

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>7</b>
<b>0 MARKETING, TRH, ZASTOUPENÍ</b> .....	<b>9</b>
0.1 Marketing	
0.2 Trh a jeho struktura	
0.3 Zastoupení	
<b>1 POPTÁVKA, NABÍDKA, PROPAGACE</b> .....	<b>33</b>
1.1 Poptávka	
1.2 Nabídka	
1.3 Propagace	
<b>2 OBJEDNÁVKA</b> .....	<b>65</b>
2.1 Obchodní a cenové jednání	
2.2 Kupní smlouva	
2.3 Objednávka	
2.4 Zajišťovací doložky	
<b>3 PLACENÍ</b> .....	<b>97</b>
3.1 Platební podmínky	
3.2 Jak zajistit placení	
3.3 Směnka	
3.4 Šek	
<b>4 DOPRAVA, CLO, POJIŠTĚNÍ</b> .....	<b>121</b>
4.1 Doprava	
4.2 Clo	
4.3 Pojištění	

<b>5</b>	<b>EXPEDICE, PRŮVODNÍ DOKLADY .....</b>	<b>149</b>
5.1	Expedice	
5.2	Průvodní doklady	
<b>6</b>	<b>INKASO .....</b>	<b>171</b>
6.1	Pohledávka	
6.2	Banka a naše inkaso	
6.3	Inkasní problémy	
6.4	Vymáhání pohledávek	
<b>7</b>	<b>REKLAMACE .....</b>	<b>193</b>
7.1	Reklamace	
7.2	Příčiny a prevence	
7.3	Reklamační lhůta	
7.4	Projednávání reklamace	
7.5	Nejasná, nedoložená reklamace - argumenty	
7.6	Vyřízení reklamace	
<b>8</b>	<b>PRÁVNÍ A SMLUVNÍ PROBLÉMY .....</b>	<b>209</b>
8.1	Některé právní problémy	
8.2	Ochrana průmyslového vlastnictví	
8.3	Smluvní ujednání a doložky	
<b>9</b>	<b>RŮZNÉ .....</b>	<b>233</b>
9.1	Obchodní operace zvláštní	
9.2	Obchodní společnost	
9.3	Informace o firmách	
9.4	Měnové problémy	
9.5	Telekomunikace	
<b>100</b>	<b>KONTROLNÍCH OTÁZEK .....</b>	<b>259</b>
	<b>REJSTŘÍK .....</b>	<b>267</b>

4246	Prohibitivní clo .....	136
4247	Celní přírážka, poplatky .....	136
<b>4250</b>	<b>Dočasný vývoz, celní záznam, karnety ....</b>	<b>136</b>
<b>4260</b>	<b>Zušlechťovací styk .....</b>	<b>137</b>
<b>4270</b>	<b>Celní sklad, svobodné celní území, konsignační sklad .....</b>	<b>137</b>
4271	Celní sklad .....	137
4272	Svobodné zóny .....	138
4273	Konsignační sklad .....	138
4274	Konsignační sklad neprocleného zboží .....	139
4275	Konsignační sklad procleného zboží .....	139
4276	Konsignační smlouva .....	140
<b>4280</b>	<b>Vrácení (refundace) cla .....</b>	<b>140</b>
<b>4290</b>	<b>Zabavení zboží, celní pokuta, dražba .....</b>	<b>141</b>
<b>4300</b>	<b>POJIŠTĚNÍ .....</b>	<b>142</b>
<b>4310</b>	<b>Dopravní pojištění .....</b>	<b>142</b>
<b>4320</b>	<b>Politická a válečná rizika .....</b>	<b>143</b>
<b>4330</b>	<b>Úvěrové pojištění .....</b>	<b>143</b>
<b>4340</b>	<b>Franšíza .....</b>	<b>144</b>
<b>4350</b>	<b>Některé pojišťovací problémy .....</b>	<b>145</b>
4351	Pojištění lomené .....	145
4352	Pojištění dvojné .....	145
4353	Pojištění spediční .....	145
<b>4360</b>	<b>Likvidace škod .....</b>	<b>146</b>

