

Obsah

Předmluva	XVII
Úvod	XIX
1. Organizace a průzkum trhu	2
1.1 Struktura trhu.....	2
1.2 Zastoupení	8
1.3 Průzkum trhu	18
1.3.1 Základní informace.....	18
1.3.2 Komoditní průzkum.....	18
1.3.3 Cenový průzkum.....	22
2. Poptávka	32
2.1 Vyžádání nabídky.....	32
2.1.1 Vyžádání nabídky od nových dodavatelů.....	32
2.1.2 Vyžádání nabídky od zavedených dodavatelů.....	38
2.2 Odpověď na poptávku.....	46
2.2.1 Předběžná odpověď.....	46
2.2.2 Vyjasňování, odkaz.....	48
2.2.3 Záporná odpověď.....	54
3. Nabídka	60
3.1 Nabídka z vlastní iniciativy.....	60
3.1.1 Nábor u nových zákazníků	60
3.1.2 Nábor u známých zákazníků	64
3.1.3 Nabídka skladového zboží	70

3.1.4	Nabídka volné výrobní kapacity	74
3.1.5	Nabídka novinky	76
3.1.6	Nabídka vzorků	80
3.2	Nabídka na základě poptávky	84
3.2.1	Nabídka odpovídající poptávce	84
3.2.2	Nabídka se změnou	94
3.2.3	Protinabídka	98
3.3	Náležitosti nabídky	102
3.3.1	Formulář nabídky	102
3.3.2	Popis zboží	106
3.3.3	Jakost a provedení	106
3.3.4	Balení	108
3.3.5	Množství	110
3.3.6	Cena a dodací podmínky	110
3.3.7	Pojištění	112
3.3.8	Dodací lhůta	114
3.3.9	Platební podmínky	114
3.3.10	Servis, záruky	116
3.3.11	Platnost nabídky	118
3.4	Dodatečné změny, opravy, storno, urgence	118
3.5	Pokyny zástupci	126
3.6	Odpověď na nabídku	132
3.6.1	Předběžná odpověď	132
3.6.2	Vyjasňování nabídky, vyžádání údajů, vzorků	134
3.6.3	Protinabídka	138
3.6.4	Odmítnutí nabídky	144

4. Cena 150

4.1	Cena z hlediska kupujícího	150
4.1.1	Vyžádání cenové informace	150
4.1.2	Snížení ceny	152
4.1.3	Stanovisko ke zvýšení ceny	160

4.2	Cena z hlediska prodávajícího	164
4.2.1	Oznámení ceny	164
4.2.1.1	Předběžné sdělení, vyjasňování.....	164
4.2.1.2	Konkrétní cenová informace	168
4.2.1.3	Cenové pokyny zástupci.....	170
4.2.2	Změna ceny	174
4.2.2.1	Snížení ceny.....	174
4.2.2.2	Zvýšení ceny	182
4.2.2.3	Oprava ceny.....	186
4.2.2.4	Pokyn zástupci	190
5.	Platební podmínky	198
5.1	Z hlediska kupujícího	198
5.1.1	Vyjasňování	198
5.1.2	Způsob placení	200
5.1.2.1	Plat předem	200
5.1.2.2	Dokumentární akreditiv.....	202
5.1.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	204
5.1.2.4	Proti dokumentům.....	206
5.1.2.5	Úvěr krytý	208
5.1.2.6	Úvěr volný	210
5.2	Z hlediska prodávajícího.....	212
5.2.1	Vyjasňování	212
5.2.2	Způsob placení	216
5.2.2.1	Platba předem.....	216
5.2.2.2	Dokumentární akreditiv.....	220
5.2.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	224
5.2.2.4	Proti dokumentům	224
5.2.2.5	Úvěr krytý	228
5.2.2.6	Úvěr nekrytý.....	230
6.	Objednávka	236
6.1	Z hlediska kupujícího	236
6.1.1	Zadání objednávky	236
6.1.1.1	Předběžná objednávka.....	236
6.1.1.2	Závazná objednávka	238
6.1.1.3	Urgence potvrzení objednávky	244

