

Лекция 7

Претензия (рекламация) и ответ

Документ, посредством которого предоставляют претензии стороне, нарушившей договорные обязательства, включая требования возмещения убытков. Претензия может быть на количество, качество, сроки поставки, условия платежа... Она должна подтверждаться прилагаемыми к письму документами в виде актов, справок и т.д.

- *Основания для предъявления претензий*
- *Доказательство ущерба*
- *Требования потерпевшей стороны*

Фразы:

Заявляем Вам рекламацию ... (на недостачу 5 коробок, 3 ящиков и 2 бочек)

Содержимое сильно повреждено и его уже невозможно продать

Предъявляем претензию...

Мы обнаружили, что нам не хватает (не достает) ... количество не соответствует заказу (товар имеет отклонения, дефекты, товар испорчен)

Мы разочарованы, что качество товара не соответствует качеству образцов

Мы удивлены, что Вы поставили нам артикул №345 в совершенно другом исполнении

Вы задерживаете отгрузку, в то время как срок действия вашей импортной лицензии истекает в конце этого месяца

Мы выяснили, что фактурные цены не соответствуют контрактным

В процессе эксплуатации были выявлены следующие недостатки (дефекты, неполадки)...

Мы окончательно примем поставку только после выяснения всех спорных вопросов

К сожалению, сообщаем Вам, что прибывшая партия товара не соответствует условиям договора (образцам), на основании которого была заключена сделка (оказалась ниже качеством)

При приемке товара выявились недостатки

Настоящим заявляем рекламацию в отношении качества товара

Товар оказался низкого качества / оказался дефектным / был плохо упакован

На основании выше изложенного просим Вас заменить / отправить/ допоставить / догрузить/ возместить расходы/ возместить убытки / возместить стоимость товара

Наш грузополучатель обнаружил, что не достает / не хватает...

Неподходящая упаковка не обеспечивает сохранность груза

Мы не понимаем, каким образом Ваш техконтроль мог допустить к поставке столько дефектных изделий.

Пробы в Вашей первой поставке не соответствуют рекламным образцам.

Пришлите нам Вашу кредит-ноту на стоимость товара согласно приложенным документам.

Пример 1

Об уплате неустойки за недоставку продукции

В соответствии с заключенным договором №12/44 от 5.3.т.г. Ваше предприятие обязалось поставить нам в I квартале т.г. моторные косилки в количестве 2000 шт. на сумму 200 000 долларов США

Фактически за указанный период поставлено моторных косилок 900 шт. на сумму 90000 долларов.

В соответствии с изложенным на основании п.п. 12, 13, 15, 17 Приложения о поставке продукции производственно-технического назначения, Вы обязаны уплатить нам неустойку в сумме 2549 долларов согласно прилагаемому расчету.

Сумму неустойки просим перечислить на наш расчетный счет в Коммерческом банке г. Прага.

Директор оптового склада

XXX

Приложения:

1. Копия договора
2. Расчет суммы неустойки

Пример 2

Рекламация на количество поставленного товара

На основании договора № 66/2013 от 3.4.т.г., накладной № 5472 от... счета № 785 – 234/6 от... в адрес «Климатстройсервис» поступили электрические водонагреватели марки ТФД 456 по цене 200 евро за единицу товара в количестве 150 штук на общую сумму 150 000 евро.

Указанные товары были доставлены по железной дороге.

При проверке товара по количеству было установлено несоответствие количества поступившего товара тому, что значится по накладной.

Фактически было поставлено 986 электрических водонагревателей.

Недостача в количестве 14 водонагревателей на сумму 2100 евро возникла по вине изготовителей.

Данный факт подтверждается актом № 456 от...

На основании изложенного и руководствуясь статьей вышеуказанного договора,

ПРОШУ:

Убытки в сумме 2100 евро «стоимость недостающего товара» 0,5% штрафа в сумме 105 евро, транспортные расходы в сумме 50 евро, расходы по экспертизе 150 евро, всего в сумме 2405 евро перечислить на наш расчетный счет №... в отделение ... банка

Директор объединения ХХХ

Николаев Н.Т.

Приложения:

1. Акт приемки товара № ... от...
2. Копия удостоверения представителя независимой экспертной организации №..., выданного на имя Михайлова А.К. 12.4.2012г. в г. Новосибирске
3. Товаротранспортная накладная № 156/67 от...
4. Другие документы, обосновывающие претензию на 5 листах.

Перевод

I Reklamace kvality obráběcího stroje

Vážení pánové!

S lítostí oznamujeme, že jeden z obráběcích strojů, odeslaných Vámi podle železničního nákladního listu č. 1234 neodpovídá v kvalitě naším specifikacím. Přikládáme dvoustranný expertní posudek, stvrzující, že kvalita zboží neodpovídá podmínkám smlouvy.

Podle b.3 paragrafu 8 našeho kontraktu máme právo na slevu z fakturované ceny zboží. Proto souhlasíme s převzetím tohoto obráběcího stroje se slevou 15 procent z jeho fakturované ceny.