## 5

**EXPEDICE PRŮVODNÍ DOKLADY**

<b>5000</b>	<b>EXPEDICE, PRŮVODNÍ DOKLADY</b>	<b>151</b>
<b>5100</b>	<b>EXPEDICE</b>	<b>151</b>
<b>5110</b>	<b>Příprava expedice, vyjasňování</b>	<b>151</b>
<b>5120</b>	<b>Způsob expedice, adresování zásilky</b>	<b>152</b>
5121	Způsob odeslání	152
5122	Stanice určení u vagonových zásilek	153
5123	Místo určení u kamionových zásilek	153
5124	Přístav nalodění při podmínce FOB, FAS	153
<b>5130</b>	<b>Fakturace</b>	<b>154</b>
<b>5140</b>	<b>Kontrola zboží</b>	<b>154</b>
<b>5150</b>	<b>Dopravní pokyny</b>	<b>155</b>
5151	Dopravní pokyny místnímu speditérovi	155
5152	Dopravní pokyny a avízo zahraničnímu speditérovi	156
5153	Dopravní pokyny přístavnímu speditérovi	158
<b>5160</b>	<b>Odesílací avízo na odběratele</b>	<b>158</b>
<b>5170</b>	<b>Odeslání dokladů</b>	<b>159</b>
<b>5180</b>	<b>Předání a převzetí zásilky</b>	<b>159</b>
<b>5200</b>	<b>PRŮVODNÍ DOKLADY</b>	<b>161</b>
<b>5210</b>	<b>Charakter dokladů</b>	<b>161</b>
5211	Doklady dispoziční	161
5212	Doklady legitimační	161
<b>5220</b>	<b>Faktury a specifikace</b>	<b>162</b>
5221	Obchodní faktura	162
5222	Specifikace, balicí list	163
5223	Konzulární faktura	163
5224	Celní faktura	164

<b>5230</b>	<b>Různá osvědčení .....</b>	<b>164</b>
5231	Osvědčení o původu zboží .....	164
5232	Osvědčení o kontrole zboží .....	165
5233	Zdravotní osvědčení .....	165
5234	Veterinární osvědčení .....	165
5235	Fytopatologické osvědčení .....	165
5236	Osvědčení o dezinfekci .....	165
5237	Vážní list .....	166
5238	Osvědčení o přechodu hranic .....	166
<b>5240</b>	<b>Dopravní a pojistné doklady .....</b>	<b>166</b>
5241	Nákladní list .....	166
5242	Speditérské (zasílatelské) potvrzení .....	166
5243	Pojistka .....	167
5244	Konosament .....	167

## 6

INKASO

<b>6000 INKASO</b> .....	<b>173</b>
<b>6100 POHLEDÁVKA</b> .....	<b>173</b>
6110 Postoupení (cese) pohledávky .....	173
6120 Platební neschopnost .....	174
<b>6200 BANKA A NAŠE INKASO</b> .....	<b>175</b>
6210 Funkce bank .....	175
6220 Bankovní zvyklosti .....	175
6230 Úvěrové služby bank .....	177
<b>6300 INKASNÍ PROBLÉMY</b> .....	<b>179</b>
6310 Nepřevzetí zásilky (kontinent) .....	179
6320 Nepřevzetí dokumentů (zámoří) .....	180
6330 Nepřevzetí dokumentů (kontinent) .....	182
6340 Akreditivní závady .....	182
6341 Faktura .....	183
6342 Konosament .....	184
6343 Duplikát nákladního listu .....	185
6344 Speditérské (zasílatelské) potvrzení .....	185
6345 Pojistka .....	185
6346 Směnka .....	186
6347 U všech dokladů všeobecně .....	186
<b>6400 VYMÁHÁNÍ POHLEDÁVEK</b> .....	<b>187</b>
6410 Upomínky speditérovi .....	187
6420 Upomínky dlužníkovi .....	188
6430 Uznání dluhu .....	188
6440 Dlužníková směnka .....	188
6450 Použití záruky .....	190
6460 Využití faktoringu (inkasní kanceláře) ..	190
6470 Soudní vymáhání .....	190

6471	Řádné (obecné) soudy .....	190
6472	Směnečná žaloba .....	191
6473	Rozhodčí řízení .....	191

## 7

REKLAMACE

7000 REKLAMACE .....	194
7100 REKLAMACE .....	194
7200 PŘÍČINY A PREVENCE .....	195
7210 Dopravní škody .....	195
7220 Jiné vady .....	196
7300 REKLAMAČNÍ LHŮTA .....	198
7400 PROJEDNÁVÁNÍ REKLAMACE .....	200
7500 NEJASNÁ, NEDOLOŽENÁ REKLAMACE - ARGUMENTY .....	201
7510 Jakost .....	201
7520 Provedení .....	202
7530 Záměny .....	202
7540 Manko .....	202
7550 Poškození .....	203
7560 Pozdní dodávka .....	203
7570 Chybné, chybějící doklady .....	204
7600 VYŘÍZENÍ REKLAMACE .....	205
7610 Oprávněná reklamáce .....	205
7620 Částečné uznání reklamáce .....	205
7630 Obchodní řešení .....	206
7640 Vrácení zboží .....	206
7650 Zamítnutí reklamáce .....	207
7660 Tečka za reklamací .....	207