6.1.2	Průběh vyřizování objednávky	246
6.1.2.1	Dotazy a změny	246
6.1.2.2	Urgence dodávky	252
6.1.3	Storno objednávky	254
6.2	Z hlediska prodávajícího	260
6.2.1	Příjem objednávky	260
6.2.1.1	Předběžná zpráva, vyjasňování	260
6.2.1.2	Návrh změn	262
6.2.2	Potvrzení objednávky	266
6.2.2.1	Průvodní dopis	266
6.2.2.2	Dodatečné opravy, urgencye souhlasu	272
6.2.3	Průběh vyřizování objednávky	274
6.2.4	Odmítnutí objednávky	282
6.2.5	Storno objednávky	286
7.	Expedice, fakturace	294
7.1	Z hlediska kupujícího	294
7.1.1	Odesílací pokyny	294
7.1.2	Fakturační pokyny	298
7.1.3	Změny v expedici	300
7.1.4	Urgence odeslání zboží	306
7.1.5	Převzetí zásilky	308
7.2	Z hlediska prodávajícího	314
7.2.1	Příprava expedice	314
7.2.2	Změny v expedici	322
7.2.3	Odesílací avíza a pokyny	328
7.2.3.1	Avízo odběrateli	328
7.2.3.2	Pokyny místnímu speditérovi	332
7.2.3.3	Pokyny zahraničnímu speditérovi	332
7.2.3.4	Pokyny přístavnímu speditérovi	334
7.2.4	Fakturace, vystavení a odeslání dokladů	338
7.2.5	Předání zásilky	342

8. Inkasní problémy346

8.1	Z hlediska kupujícího	346
8.1.1	Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů	346
8.1.2	Žádost o změnu platební lhůty.....	350
8.1.3	Stanovisko k vymáhání pohledávky	352
8.1.4	Provedení úhrady	358
8.2	Z hlediska prodávajícího	360
8.2.1	Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů	360
8.2.1.1	Upozornění odběrateli	360
8.2.1.2	Pokyny speditérovi.....	366
8.2.1.3	Pokyny bance	370
8.2.1.4	Pokyny zástupci	374
8.2.1.5	Akreditivní závady	378
8.2.2	Vymáhání pohledávky	382
8.2.2.1	Stanovisko k žádosti o odložení platby.....	382
8.2.2.2	Upomínky splatných pohledávek	384
8.2.2.3	Vymáhání u speditéra.....	392
8.2.2.4	Pokyny zástupci	394
8.2.3	Potvrzení příjmů úhrady.....	398

9. Reklamace.....406

9.1	Z hlediska kupujícího	406
9.1.1	Předběžná reklamace	406
9.1.2	Uplatnění reklamace.....	410
9.1.3	Urgence vyřízení reklamace.....	420
9.2	Z hlediska prodávajícího	424
9.2.1	Předběžné vyjádření, odkaz.....	424
9.2.2	Uznání reklamace	430
9.2.2.1	Bezvýhradné uznání	430
9.2.2.2	Uznání reklamace s výhradou, kompromis.....	434
9.2.3	Zamítnutí reklamace	440
9.2.4	Pokyny zástupci	452

10. Různé460

10.1	Korespondence s hotely, ubytování, konference	460
10.2	Návštěvy, program jednání	464
10.3	Korespondence s bankou	470
10.4	Děkovné dopisy, gratulace, kondolence	480
10.5	Změna adresy, změna ve vedení firmy	482
10.6	Veletrhy, výstavy	486
10.7	Informace o firmách	488

