REKLAMACJE I SKARGI (Lettres de réclamation et plaintes)

■ **Użyteczne rady:**

- Przed rozpoczęciem pisania listu dobrze jest sprawdzić swoje prawa w ustawodawstwie związanym z prawami konsumentów.
- Należy się starać raczej wysłać reklamację pocztą niż poprzez e-mail.
- List należy skierować w wypadku większych firm do szefa działu kontaktu z klientami (Chef de Service des Relations Publiques) lub do Działu Reklamacji (Service de Réclamations), a wypadku mniejszych firm do dyrektora zarządzającego (Directeur de la Gestion).
- W reklamacji, najlepiej w nagłówku listu, podaj nazwę artykułu (np. nazwę fabryczną na metce), kolor, typ modelu, wymiary i wszystkie inne cechy dokładnie opisujące ten artykuł a także, jeśli to możliwe, nr zamówienia lub numer referencyjny sprawy.
- Należy przedstawić w piśmie jak najwięcej faktów uzasadniających reklamację i ułożyć je w logicznej kolejności, dobrze jest też podać sugestie, co należy zrobić w danej sytuacji.
- Na końcu listu trzeba przypomnieć, że firma powinna dać odpowiedź w ustawowym terminie (zazwyczaj 14 dni) od dnia otrzymania pisma i zasugerować, żeby w tym czasie podjęto kroki w tej sprawie, dobrze też jest przypomnieć swoje prawa konsumenta zawarte w ustawodawstwie.
- Pamiętajmy, aby list był zwarty w treści, ale spokojny. Ostry ton w niczym nie zmieni sposobu załatwiania sprawy przez firmę.

- Nie należy liczyć na to, że reklamacja wzbudzi współczucie u osoby lub osób zajmujących się tym problemem, dlatego forma pisma powinna być równie przekonująca jak treść, a więc należy np. podzielić tekst na oddzielne akapity, użyć możliwie jak największej czcionki itp.
- W wypadku otrzymania odpowiedzi nijakiej w treści i w niczym lub w niewielkim stopniu spełniającej nasze oczekiwania, będzie trzeba niestety zwrócić się do Federacji Konsumentów (Fédération de consommateurs).

■ Przydatne zwroty w reklamacji pisemnej:

- Dans la commande, il était prévu que ... .
- Au moment de la réservation, il était convenu que ... .
- Si, pour des raisons sans doute indépendantes de votre volonté, vous ne pouviez procéder à cette livraison dans les délais convenus, je me verrais obligé, à mon grand regret, d'annuler la commande.
- Si, par votre retard, nous perdions des clients importants, nous serions obligés, à notre vif regret, de vous en tenir responsables, avec toutes les conséquences juridiques qui en découlent.
- Une erreur a dû se produire au moment de la livraison car elle ne correspond pas à notre commande. Nous attendrons votre réponse avant de régler votre facture.
- C'est le retard de trois semaines qui m'a causé un sérieux préjudice. En conséquence, je demande en réparation du dommage qui m'a été causé une indemnité de ... euros.
- Si ce produit ne se retrouve pas dans la semaine, je serai contraint, à mon grand regret, de vous en demander le remboursement.
- Dans le cas où votre paiement et notre lettre se seraient croisés, veuillez considérer celle-ci comme sans objet.
- Nous ne réglerons ce montant qu'après exécution complète de votre engagement.
- Vu tous ces écarts à ce qui était convenu, nous considérons que le contrat est rompu.

- Nous considérons votre réponse comme une rupture de contrat.
- A notre arrivée, nous avons constaté que ... .
- Je vous écris pour exprimer mon insatisfaction en ce qui concerne vos services.
- Je vous ai appelé trois fois et à chaque fois vous m' avez promis de nous rendre visite et de remédier à ces erreurs.
- J'ai récemment acheté .... dans votre magasin à ... .
- Si vous ne répondez pas d'ici dix jours, je n'aurai pas d'autre choix que de traiter cette affaire autrement.
- Selon les termes de la loi de 1982, je m'attends à ce que la marchandise soit transportée en bonne et dûe forme.
- Selon les termes de votre garantie, je réclame le plein remboursement de la somme payée.
- Jusqu'à présent, ce problème n'a pas été résolu.
- Quand j'ai voulu utiliser ce produit, j'ai découvert que ... .