## 8

**PRÁVNÍ A SMLUVNÍ PROBLÉMY**

<b>8000 PRÁVNÍ A SMLUVNÍ PROBLÉMY .....</b>	<b>210</b>
<b>8100 NĚKTERÉ PRÁVNÍ PROBLÉMY .....</b>	<b>210</b>
8110 Obchodní zvyklosti .....	210
8120 Kolizní právo (normy) a jurisdikce .....	211
8130 Předkupní právo a právo zpětné koupě .	212
8140 Právo vlastnické .....	213
8150 Právo zadržovací a právo zástavní .....	213
8160 Zánik práva (prekluze) .....	214
8170 Promlčení .....	214
8180 Plná moc .....	215
8190 Vyšší moc .....	215
<b>8200 OCHRANA PRŮMYSLOVÉHO</b>	
<b>VLASTNICTVÍ .....</b>	<b>217</b>
8210 Patenty a průmyslové vzory .....	217
8220 Ochranné známky .....	218
8221 Obchodní značka .....	218
8222 Označení původu .....	218
8230 Obchodní jméno .....	219
8240 Nekalá soutěž .....	219
<b>8300 SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ A DOLOŽKY .....</b>	<b>220</b>
8310 Základní ustanovení .....	220
8320 Obsah smluvních ujednání .....	221
8330 Závěrečná ustanovení .....	227
8340 Různé druhy smluv .....	230

## 9

RŮZNÉ

<b>9000 RŮZNÉ .....</b>	<b>235</b>
<b>9100 OBCHODNÍ OPERACE ZVLÁŠTNÍ .....</b>	<b>235</b>
<b>9110 Reexport .....</b>	<b>235</b>
<b>9120 Výměnné a vazbové obchody .....</b>	<b>236</b>
9121 Switch .....	236
9122 Kompenzace, bartr .....	236
9123 Reciprocita .....	238
9124 Junktim .....	238
9125 Protidodávky .....	239
<b>9130 Faktoring .....</b>	<b>239</b>
<b>9140 Forfaiting .....</b>	<b>240</b>
<b>9150 Leasing .....</b>	<b>241</b>
<b>9160 Veřejná soutěž (tendr) .....</b>	<b>241</b>
<b>9170 Burzovní obchody .....</b>	<b>242</b>
<b>9180 Aukce (dražby) .....</b>	<b>242</b>
<b>9190 Kooperace .....</b>	<b>243</b>
<b>9200 OBCHODNÍ SPOLEČNOST .....</b>	<b>245</b>
<b>9210 Společnost osobní .....</b>	<b>245</b>
9211 Veřejná obchodní společnost .....	245
9212 Komanditní společnost .....	246
<b>9220 Společnost kapitálová .....</b>	<b>246</b>
9221 Akciová společnost .....	246
9222 Společnost s ručením omezeným .....	247
9223 Společný podnik (joint venture) .....	247
<b>9230 Trust, holding .....</b>	<b>247</b>
<b>9240 Kartel .....</b>	<b>248</b>
<b>9300 INFORMACE O FIRMÁCH .....</b>	<b>249</b>

---

9310	Bankovní informace .....	249
9320	Informační kanceláře .....	249
9330	Obchodní reference .....	249
9340	Faktoringové informace .....	250
9350	Hodnocení informací .....	250
<b>9400</b>	<b>MĚNOVÉ PROBLÉMY .....</b>	<b>251</b>
9410	Devalvace .....	251
9420	Inflace .....	251
9430	Deviza - valuta .....	252
9440	ECU .....	253
<b>9500</b>	<b>TELEKOMUNIKACE .....</b>	<b>254</b>
9510	Telefon .....	254
9520	Telegraf .....	255
9530	Dálnopis .....	255
9540	Fax .....	256
9550	Kódování .....	256
9560	Další vývoj .....	257

