

# Obsah

Předmluva 9

Několik informací a rad 11

Poslání příručky 11

Kdy lze dobře použít této příručky 12

Stavebnicový systém příručky 13

Jak se hledá v příručce 14

Zkuste si několik příkladů 15

Průvodní lístek s dispozicemi pro vyřízení dopisu 17

Pomocník nejen korespondentky, ale i referenta 18

A nakonec o korespondenčních automatech 19

Rozdíly mezi evropskou a americkou španělštinou v obchodní korespondenci 20

Úprava španělské pravopisné normy 21

K otázce zájmeného předmětu Vám, Vás 22

Několikanásobné větné členy, předsunuté věty, vsunuté věty apod. 22

0001 až 0454 Úvod a závěr dopisu 25

1001 až 1142 Poptávka 51

2001 až 2903 Nabídka 63

3001 až 3926 Objednávka 131

4001 až 4910 Cena 199

5001 až 5645 Expedice 253

6001 až 6113 Fakturace 293

7001 až 7670 Placení 300

Vzory upomínek 344

8001 až 8599 Reklamace 351

9001 až 9556 Různé (informace o trhu, organizace trhu, propagace,  
dovozní a licenční režim, celní problémy) 391

Spěšné zprávy se posílají telegraficky nebo dálnopisně 429

Rejstřík 443

## 4 Cena

- 4001 Informace o ceně 201
- 4001 Příprava kalkulace 201
- 4019 Cenové jednání 202
- 4034 Oznámení ceny 203
- 4093 Oprava ceny 205
- 4093 Chyba na straně dodavatele 205
- 4108 Chyba na straně odběratele 206
- 4118 Ceník 206
- 4118 Zaslání ceníku 206
- 4132 Vysvětlivky 207
- 4151 Oprava, změna v ceníku 208
- 4161 Pokyn zástupci 209
- 4177 Argumenty (odůvodnění) 209
- 4206 Platnost cen, ceníku 211
- 4234 Úprava ceny 212
- 4234 Úvod 212
- 4236 Sdělení 213
- 4259 Vyžádání stanoviska 214
- 4269 Závěr 214
- 4291 Snížení ceny, sleva 216
- 4291 Na žádost odběratele 216
- 4291 Úvod 216
- 4311 Kladná odpověď 217
- 4332 Částečné řešení 218
- 4351 Podmíněný souhlas 218
- 4361 Neutrální odpověď 219
- 4369 Záporná odpověď 220
- 4389 Pokyny zástupcům 221
- 4414 Závěr 222
- 4427 Z popudu dodavatele 223
- 4427 Motivace 223

- 4444 Vyžádání názoru zástupce 224
- 4455 Rozhodnutí 225
- 4487 Závěr 226
- 4511 Zvýšení ceny, přírážka 228
- 4511 Úvod 228
- 4527 Odůvodnění 228
- 4551 Rozhodnutí 230
- 4590 Pokyny 232
- 4599 Závěr 233
- 4625 Cenová dokumentace 234
- 4625 Konkurenční cena 234
- 4625 Úvod 234
- 4638 Vyžádání cenové dokumentace 235
- 4666 Vyžádání doplňujících údajů 237
- 4688 Hodnocení 238
- 4717 Kalkulace 239
- 4717 Úvod 239
- 4728 Kalkulační schéma 240
- 4733 Závěr 240
- 4766 Cenová politika 242
- 4766 Zjištění situace 242
- 4806 Pokyny 244
- 4822 Závěr 245
- 4832 Měnové problémy 246
- 4832 Doložky 246
- 4832 Cenová doložka 246
- 4842 Měnová (valutová) doložka 247
- 4843 Zlatá doložka 247
- 4844 Různé 248
- 4847 Devalvace 248
- 4847 Úvod 248
- 4861 Pokyny 249
- 4876 Závěr 250
- 4892 Revalvace 251

