## TRGOVINA NA DOMAČEM TRGU

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

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

### VRSTE TRGOVINE – Zakon o trgovini

Ponovimo že znane pojme:

* **Trgovina** je opravljanje trgovinske dejavnosti, ki zajema nakup blaga z namenom nadaljnje prodaje.

**DOBAVITELJ**

**KUPEC**

**TRGOVEC**

nakup blaga nakup blaga prodaja blag prodaja blaga

* **Trgovec** je s. p. ali pravna oseba (d. d., d. o. o., …), ki je registriran za trgovinsko

 dejavnost.

* **Trgovina na drobno** je nakupovanje blaga in njegova nadaljnja prodaja končnim potrošnikom.
* **Trgovina na debelo** je nakupovanje blaga in njegova nadaljnja prodaja trgovcem in drugim s. p., pravnim osebam in drugim posameznikom, ki ga kupujejo za opravljanje svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti (svobodni kulturni delavec, svobodni novinar …).

**Pogoji za opravljanje trgovinske dejavnosti**

Za opravljanje trgovinske dejavnosti mora trgovec izpolnjevati minimalne tehnične in druge pogoje.

**Podatki o trgovskem blagu**

* Trgovec mora evidentirati poslovne dogodke v zvezi s stanjem blaga v skladu s slovenskimi ali z mednarodnimi računovodskimi standardi. Na prodajnem mestu oz. na mestu, kjer se vodijo poslovne knjige, mora zagotoviti pristojnim inšpekcijskim organom naslednje podatke o stanju blaga:

- številko in datum prevzemnega dokumenta

- ime dobavitelja

- številko in datum dobaviteljevega dokumenta

- mersko enoto in količino blaga

- prodajno ceno blaga

- podatke o spremembi cene blaga

### GARANCIJA ZA BREZHIBNO DELOVANJE STVARI - Zakon o varstvu potrošnikov

**Za katero blago je potrebno kupcu izročiti garancijski list?**

* To je za blago, katerega brezhibno delovanje se zagotavlja z vzdrževanjem ali zamenjavo njegovih sestavnih delov (pohištvo, avto, mobilni aparat … in za njihove sestavne dele).

**Uveljavljanje pravic iz garancij**

* Pravice iz garancije lahko potrošnik uveljavlja proti proizvajalcu in prodajalcu.
* Stroške za material, nadomestne dele, delo, prenos in prevoz izdelkov v zvezi z

 uveljavljenjem garancije plača proizvajalec.

**Kolikšen je najkrajši garancijski rok?**

* Garancijski rok za blago začne teči z dnem njegove izročitve končnemu uporabniku in ne sme biti krajši od 1 leta.
* Rok zagotavljanja vzdrževanja, zagotavljanja nadomestnih delov in priklopnih aparatov je še 3 leta po preteku garancijske dobe, ne glede na to kako dolga je garancijska doba.

**Obveznosti proizvajalca oz. prodajalca**

* + Ob sklenitvi prodajne pogodbe mora izročiti potrošniku garancijski list, navodila za sestavo in uporabo ter seznam pooblaščenih servisov.
	+ Proizvajalec je dolžan zagotoviti popravilo in vzdrževanje izdelka za čas garancijskega roka brezplačno, po poteku le-tega pa za plačilo.

Proizvajalec ima vse obveznosti po zakonu, tudi če garancija ni obvezna, pa jo je javno obljubljal – t. i. **prostovoljna garancija.**

### IZDAJA RAČUNA – Zakon o davku na dodano vrednost

|  |
| --- |
|  |

**Davčni zavezanec za DDV**

* **Davčni zavezanec za DDV** je vsaka oseba, ki kjerkoli neodvisno opravlja katerokoli ekonomsko dejavnost (proizvodno, predelovalno, kmetijsko, trgovsko ali storitveno).
* **Identifikacijska številka za DDV je davčna številka s predpono SI.**

**Pripadnost DDV in predmet obdavčitve z DDV**

* Prihodki od DDV pripadajo *proračunu Republike Slovenije*. Predmet obdavčitve so vse poslovne aktivnosti, ki jih davčni zavezanec opravi na ozemlju Slovenije za plačilo:
	1. dobave blaga
	2. pridobitve blaga znotraj EU
	3. opravljanje storitev
	4. uvoz blaga

