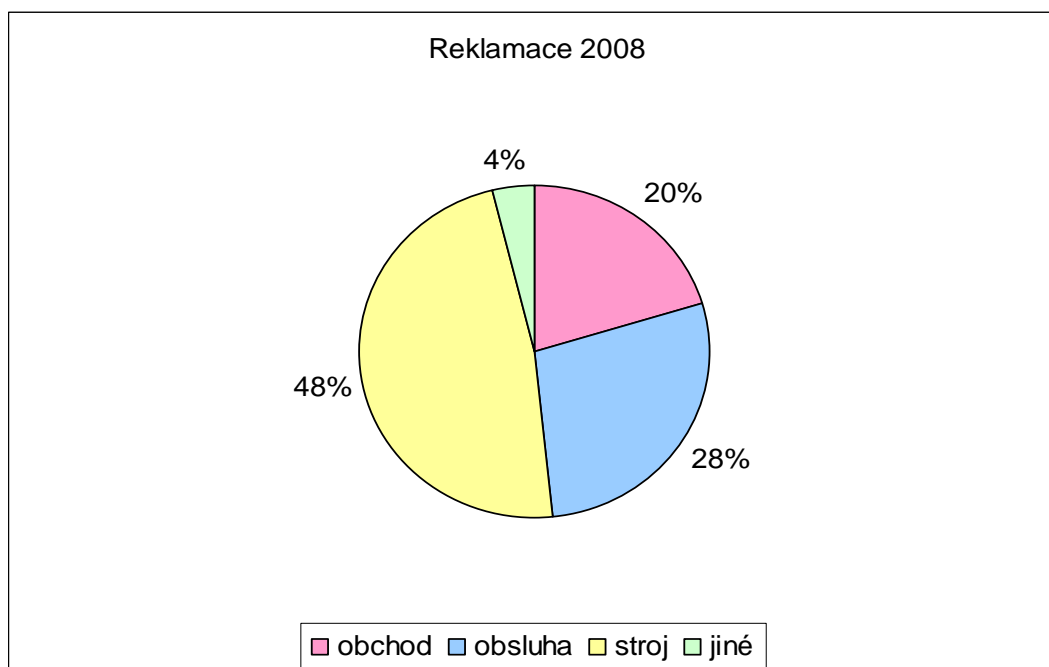
Opatření, které byly schváleny na konci roku 2006 vedly jednoznačně ke snížení objemu reklamací způsobené výrobním úsekem. Na oddělení výroby fólií došlo k více jak polovičnímu snížení objemu reklamací, což představuje úsporu přes 70tis. Kč. Na druhou stranu došlo k nárůstu reklamací na potiskovacím stroji. Celkové úspory na reklamacích ve srovnání s rokem 2006 byly ve výrobním úseku téměř 70tis. Kč.

Reklamace, která stála společnost XY nejvíce finančních prostředků, byla způsobena špatnou komunikací mezi zákazníkem a obchodníkem. Předmětem reklamace byla výroba fólie se špatným motivem. Přestože zákazník přislíbil odebrání fólie s tímto motivem, výrobek se již neprodal. V průběhu roku totiž zákazník změnil majitele a došlo na změny jednotli-

vých motivů. Zaměstnanci obchodního oddělení bylo sděleno ústní napomenutí s tím, že v případě dalšího podobného provinění by se to mohlo odrazit na jeho osobním ohodnocení.

Tab. 8. Reklamace za rok 2008 [Zdroj vlastní]

Reklamace 2008		
zavinění reklamace	hodnota zboží (Kč)	v %
Obchod	82 000	20,17%
Obsluha	114 000	28,04%
Stroj	195 000	47,97%
Jiné	15 500	3,81%
Celkem	406 500	100%

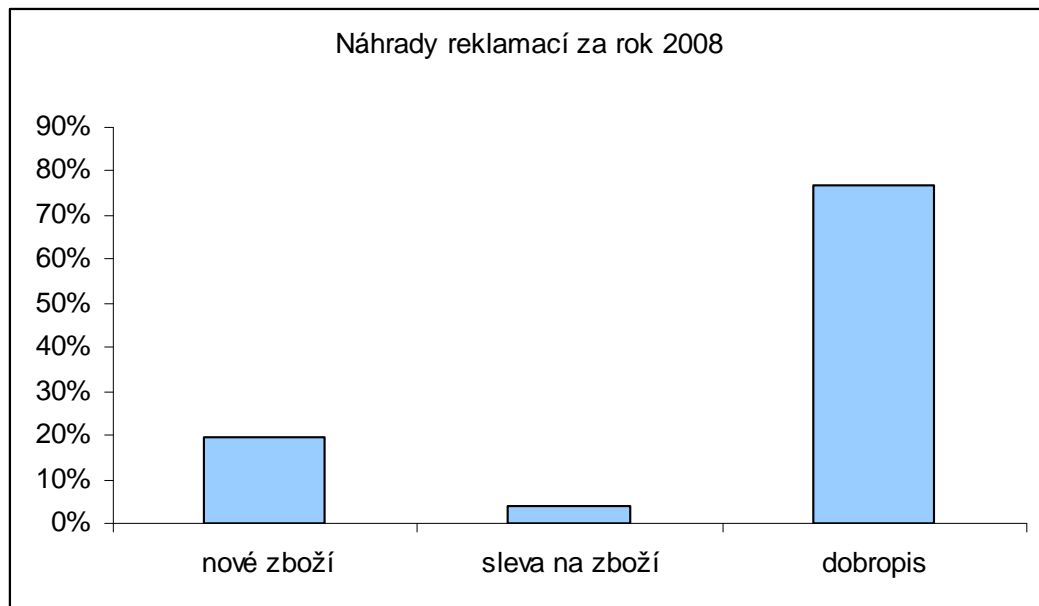


Graf 8. Reklamace za rok 2008 [Zdroj vlastní]

Na reklamacích způsobených strojem se v roce 2008 podílela všechna strojní zařízení, nutná pro výrobu odnosných tašek vyjma řezacího stroje. Tento nárůst poruchovosti vedl ke zvýšení počtu preventivních kontrol jednotlivých strojních zařízení. U některých strojů se dokonce začalo uvažovat o výměně kritických náhradních dílů, aby se zamezilo vzniku dalších nepříjemných reklamací způsobených poruchou stroje.