## 5 Expedice

- 5001 Příprava expedice 255
- 5001 Záhloví 255
- 5005 Okamžitá lhůta 255
- 5013 Pevná lhůta 256
- 5038 Neurčitá lhůta 257
- 5057 Expediční program 258
- 5057 Sdělení programu 258
- 5072 Obsah programu 259
- 5083 Oprava, změna programu 259
- 5091 Co má udělat odběratel 260
- 5094 Odesílací dispozice 260
- 5094 Úvod 260
- 5099 Vyžádání dispozic 261
- 5112 Urgence dispozic 262
- 5124 Postup při scházejících dispozicích 262
- 5136 Vyjasňování odesílacích dispozic 263
- 5138 Vyžádání údajů 263
- 5159 Ověření 264
- 5168 Upozornění na rozpory 265
- 5195 Nevyhovující dispozice 266
- 5198 Změna odesílacích dispozic 266
- 5207 Způsob expedice 267
- 5207 Důvod 267
- 5227 Návrh 268
- 5256 Vyžádání dispozic, souhlasu 269
- 5280 Úhrada nákladů 271
- 5290 Provedení expedice 272
- 5290 Úvod 272
- 5303 Urychlení expedice 272
- 5303 Kladná odpověď 272
- 5317 Neutrální odpověď 273

- 5324      Záporná odpověď 274
- 5331      Dodatečné změny v expedici 274
- 5331      Důvod 274
- 5340      Opatření 275
- 5376      Vyjádření k žádosti odběratele 276
- 5393      Zdržení v expedici 277
- 5393      Omluva 277
- 5406      Důvod 278
- 5420      Neznámé důvody 279
- 5428      Odložení, zastavení expedice — Na žádost odběratele 280
- 5428      Úvod 280
- 5441      Kladná odpověď 280
- 5448      Podmíněný souhlas 281
- 5457      Neutrální odpověď 281
- 5463      Záporná odpověď 282
- 5483      Závěr 283
- 5489      Odložení z popudu dodavatele 283
- 5489      Důvod 283
- 5514      Návrh, vyžádání pokynů 284
- 5524      Závěr 285
- 5531      Uvolnění expedice 285
- 5531      Uvolnění závisí na odběrateli — žádost 285
- 5545      Závěr 286
- 5564      Uvolnění závisí na dodavateli 287
- 5584      Odesílací avízo 288
- 5584      Informace pro zákazníka, zástupce 288
- 5622      Informace a pokyny speditérovi 290

## 6 Fakturace

- 6001** Vyjasňování, vyžádání pokynů (pro vystavení faktury a ostatních dokladů) 294
- 6026** Oprava a změna 295
- 6026** Z popudu dodavatele 295
- 6056** Z popudu odběratele 297
- 6064** Odeslání dokladů 297
- 6109** Pokyn k zaslaným dokladům 299

## 7 Placení

- 7001 Platební podmínka 302
- 7001 Korespondence o platební podmínce 302
- 7001 Úvod 302
- 7011 Vyjasňování 302
- 7047 Změna 304
- 7065 Korespondence o dokladech 306
- 7065 Vyjasňování 306
- 7096 Odeslání 307
- 7114 Plat předem, šek 308
- 7114 Vyžádání 308
- 7120 Urgence 308
- 7135 Potvrzení příjmu 309
- 7156 Vyjasňování 310
- 7171 Akreditiv 311
- 7171 Vyžádání 311
- 7194 Urgence 312
- 7207 Podmínky 313
- 7226 Vyjasňování 314
- 7239 Změna, prodloužení 315
- 7239 Důvody pro změnu 315
- 7251 Důvody pro prodloužení 316
- 7269 Žádost o změnu 317
- 7295 Žádost o prodloužení 318
- 7321 Výhrada 320
- 7342 Čerpání 321
- 7354 Speditérská dobírka 322
- 7354 Vyjasňování 322
- 7362 Dispozice speditérovi 322
- 7372 Dokumentární inkaso 323
- 7372 Avízo 323
- 7377 Pokyny 324

