

Как оформить ответ на претензию образец?



Все чаще обстоятельства складываются таким образом, когда потребитель неудовлетворен купленным изделием по каким-либо причинам и направляет торговой организации (торговцу) претензию с требованием возврата денег или обмена товара на аналогичный или другой с перерасчетом покупной цены. В таком случае следует верно среагировать и направить мотивированный, обдуманный ответ, с обоснованным и правомерным решением об исполнении требований клиента или об отказе выполнения условий, указанных в претензии покупателя.

Как следует правильно составлять ответ на полученную претензию?

Для того чтобы составить грамотный ответ на претензию покупателя бланк определенного образца не нужен, но необходимо придерживаться некоторых правил написания официальных деловых писем.

Таким образом, в преамбуле укажите:

- Адресата. Его персональные, контактные данные и местонахождение.
- Напишите адрес отправителя или торговой организации, датируйте отправление и проставьте соответствующий номер письма.
- Изложите убедительный, продуманный ответ на претензию приобретателя.
- Сделайте сноски на соответствующий закон, укажите результаты выполненной проверки качества.
- Заключение экспертизы приложите к письму.
- В конце ответа поставьте свой автограф или заверьте

изложенную информацию у главноуправляющего (доверенного лица).

Обратите внимание на то, что ответ на полученную претензию вы составляете на форме (бланке) компании, заверенной штампелем и личной росписью управляющего.

Наилучшим вариантом ответа на требование клиента будет исполнение условий, указанных в рецензии, которые обоснованы и аргументированы действующими законами.

Когда покупатель составил претензию неквалифицированно (неверно рассчитал неустойку за предоставление во временное пользование товара или обмен покупки), или требования изложенные потребителем в претензии не подходят ни к одному пункту, указанному в законе «О защите прав потребителей», что в данном случае не изменяет условий заключенного соглашения, тогда смело пишете возражение (несогласие) на исковое заявление, направленное приобретателем.

В случае, если вы согласны с требованием клиента и хотите уладить конфликтную ситуацию в короткие сроки – пишете ответ на претензию. Укажите свои способы разрешения данного вопроса: предложите обменять продукцию или перенесите сроки оплаты по внесению платежей, если клиент приобрел товар в кредит.

Получив претензию, вы можете вступить в прелиминарии с покупателем и намеренно тянуть время с решением проблемы. Но делать так не следует, ведь каждая сторона должна поступать правомерно. Если же претензия потребителя составлена согласно действующим законам, то его следующим шагом будет прямое обращение с иском в судебные инстанции.

Каждое заявленное обвинение требует отдельного и тщательного рассмотрения. Ведь покупатель может быть причастен к порче приобретенного товара, а может быть действительно правым в сложившейся ситуации.

Если же потребитель прав, то решайте спорный вопрос как можно

быстрее. Предложите вернуть клиенту уплаченную сумму за покупку. Так вы избежите излишних затрат в виде уплаты неустойки за не предоставленный вовремя аналогичный товар или обеспеченный на время ремонта подменный аппарат, а также компенсации нравственных страданий клиента. Игнорирование полученной жалобы подтолкнет покупателя к разбирательству в суде.

Согласно статье 22 закона « О защите прав потребителей», дать ответ на полученную рекламацию вы должны в течение десяти дней с момента вручения данного письма.