Tab. 9. Náhrady reklamací za rok 2008 [Zdroj vlastní]

Náhrady reklamací za rok 2008		
forma náhrady	hodnota zboží (Kč)	v %
nové zboží	79 000	19,43%
sleva na zboží	15 000	3,69%
dobropis	312 500	76,88%
celkem	406 500	100%

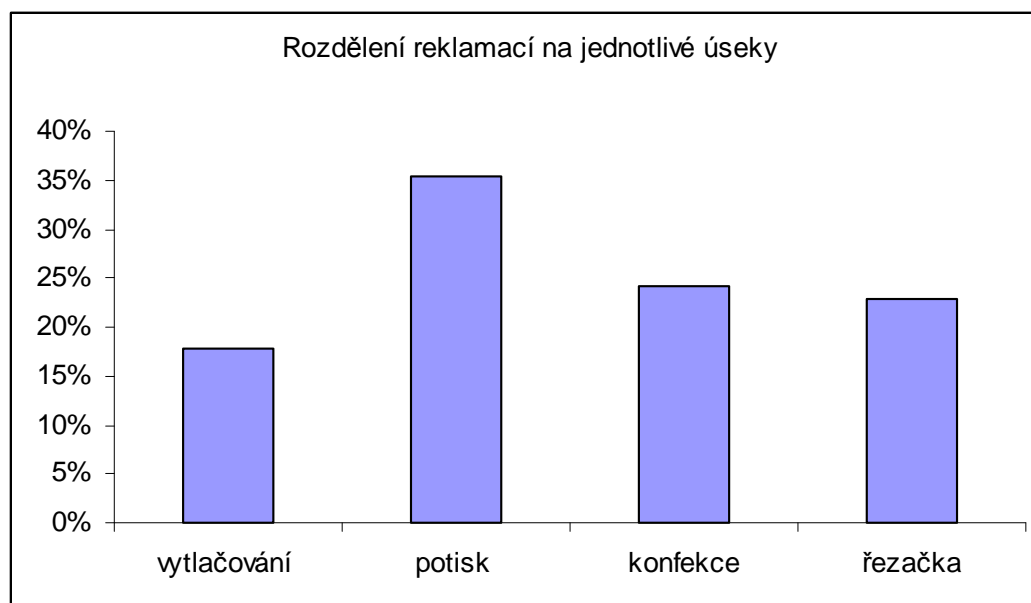


Graf 9. Náhrady reklamací za rok 2008 [Zdroj vlastní]

V roce 2008 opět došlo k navýšení vyrovnání reklamací formou dobropisu. Bohužel u některých zakázek nebylo možno dojednat se zákazníkem vyrovnání formou slevy, protože dodaný materiál byl nepoužitelný. Takovým příkladem byla dodávka potisknuté fólie, kterou nebylo možno odvinout, protože byla slepená k sobě. Příčinou vzniku tohoto problému byla nezaschnutá tiskařská barva z důvodu poruchy sušícího zařízení na tiskařském stroji.

Tab. 10. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2008
[Zdroj vlastní]

Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky		
výrobní úsek	hodnota zboží (Kč)	v %
vytlačování	20 200	17,72%
potisk	40 300	35,35%
konfekce	27 500	24,12%
řezačka	26 000	22,81%
celkem	114 000	100%



Graf 10. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2008 [Zdroj vlastní]

Na středisku výroby fólií došlo k dalšímu snížení objemu reklamací ve srovnání s rokem 2007. Naopak na potisku byl zaznamenán mírný nárůst reklamací, což mohlo být způsobeno častou fluktuací obsluhy na tiskařském stroji. Na počátku roku 2008 opustili společnost dva zkušební pracovníci potisku, které nebylo možné ihned plnohodnotně nahradit. Přestože noví pracovníci byli řádně proškoleni mistrem oddělení potisku, jejich praktické znalosti nedosahovali úrovně odcházejících operátorů. V závěru roku se již situace stabilizovala a v současnosti je obsazení směn na potiskovacím stroji zabezpečeno zkušenou obsluhou. Na dalších dvou oddělení výroby (tj. svařovací stroj a řezací stroj) byl ve srovnání s minulými roky zaznamenán nárůst objemu reklamací. Vedení společnosti se proto roz-

hodlo přijmout podobná opatření jako na oddělení vytlačování fólií v roce 2006, aby došlo ke snížení objemu reklamací.

Největší reklamace na obchodním oddělení byla způsobena nekvalitním svárem na sáčcích. Zakázka musela být realizována v kooperaci, protože společnost XY nedisponuje svařovacím zařízením vhodným pro tento typ výroby. Ve společnosti XY byla vyrobena pouze fólie, která se svařovala u kooperanta. Předmětem reklamace bylo praskání sáčků ve sváru, což mohlo být způsobeno špatně zvoleným technologickým postupem při svařování nebo dodanou fólií, která mohla mít zhoršenou svařitelnost. Při řešení reklamace nebylo prokázáno 100% vina kooperanta a proto se na náhradě reklamace podílela i společnost XY, která dodala fólii.

11 NAVRHOVANÉ OPATŘENÍ

11.1 Snížení reklamací ve výrobním úseku

a) Reklamace způsobené obsluhou strojů

Firmou ověřeným nástrojem ke snížení reklamací je zavedení častějších školení operátorů výrobních linek. Školení by se měla konat nejméně dvakrát ročně a náplň bude různá pro odlišné úseky výroby. Přednášejícím by měl být zástupce technologického oddělení, který seznámí operátory s používanými materiály na daných strojních zařízeních, technologickými postupy výroby a následky plynoucí z nedodržení technologického postupu.

Současně by se každý měsíc měly pořádat porady jednotlivých výrobních oddělení s mistrem výroby, vedoucím výroby a vedoucím údržby. Podstatou těchto měsíčních porad bude podrobný rozbor reklamací za minulý měsíc (pokud nějaké vznikly), problémy ve výrobě a opravy strojního zařízení. Na závěr proběhne diskuse, při které mohou operátoři vyjádřit svůj názor, případně navrhnout změny, které by vedly k odstranění daného problému.