- 7387 Úvěr 325
- 7387 Směnečný úvěr 325
- 7387 Akceptace; aval 325
- 7416 Splatnost 326
- 7429 Prodloužení splatnosti 327
- 7438 Bankovní záruka, záruční směnka 328
- 7448 Nekrytý úvěr 328
- 7448 Vyjasňování 328
- 7462 Pokyny 329
- 7469 Jiné způsoby úhrady [akontace, dobropis, převod, provizní účet] 330
- 7469 Vyjasňování 330
- 7483 Provedení úhrady 331
- 7514 Nesrovnalosti 333
- 7524 Inkasní potíže 333
- 7524 Platební lhůta 333
- 7524 Změna lhůty 333
- 7543 Závěr 334
- 7553 Nepřevzetí dokladů, zboží 335
- 7553 Konstatování 335
- 7566 Pokyny 336
- 7573 Závěr 336
- 7588 Urgence splatné pohledávky 337
- 7588 Úvod 337
- 7606 Výzva k zaplacení 339
- 7618 Důrazná výzva 339
- 7627 Pohrůžka právním vymáháním 340
- 7633 Pokyn zástupci 341
- 7646 Upomínka speditérovi 342
- 7652 Závěr 343
- 7656 Upomínka č. 1 344
- 7669 Upomínka č. 2 346
- 7670 Upomínka č. 3 348

## 8 Reklamace

- 8001 Úvod 353
- 8001 Záhloví 353
- 8009 Úvod 353
- 8025 Předběžná odpověď 354
- 8025 Přesetřování reklamace 354
- 8041 Omluvy za zdržení 355
- 8072 Vyžádání podkladů a informací 357
- 8072 Popis, údaje 357
- 8097 Doklady, vzorky 358
- 8115 Uplatnění reklamace jinde 359
- 8123 Pokyny zástupci 359
- 8138 Korespondence o reklamaci 360
- 8138 Reklamace jakosti 360
- 8138 Připuštění opodstatněnosti 360
- 8146 Bagatelizující argumenty 361
- 8158 Odmítavé stanovisko 362
- 8179 Reklamace provedení 363
- 8179 Připuštění opodstatněnosti 363
- 8181 Bagatelizující argumenty 363
- 8194 Odmítavé stanovisko 364
- 8206 Reklamace záměny 365
- 8206 Připuštění opodstatněnosti 365
- 8216 Bagatelizující argumenty 366
- 8228 Odmítavé stanovisko 367
- 8229 Reklamace manka 367
- 8229 Připuštění opodstatněnosti 367
- 8234 Bagatelizující argumenty 367
- 8247 Odmítavé stanovisko 368
- 8255 Reklamace balení, lomu 369
- 8255 Připuštění opodstatněnosti 369
- 8262 Bagatelizující argumenty 369

- 8271 Odmítavé stanovisko 370
- 8275 Reklamace pozdní dodávky 370
- 8275 Připuštění opodstatněnosti 370
- 8281 Bagatelizující argumenty 371
- 8291 Odmítavé stanovisko 372
- 8303 Reklamace chybných dokladů 373
- 8303 Připuštění opodstatněnosti 373
- 8318 Bagatelizující argumenty 373
- 8335 Odmítavé stanovisko 374
- 8351 Uznání reklamace 375
- 8351 Bezvýhradné uznání 375
- 8356 Částečné uznání, uznání s výhradou 375
- 8373 Uznání z obchodních důvodů 376
- 8386 Návrh na řešení 377
- 8386 Návrh, protinávrh 377
- 8398 Dobropis, sleva 378
- 8419 Náhradní dodávka 380
- 8442 Vrácení zboží 381
- 8466 Kompromisní řešení 383
- 8484 Obchodní řešení 384
- 8501 Zamítnutí reklamace 385
- 8501 Úvod 385
- 8509 Zdůvodnění 385
- 8535 Odkaz na dopravce 387
- 8549 Odkaz na pojišťovnu 388
- 8562 Závěr 388
- 8562 Omluva 388
- 8566 Opatření 389
- 8587 Vyřízení 390

