

Положительный ответ на претензию образец



Поставщики услуг и товаров тратят большое количество времени для выстраивания эффективной системы регулирующей их взаимоотношения с заказчиками. Последние, в случае неудовлетворения сервисом и продукцией, обращаются устно или письменно с требованиями устранить допущенные недочеты.

Во избежание траты времени, финансовых средств и нервов, а также разрешения вопроса в суде, в интересах поставщика всегда незамедлительно реагировать на такие претензии. Мы настоятельно рекомендуем реагировать в письменной форме. Впоследствии это оградит вас от дальнейших требований.

Давайте разберемся, как юридически грамотно оформить ответ.

Как написать ответ-согласие на претензионное письмо?

В природе не существует образца оформления ответа на претензию, в этом плане перед вами открыто широкое поле возможностей. Однако в ваших интересах придерживаться грамотной структуры при изложении сути ответа. Это только будет вам на пользу, как свидетельство налаженности и эффективности вашего бизнеса.

Обратите внимание, грамотно написанное письмо – всегда красивое. Красота выражается в логичности, структурированности, содержательности, лаконичности, обоснованности и уважении к контрагенту.

Претензия, заслуженно полученная вами вследствие невыполнения обязательств по договору, конечно, заслуживает ответа в

примирительном ключе с извинениями, предложениями загладить свою вину.

Приведем рекомендуемую структуру ответа:

- Исходные данные: дата, номер;
- Название адресата, организационно-правовая форма, юридический адрес;
- Ссылка на исходные данные полученной претензии;
- Выражение вашего согласия с претензией, признание вины, сожаление, принесение извинений;
- Перечисление предлагаемых вами вариантов исправления ситуации;
- Указание сроков для выполнения контрактных обязательств.
- Подпись уполномоченного лица, расшифровка подписи и должности (по желанию – печать).

На дворе 21 век, поэтому пишите письмо на компьютере, это быстро и удобно, автоматически проверяется наличие ошибок, письмо будет легко читаться.

Если вы юридическое лицо, используйте фирменный бланк.

Письмо составьте в двух экземплярах, первый для адресата, на втором экземпляре при отправке курьером получатель распишется и поставит число. Если вы воспользовались услугами почты, то прикрепите уведомление о получении письма к вашему экземпляру. Аккуратно регистрируйте и храните исходящую переписку.

Существует общее правило отвечать в той же форме, что и полученная претензия. Мы рекомендуем всегда отвечать письменно с обоснованием вашей позиции. Тем более, если вы идете навстречу заказчику и выполняете его требования. Это демонстрирует эффективную работу с клиентами, которую вам удалось наладить, потребители всегда этот ценят.

Отсутствие ответа или устный ответ, который вы не сможете доказать в будущем может быть расценен как несогласие с претензией и грозит последующим рассмотрением вопроса в суде.

Такой сценарий принесет вам ненужные хлопоты.

Бывает, что получатель претензии согласен не со всеми требованиями ее отправителя. Это называется частичное согласие. В этом случае необходимо отдельно выразить, с чем вы согласны, а с чем нет. Последнее должно быть мотивировано ссылками на письменные договоренности и положения законодательства.

Если вы полностью признаете доводы, изложенные в претензии справедливыми, начинайте ответ с извинений, если частично – с признательности о сообщении вам и сожалении о случившемся. Заканчивайте письмо заверениями о недопущении подобного впредь.

Важно: отвечайте на претензию в срок, указанный в самой претензии, договоре или законе, регулирующем ваш вид деятельности.

Имейте в виду, в соответствии с Законом об отмене обязательности печати хозяйственных обществ (№ 82-ФЗ от 06.04.15) скреплять ваше согласие печатью не обязательно.

Сроки рассмотрения претензии устанавливаются в самой претензии, письменных договоренностях либо специальных законах (например: «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – 10 дней, «О защите прав потребителей» 3-45 дней в зависимости от вида требования, ОСАГО – 5 дней).

В противном случае согласно статье 314 Гражданского кодекса РФ срок исполнения обязательств составляет семь дней, требование изменить договор рассматривается в соответствии с п.2 статьи 452 30 дней. Также, государственным организациям надлежит отвечать в течение 30 дней согласно закону «О порядке обращения граждан Российской Федерации».

Рассмотрим сроки, предусмотренные в Законе «О защите прав потребителей».

Бесплатно исправить изъяны
сторон, до 45 дней.

По соглашению

Обменять товар
дней

7-30

Возмещение стоимости

10 дней

К ответу на претензию нужно отнестись максимально внимательно.
Последствия необдуманного ответа могут нанести деловой
репутации непоправимый урон.