Před začátkem ranní a odpolední směny je nezbytná přítomnost mistra výroby, který objasní personálu každého strojního zařízení náplň jejich pracovní doby. Je nutné, aby mistr upozornil operátory v případě změn ve standardní výrobě (např. úprava aditivace, změna rozsahu ionizace, změna teplotního režimu, způsob zabalení a uložení návinů na paletu). Přestože všechny tyto změny jsou součástí průvodky, může dojít k nepovšimnutí této změny ze strany obsluhy a vzniku následné reklamace. V případě noční směny mistr předá informace přes předáka odpolední směny nebo napíše vzkaz, který je připevněn na tabuli příslušného oddělení výroby.

Dalším opatřením vedoucím ke snížení objemu reklamací na daném výrobním úseku může být zavedení krátkých schůzek operátorů výrobních linek při předávání směn. Obsluha minulé směny seznámí nově příchozí operátory se současným stavem zakázky, množstvím výrobků chybějících do vykrytí zakázky, nájezdu zakázky, a o potížích na výrobní lince.

Mistr výroby musí kontrolovat kvalitu a provedení výrobku, způsob značení, zabalení a uložení výrobků na paletu, vykazování hotových výrobků, zpětné zapisování technologických podmínek do průvodek. Zvláště důležité je správné zapisování údajů o vyrobených kusech a správné označení výrobků na paletě (každý výrobek musí obsahovat štítek ozna-

čení výrobku a každá paleta paletizační list). Pokud se jedná o neshodný produkt nebo odpad, je nutné toto uvést na štítek. V případě opakovaného nedodržení výše zmíněných povinností ze strany obsluhy by měl mistr výroby podat návrh na snížení osobního ohodnocení.

Jednou z povinností operátorů výrobních zařízení je hlášení závad údržbě. K tomuto slouží deník závad, který je součástí každého pracoviště. V deníku musí být uveden popis poruchy, datum poruchy a jména operátorů. Úkolem vedoucího údržby je pak zajistit včasné odstranění poruchy, která by mohla způsobit výrobu neshodného produktu.

Pokud se u stejné obsluhy objeví opakovaně reklamace, je nezbytné obsluhu ústně napomenout, případně přistoupit ke snížení osobního ohodnocení. Na druhou stranu dlouhodobě kvalitně odvedená práce bez reklamací může být ohodnocena mimořádnou prémie nebo jinou formou odměny.

b) reklamace způsobené poruchou strojního zařízení

Pravidelné měsíční kontroly strojního zařízení ze strany pracovníků údržby by měly přispět ke snížení poruchovosti. Zvláště velká pozornost musí být kladena na nejvíce namáhané části jednotlivých strojů. Pokud se jedná o méně finančně nákladné součásti, navrhuji preventivní výměnu těchto dílů.

Mistr výroby musí do plánu výroby zakomponovat odstávku stroje nejméně dvakrát ročně. Tyto dlouhodobější odstávky slouží k odstranění větších poruch, které nelze vykonat v krátkém časovém úseku (např. renovace komory a šneku extrudéru). V průběhu odstávky je provedeno také kompletní očištění celé výrobní linky a promazání pohyblivých součástí.

11.2 Snížení reklamací na obchodním oddělení

V některých případech není možné vyhovět zákazníkovi z důvodu chybějící výrobní technologie. Potom je nutné se obrátit na jiného dodavatele, který je schopen požadovaný výrobek vyrobit. Přestože toto řešení není pro zadavatele zcela výhodné, je nezbytné přistoupit na tuto kooperaci v zájmu udržení zákazníka. Rozhodnutí o přijetí takové zakázky musí odsouhlasit vedoucí obchodního oddělení, případně ředitel společnosti pokud se jedná o velkou zakázku. Je nutné, aby obchodní zástupce pověřený vedoucím obchodního oddělení dohlédl na kvalitu provedené práce (tj. jeho účast při nájedzu výroby u kooperanta).

Kvalita výrobku musí být na stejné úrovni jako od mateřské společnosti, protože jinak dochází ke snížení kreditu u odběratelských firem.

Při sjednávání zakázek musí obchodní zástupce dbát zvýšené důslednosti, aby se zamezilo vzniku reklamací z důvodu špatné komunikace. Při každé změně objednávky před zadáním do výroby je nezbytné, aby tato oprava byla potvrzena písemně (emailem nebo faxem).

U potisku nové zakázky je nutná účast obchodního zástupce, případně samotného zákazníka. Povinností obchodníka je odsouhlasit kvalitu potisku, ve které bude realizována celá zakázka.

V případě změny motivu nebo u nové zakázky musí zákazník schválit grafický návrh – tzv. kromalin. Bez tohoto schválení není možné realizovat zakázku.

Také zaměstnanci obchodního oddělení musí každoročně absolvovat různá školení, jejichž náplní je zvýšení odborného vzdělání a seznámení se s obchodním vyjednáváním se zákazníky.

11.3 Snížení reklamací na oddělení technologie

Navýšení objemu reklamací spadajících na vrub oddělení technologie nabádá k přijetí různých opatření. Zavedení pravidelných týdenních porad, jejichž obsahem by bylo projednávání možných řešení při návrhu nové receptury. Současně by každý člen technologického úseku seznámil kolegy s náplní své práce a dosaženými výsledky. V následné diskusi by každý mohl vyjádřit svůj názor na řešení daného problému.

Aby nedocházelo k dezinformovanosti mezi zákazníkem, obchodním zástupcem a technickým pracovníkem navrhuji přímou komunikaci mezi zákazníkem a pracovníkem technologie v případě řešení technických záležitostí. Obchodník by se zákazníkem komunikoval pouze v rovině obchodní. Výhodou tohoto opatření je rychlá odpověď zákazníkovi, jaké jsou možnosti strojního zařízení v případě dalších nových požadavků.

