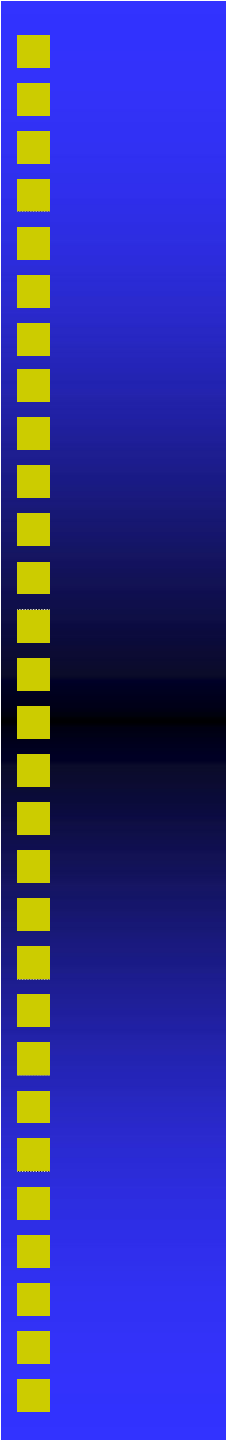


KORRESPONDENCJA HANDLOWA





W świecie wolnorynkowej gospodarki
za obowiązujące uznano te formy,
które okazały się najprostsze i najbardziej
komunikatywne.

Skutecznemu i precyzyjnemu
przeprowadzeniu wszelkich operacji
handlowych i gospodarczych
służą wypracowane
w wyniku wieloletnich doświadczeń
formy korespondencji
oraz charakterystyczna terminologia.

PREZENTACJA ZAWIERA

- ➔ PRZEDMIOT TRANSAKCJI HANDLOWYCH
- ➔ WARUNKI ZAWIERANIA TRANSAKCJI HANDLOWYCH
- ➔ ETAPY TRANSAKCJI KUPNA-SPRZEDAŻY
- ➔ ZASADY SPORZĄDZANIA DOKUMENTACJI HANDOWEJ

W transakcji handlowej występują zwykle
dwie strony:



- ✓ **DOSTAWCA**
(czyli sprzedający)

- ✓ **ODBIORCA**
(czyli kupujący)

Korespondencja handlowa poprzedza zawarcie transakcji kupna-sprzedaży.

Przedmiotem transakcji mogą być towary i usługi zarówno już istniejące, jaki i te, które na zamówienie będą wprowadzone do obrotu rynkowego.

Przedmiotem korespondencji handlowej określa się wszelkiego rodzaju pisma, jakie wymieniane są między podmiotami gospodarczymi, w których:

- prezentuje się towary,
- ustala warunki kupna-sprzedaży,
- określa się warunki dostaw,
- ustala się formy i sposoby płatności itp.



Korespondencja handlowa obejmuje dwie grupy pism:

- ☰ dokumenty typowe sporządzane na powszednie stosowanych drukach, np. faktury, zamówienia
- ☰ pisma sporządzane indywidualnie dla każdej transakcji na blankietach firmowych



