



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Vzdělávací materiál vytvořený v projektu OP VK

Název školy:	Gymnázium, Zábřeh, náměstí Osvobození 20
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0211
Název projektu:	Zlepšení podmínek pro výuku na gymnáziu
Číslo a název klíčové aktivity:	VI/2 - Vytváření podmínek pro rozvoj znalostí, schopností a dovedností v oblasti finanční gramotnosti

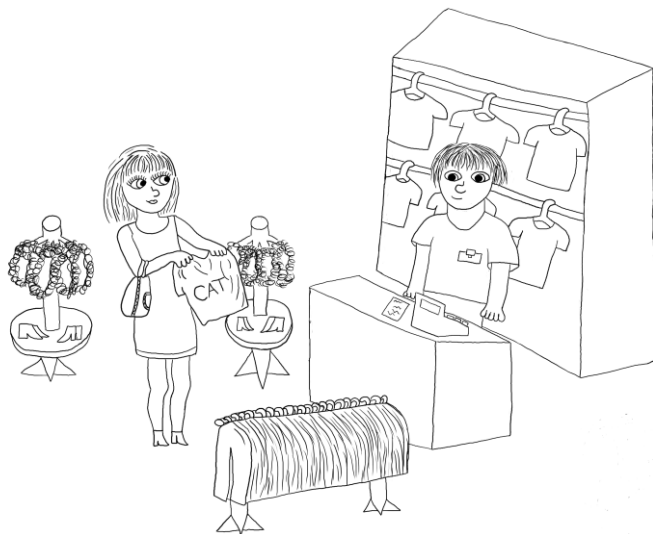
Anotace

Název tematické oblasti:	Finanční gramotnost pro nižší gymnázium
Název učebního materiálu:	Reklamace
Číslo učebního materiálu:	VY_62_INOVACE_FG0109
Vyučovací předmět:	Občanská výchova
Ročník:	2. ročník osmiletého gymnázia
Autor:	Mgr. Radka Stražilová
Datum vytvoření:	18. 5. 2014
Datum ověření ve výuce:	26. 5. 2014
Druh učebního materiálu:	Pracovní list
Očekávaný výstup:	Žák se seznámí se základními pravidly týkajícími se reklamace zboží, získané vědomosti aplikuje na konkrétní příklad.
Metodické poznámky:	Dle dispozic třídy posoudíme, zda budeme jednotlivé části pracovního listu plnit společně, či druhou část (aplikaci vědomostí) zadáme jako samostatný úkol, jehož splnění následně zkontrolujeme.

Reklamacce – pracovní list

Co bychom měli vědět o reklamaci?

- Reklamovat zboží může i osoba mladší 18 let (pokud zboží mohou zakoupit, mohou ho i reklamovat)
- Podle zákona musí být v prodejně po celou dobu přítomný pracovník, který je určen k vyřizování reklamaci
- Za kvalitu zboží odpovídá prodejce, ten musí vyřídit i reklamaci (zákazníka nemusí zajímat, jestli vada vznikla už ve výrobě)
- Reklamacce se vztahuje i na zlevněné zboží (výjimku tvoří pouze věci podléhající rychlé zkáze a použité zboží)
- Podstatný je prodejní doklad, svědek nákupu
- Délku záruční doby (zvláště u dražšího zboží) je dobré si ověřit ještě před nákupem zboží
- Původní obal není nutný – neukládá to žádný právní předpis



Dokážeme vědomosti použít? Posuďte tento případ.

Petre je 13 let. Za peníze, které dostala od babičky k narozeninám si koupila tričko. Již po prvním praní však změnilo svůj tvar i barvu. Chtěla ho reklamovat v obchodě, v němž tričko koupila, ale prodavač ji odbyl se slovy, že Petra není plnoletá a tričko nepřinesla ve firemním sáčku, ve kterém jí bylo prodáno.

Byl prodavačův postup správný? Proč?