**Stopnje DDV**

* Za pridobitev blaga (nakup blaga) znotraj EU se uporablja enaka stopnja, ki se uporablja za dobavo enakega blaga na ozemlju Slovenije.
* DDV se obračunava in plačuje po splošni stopnji **20 % od davčne osnove** in je enaka za dobavo blaga in storitev.
* Za določeno blago in določene storitve se DDV obračunava in plačuje po **nižji stopnji 8,5 % od davčne osnove:** hrana, dobava vode, zdravila, prevoz oseb, knjige …

* + Zakon določa **oprostitve DDV** (davčna stopnja 0 %) pri izvozu in odpremi blaga (prodaji blaga v države članice EU) tudi za določene dejavnosti, ki so v javnem interesu (npr. zdravstvene dejavnosti) in za določene storitve (npr. bančne storitve).

**Obvezni podatki na računu so:**

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

## TRGOVINA NA TRGIH EU IN TRGIH TRETJIH DRŽAV

### ZNAČILNOSTI POSLOV MEDNARODNE TRGOVINE

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

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

### UVOZ, IZVOZ IN INTRAKOMUNITARNI PROMET

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

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

*Trg EU*  *Trg »tretjih držav«*

 Italija Slovenija Hrvaška Slovenija

 **Pridobitev blaga Uvoz blaga**

 **Izvoz blaga**

 **Odprema blaga**

## POMEN KOMERCIALNE FUNKCIJE

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

|  |
| --- |
| **KOMERCIALNA SLUŽBA** |
| **Nabavna služba** | **Prodajna služba** | **Skladiščna služba** |
| a) naročanje blaga | 1. uskladiščenje blaga
 | A) izdajanje blaga |
| 1. raziskovanje prodajnega

 trga | 1. vodenje zalog blaga
 | B) naročanje blaga |
| c) oblikovanje prodajnega sortimenta | 1. naročanje blaga
 | C) izvajanje reklamnih akcij |
| d) sklepanje pogodb s kupci | 1. sklepanje pogodb z dobavitelji
 | D) kontroliranje prejetih računov |
| e) vodenje nabavnih evidenc | 1. kontroliranje izdanih računov
 | E) vodenje skladiščne evidence |
| f) sprejemanje odločitev o načinih prodaje | 1. sestavljanje nabavne kalkulacije
 | F) količinski in kakovostni prevzem blaga |
| g) sestavljanje komisionov | 1. sortiranje in hranjenje blaga
 | G) sprejemanje odločitve o  količini nabave |
| h) reševanje reklamacij kupcev | 1. izbiranje najugodnejšega dobavitelja
 | H) razporejanje blaga v skladišču |
| i) reševanje reklamacij z  dobavitelji | 1. planiranje prodaje
 | I) planiranje nabave |
| j) kontroliranje in urejanje prodajne dokumentacije | 1. raziskovanje nabavnega trga
 | J) kontroliranje in urejanje nabavne dokumentacije |

##

## STRUKTURA NABAVNEGA OZ. PRODAJNEGA POSLA

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FAZA POSLA** | **NABAVNI POSEL** | **PRODAJNI POSEL** |
| **Faza priprave posla** | * Raziskava nabavnega trga in planiranje nabave
 | * Raziskava prodajnega trga in planiranje prodaje
 |
| **Faza izvedbe posla** | * Povpraševanje v Sloveniji
* Izbor ustrezne ponudbe
* Naročilo in potrditev naročila

*(sklenitev prodajne pogodbe)** Prevzem blaga (prevzemnica)
* Kontrola nabavljenega blaga (morebitni komisijski zapisnik, reklamacija ob prevzemu)
* Skladiščenje blaga (skladiščna

 evidenca)* Obračun nabave (kontrola vse nabavne dokumentacije), nadzor nad reševanjem reklamacije
* Evidenca nabavnega posla
 | * Povpraševanje iz Slovenije in obdelava povpraševanja
* Ponudba kupcu
* Naročilo kupca in potrditev naročila *(sklenitev prodajne pogodbe)*

Odprema blaga (nalog za odpremo, dobavnica)* Izdaja računa
* Dodatna spremna dokumentacija: garancijski list, tehnična navodila, certifikat o ustreznosti, deklaracija za uvoženo blago …
* Obračun prodaje (kontrola vse prodajne dokumentacije) in reševanje morebitne reklamacije
* Evidenca prodajnega posla
 |
| **Faza zaključka posla** | * + - Plačilo dobavitelju
 | * + - Plačilo kupca
 |

## NALOGE IN POMEN NABAVE

**Glavna naloga nabavne službe** jepravočasno zagotoviti trgovsko blago, zlasti pa kakovostno in količinsko ustrezno ter po ugodnih nabavnih pogojih.

