

# Образец вежливый ответ на претензию



Когда организации начинают взаимодействовать, вести общие дела, то между ними нередко происходят разногласия, споры и конфликты. Большинство представителей компаний избирают видом выражения своих недовольств письменные претензии, которые направляют партнерам, клиентам и т.д.

Заклячая договоры, некоторые организации включают туда пункт о разрешении споров в претензионном порядке, когда такое не прописано в договоре, у организации все равно имеется такое право.

По правилам делового этикета требуется обязательный официальный ответ на претензию, который должен быть так же выполнен в письменной форме.

## Как составить учтивый ответ на претензионное письмо?

При написании ответа на претензию необходимо придерживаться существующих правил и норм делопроизводства, это связано с тем, что единой методики составления такого ответа не существует.

***Составьте ответ на претензию так:***

- в правом верхнем углу листа укажите свои полные данные – наименование организации, адрес местонахождения, КПП и ИНН (два последних можно найти в учредительных документах);
- затем напишите данные того, кому направляется ответ, так если письмо будет направлено физическому лицу – укажите

его ФИО (полностью только фамилию, остальное – инициалами), занимаемую им должность, если организации – указать полное наименование и адрес, данные руководителя;

- обязательно поставьте номер документа, который должен соответствовать внутреннему документообороту, укажите дату составления ответа.

***Приступая к написанию основной части, постарайтесь максимально корректно, подробно и аргументировано ответить на претензию:***

1. Начните написание с указания точной даты, когда вами была получена претензия, сжато опишите суть и если имеются требования финансового характера, укажите их сумму. Сумма должна быть указана как прописью, так и цифрами. В случае если лицо, направившее претензию, действует в рамках договора – укажите номер такого договора и дату, когда он был подписан сторонами.
2. Далее напишите сам ответ на претензию. Руководствуйтесь при его написании пунктами договора, нормами законодательства, на которые необходимо ссылаться. Когда отправитель составил претензию из нескольких пунктов – вы должны ответить так же по пунктам.
3. По окончании написания ответа подведите резюме, выразите коротко и емко, в 1 или 2 предложениях ваши мысли о том, принимаете вы претензию (полностью или частично) или отклоняете.
4. В конце ответа на претензию поставьте подпись и ее расшифровку.

Ответ на претензию в каждом случае получается индивидуальным, так как различается основное содержание.

***Хотя имеются требования, соблюдение которых необходимо в любом типе ответа:***

1. Ответ напишите на фирменном бланке организации, такой подход к ответу укажет на ваше серьезное отношение к

решению претензии и уважение партнера. Когда в организации отсутствует фирменные бланки – ответ напишите на листе формата А4. При написании ответа в этих обоих случаях укажите, кто является отправителем и получателем письма.

2. После получения претензии не забывайте, что у вас есть определенный срок на то, чтобы ответить. Такой срок устанавливается 10-30 дней с момента получения претензии, на что влияет конкретная ситуация. При написании ответа не забывайте его датировать.
3. После написания ответа учтите, что он обязательно должен быть подписан, при этом лучше всего, если будет стоять подпись руководителя организации. Это необходимо для того, чтобы получатель ответа был уверен в заинтересованности организации. Когда же организация включает в себя много подразделений, то подписать ответ может и руководитель того отдела, который является компетентным по решению таких вопросов.
4. Учтите, что на ответе не обязательно ставить печать, это было закреплено в 2016 году, а именно организациям и предприятиям разрешили исключить из деятельности применение штампов и печатей.
5. Обязательно зарегистрируйте ответ в журнале исходящей документации, так как он относится к официальному документообороту, происходящем между 2-мя сторонами.

Рассматривая письменные претензии, будьте внимательны, так как каждая из них требует к себе внимательного и индивидуального подхода. Бывает, выясняется, что отправитель претензии сам виноват в произошедшем, а бывает и наоборот, прав.

Когда вы понимаете, что покупатель прав, не тяните время, верните покупателю денежные средства и принесите свои извинения, в противном случае он может подать в суд. В этом случае сумма, которую вам придется выплатить, возрастет, так как придется оплатить еще и пени, материальный и моральный вред. Если вы решили не отвечать на претензию – вы совершаете

ошибку, так как этот ваш шаг толкнет покупателя на решение проблемы в судебном порядке.

Хотя, казалось бы, законодательно не закреплено такого понятия как срок дачи письменного ответа на претензию. Однако, в статье 22 закона «О защите прав потребителей» указывает, что срок, установленный для дачи ответа на досудебную претензию, равен 10 дням.