Zvýšení vzdělání v oboru technologie výroby a zpracování fólií by napomohla školení, která jsou realizována dodavatelskými společnostmi. Na těchto konferencích je možné se dozvědět nové trendy v oblasti návrhu a vývoje nových typů výrobků. Důležité je také navázání užšího kontaktu s techniky od dodavatelských firem. Tito lidé mají rozsáhlé znalosti a spolu s technickými možnostmi dodavatelských firem mohou pomoci při řešení složitých problémů.

11.4 Snížení reklamací na oddělení logistiky

K zamezení vzniku reklamací na oddělení logistiky je nutná větší kontrola při vyskladnění hotových výrobků ze skladu. Řešením by bylo přijmutí dalšího pracovníka (i na zkrácený úvazek), který by zboží vychystal a druhý pracovník logistiky zkontroloval, zda expedované zboží odpovídá zboží fakturovanému.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo získat všechna potřebná data o reklamacích ve firmě XY, s.r.o., tyto data analyzovat a navrhnout opatření vedoucí ke snížení objemu reklamací.

Obsahem první části je souhrn nejpodstatnějších teoretických poznatků, nutných pro zpracování práce tohoto zaměření. Je zde vysvětlen pojem kupní smlouva dle obchodního zákoníku, její náležitosti, zvláštní ujednání a zánik. Dále jsou zde objasněny povinnosti smluvních stran, odpovědnost za vady včetně druhů vad. Tato část bakalářské práce se především dotýká právní oblasti, konkrétně obchodního zákoníku.

V praktické části je nejprve představena společnost XY, s.r.o., včetně její historie a výrobního sortimentu. Dále jsou zde doplněny údaje o silných a slabých stránkách firmy ve SWOT analýze.

Následující rozbor příčin reklamací již pracuje s konkrétními daty společnosti XY. Analýza údajů z výkazu reklamací je doplněna podrobnějším popisem a rozbohem závažných reklamačních položek z oblastí výroby, obchodu, technologie a logistiky.

V roce 2006 se nejvíce podílelo na reklamacích obchodní oddělení, v roce 2007 spadá největší podíl reklamací na vrub technologického oddělení a v roce 2008 je největší část reklamací způsobena strojním zařízením.

V závěrečné části jsou jednotlivé problémy rozpracovány do konkrétních návrhů směřujících ke zlepšení současného stavu.

I přes to, že se nejedná o projektovou práci, věřím, že provedená analýza současného stavu reklamací a zejména doporučení formulované v této bakalářské práci budou pro společnost XY, s.r.o. inspirací.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**MONOGRAFIE**

- [1] BEJČEK, Josef, ELIÁŠ, Karel, RABAN, Přemysl, a kol.. *Kurs obchodního práva : Obchodní závazky*. 3. vyd. Praha : C.H.Beck, 2003. 551 s. ISBN 80-7179-746-4.
- [2] DĚDIČ, Jan. a kol. *Obchodní zákoník – komentář*. Díl IV. Praha: POLYGON, 2002. ISBN 80-7273-071-1.
- [3] DUPAL, Libor, MICHALOVÁ, Irena, NOVÁK, Karel. *Rádce spotřebitele : rizika při nákupu zboží*. 1. vyd. Brno: CP Books, a.s., 2005. 254 s. ISBN 80-251-0507-5.
- [4] HOUDEK, Daniel. *Jak úspěšně reklamovat : rádce spotřebitele i obchodníka*. 1. vyd. Praha 7 : Grada Publishing, a.s., 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2201-6.
- [5] JANKŮ, Martin, a kol., *Základy práva pro posluchače neprávnických fakult*. 1. vyd. Praha : C.H.Beck, 2004. 502 s. ISBN 80-7179-883-5
- [6] KOTOUČOVÁ, Jiřina, ŠVARC , Zbyněk. *Ochrana spotřebitelů*. 1. vyd. Praha : Nakladatelství Oeconomica, 2007. 100 s. ISBN 978-80-245-1262-4.
- [7] *Obchodní zákoník : a související předpisy*. 1. aktualiz. vyd. Ostrava : Sagit, a.s., 2007. 272 s. ISBN 978-80-7208-577-4.
- [8] PELIKÁNOVÁ , Irena. *Obchodní právo*. 2. přeprac. vyd. Praha 3 : ASPI, Publishing (CODEX Bohemia), s.r.o., 2001. 436 s.
- [9] POSPÍŠILOVÁ, Alena, POSPÍŠIL, Michal. *Obchodní vztahy a spory*. 1. vyd. Praha 8 : Vysoká škola aplikovaného práva, s.r.o., 2005. 350 s. ISBN 80-86775-05-4.
- [10] ŠVARC , Zbyněk. a kol.. *Základy obchodního práva*. 1. vyd. Plzeň : Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. 476 s. ISBN 80-86898-51-2.
- [11] ZDRAŽIL, Miloš. *O ochraně spotřebitele*. Praha 1 : Linde Praha, a.s., 2000. 231 s. ISBN 80-7201-240-1.

INTERNETOVÉ ZDROJE

- [12] BOUDA, Zbyněk. Obecně k odpovědnosti za vady-vybrané problémy. *Právo-občanské právo* [online]. 2008 [cit. 2008-04-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.pravnik.cz/a/268/obecne-k-odpovednosti-za-vady-vybrane-problemy.html>>.
- [13] *Business center.cz* [online]. Havít, s.r.o., 1996 , 1998 [cit. 2009-03-18]. Dostupný z WWW: <<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obchzak/>>. ISSN 1213-7235.
- [14] *Sagit.cz* [online]. Ostrava Hrabůvka : Nakladatelství Sagit, a.s., 1996 , 1.1.2009 [cit. 2009-03-17]. Dostupný z WWW: <http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=152&typ=r&levelid=ob_083.htm>.
- [15] SUM, Tomáš. Reklamace vad zboží dle obchodního zákoníku-vady zboží a jejich notifikace (2.část). *Sbírka zákonů, judikatura, právo* [online]. 2005 [cit. 2005-08-24]. Dostupný z WWW: <<http://www.epravo.cz/top/clanky/reklamace-vad-zbozi-dle-obchodniho-zakoniku-vady-zbozi-a-jejich-notifikace-2-cast-35446.html>>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

aj.	a jiné
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
např.	například
ObchZ	obchodní zákoník
popř.	popřípadě
tj.	to znamená
tzv.	tak zvaný