# O

## MARKETING TRH ZASTOUPENÍ

---

<b>0000</b>	<b>MARKETING, TRH, ZASTOUPENÍ</b>	<b>10</b>
<b>0100</b>	<b>MARKETING</b>	<b>10</b>
0110	Filozofie marketingu	10
0120	Výzkum a průzkum trhu	11
0121	Všeobecné informace	11
0122	My a konkurence	12
0123	Náš výrobek na trhu	14
0130	Průzkum cen	15
0131	Kalkulační schéma maloobchodní ceny	17
0132	Cenová dokumentace	19
<b>0200</b>	<b>TRH A JEHO STRUKTURA</b>	<b>21</b>
0210	Odbytové cesty	21
0220	Obchodní mezičlánky	22
0221	Zástupce (zprostředkovatel, agent, obchodní zástupce)	22
0222	Prostředník, překupník	23
0223	Velkoobchod	23
0224	Maloobchod	24
0225	Přímý prodej	24
<b>0300</b>	<b>ZASTOUPENÍ</b>	<b>26</b>
0310	Výhody	26
0320	Rizika	26
0330	Základní druhy smluv	27
0331	Ad hoc	27
0332	Provizní dopis	27
0333	Nevýhradní zastoupení	28
0334	Výhradní zastoupení	28
0340	ZASTUPITELSKÁ SMLOUVA	28
0350	Delcredere	31

1

**POPTÁVKA NABÍDKA PROPAGACE**

---

<b>1000 POPTÁVKA, NABÍDKA, PROPAGACE</b>	<b>35</b>
<b>1100 POPTÁVKA</b>	<b>35</b>
0110 Charakter poptávky	35
1120 Posouzení poptávky	35
1130 Zpracování poptávky	36
1140 Sledování poptávky	36
<b>1200 NABÍDKA</b>	<b>37</b>
1210 Závaznost a platnost nabídky	37
1220 Náležitosti nabídky	37
1221 Údaje o zboží	37
1222 Balení	39
1223 Prodejní cena	43
1224 Dodací podmínky	47
1225 Dodací lhůta	51
1226 Platební podmínky	53
1227 Doprava a pojištění	53
1228 Vzorok	54
1229 Servis	55
1230 Nabídkový formulář	58
<b>1300 PROPAGACE</b>	<b>60</b>
1310 Vlastní propagační chování	60
1320 Rozbor, příprava	61
1330 Propagační prostředky	61
1331 Inzerce	61
1332 Prospekt, brožura, katalog	62
1333 Náborový dopis	62

1334	Značka zboží, ochranná známka .....	63
1335	Veletrhy, výstavy, výstavky .....	63
1336	Televize, rozhlas .....	63
1337	Poutač .....	64
1338	Reklamní předmět .....	64

## 2

**OBJEDNÁVKA**

<b>2000 OBJEDNÁVKA</b> .....	<b>67</b>
<b>2100 OBCHODNÍ A CENOVÉ JEDNÁNÍ</b> .....	<b>67</b>
<b>2110 Prodejní politika</b> .....	<b>67</b>
2111 Výhradní distributor .....	68
2112 Velkoobchod .....	68
2113 Prostředníci, překupníci .....	69
2114 Maloobchod .....	69
2115 Závěr .....	70
<b>2120 Obchodní jednání</b> .....	<b>71</b>
2121 Příprava jednání .....	71
2122 Průběh jednání .....	72
2123 Sledování a vyhodnocování výsledků jednání .....	73
<b>2130 Cenové jednání</b> .....	<b>73</b>
2131 Příprava jednání .....	73
2132 Jednání doma a v cizině .....	75
2133 Zvýšení, snížení cen .....	76
<b>2200 KUPNÍ SMLOUVA</b> .....	<b>78</b>
2210 Vznik kupní smlouvy .....	78
2220 Doporučený postup .....	79
<b>2300 OBJEDNÁVKA</b> .....	<b>81</b>
2310 Vyjádření k objednávce .....	81

2311 Předběžná informace .....	81
2312 Vyjasňování, změny .....	81
2313 Odmítnutí objednávky .....	82
<b>2320 Potvrzení objednávky .....</b>	<b>82</b>
<b>2330 Formulář kupní smlouvy (potvrzení objednávky) .....</b>	<b>83</b>
<b>2340 Všeobecné prodejní a dodací podmínky ...</b>	<b>84</b>
<b>2350 Vyřizování objednávky .....</b>	<b>86</b>
<b>2360 Storno objednávky .....</b>	<b>87</b>
<b>2370 Některé druhy objednávek .....</b>	<b>89</b>
2371 Rámcová objednávka - odvolávky .....	89
2372 Objednávka na zkoušku .....	89
2373 Objednávka podle vzorku .....	89
<b>2400 ZAJIŠŤOVACÍ DOLOŽKY .....</b>	<b>91</b>
<b>2410 Cenová doložka         (doložka klouzavá) .....</b>	<b>92</b>
<b>2420 Měnová (valutová) doložka .....</b>	<b>92</b>
<b>2430 Zlatá doložka .....</b>	<b>93</b>
<b>2440 Doplnkové doložky .....</b>	<b>94</b>
<b>2450 Penále, pokuta .....</b>	<b>94</b>



