

Як необхідно діяти, якщо Ви отримали претензію

1. Пам'ятайте, що претензія розглядається у місячний термін. Відповідь на претензію необхідно направляти виключно рекомендованим листом зі зворотнім повідомленням, цінним листом з описом вкладення, або вручити під розписку.

Господарський процесуальний кодекс України (витяг):

Стаття 6. Порядок пред'явлення претензії

Підприємства та організації, що порушили майнові права і законні інтереси інших підприємств та організацій, зобов'язані поновити їх, не чекаючи пред'явлення претензії.

Підприємства та організації, чиї права і законні інтереси порушено, з метою безпосереднього врегулювання спору з порушником цих прав та інтересів звертаються до нього з письмовою претензією.

У претензії зазначаються:

а) повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та підприємства, організації, яким претензія пред'являється; дата пред'явлення і номер претензії;

б) обставини, на підставі яких пред'явлено претензію; докази, що підтверджують ці обставини; посилання на відповідні нормативні акти;

в) вимоги заявника;

г) сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці; платіжні реквізити заявника претензії;

д) перелік документів, що додаються до претензії, а також інших доказів.

Документи, що підтверджують вимоги заявника, додаються в оригіналах чи належним чином засвідчених копіях. Документи, які є у другої сторони, можуть не додаватися до претензії із зазначенням про це у претензії. До претензії про сплату грошових коштів може додаватися платіжна вимога-доручення на суму претензії.

Претензія підписується повноважною особою підприємства, організації або їх представником та надсилається адресатові рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

Стаття 7. Порядок і строки розгляду претензії

Претензія розглядається в місячний строк, який обчислюється з дня одержання претензії.

В тих випадках, коли обов'язковими для обох сторін правилами або договором передбачено право перепевірки забракованої продукції (товарів) підприємством-виготовлювачем, претензії, пов'язані з якістю та комплектністю продукції (товарів), розглядаються протягом двох місяців. Якщо до претензії не додано всі документи, необхідні для її розгляду, вони витребуються у заявника із зазначенням строку їх подання, який не може бути менше п'яти днів, не враховуючи часу поштового обігу. При цьому перебіг строку розгляду претензії зупиняється до одержання витребуваних документів чи закінчення строку їх подання. Якщо витребувані документи у встановлений строк не надійшли, претензія розглядається за наявними документами.

При розгляді претензії підприємства та організації в разі необхідності повинні звірити розрахунки, провести судову експертизу або вчинити інші дії для забезпечення досудового врегулювання спору.

Підприємства та організації, що одержали претензію, зобов'язані задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.

Стаття 8. Повідомлення заявника про результати розгляду претензії

Про результати розгляду претензії заявник повідомляється у письмовій формі.

У відповіді на претензію зазначаються:

а) повне найменування і поштові реквізити підприємства, організації, що дають відповідь, та підприємства чи організації, яким надсилається відповідь; дата і номер відповіді; дата і номер претензії, на яку дається відповідь;

б) коли претензію визнано повністю або частково, - визнана сума, назва, номер і дата розрахункового документа на перерахування цієї суми чи строк та засіб задоволення претензії, якщо вона не підлягає грошовій оцінці;

в) коли претензію відхилено повністю або частково, - мотиви відхилення з посиланням на відповідні нормативні акти і документи, що обґрунтовують відхилення претензії;

г) перелік доданих до відповіді документів та інших доказів.

Коли претензію відхилено повністю або частково, заявникові повинно бути повернуто оригінали документів, одержаних з претензією, а також надіслано документи, що обґрунтовують відхилення претензії, якщо їх немає у заявника претензії.

Відповідь на претензію підписується повноважною особою підприємства, організації або їх представником та надсилається рекомендованим або цінним листом чи вручається під розписку.

Якщо претензію про сплату грошових коштів, до якої додано платіжну вимогу-доручення, визнано повністю або частково, у платіжній вимозі-дорученні зазначається визнана сума.

Платіжні вимоги-доручення виконуються установами банків у порядку, встановленому Національним банком України.

За необґрунтоване списання у безспірному порядку претензійної суми винна сторона сплачує другій стороні штраф у розмірі 10 процентів від списаної суми.