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Typy odnosných tašek (ztužený průhmat, odnosné ucho, košilka).....	30
Obr. 2. vzorky obalů vyrobených ve společnosti XY, s.r.o.	30

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Reklamace za poslední tři roky	33
Tab. 2. Reklamace za rok 2006	37
Tab. 3. Náhrady reklamací za rok 2006	38
Tab. 4. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2006	39
Tab. 5. Reklamace za rok 2007	40
Tab. 6. Náhrady reklamací za rok 2007	42
Tab. 7. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2007.....	42
Tab. 8. Reklamace za rok 2008	43
Tab. 9. Náhrady reklamací za rok 2008	44
Tab. 10. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2008	45

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Reklamace za poslední tři roky	33
Graf 2. Reklamace za rok 2006	37
Graf 3. Náhrady reklamací za rok 2006	38
Graf 4. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2006	39
Graf 5. Reklamace za rok 2007	40
Graf 6. Náhrady reklamací za rok 2007	42
Graf 7. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2007	43
Graf 8. Reklamace za rok 2008	44
Graf 9. Náhrady reklamací za rok 2008	45
Graf 10. Rozdělení reklamací na jednotlivé úseky podle hodnoty zboží za rok 2008	46

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Rozpis reklamací na jednotlivá oddělení za rok 2006
- P II Rozpis reklamací na jednotlivá oddělení za rok 2007
- P III Rozpis reklamací na jednotlivá oddělení za rok 2008
- P IV Rámcová kupní smlouva společnosti XY, s.r.o.

PŘÍLOHA I. ROZPIS REKLAMACÍ NA JEDNOTLIVÁ ODDĚLENÍ ZA ROK 2006

Reklamacie zaviněné obchodem 2006		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
tmavé kontury, špatný odstín žluté barvy	21 500	13,69%
široké uši, jedno neproseknuté	3 500	2,23%
špatný krok tisku	32 000	20,38%
gramatická chyba v potisku	100 000	63,69%
celkem	157 000	100%

Reklamacie zaviněné obsluhou 2006		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
nesoutisk čtyřbarevného potisku	2 500	1,96%
neshodná barva	2 000	1,57%
nelze svařit fólii na balícím automatu	2 500	1,96%
špatný potisk černou barvou	2 000	1,57%
větší tloušťka fólie	25 000	19,58%
delaminace fólie	8 200	6,42%
malá probarvenost fólie bílou barvou	1 500	1,17%
špatná kluznost fólie	40 000	31,32%
znečištěná fólie+menší šířka fólie	7 500	5,87%
volné okraje fólie	15 000	11,75%
velká tloušťka fólie	4 000	3,13%
stírající se potisk v záložce	5 000	3,92%
nedostatečné množství	500	0,39%
špatně namotaná fólie	4 000	3,13%
nedotisk na části popisu	8 000	6,26%
celkem	127 700	100%

Reklamacie zaviněné strojem 2006		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
špatně vytlačená fólie	45 000	85,71%
malá probarvenost fólie bílou barvou	2 500	4,76%
stírání barvy na odnosných taškách	5 000	9,52%
celkem	52 500	100%

Jiným způsobem zaviněné reklamace 2006		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
technologie-propuštění tekutiny ve sváru	50 000	91,74%
logistika-záměna kartonů	2 000	3,67%
mistr výroby-vrácení nadlimitního zboží	2 500	4,59%
celkem	54 500	100%

PŘÍLOHA II. ROZPIS REKLAMACÍ NA JEDNOTLIVÁ ODDĚLENÍ ZA ROK 2007

Reklamacie zaviněné obchodem 2007		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
dodaný výrobek s jiným potiskem	85 000	100,00%
celkem	85 000	100%

Reklamacie zaviněné obsluhou 2007		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
nekvalitní svár v horní části tašky	200	0,34%
špatné probarvení fólie	1 500	2,52%
nedodržení tloušťky	15 000	25,17%
drhnutí fólie na tubusu bal.automatu	1 700	2,85%
špatný potisk fólie	1 600	2,68%
slepené uši na taškách	3 500	5,87%
špatný potisk fólie	8 500	14,26%
vada tisku	3 600	6,04%
nevyhovující soutisk	3 000	5,03%
nekvalitní potisk fólie	21 000	35,23%
celkem	59 600	100%

Reklamacie zaviněné strojem 2007		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
špatné navinutí fólie	5 500	40,74%
nedostatečné probarvení bílé fólie	8 000	59,26%
celkem	13 500	100%

Jinak zaviněné reklamacie 2007		
předmět reklamace	hodnota zboží (Kč)	procenta
logistika-proříznuté tašky v ploše	150	0,09%
technologie-malá houževnatost fólie	6 200	3,60%
technologie-nekvalitní svár v záložce	12 000	6,97%
mistr výroby-špatní potisk reklam.tašek	8 000	4,65%
technologie-nedostatečná kluznost fólie	70 000	40,65%
logistika-rozdíl mezi fakturou a dodaným počtem výrobků	850	0,49%
technologie-nefungující fólie	75 000	43,55%
celkem	172 200	100%

PŘÍLOHA III. ROZPIS REKLAMACÍ NA JEDNOTLIVÁ ODDĚLENÍ ZA ROK 2008

Reklamační závady z obchodu 2008		
předmět reklamační	hodnota zboží (Kč)	procenta
delaminace vrstev	4 000	4,88%
praskání sáčků ve sváru	75 000	91,46%
jiný odstín barvy loga	1 500	1,83%
neproseknutá ucha	1 500	1,83%
celkem	82 000	100%

Reklamační závady z obsluhy 2008		
předmět reklamační	hodnota zboží (Kč)	procenta
potřísnění barvou v okolí recyklačního znaku	2 000	1,75%
špatně navinuté náviny	2 000	1,75%
špatné sváry v místě záložky	25 000	21,93%
vadný potisk	300	0,26%
menší šířka fólie	4 200	3,68%
nedotisk recyklačního znaku	14 000	12,28%
rozlité logo	40 000	35,09%
špatná svařitelnost fólie	24 000	21,05%
trhání v bočních svárech	1 000	0,88%
špatně oříznuté okraje	1 500	1,32%
celkem	114 000	100%