Rejstřík495

495	Rejstřík	495
496	Reklama	496
497	Reklama - obecné	497
498	Reklama - specifická	498
499	Reklama - formy	499
500	Reklama - účinnost	500
501	Reklama - měření	501
502	Reklama - tvorba	502
503	Reklama - výběr	503
504	Reklama - vyhodnocení	504
505	Reklama - příklady	505
506	Reklama - příklady - obecné	506
507	Reklama - příklady - specifická	507
508	Reklama - příklady - formy	508
509	Reklama - příklady - účinnost	509
510	Reklama - příklady - měření	510
511	Reklama - příklady - tvorba	511
512	Reklama - příklady - výběr	512
513	Reklama - příklady - vyhodnocení	513
514	Reklama - příklady - příklady	514
515	Reklama - příklady - příklady	515
516	Reklama - příklady - příklady	516
517	Reklama - příklady - příklady	517
518	Reklama - příklady - příklady	518
519	Reklama - příklady - příklady	519
520	Reklama - příklady - příklady	520
521	Reklama - příklady - příklady	521
522	Reklama - příklady - příklady	522
523	Reklama - příklady - příklady	523
524	Reklama - příklady - příklady	524
525	Reklama - příklady - příklady	525
526	Reklama - příklady - příklady	526
527	Reklama - příklady - příklady	527
528	Reklama - příklady - příklady	528
529	Reklama - příklady - příklady	529
530	Reklama - příklady - příklady	530
531	Reklama - příklady - příklady	531
532	Reklama - příklady - příklady	532
533	Reklama - příklady - příklady	533
534	Reklama - příklady - příklady	534
535	Reklama - příklady - příklady	535
536	Reklama - příklady - příklady	536
537	Reklama - příklady - příklady	537
538	Reklama - příklady - příklady	538
539	Reklama - příklady - příklady	539
540	Reklama - příklady - příklady	540
541	Reklama - příklady - příklady	541
542	Reklama - příklady - příklady	542
543	Reklama - příklady - příklady	543
544	Reklama - příklady - příklady	544
545	Reklama - příklady - příklady	545
546	Reklama - příklady - příklady	546
547	Reklama - příklady - příklady	547
548	Reklama - příklady - příklady	548
549	Reklama - příklady - příklady	549
550	Reklama - příklady - příklady	550
551	Reklama - příklady - příklady	551
552	Reklama - příklady - příklady	552
553	Reklama - příklady - příklady	553
554	Reklama - příklady - příklady	554
555	Reklama - příklady - příklady	555
556	Reklama - příklady - příklady	556
557	Reklama - příklady - příklady	557
558	Reklama - příklady - příklady	558
559	Reklama - příklady - příklady	559
560	Reklama - příklady - příklady	560
561	Reklama - příklady - příklady	561
562	Reklama - příklady - příklady	562
563	Reklama - příklady - příklady	563
564	Reklama - příklady - příklady	564
565	Reklama - příklady - příklady	565
566	Reklama - příklady - příklady	566
567	Reklama - příklady - příklady	567
568	Reklama - příklady - příklady	568
569	Reklama - příklady - příklady	569
570	Reklama - příklady - příklady	570
571	Reklama - příklady - příklady	571
572	Reklama - příklady - příklady	572
573	Reklama - příklady - příklady	573
574	Reklama - příklady - příklady	574
575	Reklama - příklady - příklady	575
576	Reklama - příklady - příklady	576
577	Reklama - příklady - příklady	577
578	Reklama - příklady - příklady	578
579	Reklama - příklady - příklady	579
580	Reklama - příklady - příklady	580
581	Reklama - příklady - příklady	581
582	Reklama - příklady - příklady	582
583	Reklama - příklady - příklady	583
584	Reklama - příklady - příklady	584
585	Reklama - příklady - příklady	585
586	Reklama - příklady - příklady	586
587	Reklama - příklady - příklady	587
588	Reklama - příklady - příklady	588
589	Reklama - příklady - příklady	589
590	Reklama - příklady - příklady	590
591	Reklama - příklady - příklady	591
592	Reklama - příklady - příklady	592
593	Reklama - příklady - příklady	593
594	Reklama - příklady - příklady	594
595	Reklama - příklady - příklady	595
596	Reklama - příklady - příklady	596
597	Reklama - příklady - příklady	597
598	Reklama - příklady - příklady	598
599	Reklama - příklady - příklady	599
600	Reklama - příklady - příklady	600

Contents

1. Market Organization and Market Research	3
1.1 Market structure	3
1.2 Representation	9
1.3 Market research	19
1.3.1 Basic information	19
1.3.2 Commodity research	19
1.3.3 Price research	23
2. Inquiry	33
2.1 Asking for offers	33
2.1.1 Asking for offers from new suppliers	33
2.1.2 Asking for offers from established suppliers	39
2.2 Answering inquiries	47
2.2.1 Preliminary answer	47
2.2.2 Clearing up, referring to third parties	49
2.2.3 Negative reply	55
3. Offer	61
3.1 Unsolicited offer	61
3.1.1 Addressing new customers	61
3.1.2 Addressing traditional customers	65
3.1.3 Offering stock goods	71
3.1.4 Offering free production capacity	75
3.1.5 Offering novelties	77
3.1.6 Offering samples	81