Etapy korespondencji handlowej

I etap → propozycja kupna-
sprzedaży

II etap → zamówienie towarów
lub usług

III etap → dostawa towaru

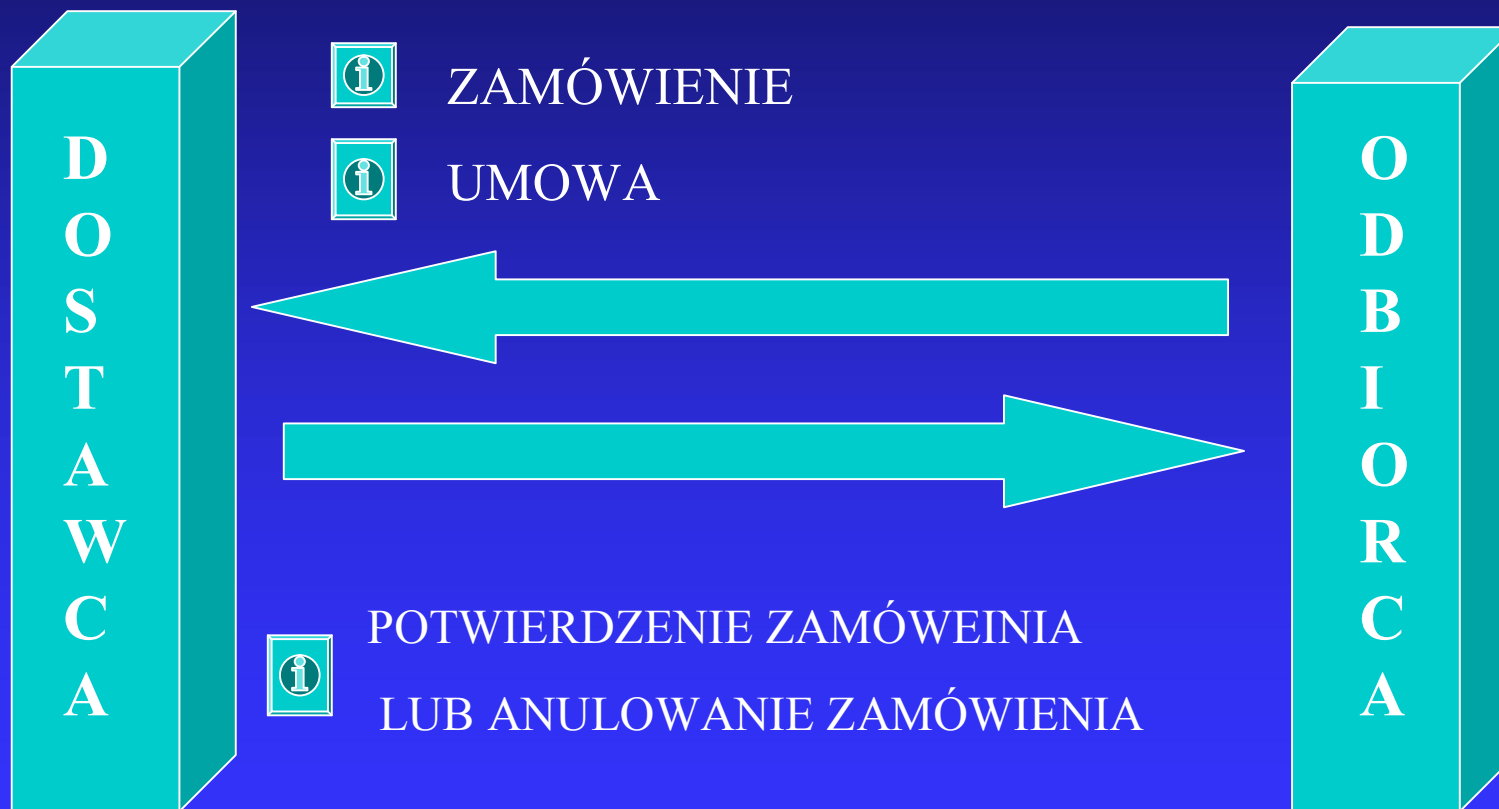
IV etap → weryfikacja dostaw

PROPOZYCJA KUPNA-SPRZEDAŻY

(I etap)



ZAMÓWIENIE (II etap)



DODTAWA TOWARU

(III etap)

D
O
S
T
A
W
C
A



AWIZO



SPECYFIKACJA



FAKTURA



KORRESPONDENCJAJ DOTYCZĄCA
PŁATNOŚCI



DOWÓD PRZYJĘCIA TOWARÓW

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA TOWARÓW
LUB USŁUGI

O
D
B
I
O
R
C
A



WERYFIKACJA DOSTAW

(IV etap)



ZAPYTANIE OFERTOWE

- Sporządza je z reguły odbiorca z reguły w sytuacji, kiedy posiada niepełne informacje z takich źródeł, jak: wystawa, katalog i ogłoszenie prasowe.
- Wysyłane są bardzo często jednocześnie do wielu firm.
- Zapytanie ofertowe mogą przybrać różną formę, od zwykłego połączenia telefonicznego po rozbudowaną korespondencję.
- Jeżeli nadawca nie prowadził dotychczas korespondencji z przedsiębiorstwem, do którego kieruje zapytanie ofertowe, wstęp listu powinien zawierać krótką charakterystykę własnej firmy. Wstępna część zapytania ofertowego powinna zawierać wzmiankę o pochodzeniu informacji o adresacie listu. Można również powołać się na osobę czy przedsiębiorstwo, które poleciło nam adresata lub odwołać się do renomy jego produktów.
- Treść zapytania ofertowego najczęściej zawiera prośbę o: katalogi, publikacje, cenniki, próbki, wzory towarów, warunki płatności, kosztorysy, itp.
- Jeżeli powodem wysłania zapytania ofertowego był ogłoszenie prasowe, w liście powinien znaleźć się tytuł, numer i data wydania czasopisma.