## 3

PLACENÍ

<b>3000</b>	<b>PLACENÍ</b>	<b>99</b>
<b>3100</b>	<b>PLATEBNÍ PODMÍNKY</b>	<b>99</b>
<b>3110</b>	<b>Základní charakteristika</b>	<b>99</b>
<b>3120</b>	<b>Placení před odesláním zboží</b>	<b>100</b>
3121	Placení v hotovosti před odesláním zboží	100
3122	Bankovní úhrada před odesláním zboží	100
3123	Šek (bankovní šek) před odesláním zboží	101
<b>3130</b>	<b>Placení při předání zboží odběrateli</b>	<b>101</b>
3131	Spediční dobírka	101
3132	Bankovní dobírka	102
<b>3140</b>	<b>Placení proti předání dokumentů</b>	<b>102</b>
3141	Placení proti dokumentům	102
3142	Dokumentární akreditiv	103
<b>3150</b>	<b>Placení po předání zboží odběrateli</b>	<b>106</b>
3151	Nekrytý úvěr	106
3152	Krytý úvěr	106
<b>3200</b>	<b>JAK ZAJISTIT PLACENÍ</b>	<b>108</b>
<b>3210</b>	<b>Záloha (akontace, avans)</b>	<b>108</b>
<b>3220</b>	<b>Bankovní akcept</b>	<b>108</b>
<b>3230</b>	<b>Bankovní záruka</b>	<b>109</b>
<b>3240</b>	<b>Delcredere</b>	<b>109</b>
<b>3250</b>	<b>Hypotéka</b>	<b>109</b>
<b>3260</b>	<b>Faktoring, forfaiting</b>	<b>109</b>
<b>3270</b>	<b>Státní záruka</b>	<b>110</b>
<b>3280</b>	<b>Úvěrové pojištění</b>	<b>110</b>

---

3290 Vlastnické právo .....	110
<b>3300 SMĚNKA .....</b>	<b>111</b>
3310 Náležitosti směnky .....	111
3320 Akcept (přijetí směnky) .....	113
3330 Aval (směnečné rukojemství) .....	113
3340 Převod směnky .....	113
3350 Solidární ručení .....	114
3360 Protest směnky, směnečná žaloba .....	114
3370 Prodloužení splatnosti .....	115
3380 Promlčení .....	115
3390 Právní úpravy .....	116
<b>3400 ŠEK .....</b>	<b>118</b>
3410 Splatnost šeku .....	118
3420 Platnost šeku .....	118
3430 Převoditelnost šeku .....	119
3440 Protest - šekové soudní řízení .....	119
3450 Šek cestovní .....	120

## 4

**DOPRAVA CLO POJIŠTĚNÍ**

<b>4000 DOPRAVA, CLO, POJIŠTĚNÍ</b> .....	<b>123</b>
<b>4100 DOPRAVA</b> .....	<b>123</b>
<b>4110 Dopravce</b> .....	<b>123</b>
<b>4120 Speditér (zasílatel)</b> .....	<b>124</b>
<b>4130 Železniční doprava</b> .....	<b>125</b>
4131 Mezinárodní úmluva CIM .....	126
4132 Železniční nákladní list .....	126
4133 Tarifní předpis .....	127
4134 Frankaturní předpis (výplatní záznam) .....	127
<b>4140 Silniční (kamionová) doprava</b> .....	<b>128</b>
<b>4150 Námořní doprava</b> .....	<b>128</b>
4151 Liniová plavba .....	129
4152 Trampová plavba .....	129
4153 Charter .....	129
4154 Konosament .....	129
<b>4160 Říční doprava</b> .....	<b>130</b>
<b>4200 CLO</b> .....	<b>131</b>
<b>4210 GATT</b> (Všeobecná dohoda o clech a obchodu) ..	<b>131</b>
<b>4220 Celní řízení a celní předprojednání</b> .....	<b>131</b>
<b>4230 Vzorky, propagační materiál</b> .....	<b>132</b>
<b>4240 Druhy cel, celní politika</b> .....	<b>133</b>
4241 Specifické clo .....	133
4242 Valorické clo (clo hodnotové, clo ad valorem) .....	134
4243 Antidumpingové clo .....	134
4244 Vyrovnávací clo .....	135
4245 Odvetné (retorzní) clo .....	136