## POVPRAŠEVANJE

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

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

**Vrste povpraševanja**

**Povratno (dodatno) povpraševanje**

Kupec je že prejel ponudbo, vendar potrebuje še *dodatne* informacije

(npr. o načinu plačila, montaži, garanciji).

**Splošno povpraševanje**

Kupec želi le *splošne*

informacije

(kataloge, prospekte, cenike …).

**Določeno povpraševanje**

Kupec želi *natančne*

informacije o določenem blagu

(npr. o lastnostih blaga, kakovosti, ceni, dobavnih in plačilnih pogojih**,** montaži …).

**Antiponudba (protiponudba)**

Kupec je že prejel ponudbo, vendar pričakuje, da bo prodajalec na kupčevo željo *spremenil* ponudbo

(npr. plačilo takoj naj bi spremenil v plačilo 60 dni po dobavi).

***Poslovno pismo praviloma sestavljajo:***

* **glava poslovnega pisma** (firma in naslov pošiljatelja, telefon, faks, e-pošta, internetni naslov, logotip, identifikacijska številka za DDV)
* **naslov prejemnika** (firma in naslov prejemnika)
* **kraj in datum** (in morebitne evidenčne oznake kot opozorilo na prejšnje dopise oz. kasnejše dopise)
* **predmet ali zadeva** (vsebina dopisa v kratki obliki)
* **vsebina poslovnega pisma** (le-ta ima tri glavne dele: uvod, jedro in zaključek)
* **sklepno geslo** (Lep pozdrav/S spoštovanjem …)
* **podpis odgovorne osebe in štampiljka podjetja oz. žig** (tj. pečat, ki ima v sredini grb)
* **seznam prilog** (samo v primeru, ko ima poslovno pismo priloge)
* **seznam obveščenih** (če kopije poslovnega pisma prejmejo še drugi)
* **noga poslovnega dopisa** (dodatni podatki o pošiljatelju: TRR pri banki, matična številka, številka vpisa v sodni register, osnovni kapital družbe, sklep sodišča)

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

**Splošna shema za POVPRAŠEVANJE**

|  |  |
| --- | --- |
| **PREDMET** **ali ZADEVA** | **POVPRAŠEVANJE št … - navedba blaga** |
| RAZLOG ZA PISANJE (uvod) | **Sklicujemo se:*** + - na predhodne pogovore, priporočilo poslovnih partnerjev
		- katalog
		- sejemsko ponudbo
		- razširitev oz. poglobitev proizvodnega ali prodajnega sortimenta
		- v primeru dodatnega povpraševanja ali v primeru antiponudbe na prejeto ponudbo …
 |
| GLAVNI DEL (jedro) | **Napišemo, katere informacije potrebujemo:** * + - splošne informacije (prospekti, katalogi, ceniki)
		- posebne informacije: kakovost, cena, dobavni in plačilni pogoji za določeno blago

Opomba: utemeljitev je potrebna, samo če kupec potrebuje neobičajne informacije (npr. predračun stroškov). |
| PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek) | **Kaj pričakujemo od prejemnika povpraševanja:** * npr. ugodno in takojšnjo ponudbo
* krajši dobavni rok …

Posledice: npr. večje naročilo, ponovno naročilo. |
| **SKLEPNO GESLO** | **Pozdrav** |

## PONUDBA

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

Ponudbe razlikujemo po dveh kriterijih.

**Vrste ponudb**

glede **na obveznosti**

glede **na zahtevo** za izstavitev

**nezahtevana** ponudba

sestavi prodajalec

brez predhodnega povpraševanja kupca (npr. posebna ponudba, novi modeli)

**zahtevana** ponudba

je odgovor na vsa kupčeva vprašanja iz povpraševanja

**neobvezna ponudba**

(nezavezu-jočaponudba)

**obvezna ponudba**

(zavezujoča

ponudba)

