

Официальный ответ на претензию образец



Возникновение конфликтных ситуаций достаточно частое явление среди деловых партнеров. При заключении договора стороны включают в условия договора пункты, посвященные претензионным документам.

Неудовлетворенность некоторыми факторами, в частности действиями второй стороны заставляет партнеров направлять контрагенту претензию в письменном виде.

Если вами получена претензия, ни в коем случае не откладывайте ее в долгий ящик и не игнорируйте. В последствии игнорирования претензии, оппонент может направить иск в судебные инстанции.

При получении претензионного письма, постарайтесь решить вопрос мирным путем, выполнив требования стороны, если требования аргументированы и не безосновательны.

Как написать ответ на претензионное письмо?

Ответ на претензию должен быть написан в официально-деловом стиле, в свободной форме. Помните, установлены определенные нормы написания ответа на претензию, которые необходимо соблюдать в обязательном порядке.

В правом верхнем углу укажите, кому адресован ответ. Укажите ФИО лица, как правило указывается отправитель претензии или генеральный директор организации и юридический адрес фирмы.

Укажите адрес вашей организации, дату составления ответа на претензию, номер, составленного ответа.

Далее напишите аргументированный, обоснованный ответ на предъявленные требования. По возможности сошлитесь на законы Российской Федерации, которые помогут вам отстоять свои интересы в сложившейся ситуации.

Проведите экспертизу, к ответу на претензию приложите документ с заключением экспертов.

Ответ на претензию заверьте своей подписью или руководства вашей компании.

Составьте ответ на специальном бланке вашей компании с печатью с заверенной подписью.

Ответ на претензию подписывает уполномоченное лицо. В противном случае, ответ не будет принят.

Составленный ответ направьте по адресу отправителя претензии заказным письмом с описью вложения и уведомлением о получении письма. Данный способ позволит в будущем подтвердить факт ответа на претензию.

При отправке письма сохраните опись отправленного письма, квитанцию, а позже уведомление о получении письма адресатом.

При отправлении письма иные способы являются ненадежными и могут быть не признаны доказательствами.

При получении претензии отнесите к изучению документа со всей внимательностью. Порой, отправитель претензии сам виновен в случившейся ситуации, поэтому важно отстоять свои интересы и свою правоту.

Если отправитель претензии прав, то не стоит оттягивать выполнение требований, тем самым доводя дело до суда. Будет лучше, если вы сразу вернете сумму, которую требует заявитель. С течением времени сумма будет только возрастать, вследствие начисления штрафов и пени, а также заявитель может потребовать уплату неустойки или возмещение материального ущерба. Ни в коем случае не игнорируйте потребителя.

В статье 22 Закона «О защите прав потребителей» указан срок подачи ответа на претензию. Он равен 10 календарным дням с момента передачи претензии руководству компании, продавцу или поставщику.

Помните о необходимости быстрого реагирования на претензию, это урегулирование разногласий в досудебном порядке. Со дня получения претензии у вас есть время для того, чтобы разобраться в ситуации и требованиях покупателя. Воспользовавшись положениями статей Законов «О защите прав потребителей» и Гражданского Кодекса, у вас есть возможность опровергнуть требования потребителя.