

Odpovídat na reklamaci není příjemné. Dodavatel napíše individuální dopis, ve kterém bude pečlivě volit slova. Omluví se nebo alespoň vysloví politování. **Vysvětlí okolnosti, proč nedostatky vznikly, ale nesnaží se příliš ospravedlňovat (zachová si svou důstojnost).**

Navrhne, jak nedostatky napravit, ev. uvede dvě možnosti. Nebude říkat, že se to už nikdy nestane. Vhodnější je formulace: Vynasnažíme se, aby se to neopakovalo. Vysloví přesvědčení, že obchodní spolupráce bude pokračovat. (Zasílá se doporučeně.)

Osnova:

1. Omluva zákazníkovi
2. Vysvětlení příčiny nedostatků
3. Návrh na náhradu
4. Vyslovení důvěry v další spolupráci

Způsoby stylizace

- K bodu 1 – Omlouváme se, že jsme Vám způsobili nepříjemnosti.
 – Litujeme, že jsme poslední zásilkou dali důvod k oprávněné stížnosti.
- K bodu 2 – Je nám nevysvětlitelné, jak mohlo k poškození dojít.
 – Vada unikla pozornosti naší jakostní kontroly.
- K bodu 3 – Na spolupráci s Vámi nám záleží, a navrhujeme proto toto řešení...
 – Zašlete nám zásilku zpět. Zboží Vám rádi vyměníme.
 – Vaši výtku nemůžeme přijmout. Výrobek byl zřejmě poškozen neodborným zacházením.
- K bodu 4 – Provedli jsme opatření, aby další dodávky byly v naprostém pořádku.
 – Ujišťujeme Vás, že se vynasnažíme, aby se v budoucnu nic podobného neopakovalo.

Příklady

Poškození dveří

Vážený pánové,

odpovídáme na Váš dopis zn. HR/Kol.. ze dne 22. 9. 199., kterým reklamujete zásilku dveří z vagonu č. 1576525 a požadujete náhradu škody ve výši Kč 24 060, –. Reklamací nemůžeme uznat z následujících důvodů:

Odpovědnost jsme stanovili z popisu skutkového stavu uvedeného v bodě 17 komerčního zápisu č. 406, který sepsala stanice určení za přítomnosti pracovníka organizace. Zápis je objektivním důkazem toho, že dveře nebyly dostatečně zabezpečeny, měly možnost posuvu, a tím docházelo k jejich poškození. Desky byly přibity do hran dveří, z hřebíků vyjely, stohy nebyly páskovány. Pažicový systém tak nebyl dostatečně zajištěn a z technické zprávy o výsledku nárazových zkoušek jednoznačně vyplývá, že nemohl odolávat setrvačným silám působícím na zásilku během přepravy. V důsledku toho došlo k poškození pažení dveří v tom rozsahu, který je uveden v komerčním zápisu.

Proto musíme odmítnout odpovědnost za poškození dveří podle ustanovení § 63 odst. 1 písmene b), c), d) ŽPŘ. Vzniklou škodu nárokujete v souvislosti s nesprávným uložením a zajištěním zásilky.

S pozdravem

(podpis)

Nákladní list č. 027 556

Komerční zápis č. 406

VZOR TEXTU