Przykład reklamacji oprogramowania:

Madame, Monsieur,

Nous nous permettons de vous retourner, par courrier au porteur, le progiciel „Tigre" que vous nous avez livré il y a une semaine, car il nous semble qu'une énorme erreur a été commise et que nos informaticiens ne sont pas en état de réparer.
Nous n'avons eu aucune difficulté à installer le système, mais nous avons eu de graves problèmes avec les configurations et ce système s'est avéré complètement incompatible avec notre équipement. Nous vous serions donc très reconnaissants de bien vouloir examiner ce problème et de nous informer de vos conclusions.
Nous espérons que dans cette situation vous comprendrez que nous sommes obligés de retenir le paiement jusqu'à la résolution du problème.
En attendant votre réponse, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.
Le chef du service technique

TŁUMACZENIE:
Szanowni Państwo.
Pozwalamy sobie odesłać przesyłką kurierską pakiet oprogramowania „Tiger", który dostarczyliście nam tydzień temu, ponieważ wydaje nam się, że nastąpił jakiś ogromny błąd, którego nasi informatycy nie są w stanie naprawić. Zainstalowanie systemu nie sprawiło nam żadnych trudności, ale system okazał się całkowicie niekompatybilny z naszym sprzętem. Bylibyśmy bardzo wdzięczni, gdybyście Państwo zbadali sprawę i poinformowali nas o wynikach.
W tej sytuacji chyba zrozumieją Państwo, że zmuszeni jesteśmy wstrzymać naszą zapłatę do czasu rozwiązania problemu.
Z poważaniem.

Przykład reklamacji dotyczącej niewłaściwych warunków zakwaterowania:

le 14 septembre 2009

Stanislaw Traczyk
Ul. Wyspianskiego 23
KRAKOW

Agence de tourisme
„VOYAGE"

Objet: n° de réservation 00123456789

Madame, Monsieur,
Je vous écris pour vous exprimer mon insatisfaction concernant les conditions d'hébergement que ma famille et moi avons été forcés d'accepter pendant notre séjour de vacances à Ibiza, le mois dernier. Au moment de la réservation, j'ai demandé un appartement avec trois chambres à coucher, le séjour et la cuisine entièrement équipée.
Pourtant, à notre arrivée, nous avons découvert que la troisième „chambre", ce n'était qu'un canapé dans le séjour et que la cuisine était petite et sale et très mal équipée. A l'appui, je joins des photos faites dans cet appartement.

Selon la loi sur les Marchandises et les Services, paragraphe X, le client a droit à un service de qualité conforme à ceux présentés dans les brochures de publicité. J'attends donc une proposition de compensation avant 15 jours.
Dans cette attente recevez, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Stanisław Traczyk

TŁUMACZENIE:
Numer rezerwacji 00123456789.
Szanowny Panie.
Chciałbym wyrazić wielkie niezadowolenie z jakości zakwaterowania, jakiego doświadczyłem ja i moja rodzina, podczas pobytu na wczasach na Ibizie w ubiegłym miesiącu.
W momence rezerwacji poprosiłem o apartament z trzema sypialniami, pokojem dziennym oraz w pełni wyposażoną kuchnią.
Jednakże po przybyciu okazało się, że ta trzecia „sypialnia" to tylko sofa w pokoju dziennym, kuchnia była malutka, brudna i bardzo źle wyposażona. Na poparcie tego, dołączam fotografie zrobione w powyższym „apartamencie".
Zgodnie z ustawą o towarach i usługach ustęp X, klient ma prawo do usługi zgodnej z proponowaną w broszurach reklamowych i w związku z tym oczekuję kompensaty za poniesione straty w ciągu najbliższych dwóch tygodni.