|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ!**  Раз вы скачали бесплатно этот документ с сайта *ПравПотребитель.РУ*, то получите заодно и бесплатную юридическую консультацию!  **Всего 3 минуты вашего времени:**  Достаточно набрать в браузере [**http://PravPotrebitel.ru/**](http://pravpotrebitel.ru/), задать свой вопрос в окошке на главной странице и наш специалист сам перезвонит вам и предложит законное решение проблемы!  **Странно.. А почему бесплатно? Все просто:**  Чем качественней и чаще мы отвечаем на вопросы, тем больше у нас рекламодателей. Грубо говоря, наши рекламодатели платят нам за то, что мы помогаем вам!  Пробуйте и рассказывайте другим!  woman \*\*\* P.S. Перед печатью документа данный текст можно удалить.. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Защищаемся, но не спорим. Аргументируем свою позицию. Сожалеем по конкретному поводу** | *Я с сожалением узнал, что после применения выпускаемого нашей компанией удобрения для комнатных растений «РостМакс» у Вас возник приступ кашля и першение в горле.*  *Наши эксперты внимательно проанализировали описанную Вами ситуацию и сообщили мне следующее. Средство «РостМакс» вносится непосредственно в почву, не испаряется, не распыляется в воздухе и не имеет запаха. Поэтому возможность раздражения дыхательных путей, кашля и першения в горле в результате применения средства полностью исключена.* |
| **Действуем как разумные люди.** | *Тем не менее, благодарю, что Вы сообщили об этой проблеме. Нам важно, чтобы клиенты могли применять «Рост Макс», не беспокоясь о своем здоровье. Поэтому мы решили включить в комплект поставки средства подробное описание механизма его действия и особенностей, благодаря которым средство не может вызывать каких-либо реакций со стороны человеческого организма.* |
| **Показываем желание продолжать отношения** | *Тем не менее, благодарю, что Вы сообщили об этой проблеме. Нам важно, чтобы клиенты могли применять «Рост Макс», не беспокоясь о своем здоровье. Поэтому мы решили включить в комплект поставки средства подробное описание механизма его действия и особенностей, благодаря которым средство не может вызывать каких-либо реакций со стороны человеческого организма.* |

**Шаблон**

***Общество с ограниченной ответственностью «Вояджер»***

Адрес: 109000, г. Москва, ул. Ленина, д. 100, офис 202, ИНН 7703015000226 КПП 770101001

Исх. № 56 от 24 апреля 201\_г.

Генеральному директору

ООО «Парус»

Волжскому А.П.

Ответ на претензию

20 апреля 201\_ года нами было получено претензионное письмо от Вашей компании. Вами была выставлена в наш адрес претензия в размере 500 (Пятьсот) рублей 00 копеек за задержку сертификатов на оборудование, поставленное 5 марта 201\_ года в рамках договора поставки 5-в от 10 января 201\_ года.

Мы внимательно рассмотрели Вашу претензию и сообщаем Вам, что задержка в отправке сертификатов случилась не по нашей вине. Напоминаем, что, согласно п. 7 договора 5-в от 10.01.1\_г., передача сертификатов должна производиться в течение трех месяцев после оплаты поставки оборудования в полном размере. Вы взяли на себя обязательство оплатить поставку до 15 января 201\_ года. Фактически оплата Вами была осуществлена 25 апреля.

Таким образом, Вы сами нарушили условия договора, что вызвало за собой задержку в передаче сертификатов, которая была Вам благополучно отправлена 21 апреля 201\_ года. Следовательно, Вы не можете требовать с нас оплаты неустойки.

С уважением,

Генеральный директор *Панина* Панина К.У.