3.2	Offer in reply to inquiries	85
3.2.1	Offer corresponds to inquiry	85
3.2.2	Offer with alterations	95
3.2.3	Counter-offer	99
3.3	Essentials of the offer	103
3.3.1	Offer form	103
3.3.2	Product description	107
3.3.3	Quality, finish	107
3.3.4	Packing	109
3.3.5	Quantity	111
3.3.6	Price, terms (conditions) of delivery	111
3.3.7	Insurance	113
3.3.8	Term (time) of delivery	115
3.3.9	Terms (conditions) of payment	115
3.3.10	Service, guarantee	117
3.3.11	Validity of offer	119
3.4	Subsequent alteration, correction, cancellation, reminder	119
3.5	Instructions to representatives	127
3.6	Response to offers	133
3.6.1	Preliminary reply	133
3.6.2	Asking for explanation, details, samples	135
3.6.3	Counter-offer	139
3.6.4	Declining the offer	145
4.	Price	151
4.1	Price from the buyer's viewpoint	151
4.1.1	Requesting price information	151
4.1.2	Price reduction	153
4.1.3	Reaction to increased prices	162
4.2	Price from the seller's viewpoint	165
4.2.1	Giving price information	165
4.2.1.1	Preliminary information, explanation	165
4.2.1.2	Giving exact price information	169
4.2.1.3	Price instructions to the agent	171

4.2.2	Price alteration.....	175
4.2.2.1	Price reduction.....	175
4.2.2.2	Price increase.....	183
4.2.2.3	Price correction	187
4.2.2.4	Instructions to the agent.....	191

5. Terms of payment..... 199

5.1	From the buyer's viewpoint.....	199
5.1.1	Requesting explanation.....	199
5.1.2	Mode of payment	201
5.1.2.1	Payment in advance	201
5.1.2.2	Documentary letter of credit (L/C)	203
5.1.2.3	Cash on delivery (COD) through forwarder, bank.....	205
5.1.2.4	Against documents (documents against payment, D/P)	207
5.1.2.5	Secured credit	209
5.1.2.6	Unsecured credit	211
5.2	From the seller's viewpoint	213
5.2.1	Clearing up	213
5.2.2	Mode of payment	217
5.2.2.1	Payment in advance	217
5.2.2.2	Documentary letter of credit (L/C)	221
5.2.2.3	Cash on delivery (COD) through forwarder, bank.....	225
5.2.2.4	Against documents (documents against payment, D/P)	225
5.2.2.5	Secured credit	229
5.2.2.6	Unsecured credit	231

6. Order..... 237

6.1	From the buyer's viewpoint.....	237
6.1.1	Placing the order	237
6.1.1.1	Preliminary order.....	237
6.1.1.2	Binding order.....	239
6.1.1.3	Claiming order confirmation	245
6.1.2	Order in process.....	247
6.1.2.1	Requesting information, discussing alterations	247
6.1.2.2	Pressing for delivery	253
6.1.3	Cancelling the order.....	255

6.2	From the seller's viewpoint	261
6.2.1	Receiving the order.....	261
6.2.1.1	Giving preliminary information	261
6.2.1.2	Suggesting alterations.....	263
6.2.2	Confirming the order.....	267
6.2.2.1	Covering letter.....	267
6.2.2.2	Subsequent corrections, pressing for approval.....	273
6.2.3	Order in process.....	275
6.2.4	Declining the order.....	283
6.2.5	Cancelling the order.....	287
7.	Dispatch, invoicing.....	295
7.1	From the buyer's viewpoint.....	295
7.1.1	Giving dispatch instructions.....	295
7.1.2	Giving invoicing instructions	299
7.1.3	Alterations in dispatch.....	301
7.1.4	Pressing for dispatch.....	307
7.1.5	Taking delivery	309
7.2	From the seller's viewpoint	315
7.2.1	Preparing dispatch.....	315
7.2.2	Alterations in dispatch.....	323
7.2.3	Dispatch instructions and advices.....	329
7.2.3.1	Dispatch advice to buyer.....	329
7.2.3.2	Dispatch instructions to local forwarder	333
7.2.3.3	Dispatch instructions to forwarder abroad.....	333
7.2.3.4	Dispatch instruction to shipping agent	335
7.2.4	Invoicing, issuing and sending documents.....	339
7.2.5	Handing over the consignment.....	343
8.	Collection problems.....	347
8.1	From the buyer's viewpoint.....	347
8.1.1	Refusing acceptance of delivery, of collection documents	347
8.1.2	Requesting change of payment term	351
8.1.3	Reactions to reminders	353
8.1.4	Remittances	359

