

Согласие на претензию образец



Очень часто сейчас можно встретить такие ситуации, когда покупатель отказывается от приобретенного ранее товара и составляет претензию к организации. Здесь главным критерием будет являться скорость реагирования предприятия. Если клиент прав, то вы обязаны удовлетворить все его требования.

Письмо-ответ – деловой документ, составляющийся для того, чтобы ответить на предыдущие инициативные запросы.

Таковыми могут выступать:

- Просьба.
- Предложение.
- Претензия.
- Запрос.
- Приглашение и другое.

Одной из разновидностей этой классификации является согласие, когда организация дает положительный ответ покупателю.

Как написать положительный ответ на поданную претензию?

Для написания согласия нет определенной формы оформления. Документ вы должны написать от руки или напечатать на компьютере, соблюдая при этом грамматические правила.

Помните, что письмо-ответ составляется в соответствии с правилами делового этикета.

Письмо составьте в 2 экземплярах, один из которых направьте покупателю, а второй оставьте у себя. В согласии укажите контактные данные обеих сторон, суть спора, варианты выхода из сложившейся ситуации и сроки по исполнению обязательств.

При составлении этого вида документа придерживайтесь определенных пунктов:

- Обращайтесь к потребителю уважительно.
- Выражайте извинения за принесенные неудобства.
- Высказывайте свое видение сложившейся проблемы, тем самым не отрицайте своей вины.
- Выкажите возможное решение спора.
- Признайте свою вину и укажите причину произошедшего инцидента.
- Предложите сотрудничество в дальнейшем и возможные скидки, и бонусы.

Ответ направьте через почтовое отделение по возможности с получением уведомления о получении документа. И помните, что нельзя использовать чужие шаблоны для урегулирования своей ситуации, потому что этот документ индивидуален.

Основным содержанием ответа в каждом случае будет совершенно разная информация.

Но есть некоторые особенности, которые важны для этого типа документа:

1. Форма. Отвечайте на требования покупателя только лишь на фирменном бланке. Это позволит показать потребителю всю серьезность вашей организации. Но если таковой формы на предприятии нет, то можно оформить согласие на обычном листе формата А4.
2. Контактные данные. Всегда в письме указывайте данные обеих сторон.
3. Датирование. В ответе обязательно вы должны ставить даты и медлить с этим вы не имеете права, потому что срок, который установлен законодательством, равен 10-30 дням после получения письма с претензией.
4. Подпись. Ответное письмо вы должны подписывать в любом случае. Обычно этим занимается руководитель организации, подпись которого удостоверяет то, что директор знает о

проблемах и также беспокоится об их решении. Но если речь заходит о крупных предприятиях, в которых имеется несколько подразделений, то заверить своей подписью документ вы должны у начальника определенного отдела, который занимается этой проблемой.

5. Печать. Ее не обязательно вы должны ставить, потому что, начиная с 2016 года, все организации имеют полное право исключить печати и штампы из своей деятельности. Но вы не должны забывать о регистрации в журнале исходящей корреспонденции. Это необходимо делать потому, что ответ на претензию является официальным документом, который регулирует взаимоотношения обеих сторон.

Время на рассмотрение претензии всегда зависит от требований, которые предъявляет покупатель. Ответ в письменном виде нужно отправить на протяжении 10 календарных дней. Если там будет согласие, то отправьте заказным письмом результат.

Помните, что требование по устранению дефектов должно выполняться как можно быстрее. Согласно статей 20-22 Закона о защите прав потребителей на рассмотрение поступившего заявления может отводиться срок в зависимости от запроса покупателя.

Учитывайте, что ответ на письменную просьбу должен быть быстрым. Как только вы получите бумагу, то обязаны либо устранить неполадку, либо дать ответ.