Reklamační závady z stroje 2008		
předmět reklamační	hodnota zboží (Kč)	procenta
slepení fólie	140 000	71,79%
nekvalitní výsek u odnosné tašky	40 000	20,51%
volný okraj fólie	15 000	7,69%
celkem	195 000	100%

Jinak zaviněné reklamační 2008		
předmět reklamační	hodnota zboží (Kč)	procenta
technologie-malá kluznost po tubusu	3 000	19,35%
logistika-mechanické poškození fólie	1 500	9,68%
mistr výroby-nerozpracovaný materiál	9 000	58,06%
logistika-dodáno menší množství tašek	2 000	12,90%
celkem	15 500	100%

PŘÍLOHA IV. RÁMCOVÁ KUPNÍ SMLOUVA SPOLEČNOSTI XY, S.R.O.

Rámcová kupní smlouva

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi stranami

PRODÁVAJÍCÍ:

KUPUJÍCÍ:

t a k t o:

Preamble

Smluvní strany uzavírají tuto rámcovou kupní smlouvu na základě vlastní, dobrovolné vůle s cílem stanovit seriózní obchodní podmínky pro uskutečňování prodeje a koupě zboží mezi prodávajícím a kupujícím tak, aby kupující byl řádně a plně uspokojen pokud jde o kvalitu a včasnost dodávky zboží a prodávající obdržel včas a v plné výši dohodnutou kupní cenu.

Smluvní strany považují obsah této smlouvy za ujednání v souladu s dobrými mravy a zásadami poctivé hospodářské soutěže.

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je dohoda smluvních stran o pravidlech a podmínkách vzájemné spolupráce, při které bude prodávající na základě jednotlivých objednávek-kupních smluv povinen dodávat kupujícímu přesně specifikované zboží a kupující bude povinen zboží převzít a zaplatit za něj dohodnutou kupní cenu.
2. Zbožím se pro účely této smlouvy rozumí výrobky prodávajícího, _____.

Článek II.

Vznik kupní smlouvy

1. Dodávka zboží mezi prodávajícím a kupujícím se uskuteční na základě objednávky-kupní smlouvy uzavřené pro každý jednotlivý případ (nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak) způsobem a za podmínek dohodnutých v dalších ustanoveních této smlouvy, přičemž platí zásada, že nebude-li v objednávce dohodnuto jinak, budou platit podmínky stanovené touto rámcovou smlouvou.
2. Objedávka – kupní smlouva bude obsahovat zejména tyto podstatné údaje:
 - a) číslo objednávky
 - b) specifikaci zboží
 - c) množství zboží
 - d) místo určení dodávky
 - e) termín dodávky
 - f) způsob dodání zboží a úhrady nákladů na dopravu zboží
 - g) cenu zboží
 - h) způsob balení zboží
 - i) odkaz na tuto rámcovou kupní smlouvu
3. Prodávající se k objednávce písemně vyjádří bez zbytečného odkladu. V téže lhůtě sdělí prodávající i jakékoliv případně navrhované nebo požadované změny či doplnění oproti předložené objednávce. Změny či doplnění objednávky – kupní smlouvy musí být vždy odsouhlaseny oběma stranami.
4. Smluvní strany se dohodly, že objednávky a jejich potvrzení mohou být uskutečňovány i prostřednictvím faxu nebo e-mailu. Toto ustanovení platí, pokud se strany nedohodou jinak.
5. Změny objednávky - kupní smlouvy je možné činit jen vzájemně odsouhlasenými dodatky.

Článek III

Součinnost kupujícího

1. V případě, že předmětem dodávky bude zboží opatřené tiskem či jinými úpravami dle požadavků kupujícího, platí následující pravidla. Kupující poskytne prodávajícímu veškeré potřebné podklady pro provedení tiskové přípravy či jiných úprav. Podklady budou předány na dohodnutém nosiči, případně jiným vhodným dohodnutým způsobem. Konečná podoba tisku či úprav zboží bude odsouhlasena oběma stranami. Prodávající nenese odpovědnost za obsah podkladů poskytnutých kupujícím. Poskytnuté

podklady budou kupujícímu vráceny, jakmile pomine potřeba jejich použití v souladu s touto smlouvou.

2. Dohoda o finální podobě zboží je vždy součástí příslušné kupní smlouvy.
3. Prodávající je povinen použít poskytnuté podklady pouze pro účely sledované touto smlouvou, přičemž mu nevznikají jakákoliv další uživatelské či jiná práva k těmto podkladům.
4. Není-li dohodnuto jinak, náklady spojené s přípravou tisku a výrobou fotopolymerních štoček nejsou zahrnuty v ceně zboží a hradí je kupující na základě jejich vyúčtování prodávajícím. V takovém případě budou štočky v dohodnutém termínu předány do vlastnictví kupujícího.

Článek IV

Doba plnění

Doba splnění dodávky bude dohodnuta v objednávce - kupní smlouvě, přičemž termín splnění bude činit vždy nejméně 4 kalendářní týdny od odsouhlasení objednávky v jejímž rámci bude odsouhlasena finální podoba dodávaného zboží.

Článek V

Splnění dodávky zboží

1. Dodávka zboží je splněna:
 - a) v případě přepravy zboží vlastními dopravními prostředky prodávajícího či kupujícího předáním zboží kupujícímu,
 - b) v ostatních případech předáním prvním veřejnému dopravci k přepravě pro kupujícího.V rámci objednávky - kupní smlouvy bude sjednáno, která strana zajišťuje a hradí dopravu zboží do místa určení dodávky.
2. Dodávka se považuje za řádně splněnou i v případě, kdy odchylka oproti dohodnutému množství či hmotnosti nepřesahuje +/- 5%, u jednotlivých dodávek o celkovém množství menším než 10.000 ks obalů, resp. o hmotnosti nižší než 1 tuna, je přípustná odchylka +/- 15%. Takto stanovená odchylka nemá vliv na sjednanou cenu zboží.