**Tabela 2: Značilnosti ponudb glede na obveznost**

|  |  |
| --- | --- |
| **Obvezna (zavezujoča) ponudba** | **Neobvezna (nezavezujoča) ponudba** |
| * Določena oseba jo pošlje določenemu prejemniku.
* Je vsebinsko opredeljena: vrsta blaga, količina, kakovost, cena ...
* Izraža željo ponudnika, da bi prodal (npr. Z veseljem vam ponujamo …).
* Ne vsebuje opozorila, da je neobvezna ponudba.
* Če zavezujoči ponudbi sledi naročilo, je pogodba sklenjena.
* Naročilo v roku veljavnosti ponudbe ima za posledico sklenitev prodajne pogodbe.
 | Ponudnik se ne želi vezati, zato v ponudbi napiše eno izmed naslednjih **določil:*** Ponujamo vam neobvezno.
* Pridržujemo si pravico do vmesne prodaje.
* Cene veljajo do razprodaje zalog.
 |

**Ponudba mora imeti vse tiste sestavine, kot jih vsebuje prodajna pogodba:** opis blaga, kakovost, količino, ceno, dobavne in plačilne pogoje, embalažo, …

Poleg prodajne cene in dobavne klavzule predstavljajo konkurenčno prednost dobavitelja tudi dobavni in plačilni pogoji. Pod **dobavne pogoje** razumemo kraj, čas in način izročitve blaga, pod **plačilne pogoje** pa kraj, čas in način plačila.

|  |  |
| --- | --- |
| **PREDMET ali ZADEVA** | **PONUDBA št … - navedba blaga** |
| RAZLOG ZA PISANJE (uvod) | **Sklicujemo se:*** + - na prejeto povpraševanje (zahtevana ponudba)
		- nov katalog
		- posebna ponudba
		- dolgoletni poslovni stiki ….
 |
| GLAVNI DEL (jedro) | **Napišemo, kaj ponujamo:** * + - celotni sortiment (splošna ponudba)
		- ponudba določenega blaga ali storitve z navedbo obveznih sestavin prodajne pogodbe: vrsta blaga, kakovost, cena, količina, DDV, dobavni in plačilni pogoji, montaža ... (določena ponudba)
		- pri obvezni ponudbi: rok veljavnosti ponudbe
		- pri neobvezni ponudbi: eno določilo neobvezne ponudbe
		- Opozorimo na prospekte, kataloge, cenike in jih priložimo

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

## NAROČILO

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

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

**Splošna shema za NAROČILO**

|  |  |
| --- | --- |
| **PREDMET ali ZADEVA** | **NAROČILO št … - navedba blaga** |
| RAZLOG ZA PISANJE (uvod) | Sklicujemo se:* + - prejeto ponudbo
		- kataloge
		- priporočila
		- dosedanje poslovno sodelovanje ...
 |
| GLAVNI DEL (jedro) | Naročamo … Pri tem navedemo glavne sestavine kupo-prodajne pogodbe: * + - vrsto blaga oz. storitve
		- ceno
		- količino
		- kakovost
		- dobavne in plačilne pogoje

Utemeljitev: potrebna samo pri posebnih željah (posebna izdelava …) |
| PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek) | Kaj pričakujemo od dobavitelja npr. potrditev naročila, hitra dobava …Posledice: npr. preklic naročila, če dobavitelj ne bo upošteval dobavnega roka ...  |
| **SKLEPNO GESLO** | **Pozdrav** |

## POTRDITEV NAROČILA

**Je dopis, s katerim dobavitelj potrjuje (zagotavlja) kupcu, da bo izpolnil**

 **prejeto naročilo.**

**Dobavitelj potrdi naročilo:**

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

Potrditev naročila v notranji trgovini ni potrebna, če:

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

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

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

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

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

## NALOG ZA ODPREMO BLAGA

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

**KUPEC**

**naročilo**

**DOBAVITELJ**

*(prodajna služba)*

2

**nalog za odpremo blaga**

(*skladišče)*

**KUPEC**

**dobavnica**

**in**

**račun dobavitelja**

 3 **blago**

 1

**Nalog skladišču** vsebujepodobne podatke kot naročilnica:

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

## DOBAVNICA

**Temeljni dokument o odpremi blaga je dobavnica.**

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

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

## NABAVNA EVIDENCA

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

# PREVZEM BLAGA

# NALOGE IN POMEN SKLADIŠČA

**Glavna naloga nabavne službe** jezagotoviti trgovsko blago pravočasno, zlasti pa kakovostno in količinsko ustrezno ter po ugodnih nabavnih pogojih.