8.2	From the seller's viewpoint	361
8.2.1	Reactions to non-acceptance of delivery, of collection documents	361
8.2.1.1	Warning to the buyer	361
8.2.1.2	Instructions to the forwarder	367
8.2.1.3	Instructions to the bank.....	371
8.2.1.4	Instructions to the agent.....	375
8.2.1.5	Letter of credit - payment with reserve	379
8.2.2	Enforcing payments	383
8.2.2.1	Reactions to request for extension of payment term.....	383
8.2.2.2	Reminders to the buyer	385
8.2.2.3	Reminders to the forwarder.....	393
8.2.2.4	Instructions to the agent.....	395
8.2.3	Confirming receipt of payment	399
9.	Complaints	407
9.1	From the buyer's viewpoint.....	407
9.1.1	Preliminary information.....	407
9.1.2	Presenting the claim.....	411
9.1.3	Pressing for settlement	421
9.2	From the seller's viewpoint	425
9.2.1	Preliminary response, referring to third parties	425
9.2.2	Recognizing the claim	431
9.2.2.1	Recognizing the claim without reserve.....	431
9.2.2.2	Recognizing the claim with reserve, offering compromise	435
9.2.3	Declining the complaint	441
9.2.4	Instructions to the agent.....	453
10.	Miscellaneous	461
10.1	Writing to hotels, booking accomodation, conference rooms.....	461
10.2	Business visits, preparing agenda.....	465
10.3	Writing to banks	471
10.4	Thank you letters, congratulations, condolences.....	481

10.5	Changing address, changing partners.....	483
10.6	Fairs, exhibitions.....	487
10.7	Trade references.....	489
8.2.1	Request for reduction for extension of payment term	482
8.2.2	Reminder to the buyer	483
8.2.3	Reminder to the forwarder	483
8.2.4	Instruction to the agent	483
8.2.5	Continuing receipt of payment	483
9.2	Complaints.....	407
9.2.1	From the buyer's viewpoint	407
9.2.2	Presenting the claim	407
9.2.3	Request for settlement	407
9.2.4	From the seller's viewpoint	407
9.2.5	First reply: request for clarification	407
9.2.6	Second reply: request for clarification	407
9.2.7	Third reply: request for clarification	407
9.2.8	Final reply: request for clarification	407
9.2.9	Request for settlement	407
9.2.10	Request for settlement	407
9.2.11	Request for settlement	407
9.2.12	Request for settlement	407
9.2.13	Request for settlement	407
9.2.14	Request for settlement	407
9.2.15	Request for settlement	407
9.2.16	Request for settlement	407
9.2.17	Request for settlement	407
9.2.18	Request for settlement	407
9.2.19	Request for settlement	407
9.2.20	Request for settlement	407
9.2.21	Request for settlement	407
9.2.22	Request for settlement	407
9.2.23	Request for settlement	407
9.2.24	Request for settlement	407
9.2.25	Request for settlement	407
9.2.26	Request for settlement	407
9.2.27	Request for settlement	407
9.2.28	Request for settlement	407
9.2.29	Request for settlement	407
9.2.30	Request for settlement	407
9.2.31	Request for settlement	407
9.2.32	Request for settlement	407
9.2.33	Request for settlement	407
9.2.34	Request for settlement	407
9.2.35	Request for settlement	407
9.2.36	Request for settlement	407
9.2.37	Request for settlement	407
9.2.38	Request for settlement	407
9.2.39	Request for settlement	407
9.2.40	Request for settlement	407
9.2.41	Request for settlement	407
9.2.42	Request for settlement	407
9.2.43	Request for settlement	407
9.2.44	Request for settlement	407
9.2.45	Request for settlement	407
9.2.46	Request for settlement	407
9.2.47	Request for settlement	407
9.2.48	Request for settlement	407
9.2.49	Request for settlement	407
9.2.50	Request for settlement	407
9.2.51	Request for settlement	407
9.2.52	Request for settlement	407
9.2.53	Request for settlement	407
9.2.54	Request for settlement	407
9.2.55	Request for settlement	407
9.2.56	Request for settlement	407
9.2.57	Request for settlement	407
9.2.58	Request for settlement	407
9.2.59	Request for settlement	407
9.2.60	Request for settlement	407
9.2.61	Request for settlement	407
9.2.62	Request for settlement	407
9.2.63	Request for settlement	407
9.2.64	Request for settlement	407
9.2.65	Request for settlement	407
9.2.66	Request for settlement	407
9.2.67	Request for settlement	407
9.2.68	Request for settlement	407
9.2.69	Request for settlement	407
9.2.70	Request for settlement	407
9.2.71	Request for settlement	407
9.2.72	Request for settlement	407
9.2.73	Request for settlement	407
9.2.74	Request for settlement	407
9.2.75	Request for settlement	407
9.2.76	Request for settlement	407
9.2.77	Request for settlement	407
9.2.78	Request for settlement	407
9.2.79	Request for settlement	407
9.2.80	Request for settlement	407
9.2.81	Request for settlement	407
9.2.82	Request for settlement	407
9.2.83	Request for settlement	407
9.2.84	Request for settlement	407
9.2.85	Request for settlement	407
9.2.86	Request for settlement	407
9.2.87	Request for settlement	407
9.2.88	Request for settlement	407
9.2.89	Request for settlement	407
9.2.90	Request for settlement	407
9.2.91	Request for settlement	407
9.2.92	Request for settlement	407
9.2.93	Request for settlement	407
9.2.94	Request for settlement	407
9.2.95	Request for settlement	407
9.2.96	Request for settlement	407
9.2.97	Request for settlement	407
9.2.98	Request for settlement	407
9.2.99	Request for settlement	407
9.2.100	Request for settlement	407

