

Шаблон идеального ответа на претензию потребителя: скачать образец

Шаблон идеального ответа на претензию потребителя. Описание причины претензии и перечисление условий передачи товара Потребителю. Отказ в замене и возврате денежных средств за товар по причине появления повреждений после передачи товара Потребителю.

от 04.04.2018 г. исх. № 5/7 Куликову А.В.

тел: 123456789

адрес: г. Иркутск, ул. Мира дом 7 кв. 49

Ответ на претензию.

На Вашу претензию от 03.04.2018 г., об обмене продукции (керамической плитки),приобретённой ООО «Омега» сообщаем следующее:

Согласно заказу Потребителя № 1-00026765 от 01.04.2018г. (далее по тексту -заказ), Вы приобрели в ООО «Омега» товары, на общую сумму 3 821,04 (Три тысячи двадцать один) рубль 04 коп., в том числе плитку керамическую Golden TILE Раммиата 300*300 (коричневая) в количестве 6,12 м2, LB Ceramics Орнелла (синий) 300*300 в количестве 0,36 м2, LB Ceramics Орнелла (коричневый) 300*300 в количестве 1,08 м2.

Согласно заказу Потребителя. доставка товара осуществлялась по адресу:г. Иркутск, ул. Мира дом 7 кв. 49,до подъезда Потребителя и разгрузка осуществлялась силами Потребителя. Услугу подъема на этаж (т.е. доставки товара до квартиры) и разгрузку машины ООО «Омега» Потребителю не оказывало.

Согласно заказу на доставку от 1.04.2018г. Потребитель обязуется обеспечить возможность свободного проезда до подъезда и проноса товаров до квартиры (в случае доставки товара до квартиры). В 14 ч 40 мин. водитель доставил товар до дома № 17 по улице Мира , в связи с тем, что проезд к дому по адресу указанному в заявке Потребителя был не возможен, из-за препятствием на дороге.

Товар разгружался силами Потребителя (представителя Потребителя) без помощи водителя, при переносе вашим представителем коробки с керамической плиткой, он уронили коробку вследствие чего плитка разбилась. Повреждение товара произошло по вашей вине, после исполнения обязанности ООО «Омега» по доставке товара и перехода риска случайной гибели на Потребителя.

Согласно пункту 1 заказа Потребителя, Вы были ознакомлены под роспись с внешним видом упаковки товара и иными характеристиками товара (комплектностью, внешним видам, размером и тд) и претензий не имели. Упаковка соответствовала требованиям ТУ и ГОСТ.

Согласно п. 1 статье 459 ГК РФ:«если иное не предусмотрено договором купли-продажи, риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на Потребителя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара Потребителю» По условиям договора (заказа) право собственности риск случайной гибели товара переходит от продавца к Потребителю с даты

передачи товара Потребителю от Перевозчика, те с даты доставки товара до подъезда по адресу указанному в заказе.

Товар был доставлен по адресу указанному в заказе в целости и сохранности, от документальной приемки товара и росписи в заказе на доставку товара подтверждающую принятие товара, вы отказались, о чем водителем был составлен акт от 01.04.2018 г.

На основании вышеизложенного у ООО «Омега» отсутствуют законные основания в обмен некачественной керамической плитки или возврате Вам денежных средств оплаченных за нее, так как повреждения керамической плитки возникли после передачи Вам товара и исполнения обязанности ООО «Омега» по его доставке.

Генеральный директор _____ Степкин А.П.