.....

Napište, jak by mohl pokračovat dialog mezi Petrou a prodavačem, aby reklamacce probíhala v souladu se zavedenými pravidly.

Prodavač: „Dobrý den, s čím vám mohu pomoci?“

Petra: „Chtěla bych reklamovat tričko, hned po prvním vyprání se vytahalo a vybledlo.“

Prodavač: „A zakoupila jste ho určitě v našem obchodě?“

Petra:

Prodavač:

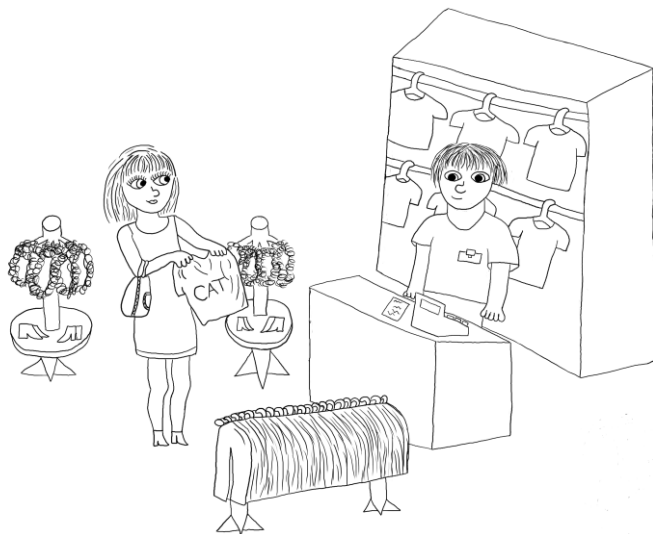
Petra:

Prodavač:

Reklamacie – list pro učitele

Co bychom měli vědět o reklamaci?

- Reklamovat zboží může i osoba mladší 18 let (pokud zboží mohou zakoupit, mohou ho i reklamovat)
- Podle zákona musí být v prodejně po celou dobu přítomný pracovník, který je určen k vyřizování reklamací
- Za kvalitu zboží odpovídá prodejce, ten musí vyřídit i reklamaci (zákazníka nemusí zajímat, jestli vada vznikla už ve výrobě)
- Reklamacie se vztahuje i na zlevněné zboží (výjimku tvoří pouze věci podléhající rychlé zkáze a použité zboží)
- Podstatný je prodejní doklad, svědek nákupu
- Délku záruční doby (zvláště u dražšího zboží) je dobré si ověřit ještě před nákupem zboží
- Původní obal není nutný – neukládá to žádný právní předpis



Dokážeme vědomosti použít? Posuďte tento případ.

Petra je 13 let. Za peníze, které dostala od babičky k narozeninám si koupila tričko. Již po prvním praní však změnilo svůj tvar i barvu. Chtěla ho reklamovat v obchodě, v němž tričko koupila, ale prodavač ji odbyl se slovy, že Petra není plnoletá a tričko nepřinesla ve firemním sáčku, ve kterém jí bylo prodáno.

Byl prodavačův postup správný? Proč?

Prodavačův postup nebyl správný, protože reklamovat zboží může i osoba mladší 18 let a k reklamaci není nutný původní obal.

Napište, jak by mohl pokračovat dialog mezi Petrou a prodavačem, aby reklamacie probíhala v souladu se zavedenými pravidly.

Prodavač: „Dobrý den, s čím vám mohu pomoci?“

Petra: „Chtěla bych reklamovat tričko, hned po prvním vyprání se vytahalo a vybledlo.“

Prodavač: „A zakoupila jste ho určitě v našem obchodě?“

Petra: např. „Ano, zakoupila.“

Prodavač: „Můžeš to nějak dokázat?“

Petra: „Tady mám paragon.“

Prodavač: „V pořádku, ještě počkej na reklamační formulář a do měsíce by měla být reklamacie vyřízená.“