1

Organizace a průzkum trhu

1.1	Struktura trhu.....	2
1.2	Zastoupení	8
1.3	Průzkum trhu	18
1.3.1	Základní informace.....	18
1.3.2	Komoditní průzkum.....	18
1.3.3	Cenový průzkum.....	22

2

Poptávka

2.1	Vyžádání nabídky	32
2.1.1	Vyžádání nabídky od nových dodavatelů.....	32
2.1.2	Vyžádání nabídky od zavedených dodavatelů.....	38
2.2	Odpověď na poptávku	46
2.2.1	Předběžná odpověď.....	46
2.2.2	Vyjasňování, odkaz.....	48
2.2.3	Záporná odpověď.....	54

3

Nabídka

3.1	Nabídka z vlastní iniciativy.....	60
3.1.1	Nábor u nových zákazníků	60
3.1.2	Nábor u známých zákazníků	64
3.1.3	Nabídka skladového zboží	70
3.1.4	Nabídka volné výrobní kapacity	74
3.1.5	Nabídka novinky	76
3.1.6	Nabídka vzorků	80
3.2	Nabídka na základě poptávky	84
3.2.1	Nabídka odpovídající poptávce	84
3.2.2	Nabídka se změnou	94
3.2.3	Protinabídka	98
3.3	Náležitosti nabídky	102
3.3.1	Formulář nabídky	102
3.3.2	Popis zboží	106
3.3.3	Jakost a provedení.....	106
3.3.4	Balení.....	108
3.3.5	Množství	110
3.3.6	Cena a dodací podmínky.....	110
3.3.7	Pojištění	112
3.3.8	Dodací lhůta	114
3.3.9	Platební podmínky.....	114
3.3.10	Servis, záruky.....	116
3.3.11	Platnost nabídky	118
3.4	Dodatečné změny, opravy, storno, urgence	118
3.5	Pokyny zástupci.....	126
3.6	Odpověď na nabídku.....	132
3.6.1	Předběžná odpověď.....	132
3.6.2	Vyjasňování nabídky, vyžádání údajů, vzorků.....	134
3.6.3	Protinabídka	138
3.6.4	Odmítnutí nabídky	144

4

Cena

4.1	Cena z hlediska kupujícího	150
4.1.1	Vyžádání cenové informace	150
4.1.2	Snížení ceny	152
4.1.3	Stanovisko ke zvýšení ceny	160
4.2	Cena z hlediska prodávajícího	164
4.2.1	Oznámení ceny	164
4.2.1.1	Předběžné sdělení, vyjasňování	164
4.2.1.2	Konkrétní cenová informace	168
4.2.1.3	Cenové pokyny zástupci	170
4.2.2	Změna ceny	174
4.2.2.1	Snížení ceny	174
4.2.2.2	Zvýšení ceny	182
4.2.2.3	Oprava ceny	186
4.2.2.4	Pokyn zástupci	190

