

### Рекламаційний лист

РЛ або лист-претензія використовується у таких випадках, коли діловий партнер порушив виконання попередньої умови й не дотримав свої забор'язання. Це може бути *порушення термінів постачання, невідповідна якість, нестача щодо кількості, пошкодження товару* тощо. Зрозуміло, що пошкоджена сторона невдоволена станом речей, але все ж таки слід укласти лист коректно та ввічливо, доки не існує конкретних доказів про спричинення предмету рекламації. Можливо винна третя особа, наприклад, субпостачальник або ж все можна вирішити без конфлікту.

Як правило про недоліки поставки або пошкодження укладаються **спеціальні акти** або **протоколи**, в яких детально описані дефекти. **Копію** такого документу слід надіслати партнерові та зробити щодо цього відповідну позначку/відмітку у додатку.

Після обґрунтування в претензії приводиться **пропозиція рішення ситуації** (*повернення пошкодженого товару, заміна партії, надання знижки з ціни* тощо).

#### **Нижче наведені найтипівіші звороти, що використовуються в листі-рекламації:**

На жаль, повідомляємо Вам про те, що ...	
Нам жаль, але ми змушені повідомити Вам.	
На превеликий жаль, /з прикрістю змушені повідомити Вас, що...	
...отримана партія/поставка товару за якістю не відповідає зразкам/взірцям, умовам договору	
...виявилася пошкодженою, з наявними недоліками/дефектами, неповною, неякісною	
...під час/протягом перевірки/контролю отриманої поставки/партії виявилися/з'ясувалися/були виявлені такі недоліки	
...під час монтажу/встановлення обладнання були з'ясовані/виявлені такі дефекти...	
...під час випробування перед введенням в експлуатацію було з'ясовано нижче зазначені недоліки	
...були виявлені нижче зазначені/наведені/вказані пошкодження	
... товар виявився неякісним/ пошкодженим/ низької якості / з дефектами/ погано у-/запакованим	
...обладнання неробоче/непридатне до/для експлуатації/не працює/не відповідає технічним вимогам	
...не відповідає кресленням/ було доставлено в пошкодженому стані	
...ми вимушені визнати пристрій/верстат пошкодженим	
...у вагоні під номером .... було розбито 15 коробок	
...брак становить .... відсотків товару	
...ми дуже незадоволені якістю товару	
...збитки/втрати становлять	

...поставка надійшла/ була доставлена із значним запізненням	
...упакування/упаковка не відповідає стандартам	
...під час прийняття/відвантаження товару було виявлено/з'ясовано, що партія неповна/неукомплектована	
...після відкриття коробки/ящика було виявлено, що кількість не відповідає специфікації / технічній характеристиці	
...під час відкривання контейнера було з'ясовано, що не вистачає	
Додаємо протокол про прийняття номер ... від ...	
У додатку надсилаємо експертний звіт номер ....., складений незалежною комісією	
протокол випробувань № від	
Згідно з/відповідно до нашого договору у нас є право подати заяву на отримання компенсації/вимагати компенсації/ вимагати компенсувати нам	
Ми маємо право відмовити в прийнятті пошкодженої партії товару.	
Це дає нам право повернути пошкоджене обладнання.	
У нас є підстави звернутися до арбітражу	
З огляду на/ беручи до уваги наші хороші ділові відносини ми пропонуємо ...	
Беручи до уваги наше попереднє ділове партнерство ми погоджуємося / згодні з	
З огляду/зважаючи на обставини ми згодні/ погоджуємося	
Прийняти товар із 20-процентною знижкою від нарахованої ціни (фактурної).	
На підставі вище зазначеного рішуче вимагаємо... ...замінити поставку/партію пошкодженого обладнання ...відправити нам нову партію товару ...надіслати нам нові пристрої ...додатково надати нам вироби, яких не вистачає ...додатково забезпечити поставку ...відшкодувати вартість пошкодженого товару ...відшкодувати збитки ...відшкодувати/оплати витрати на ремонт ...оплатити витрати розміром / у розмірі ...надати нам відповідну знижку від ціни ...здійснити/провести/вжити відповідні заходи	

Згідно з цими умовами ви змушені оплатити штраф у розмірі....	
В іншому разі / інакше ми будемо змушені... ...звернутися до арбітражу, ... розірвати договір.	
<b>Відкриті конструкції, які можна використати в листі-рекламації:</b>	
Ми дуже занепокоєні...	
Нам дуже жаль, що...	
Нас неприємно здивував той факт, що...	
Ми дуже здивовані таким станом речей/товарів і вимагаємо пояснити/дати пояснення щодо цієї неприємної ситуації.	
Висловлюємо своє занепокоєння щодо...	
Нам шкода, що Ви не дотримуєтесь умов договору.	
На жаль, ми не отримали від Вас...	
Ми не повністю задоволені тим, що....	
Висловлюємо категоричну незгоду з .....	
Нам неприємно усвідомлювати, що Ви порушуєте умови нашого договору.	
Надіємося/сподіваємося, що поважні причини змусили Вас .....	
На жаль, ми не можемо ухвалити ....	
Ми змушені висловити категоричний/рішучий протест проти	

05. 05. 20...

Шановні панове!

Ми дуже занепокоєні несподіваною затримкою з постачанням замовлених керамічних форм, адже знаємо, що зазвичай Ви відповідально ставитеся до виконання своїх обов'язків.

Відповідно до нашої угоди про закупівлю від 22 березня 20... року товар має бути відвантажений не пізніше 15 квітня 20... . На жаль, ми й досі не отримали його. Гадаємо, що це лише недогляд, і сподіваємося упродовж наступного тижня отримати товар.

Чекаємо на відповідь.  
З повагою

Комерційний директор Маркета Бочкова