3. Prodávající přiloží ke každé dodávce doklady, které umožní kupujícímu prověřit plnění u zboží i obalů (dodací listy nebo doklady je nahrazující s uvedením druhu, hmotnosti, množství a kupní ceny zboží i případně finančně účtovaných obalů či palet), a dále pak identifikaci objednávky, na kterou je dodávka plněna.
4. Kupující není oprávněn převzetí řádně dodaného zboží odmítnout.
5. Prodávající je povinen dodat zboží kdykoli během lhůty, která je v objednávce - kupní smlouvě dohodnuta. V případě, že prodávající nebude schopen zajistit dohodnutý termín dodávky zboží, sdělí to bez zbytečného odkladu kupujícímu. Smluvní strany pak dohodnou neprodleně další postup tak, aby zájmy kupujícího byly ohroženy co nejméně. Nebude-li tomu bránit závažný důvod dohodnou smluvní strany dodatkem k objednávce - kupní smlouvě změnu termínu dodávky.
6. Odpovědnost prodávajícího za prodlení s dodáním zboží je vyloučena okolnostmi majícími charakter vyšší moci. V těchto případech smluvní strany sjednají náhradní termín dodávky. Prodávající dále není v prodlení s dodávkou zboží v případech, kdy je jeho povinnost dodat zboží podmíněna splněním dohodnuté povinnosti ze strany kupujícího a ten svoji povinnost včas a řádně nesplnil, jakož i v případě zastavení dodávky z důvodu dle čl. XIII odst. 3 této smlouvy.

Článek VI

Kupní cena zboží

VARIANTA A:

1. Kupní cena se stává závaznou dohodou v objednávce - kupní smlouvě.
2. V ceně zboží jsou zahrnuty i obaly zboží, není-li dohodnuto jinak. Pokud přepravu zboží na místo určení dodávky zajišťuje a hradí podle objednávky prodávající, jsou náklady spojené s dopravou zahrnuty v ceně zboží.
3. Prodávající se zavazuje, že po potvrzení objednávky - kupní smlouvy nebude dohodnuté ceny měnit. Pouze v případě vlivu, který objektivně leží mimo prodávajícího a bylo by nespravedlivé žádat, aby prodávající setrval na původně dohodnuté ceně, se strany zavazují dohodnout novou kupní cenu zvýšenou přiměřeně významu vnějšího vlivu.
4. Prodávající může na základě dohody, ale i jednostranným úkonem poskytnout kupujícímu cenová zvýhodnění vyplývající z množství odebraného zboží (množstevní rabat), z druhu odebíraného zboží apod.

VARIANTA B:

1. Kupní cena vychází z ceníku prodávajícího, který je Přílohou č. 1 této smlouvy. Ceník je platný vždy pro kalendářní čtvrtletí a prodávající je povinen podobu nového ceníku předem projednat s kupujícím. Pokud nedojde k dohodě o podobě ceníku zboží pro další kalendářní čtvrtletí, je kterákoliv ze stran oprávněna od této smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé straně.
2. V ceně zboží jsou zahrnuty i obaly zboží, není-li dohodnuto jinak. Pokud přepravu zboží na místo určení dodávky zajišťuje a hradí podle objednávky prodávající, jsou náklady spojené s dopravou zahrnuty v ceně zboží.
3. Proávající může na základě dohody, ale i jednostranným úkonem poskytnout kupujícímu cenová zvýhodnění vyplývající z množství odebraného zboží (množstevní rabat), z druhu odebíraného zboží apod.

Článek VII

Platební podmínky, fakturace

1. Kupní cena zboží bude hrazena na základě faktur - daňových dokladů. Faktura - daňový doklad bude obsahovat náležitosti stanovené zákonem a případně další náležitosti dohodnuté smluvními stranami. Lhůta splatnosti se považuje za zachovanou, je-li ve lhůtě částka připsána na účet prodávajícího.
2. Proávající je oprávněn vystavit fakturu nejdříve ke dni splnění dodávky podle článku V. této smlouvy. Faktura bude doručena kupujícímu nejméně _____ dnů před sjednanou lhůtou splatnosti. V pochybnostech se má za to, že bylo doručeno třetího dne po odeslání.
Je-li zboží na základě jedné objednávky dodáváno po částech, bude každá částečná dodávka vyúčtována samostatnou fakturou – daňovým dokladem, nedohodnou-li se strany jinak.
3. Lhůta splatnosti je _____ dnů ode dne vystavení faktury, nebude-li v jednotlivém případě dohodnuto jinak.
4. V odůvodněných případech (zejména při platební nedisciplinovanosti kupujícího) může prodávající vyžadovat poskytnutí zálohy přede dnem případně ke dni splnění dodávky zboží a to až do výše předpokládané kupní ceny.
5. Platby kupní ceny není kupující oprávněn z jakéhokoliv důvodu zdržovat ani započítávat se svými nároky vůči prodávajícímu, pokud tak nebude v jednotlivých případech mezi stranami písemně výslovně dohodnuto.

Článek VIII

Nebezpečí škody na věci a přechod vlastnického práva

Nebezpečí škody na věci a vlastnické právo ke zboží přechází na kupujícího okamžikem splnění dodávky dle čl. V této smlouvy.

Článek IX

Záruka, balení zboží

1. Dodané zboží bude mít kvalitativní vlastnosti dohodnuté smluvními stranami, případně vlastnosti obvyklé.
2. Na dodané zboží poskytuje prodávající kupujícímu záruku za jakost v délce 12 měsíců. Záruční doba počíná běžet ode dne splnění dodávky zboží. Záruka se poskytuje pouze za podmínky skladování zboží ve vhodných klimatických podmínkách odpovídajících druhu a charakteru zboží, přičemž zboží nesmí být vystaveno přímému slunečnímu záření.

VARIANTA A:

3. Zboží bude baleno způsobem dohodnutým v objednávce - kupní smlouvě, případně způsobem obvyklým odpovídajícím dohodnutému způsobu dodání tak, aby bylo chráněno před poškozením. Zboží bude dodáváno na paletách, které jsou součástí dodávky a jejich cena je zahrnuta v ceně zboží.