5

Platební podmínky

5.1	Z hlediska kupujícího	198
5.1.1	Vyjasňování	198
5.1.2	Způsob placení	200
5.1.2.1	Plat předem	200
5.1.2.2	Dokumentární akreditiv	202
5.1.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	204
5.1.2.4	Proti dokumentům	206
5.1.2.5	Úvěr krytý	208
5.1.2.6	Úvěr volný	210
5.2	Z hlediska prodávajícího	212
5.2.1	Vyjasňování	212
5.2.2	Způsob placení	216
5.2.2.1	Platba předem	216
5.2.2.2	Dokumentární akreditiv	220
5.2.2.3	Speditérská a bankovní dobírka	224
5.2.2.4	Proti dokumentům	224
5.2.2.5	Úvěr krytý	228
5.2.2.6	Úvěr nekrytý	230

6

Objednávka

6.1	Z hlediska kupujícího	236
6.1.1	Zadání objednávky	236
6.1.1.1	Předběžná objednávka	236
6.1.1.2	Závazná objednávka	238
6.1.1.3	Urgence potvrzení objednávky	244
6.1.2	Průběh vyřizování objednávky	246
6.1.2.1	Dotazy a změny	246
6.1.2.2	Urgence dodávky	252
6.1.3	Storno objednávky	254
6.2	Z hlediska prodávajícího	260
6.2.1	Příjem objednávky	260
6.2.1.1	Předběžná zpráva, vyjasňování	260
6.2.1.2	Návrh změn	262
6.2.2	Potvrzení objednávky	266
6.2.2.1	Průvodní dopis	266
6.2.2.2	Dodatečné opravy, urgencye souhlasu	272
6.2.3	Průběh vyřizování objednávky	274
6.2.4	Odmítnutí objednávky	282
6.2.5	Storno objednávky	286

7

Expedice, fakturace

7.1	Z hlediska kupujícího	294
7.1.1	Odesílací pokyny	294
7.1.2	Fakturační pokyny	298
7.1.3	Změny v expedici	300
7.1.4	Urgence odeslání zboží.....	306
7.1.5	Převzetí zásilky	308
7.2	Z hlediska prodávajícího.....	314
7.2.1	Příprava expedice	314
7.2.2	Změny v expedici	322
7.2.3	Odesílací avíza a pokyny.....	328
7.2.3.1	Avízo odběrateli.....	328
7.2.3.2	Pokyny místnímu speditérovi	332
7.2.3.3	Pokyny zahraničnímu speditérovi	332
7.2.3.4	Pokyny přístavnímu speditérovi.....	334
7.2.4	Fakturace, vystavení a odeslání dokladů.....	338
7.2.5	Předání zásilky	342

8

Inkasní problémy

8.1	Z hlediska kupujícího	346
8.1.1	Odmítnutí zásilky, inkasních dokladů	346
8.1.2	Žádost o změnu platební lhůty	350
8.1.3	Stanovisko k vymáhání pohledávky	352
8.1.4	Provedení úhrady	358
8.2	Z hlediska prodávajícího	360
8.2.1	Stanovisko k nepřevzetí zásilky, inkasních dokladů	360
8.2.1.1	Upozornění odběrateli	360
8.2.1.2	Pokyny speditérovi	366
8.2.1.3	Pokyny bance	370
8.2.1.4	Pokyny zástupci	374
8.2.1.5	Akreditivní závady	378
8.2.2	Vymáhání pohledávky	382
8.2.2.1	Stanovisko k žádosti o odložení platby	382
8.2.2.2	Upomínky splatných pohledávek	384
8.2.2.3	Vymáhání u speditéra	392
8.2.2.4	Pokyny zástupci	394
8.2.3	Potvrzení příjmů úhrady	398

9

Reklamace

9.1	Z hlediska kupujícího	406
9.1.1	Předběžná reklamace	406
9.1.2	Uplatnění reklamace.....	410
9.1.3	Urgence vyřízení reklamace.....	420
9.2	Z hlediska prodávajícího.....	424
9.2.1	Předběžné vyjádření, odkaz.....	424
9.2.2	Uznání reklamace.....	430
9.2.2.1	Bezvýhradné uznání.....	430
9.2.2.2	Uznání reklamace s výhradou, kompromis.....	434
9.2.3	Zamítnutí reklamace	440
9.2.4	Pokyny zástupci	452

10

Různé

10.1	Korespondence s hotely, ubytování, konference	460
10.2	Návštěvy, program jednání	464
10.3	Korespondence s bankou	470
10.4	Děkovné dopisy, gratulace, kondolence	480
10.5	Změna adresy, změna ve vedení firmy	482
10.6	Veletrhy, výstavy	486
10.7	Informace o firmách	488