## 9 Různé

- 9001 Informace o trhu 393
- 9001 Všeobecná informace 393
- 9004 Zpráva o situaci na trhu 393
- 9025 Statistické údaje 394
- 9025 Vyžádání 394
- 9038 Vyhodnocení 395
- 9063 Informace o zboží 396
- 9107 Konkurence 399
- 9107 Domácí konkurence 399
- 9117 Zahraniční konkurence 399
- 9132 Organizace trhu 400
- 9132 Prodejní síť 400
- 9161 Způsob zpracování trhu 402
- 9186 Zastoupení 403
- 9186 Odpověď na nabídky 403
- 9194 Odkaz na zástupce 404
- 9202 Korespondence o zastupitelské smlouvě 405
- 9223 Zrušení zastupitelské smlouvy 406
- 9233 Informace o partnerech 407
- 9262 Propagace 409
- 9262 Všeobecně o propagaci 409
- 9289 Inzerce 411
- 9289 Příprava inzerce 411
- 9305 Zaměření inzerce 412
- 9319 Rozhodnutí 413
- 9325 Materiál a podklady 413
- 9338 Finanční otázky 414
- 9357 Hodnocení inzerce 415
- 9362 Záporné rozhodnutí 415
- 9365 Veletrhy, výstavy 416
- 9365 Příprava 416

# O Úvod a závěr dopisu

## 0001 ÚVOD DOPISU 26

- 0001 Záhlaví 26
- 0011 Příjem zprávy 26
- 0035 Odvolání na předchozí styk 27
- 0035 Předchozí písemný, telegrafický styk 27
- 0052 Předchozí osobní, telefonické jednání 28
- 0067 Podání zprávy 29
- 0067 Všeobecné sdělení 29
- 0087 Příznivá zpráva 30
- 0092 Nepříznivá zpráva 30
- 0112 Oprava, zrušení, změna 31
- 0136 Odklad vyřízení 33
- 0148 Urgence 34
- 0148 Zjištění 34
- 0160 Vyžádání zprávy 34

## 0172 ZÁVĚR DOPISU 35

- 0172 Vyžádání zprávy 35
- 0172 Očekávaná zpráva 35
- 0215 Předpokládaný souhlas 37
- 0229 Vyžádání souhlasu 38
- 0239 Pokyny 38
- 0239 Vyžádání pokynů 38
- 0253 Sdělení pokynů 39
- 0290 Vyřízení 41
- 0290 Neutrální odpověď 41
- 0300 Odklad vyřízení 41
- 0343 Vyřízení osobním jednáním 43
- 0358 Příznivý závěr 44
- 0374 Nepříznivý závěr 45
- 0399 Konečné vyřízení 46
- 0412 Opatření 47
- 0429 Omluva 48
- 0440 Poděkování 49
- 0449 Závěr dopisu 49

- 9367 Rozhodnutí 416
- 9374 Informace 416
- 9389 Pozvání 417
- 9399 Hodnocení 418
- 9405 Neúčast 419
- 9408 Propagační materiál 419
- 9408 Nabídka propagačního materiálu 419
- 9414 Odeslání propagačního materiálu 420
- 9451 Propagační materiál není dočasně k dispozici 421
- 9457 Využití propagačního materiálu 422
- 9462 Vyřazení propagačního materiálu 422
- 9470 Dovozní a licenční režim 423
- 9470 Dovozní povolení, kontingent 423
- 9470 Všeobecné informace 423
- 9480 Vyžádání 424
- 9500 Čerpání 425
- 9508 Prodloužení dovozního povolení 425
- 9516 Změna dovozního povolení 426
- 9544 Celní problémy 427

# I Poptávka

- 1001 Záhloví 52
- 1003 Úvod 52
- 1014 Předběžná odpověď 52
- 1025 Odkaz 53
- 1039 Pokyn zástupci 54
- 1039 Úvod 54
- 1054 Pokyn 55
- 1069 Vyžádání doplňujících údajů 56
- 1081 Záporná odpověď 57
- 1081 Úvod 57
- 1085 Zdůvodnění 57
- 1111 Závěr 59
- 1128 Omluva za zdržení 60
- 1135 Zpětný dotaz 60