LIST REKLAMOWY

- Wysyłany do potencjalnego odbiorcy, informujący ogólnie o rodzaju działalności, dobrej jakości towaru i usług, dogodnych warunkach i konkurencyjnej cenie.
- Celem takiego listu jest promocja przedsiębiorstwa, reklama towaru lub usługi. Z reguły nie są wysyłane samodzielnie lecz towarzyszy im folder reklamowy. Nie zawierają szczegółów i informacji na temat oferowanego towaru czy usługi. Rolę informatora przejmują załączone materiały. Bardzo często załącza się również gotowy formularz zamówienia.
- List ten nie stanowi wiążącej propozycji kupna-sprzedaży.

OFERTA

- Jest to wiążąca propozycja sprzedaży lub kupna towarów albo świadczenia usług na określonych warunkach i w oznaczonym terminie skierowana do potencjalnych nabywców.
- W treści oferty należy podać:
 - dokładne informacje o oferowanych towarach lub usługach, np. nazwa, jakość, cena, ilość, opakowanie, itp..
 - warunki i termin dostawy np. *„dostawa na koszt i ryzyko dostawcy w terminie 7 dni os złożenia zamówienia ... Dostawa na koszt i ryzyko odbiorcy w ciągu 14 dni od złożenia zamówienia...”*
 - warunki i termin płatności,
 - terminy składania zamówień,
 - ilość i częstotliwość dostaw (np. przy dostawach produktów spożywczych)
 - termin ważności oferty
- Wyróżnia się następujące rodzaje ofert:

RODZAJE OFERT

OFERTA WIĄŻĄCA – posiada termin ważności.

OFERTA WYWOŁANA - jest odpowiedzią na zapytanie ofertowe (powinna wówczas zawierać podziękowanie za pismo, a następnie informacje o możliwościach spełnienia życzeń lub o braku takich możliwości).

OFERTA WARUNKOWA – zawiera warunki, od spełnienia których uzależnione jest zawarcie transakcji, np. uzyskanie licencji eksportowej, pozwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.

OFERTA UZUPEŁNIAJĄCA – zgłaszana już w trakcie negocjacji, stanowi rozwinięcie, uzupełnienie lub aktualizację poprzedniej oferty.

ZAMÓWIENIE

- To dokument stanowiący zobowiązania odbiorcy do zakupienia wymienionych towarów na podanych warunkach oraz do odbioru towaru i zapłacenia należności.
- Zawiera:
 - określenie towaru (usługi), rodzaju, gatunku i ilości,
 - potwierdzenie warunków płatności i dostawy,
 - określenie stron transakcji handlowej.
- Zamówienie sporządza się w dwóch egzemplarzach na formularzach lub blankietach korespondencyjnych.
- Podpisuje Główny Księgowy i Dyrektor, ich zastępcy albo uprawnione osoby.

UMOWA O DOSTAWĘ

- Sporządzana jest:
 - w formie aktu podpisanego przez dostawcę i odbiorcę na papierze bez nadruku,
 - przez pisemne potwierdzenie odbiorcy, informując o przyjęciu proponowanych w ofercie warunków,
 - przez złożenie zamówienia, którego przyjęcie do realizacji zostało potwierdzone na piśmie przez dostawcę.

- Umowa zawiera następujące elementy:
 - rodzaj umowy (umowa kupna-sprzedaży, umowa dostawy),
 - miejsce i datę spisania lub zawarcia,
 - informacje o dostawcy i odbiorcy – nazwa, adres i ewentualni pełnomocnicy,
 - dokładne informacje o przedmiocie umowy – określenie towaru, ilości, jakości, ceny, opakowania, rozmiarów, itp.,
 - warunki i termin dostawy – kto i w jakim terminie dostarczy towar, oraz na czyj koszt i czyje ryzyko,
 - warunki i termin płatności – gotówka, czek, przelew, w jakim terminie,
 - warunki reklamacji – termin składania, jakie wady, braki, jakie dokumenty są wymagane,
 - odesłanie w sprawach nieuregulowanych w umowie do odpowiednich przepisów kodeksu cywilnego,
 - stwierdzenie, w ilu egzemplarzach umowa została spisana , i ile egzemplarzy otrzymały strony,
 - podpisy stron umowy lub ich pełnomocników/