## POJEM IN VRSTE PREVZEMA

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

**Vrste prevzema**

**Vrste prevzema blaga**

Kakovostni prevzem

Količinski prevzem

* **Količinski prevzem - kraj prevzema:**
* Kupec prevzame blago direktno v dobaviteljem skladišču(dogovorjena dobavna klavzula FCO skladišče prodajalec).
* Kupec prevzame blago v svojem skladišču(dogovorjena dobavna klavzula FCO skladišče kupec).
	+ **Kakovostni prevzem - kraj prevzema:** praviloma v kupčevem skladišču ali prodajalni, brž ko prispe pošiljka.

## PREVZEMNICA

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

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

**Prevzemnica vsebuje naslednje podatke:**

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

## KOMISIJSKI ZAPISNIK IN REKLAMACIJA OB PREVZEMU BLAGA V SKLADIŠČE

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

**Komisijski zapisnik zajema naslednje podatke:**

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

**Kupec pogosto izpolni obrazec Komisijski zapisnik o pregledu prejetega blaga**

* **Reklamacija zaradi neustrezne količine in/ali kakovosti ne sme biti preveč splošna, toda mora biti določena.** Zato splošna ugotovitev, da blago ne ustreza pogodbi, ne zadošča. Reklamacija tudi ni določena, če kupec blago vrne prodajalcu brez pojasnila.
* **Reklamacija mora biti pravočasna in natančna.** Telefonske reklamacije in reklamacije, poslane po e-pošti, je treba takoj poslati *še s priporočeno pošto.*

**Splošna shema za REKLAMACIJO**

|  |  |
| --- | --- |
| **PREDMET ali ZADEVA** | REKLAMACIJA ... - navedba blaga |
| RAZLOG ZA PISANJE (uvod) | * + - **Potrditev prejema blaga**
		- **Natančen opis napake**
 |
| GLAVNI DEL (jedro) | * + - **Zahtevki do prodajalca oz. prošnja s predlogi**

(Utemeljitev: potrebna v dvoumnih primerih ali pri obsežnih zahtevkih) |
| PRIČAKOVANA REAKCIJA (zaključek) | **- Upanje na takojšnjo ureditev**(Možne posledice: Kaj bi se zgodilo, če prodajalec ne bi soglašal s predlogi ali ne bi odgovoril v določenem roku?) |
| **SKLEPNO GESLO** | Pozdrav |

## SKLADIŠČNA EVIDENCA

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

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

* + koliko blaga je skladišče prevzelo
	+ koliko blaga je skladišče izdalo
	+ koliko blaga je skladišče preložilo v drugo skladišče
	+ kakšno je stanje zaloge v skladišču

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

**Skladiščna kartoteka**

* »viseča« kartica
* računalniška skladiščna kartica

**Skladiščna dokumentacija**

* prevzemnica
* dobavnica
* medskladiščnica

 osnova

**Skladiščnik vpisuje v skladiščno kartico:**

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

## POMEN IN NALOGE PRODAJE

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

## RAČUN DOBAVITELJA

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

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

## DRUGE SPREMNE LISTINE

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

### GARANCIJSKI LIST S TEHNIČNIM NAVODILOM IN Z NAVODILOM ZA VZDRŽEVANJE

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

**G A R A N C I J S K I L I S T**

**GARANCIJSKI POGOJI**

Za izdelek, vpisan na tem garancijskem listu, daje proizvajalec dvanajstmesečnigarancijski rok.

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

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

**GARANCIJA NE VELJA**

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

**T E H N I Č N O N A V O D I L O**

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

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

**N A V O D I L O Z A V Z D R Ž E V A N J E**

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

**ŽIVLJENJSKA DOBA – DOBA ZAGOTOVLJENIH REZERVNIH DELOV IN SERVISNIH STORITEV**

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

### CERTIFIKAT O SKLADNOSTI

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

**Pomen certifikata**

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

### **PISNA DEKLARACIJA ZA UVOŽENO BLAGO**

Iz pisne deklaracije razberemo naslednje podatke:

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

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

.

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

## PRODAJNA EVIDENCA

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

## POMEN UČINKOVITEGA REŠEVANJA REKLAMACIJ OZ. PRITOŽB KUPCA

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

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

* + *neupravičena ali*
	+ *upravičena*

**Vsaka vrsta reklamacije zahteva drugačen pristop prodajalca.**

## STALIŠČE PRODAJALCA DO REKLAMACIJE OZ. PRITOŽBE

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

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

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

|  |
| --- |
|  |

**Prodajalec bo vljudno, a odločno zavrnil reklamacijo** **oz. pritožbo:**

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