## 2 Nabídka

- 2001 Úvod 66
- 2001 Pro zákazníka 66
- 2020 Pro zástupce 67
- 2030 Nábor 67
- 2030 U známého zákazníka 67
- 2055 U nového zákazníka 69
- 2071 U zástupce 70
- 2071 Úvod 70
- 2086 Pokyny 71
- 2116 Osobní nábor 73
- 2143 Vlastní nabídka 75
- 2143 Přímá nabídka 75
- 2203 Nepřímá nabídka 79
- 2212 Odeslání nabídky 80
- 2212 Schéma nabídky 80
- 2212 Zboží 80
- 2222 Provedení zboží 80
- 2243 Jakost 81
- 2287 Množství 84
- 2328 Balení 86
- 2379 Cena 89
- 2396 Dodací podmínka 90
- 2407 Pojištění 90
- 2424 Dodací lhůta, základní údaje 91
- 2451 Krátké, okamžité lhůty 93
- 2471 Delší lhůty 94
- 2480 Nepřesné lhůty — Neutrální stanovisko 95
- 2494 Platební podmínky 96
- 2526 Platnost nabídky 98
- 2543 Prodejní argumenty 99
- 2564 Závěr nabídky 100

- 2590 Nabídka skladového zboží 102
- 2590 Úvod 102
- 2600 Pokyny 103
- 2603 Podmínky 104
- 2613 Závěr 105
- 2619 Nabídka výrobní kapacity 105
- 2619 Úvod 105
- 2625 Kapacita není volná 106
- 2632 Závěr 107
- 2643 Nabídka novinky 108
- 2643 Úvod 108
- 2656 Argumenty svědčící pro novinku 109
- 2664 Průzkum poptávky 109
- 2671 Dodací možnosti 110
- 2679 Po odeslání nabídky 110
- 2679 Urgence odpovědi na nabídku 110
- 2689 Protinabídka 112
- 2689 Úvod 112
- 2692 Ochota prostudovat protinabídku 112
- 2700 Přijímáme protinabídku 113
- 2704 Přijímáme protinabídku s podmínkou 113
- 2707 Nepřijímáme protinabídku 114
- 2710 Posíláme vlastní protinabídku 114
- 2713 Konkurenční nabídka 115
- 2713 Žádost o informace 115
- 2717 Argumentace 115
- 2727 Doplnění nabídky 116
- 2727 Úvod 116
- 2730 Sdělení 116
- 2738 Oprava nabídky 117
- 2738 Úvod 117
- 2745 Sdělení 118
- 2758 Závěr 119
- 2761 Změna nabídky 119
- 2761 Úvod 119
- 2773 Rozhodnutí 120
- 2782 Omluva za zdržení při předkládání nabídky 121
- 2782 Úvod 121
- 2791 Vysvětlení 121
- 2800 Závěr 122

- 2804** Omezení, zastavení náboru 123  
**2804** Úvod 123  
**2812** Závěr 123  
**2818** Storno nabídky 124  
**2826** Vzorky 125  
**2826** Nabídka vzorků 125  
**2838** Objednání vzorků 125  
**2845** Odeslání vzorků 126  
**2880** Pokyny ke vzorkům 128  
**2887** Využití vzorků 128  
**2899** Vyřazení vzorků 130

# 3 Objednávka

- 3001 Před potvrzením objednávky 134
- 3001 Potvrzení příjmu objednávky 134
- 3001 Poděkování — úvod 134
- 3010 Konfirmaci pošleme dodatečně 134
- 3018 Omluva za zdržení 135
- 3028 Nezávazné vyjádření 135
- 3036 Vyžádání doplňujících údajů 136
- 3049 Návrh na změnu objednávky [abychom ji mohli potvrdit] 137
- 3049 Změna sortimentu 137
- 3072 Změna jakosti, provedení 139
- 3095 Změna množství 140
- 3110 Změna lhůty 140
- 3129 Změna podmínek 142
- 3139 Změna cen 142
- 3151 Vyžádání, popř. urgency souhlasu se změnou 143
- 3160 Odmítnutí objednávky 144
- 3160 Úvod 144
- 3163 Důvod 144
- 3185 Pokyn 145
- 3191 Výhled 146
- 3193 Potvrzení objednávky 146
- 3193 Úvodní věty 146
- 3204 Vysvětlivky, doplňující informace 147
- 3213 Pokyny 147
- 3218 Potvrzení objednávky s výhradou, se změnou 148
- 3256 Omluva za zdržení při odeslání potvrzení objednávky 150
- 3262 Závěr 150
- 3269 Předběžná objednávka 151
- 3269 Příjem a potvrzení předběžné objednávky 151
- 3284 Rezervování kapacity 152
- 3294 Vyžádání definitivní specifikace 153