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA ZAMÓWIENIA LUB ANULOWANIE

- Sporządza dostawca towaru lub zleceniodawca na formularzu lub blankiecie korespondencyjnym firmowym poprzez:
 - potwierdzenie na kopii zamówienia, którą się zwraca odbiorcy z adnotacją (*datą, pieczętką i podpis*),
 - sporządzenie pisma o treści podobnej w adnotacji (*zamówienie przyjęto do realizacji data, podpis, pieczęć*) rozszerzonej o nr zamówienia, jego datę znak i rodzaj zamówionego towaru,
 - poprzez złożenie adnotacji na formularzu druku zamówienia (*data, podpis i pieczęć*)
- Przekazuje się je za pośrednictwem poczty – listem poleconym lub faksem.
- Anulowanie zamówienia może nastąpić również z ważnych przyczyn składającego zamówienie.

AWIZO

- Jest to krótkie zawiadomienie o przygotowaniu do odbioru lub o wysyłce towaru. Można je przekazać faksem w formie telefonogramu.
- Zawiera:
 - termin i miejsce odbioru towaru,
 - datę wysyłki towaru,
 - sposób przesłania (rodzaj transportu),
 - numery dokumentów przewozowych.
- Sporządza się je na formularzu lub blankiecie korespondencyjnym.
- Ma ona szczególne znaczenie, gdy należy przygotować dużą powierzchnię magazynową, transport do rozładunku itp.

SPECYFIKACJA

- Jest dokumentem będącym podstawową do wydania lub wysłania towarów z magazynu i przygotowania faktury. Służy również jako dowód wpisania rozchodu w ewidencji magazynowej.
- Specyfikacja zawiera:
 - oznaczenie dostawcy i odbiorcy
 - numer i datę
 - oznaczenie cech zamówienia
 - sposób dostawy
 - oznaczenie towaru, cech i ilości i rodzaju opakowania
 - oznaczenie osób wysyłających i ich podpisy
- Oryginał specyfikacji jest wysyłany razem z towarem. Kopia pozostaje w aktach komórek organizacyjnych dostawcy.

FAKTURA

- Jest to dokument zakupu wystawiony przez dostawcę towaru, który jest podatnikiem VAT. Fakturę VAT wystawia się co najmniej w 2 egzemplarzach, przy czym oryginał i kopia muszą być ważne oznaczone napisami: **Oryginał** lub **Kopia**.
- Faktura VAT jest podstawą zapłaty należności. Faktura VAT zawiera podatek VAT liczony wg różnych stawek, w tym podstawowych: 0 %, 7 %, 22 %. Stosowane są też zwolnienia podmiotowe i przedmiotowe od tego podatku, wtedy obowiązuje jakby dodatkowa stawka, którą oznacza się jako zw. W niektórych przypadkach stosowane są inne, np. spowodowane okresową obniżką.
- Faktura ą powinna zawierać:
 - nazwę i adres dostawcy i odbiorcy, ich NIP-y (numer identyfikacji podatkowej),
 - numer faktury,
 - miejsce i datę wystawienia,
 - numer konta bankowego dostawcy i odbiorcy,
 - sposób i termin zapłaty,
 - datę sprzedaży,
 - informacje o sprzedanym towarze: określenie nazwy towaru, symbol SWW (tylko wtedy, gdy stawka podatku jest inna niż 22 %), jednostkę miary, cenę jednostkową netto, wartość towaru brutto, wartość łączną towaru netto i brutto oraz podatku ą ogółem i wg poszczególnych stawek podatku, rodzaj opakowania,
 - podpis sprzedawcy,
 - podpis odbiorcy

[POWRÓT](#)

DOWÓD PRZYJĘCIA

- Jest sporządzany przez odbiorcę w celu faktycznego stwierdzenia zgodności otrzymanej przesyłki z zamówieniem w sytuacji gdy:
 - wraz z towarem nie dostarczono żadnych dokumentów,
 - gdy dostarczono dowód, ale w jednym wykonaniu i po potwierdzeniu na min odbioru towaru, zabiera go przedstawiciel dostawcy.
- Dowód przyjęcia należy sporządzić co najmniej w 2 egzemplarzach.
- Przy dostawie towaru w przypadku stwierdzenia braków ilościowych, czy jakościowych sporządza się protokół różnic, który stanowi podstawę do wniesienia reklamacji.