V případě vašeho nesouhlasu podle b.5 paragrafu 9 našeho kontraktu budeme nuceni vrátit vám obráběcí stroj zpátky, přičemž náklady půjdou na váš účet.

Žádáme o co nejrychlejší odpověď

S úctou

Výrobní ředitel R . Bouda

II Reklamacce úhrady ceny materiálu

Podle podmínek smlouvy č. 789/3 z 24.1.2012 o výstavbě objektu pro městskou kliniku, hodnota všech prací za předpokladu, že zákazník poskytne stavební materiály, byla původně stanovena v částce 2 500 000 eur

Později, při realizaci smlouvy bylo zjištěno, že Zákazníkovi chybí část materiálů, v důsledku čehož Dodavatel použil vlastní zásobu stavebních materiálů v množství a nomenklatuře, uvedené v dvoustranném protokolu č. 86302 z 12.12.2011.

Vzhledem k tomu, že výpočty za realizaci prací byly provedeny bez započtení ceny dodatečných materiálních nákladů Dodavatele, žádám Vás, aby jste kompenzoval jejich cenu a převedl na účet dodavatele č..... V Komerční bance peněžní částku ve výši 150 000 eur

Přílohy:

1. Kopie smlouvy č. 789/3 z 24.1.2012
2. Kopie protokolu č. 68320 z 12.12.2012 o použití materiálů dodavatele
3. Propočet ceny stavebních materiálů dodavatele
4. Ostatní doklady, zdůvodňující reklamaci

S pozdravem,

Vedoucí P.I.Vojtov

Ответ на претензию

В ответе: информация рассматривается, удовлетворяется полностью, частично или отклоняется

Фразы:

Подтверждаем рекламацию и сообщаем, что недостача (потеря) произошла по вине (по недосмотру) завода изготовителя

Ваша претензия является необоснованной x справедливой

Просим извинения за недосмотр

Сожалеем, но мы не несем ответственности за затраты, вызванные задержкой в поставке...

Нами решен вопрос с Вашим ошибочным счетом-фактурой

Прилагаем акт экспертизы

Мы приняли меры, чтобы это не повторилось

Повреждение (порча, дефекты) произошло в следствии плохой упаковки

Указанную рекламацию принимаем полностью

Рекламация отклоняется в полном объеме (частично) , так как...

Мы готовы предоставить Вам скидку в размере 15% стоимости

Поставленное оборудование совершенно непригодно к эксплуатации

Просим извинить нас за задержку с ответом

Замена уже отгружена на условиях

Пример

Ответ на рекламацию

Ваша рекламация № 456/67 от ... на недоброкачественную мужскую обувь, поставленную Вам, рассмотрена и отклоняется полностью на следующих основаниях:

1. Обувь была изготовлена из кожи высокого качества соблюдением всех технологических норм, на что имеется сертификат качества.
2. Упаковка и маркировка товара была произведена в соответствии с Вашими требованиями (см. условия договора)
3. Доставка и хранение обуви на складе была произведена Вами выбранной экспедиционной фирмой.
4. Анализ образца недоброкачественного товара, предоставленный Вами, показал, что обувь хранилась во влажных помещениях, что не соответствует требованиям к хранению обуви.

Исходя из вышесказанного, наша фабрика отклоняет Вашу рекламацию на недоброкачественную обувь и предлагает предъявить ее перевалочному складу.

Подлинные документы, приложенные к Вашей рекламации, при этом возвращаются.

С уважением,

Приложение:

1. Сертификат качества изделия (копия)

I Odpověď na reklamaci

Potvrzujeme přijetí Vašeho dopisu z 20.1. t.r. a oznamujeme, že přijímáme Vaší reklamaci toho, že kvalita obráběcího stroje neodpovídá Vámi předloženým specifikacím.

Za svou stranu se Vám omlouváme za změnu obráběcího stroje a navrhuje dvě varianty řešení:

1. Podle p.3 paragrafu 8 naší smlouvy Vám můžeme poskytnout požadovanou slevu 15 procent fakturované ceny již dodaného obráběcího stroje,
2. Dodáme Vám nový stroj podle vaší specifikace za původních podmínek smlouvy.

Očekáváme Vaše rozhodnutí

S úctou ,

P.S. Davydov, hlavní inženýr závodu Techmash

II Odpověď na reklamaci

Váš požadavek na úhradu ceny stavebních materiálů musíme odmítnout, protože použití vlastního materiálu nebylo vyvoláno nutností a je v rozporu s podmínkami smlouvy č. 724/3 z 12.12.2011

Výstavba objektů byla zcela zajištěna potřebnou zásobou stavebních materiálů podle rozpisu materiálně-technického zajištění, přiloženého ke smlouvě

Dodatečná dohoda o náhradě materiálů Zákazníka nebyla stranami uzavřena, žádné změny ve smlouvě č.... z ... nebyly provedeny.

S úctou,

Ředitel a.s. Startex

N.P. Hlubko