- 3308 Vyjasňování 154
- 3317 Odmítnutí, storno předběžné objednávky 155
- 3323 Zkušební objednávka 156
- 3323 Úvod 156
- 3326 Potvrzení 156
- 3330 Závěr 156
- 3332 Objednávka náhradních dílů 157
- 3332 Potvrzení 157
- 3343 Omezené dodací možnosti 157
- 3351 Nelze dodat 158
- 3355 Vyžádání pokynů 158
- 3363 Po odeslání potvrzení objednávky 159
- 3363 Opravy a změny v potvrzení objednávky 159
- 3363 Úvod 159
- 3383 Úprava 160
- 3398 Změnu nelze provést 161
- 3402 Storno potvrzení objednávky 162
- 3410 Urgence vrácení podepsané kopie potvrzení objednávky 162
- 3418 Průběh vyřizování objednávky 163
- 3418 Informace o situaci 163
- 3418 Úvod 163
- 3425 Sdělení 164
- 3455 Závěr 165
- 3464 Dodatečná změna v objednávce 166
- 3464 Zbožová změna — na žádost odběratele 166
- 3464 Kladná odpověď 166
- 3482 Neutrální odpověď; podmíněný souhlas 167
- 3490 Záporná odpověď 168
- 3502 Zbožová změna — na žádost dodavatele 169
- 3502 Jakostní důvody 169
- 3518 Technické důvody 170
- 3526 Množstevní důvody 170
- 3536 Návrh na řešení 171
- 3573 Prodloužení dodací lhůty a odložení dodávky na žádost odběratele 173
- 3573 Úvod 173
- 3578 Souhlas 173
- 3584 Podmíněný souhlas 174
- 3585 Neutrální odpověď 174
- 3586 Nesouhlas 174
- 3596 Prodloužení dodací lhůty — Na žádost dodavatele 175

- 3596 Úvod 175  
 3600 Důvody na straně dodavatele 176  
 3631 Důvody na straně odběratele 177  
 3642 Důsledky v dodací lhůtě 178  
 3671 Nová dodací lhůta 180  
 3697 Zkrácení dodací lhůty — Na žádost odběratele 181  
 3697 Souhlas 181  
 3705 Podmíněný souhlas, částečné řešení 182  
 3724 Neutrální odpověď 183  
 3727 Záporná odpověď 183  
 3737 — Na žádost dodavatele 184  
 3737 Úvod 184  
 3747 Závěr 185  
 3764 Problémy s balením — Požadavek odběratele 186  
 3764 Souhlas 186  
 3772 Neutrální odpověď 187  
 3778 Záporná odpověď 187  
 3786 — Požadavek dodavatele 188  
 3786 Vyžádání pokynů 188  
 3789 Návrh na změnu 188  
 3801 Sdělení 189  
 3807 Problémy se signováním — vyžádání pokynů 189  
 3809 Sdělení 189  
 3821 Storno objednávky 190  
 3821 Na žádost odběratele — Úvod 190  
 3827 Vyžádání důvodů 191  
 3831 Souhlas se stornem 191  
 3843 Neutrální odpověď 192  
 3848 Odmítnutí storna — Úvod 192  
 3858 Odmítnutí storna z výrobních důvodů 193  
 3864 Odmítnutí storna pro sezónnost, speciálnost zboží 194  
 3873 Odmítnutí storna pro nebezpečí ztrát 194  
 3879 Pokyn zástupci 195  
 3883 Na žádost dodavatele — Důvod 195  
 3903 Návrh na storno, oznámení storna 196  
 3920 Závěr 197