[POWRÓT](#)

REKLAMACJA

- Reklamacja jest to pismo, w którym odbiorca określa swoje zastrzeżenia i uwagi oraz wysuwa żądania wobec dostawcy.
- Treść reklamacji składa się z 2 części:
 - zgłoszenie uwag i zastrzeżeń do dostarczonego towaru, czyli jego wad ilościowych lub jakościowych,
 - zgłoszenie żądań związanych tymi uwagami i zastrzeżeniami, które mogą przybierać formę:
 - przy wadach ilościowych: odstąpienia od umowy, zwrotu dostarczonych i jednocześnie zwrotu zapłaconej sumy, dostawia w wyznaczonym terminie brakujących towarów,
 - przy wadach jakościowych: odstąpienia od umowy, wymiany towaru wadliwego na wolny od wad, obniżenia ceny towaru proporcjonalnie do rodzaju i wielkości wad.
- Reklamacja, aby była skuteczna, powinna być zawsze dobrze uzasadniona, tzn. powinna mieć uzasadnienie faktyczne i prawne. Reklamację sporządza się zawsze na podstawie protokołu i powołanie się na ten protokół jest najlepszym uzasadnieniem faktycznym. Uzasadnieniem prawnym są warunki reklamacji zawarte w umowie kupna –sprzedaży lub inne przepisy które regulują stosunki pomiędzy dostawcą a odbiorcą, np. kodeks cywilny.

ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

Dostawca po otrzymaniu reklamacji
przyjmuje ją lub odrzuca



sporządzając pismo zwane odpowiedzią na reklamację. W piśmie tym dostawca ustosunkowuje się do stawianych mu przez odbiorcę zarzutów.

- Jeżeli szkoda nastąpiła z winy przewoźnika, do niego kieruje się żądania. Jeżeli zaś przesyłka była ubezpieczona, to w takim przypadku za szkody w transporcie odpowiada właściwy zakład ubezpieczeń.



PRZYJĘCIE REKLAMACJI

- Uwzględnienie reklamacji powoduje spełnienie na koszt dostawcy żądań odbiorcy – o czym niezależnie od wykonania żądania , powiadamia się w formie pisemnej.

ODRZUCENIE REKLAMACJI

- Odrzucenie reklamacji może nastąpić z przyczyn merytorycznych, kiedy dostawca uważa zarzuty za bezzasadne lub formalnych, jeżeli odbiorca przy wnoszeniu reklamacji nie dopełnił niezbędnych formalności np. nie dołączył protokołu przyjęcia towaru, przesłał reklamację zbyt późno.

KORESPONDENCJA DOTYCZĄCA PŁATNOŚCI

- Pisma te mogą wysyłać obydwie strony, zarówno dostawca jaki i odbiorca towaru.
- Powodem dodatkowej korespondencji są często braki informacji np. nr NIP, podpisu, nieczytelnie wpisane dane oraz dodatkowa prośba.
- Przykłady pism:
 - zawiadomienie o wystawieniu faktury i prośba o zwrot podpisanej kopii,
 - prośba o uregulowanie należności,
 - prośba o przysłanie upoważnienia,
 - potwierdzenie otrzymania faktury,
 - prośba o korektę faktury,
 - prośba o uzupełnienie faktury,
 - potwierdzenie zwrotu niewłaściwie wystawionej faktury,
 - zawiadomienie o korekcie faktury

[POWRÓT](#)

PROTOKÓŁ PRZYJĘCIA TOWARU

- Jest sporządzany przez odbiorcę w celu stwierdzenia zgodności przesyłki z zamówieniem lub wykryciem ewentualnych braków czy wad towaru. Protokół sporządza się komisyjnie w 3 egzemplarzach.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności, stanowi podstawę do wniesienia reklamacji. Sporządza się go również w razie zagubienia lub uszkodzenia przesyłki podczas transportu.
- W protokole podaje się:
 - od kogo towar otrzymano,
 - dokładny opis towaru,
 - stwierdzone braki lub wady towaru,
 - uzasadnienie odmowy przyjęcia towaru,
 - ewentualne propozycje dotyczące postępowania reklamacyjnego.
- Wymaga on akceptacji upoważnionej osoby.



Dziękuję za uwagę