VARIANTA B:

3. Zboží bude baleno způsobem dohodnutým v objednávce - kupní smlouvě, případně způsobem obvyklým odpovídajícím dohodnutému způsobu dodání tak, aby bylo chráněno před poškozením. Zboží bude dodáváno na paletách, které zůstávají vlastnictvím prodávajícího a kupující je povinen tyto vrátit prodávajícímu při nejbližší dodávce, případně v jiném dohodnutém termínu a dohodnutým způsobem. Nedojde-li k vrácení palet ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté prodávajícím, je prodávající oprávněn nevrácené palety kupujícímu vyúčtovat částkou _____,-Kč/1ks.

Článek X

Odpovědnost za vady a reklamace

1. Odpovědnost prodávajícího za vady se řídí ust. § 420 a násl. obchodního zákoníku, přičemž nároky kupujícího z vad zboží se řídí při podstatném porušení smluvních

povinností ust. § 436 a při nepodstatném porušení smluvních povinností ust. § 437 obchodního zákoníku.

2. Vady zboží uplatňuje kupující u prodávajícího písemně, reklamačním listem. V reklamačním listu kupující uvede charakteristiku vad (resp. jak se vady projevují) a návrh na způsob vyřízení reklamace podle příslušných ustanovení obchodního zákoníku.
3. Vady uplatňuje kupující bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce záruční lhůty. Vady zjevné (včetně vad množstevních) je kupující povinen reklamovat nejpozději do 5 dnů od převzetí dodávky, jinak právo z odpovědnosti za tyto vady zaniká.
4. Prodávající je povinen vyjádřit se ke každé reklamaci ve lhůtě odpovídající charakteru a rozsahu reklamovaných vad. Za tím účelem je prodávající oprávněn reklamované zboží prohlédnout, případně nechat prohlédnout pověřenou osobou.
5. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé po přechodu nebezpečí škody na věci bez zavinění prodávajícího, na vady vzniklé mechanickým poškozením nebo v důsledku nesprávného zacházení, užívání, jakož i za vady způsobené kupujícím nebo třetí osobou.

Článek XI

Objem dodávaného zboží

1. Kupující se zavazuje za období _____ odebrat od prodávajícího zboží v objemu nejméně _____, a to za předpokladu, že v daném období budou ze strany prodávajícího řádně a včas plněny dohodnuté dodávky zboží.
2. Pokud je stranami sjednáno, že v ceně zboží je zahrnuta cena fotopolymerních štočků, pak je v případě porušení závazku kupujícího dle předchozího odstavce kupující povinen uhradit cenu příslušných štočků vyúčtovanou prodávajícím.
3. Strany sjednávají, že minimální množství zboží uvedené v objednávce kupujícího bude činit _____. V případě nedosažení tohoto limitu je prodávající oprávněn objednávku bez dalšího odmítnout.

Článek XII

Další ujednání

1. Smluvní strany považují informace obsažené v této smlouvě nebo jednotlivých objednávkách - kupních smlouvách a informace získané v průběhu spolupráce založené touto smlouvou za důvěrné a zavazují se o nich zachovat mlčenlivost a neposkytnout je třetím osobám, a to i po ukončení této smlouvy. Tyto závazky neplatí v případě, kdy je povinnost poskytnout tyto informace stanovena právními předpisy.
2. Smluvní strany se zavazují informovat se vzájemně o všech podstatných změnách, které u smluvní strany nastanou po uzavření této smlouvy, a které se dotýkají vzájemné spolupráce založené touto smlouvou.

Článek XIII

Sankce

1. V případě prodlení kupujícího s placením faktury za dodané zboží sjednávají smluvní strany úroky z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě, že prodávající nedodrží sjednaný termín dodání, uhradí smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny nedodaného zboží denně až do dodání.
3. V případě, že kupující je v prodlení s placením kterékoliv dodávky zboží, nebo přesáhne-li celková neuhrazená částka za dodané zboží _____ Kč, nebo je-li kupující v prodlení s převzetím zboží, je prodávající oprávněn zastavit další sjednané dodávky zboží a rovněž přijímat další objednávky až po splnění výše uvedených závazků.
4. V případě, že kupující nesplní svou povinnost zboží převzít ve sjednané lhůtě, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 2 Kč/kg za každý den prodlení. Tím není dotčen nárok prodávajícího na náhradu škody a další nároky vyplývající pro takový případ ze zákona.

Článek XIV

Platnost smlouvy

1. Tato rámcová kupní smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 1 (jeden) rok ode dne podpisu smlouvy. Pokud kterákoliv ze stran písemně nesdělí druhé smluvní straně nejméně 1 měsíc před uplynutím dohodnuté (prodloužené) doby trvání smlouvy, že trvá na jejím ukončení ve sjednané době, smlouva se prodlužuje vždy o jeden rok.

2. Smluvní strany mohou ukončit smlouvu ke kterémukoliv dni dohodou.
3. Kterákoliv ze stran je oprávněna tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí i bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou počínající běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Právo vypovědět smlouvu podle tohoto odstavce nemá prodávající, který se zavázal k odběru minimálnímu stanoveného množství zboží, a to po dobu trvání jeho závazku.
4. Kterákoliv ze stran je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že druhá strana porušuje závažným způsobem závazky vyplývající z této smlouvy, přestože byla na porušování smlouvy upozorněna a byla jí poskytnuta přiměřená lhůta k nápravě. Odstoupení je účinné ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé straně.
5. V případě jakéhokoliv ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinny řádně splnit své vzniklé závazky vyplývající z této smlouvy a objednávek - kupních smluv.

Článek XV

Závěrečná ustanovení

1. Veškeré spory vznikající z této smlouvy nebo jednotlivých kupních smluv nebo v souvislosti s nimi budou s vyloučením pravomoci obecných soudů rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v Praze podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci. Rozhodčí řízení bude vedeno v Praze v jazyce českém.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvních stran.
3. Změny či doplňky je možné činit jen písemnými, vzájemně odsouhlasenými dodatky.
4. Vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou a objednávkami - jednotlivými kupními smlouvami se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991Sb., obchodního zákoníku.
5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.

V _____ dne _____

PRODÁVAJÍCÍ:

KUPUJÍCÍ: