



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

škola	Střední škola F. D. Roosevelta pro tělesně postižené, Brno, Křížíkova 11
číslo projektu	CZ.1.07/1.5.00/34.1037
číslo učeb. materiálu	VY_62_INOVACE_FG_1_06
předmět, tematický celek	Finanční gramotnost, 1. Osobní a rodinné finance
ročník	Vhodné pro všechny ročníky střední školy
datum vytvoření	2. 11. 2013
anotace	Jak správně reklamovat zboží nebo služby – test o reklamaci, na kterou navazuje scénář k fiktivnímu rozhovoru na reklamačním oddělení. Poté již žáci hrají své role.
metodická poznámka	Využití dramatické výchovy – fiktivní rozhovor prodavače a zákazníka, který přišel řešit reklamaci
autor	Mgr. Ing. Pavla Němcová
licence (není-li vyplněno, je materiál ze zdrojů autora)	Navrátilová, P. (2011). <i>Finanční gramotnost – učebnice žáka</i> . Kralice na Hané: Computer Media, s. r. o. ISBN: 978-80-7402-106-0



OSOBNÍ/RODINNÉ FINANCE

Materiál č. 1_06:

**Jak správně reklamovat
zboží nebo služby**



Nejdříve si zopakujme:

Kdy mohu reklamovat?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ☐ a. reklamovat se nesmí, je to proti dobrým mravům
- ☐ b. kdykoliv od koupě výrobku
- ☐ c. v záruční době
- ☐ d. týden po záruční době

Kde mohu reklamovat?

Vyberte jednu nebo více možností:

- ☐ a. u stejného prodejce, ale mohu i v jiné prodejně, než jsem výrobek koupil/a
- ☐ b. v jakékoliv prodejně, bez ohledu na prodejce (např. boty koupené v Tesco mohu reklamovat u Bat'i)
- ☐ c. v prodejně, kde jsem výrobek koupil/a
- ☐ d. výrobek koupený v zahraničí mohu reklamovat v ČR

Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace bez řešení, mi prodejce automaticky vrátí peníze.

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ☐ Pravda
- ☐ Nepravda

Test vyplňujte zde:

<http://moodle.ssfdrcz.cz/mod/quiz/view.php?id=1635>



Zopakujme si:

Jaká je maximální lhůta pro vyřízení reklamace?

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ☐ a. 45 dnů
- ☐ b. 30 dnů
- ☐ c. 2 roky
- ☐ d. týden
- ☐ e. 14 dnů

Co mohu reklamovat u telefonu, který jsem pořídil/a se slevou kvůli špatné funkci fotoaparátu?

Vyberte jednu nebo více možností:

- ☐ a. nefunguje změna nastavení zvonění
- ☐ b. nelze posílat sms
- ☐ c. není slyšet volajícího
- ☐ d. nezoomuje
- ☐ e. fotky jsou rozmazané

K reklamaci nutně potřebuji

Vyberte jednu z nabízených možností:

- ☐ a. doklad o nákupu, popř. záruční list
- ☐ b. platební kartu
- ☐ c. kreditní kartu
- ☐ d. původní obal výrobku
- ☐ e. podpis vedoucího prodejny, že jsem výrobek koupil/a



Scénář

- Vytvořte dvojice a rozhodněte se, kdo z vás bude prodavač a kdo z vás zákazník
- Domluvte se, co budete reklamovat. Vyberte si dva produkty.
- Připravte si rozhovor s tím, že jeden produkt uznáte a druhý ne. Musíte ale udat důvody.



AKCE

REKLAMAČNÍ ODDĚLENÍ



Zdroj

Navrátilová, P. (2011). *Finanční gramotnost – učebnice žáka*. Kralice na Hané: Computer Media, s. r. o. ISBN: 978-80-7402-106-0