

Как писать ответ на претензию образец?



В отношениях между юридическими лицами не редко происходят ситуации, когда им необходимо разрешить какие-либо разногласия. Нередко выражения недовольства происходит в письменном виде, то есть направление претензионного письма другой стороне подписанного соглашения. Обычно разрешение конфликта через направление претензионного письма прописывается в договоре. Даже если это условие не прописано в договоре, то это не лишает права написания претензии. По нормам делового этикета на претензию, как и на любое другое инициативное письмо составляется ответ, также в письменном виде.

Образец составления ответа на претензионное письмо

Давайте рассмотрим, как правильно написать ответ на обращение/претензию.

В связи с тем, что законодательство не устанавливает форму для ответа на претензию, составляете его в свободной форме, но с учетом основных правил:

1. Верхняя часть документа справа, предназначена для указания адресата. Если получателем является физическое лицо, указываете ФИО и контактные данные. Если получатель юридическое лицо, то наименование организации, ФИО руководителя, ИНН и адресные данные.
2. Верхняя часть документа слева, предназначена для указания адресанта. Ответ оформляете на официальном бланке письма организации, в котором указаны наименование организации, ИНН/КПП, адресные данные. Ниже

указываете номер и дату исходящего письма.

3. Ниже указываете наименование вида документа. Чаще всего это «Ответ на претензию»
4. С красной строки излагаете обоснованный и мотивированный ответ, подтвержденный доказательствами.
5. В тексте ответа ссылайтесь на нормы действующего законодательства и данные проведенной экспертной оценки.
6. Все документально оформленные доказательства прилагаете к ответу на претензию.
7. Подписываете ответ руководителем или уполномоченным на то лицом.

Для придания документу официальности и важности заверяйте его печатью организации.

Абсолютно одинаковых ответов на претензию не может быть в природе, потому что каждый случай строго индивидуален. Хотя существуют требования, которые одинаковы для всех ответов.

Ответ пишите на официальном бланке организации, придаст официальности документу и покажет, что вы уважаете составителя претензии. В случае отсутствия бланка, оформляете ответ на листе формата А4, с указанием адресата и адресанта.

На ответе укажите дату в обязательном порядке. Не медлите с ответом, ведь законодательно срок для дачи ответа установлен в промежутке от 10 до 30 дней, со дня получения претензии (срок определяется в зависимости от предмета претензионных требований).

Как уже говорилось ответ на претензию должен быть подписан руководителем или уполномоченным лицом. Чтобы адресат увидел заинтересованность и желание разрешить проблему, подпишите ответ руководителем организации или начальником структурного подразделения, уполномоченного на решение данного вопроса.

Печать организации с 2016 года не является обязательным, поэтому оттиска печати может не быть на ответе, но только в том случае, если ваша организация по закону исключила из своей

деятельности штампы и печати.

Номер и дата исходящего документа являются обязательными реквизитами, ведь любая организация обязана вести учет исходящей и входящей документации.

Чтобы грамотно написать ответ на претензию, изучите внимательно само претензионное письмо, ведь покупатель может быть сам виновен в дефекте.

Если экспертиза докажет, что потребитель не виновен в возникновении дефекта товара, тогда без промедления возместите денежные средства ему. Это поможет избежать судебных разбирательств и лишних расходов, например, пени, неустойки или компенсации за причиненный моральный вред.

Не оставляйте претензию без ответа, это подтолкнет ее адресанта к направлению документов в суд.

Закон не устанавливает четкого срока для дачи ответа на претензионное письмо. Хотя Федеральный закон «О защите прав потребителей», устанавливает срок для ответа на претензионное письмо, который равен 10 дням.