

Куксова Е.Л.
к.ф.н., НИУ БелГУ, Россия

ПОРЯДОК СОСТАВЛЕНИЯ ПИСЬМА-РЕКЛАМАЦИИ НА ФРАНЦУЗСКОМ И РУССКОМ ЯЗЫКАХ

В данной статье рассматриваются структурные и лингвистические особенности письма-рекламации на французском и русском языках. Установлено, что рекламация на рассматриваемых языках характеризуется безэмоциональностью, четкой структурой и строгой последовательностью изложения. Также в ходе работы были выявлены стандартные формулировки, характерные для написания письма-претензии на французском и русском языках.

Ключевые слова: деловое письмо, деловая переписка, делопроизводство, рекламация, французский язык

Kuksova E.L.
Belgorod National Research University, Russia

DRAWING UP A COMPLAINT LETTER IN FRENCH AND RUSSIAN LANGUAGES

This article explores the structural and linguistic features of a complaint letter in French and Russian languages. It was found that the complaint in mentioned languages is unemotional, with a clear structure and a strict presentation sequence. The author identified a standard wording used as a base for writing a letter of claim in French and Russian languages.

Key words: business email, business correspondence, office work, reclamation, French language

Письмо-рекламация представляют собой документ, содержащий претензию в связи с неудовлетворительным исполнением или нарушением адресатом взятых им деловых обязательств. Обычно рекламации могут быть предъявлены в отношении качества товара, например, в случае несоответствия качеству, указанному в контракте. Также письмо-претензия может быть направлено вследствие нарушения сроков поставки или платежа, недоброкачественной упаковки товаров, а также при нарушении других условий контракта.

Конкретными требованиями стороны, предъявляющей претензию, могут быть, например: требование замены некачественного товара качественным; требование уценки товара, возврата части уплаченной суммы; требование допоставки недостающего количества товара или возврата уплаченной суммы за недостающее количество товара; требование расторжения контракта и возмещения убытков в связи с невыполнением контракта [1].

Структура рекламации предполагает четкое разделение на абзацы.

Во вводном абзаце адресант формулирует претензию:

Настоящим извещаем Вас о рекламации на... – Nous vous avisons par la présente de... ;

Направляем в Ваш адрес рекламацию... – Nous vous adressons la réclamation de... ;

Вынуждены предъявить Вам рекламацию в связи с... – Nous sommes obligés de vous présenter la réclamation en raison de...

Следующие абзацы служат для изложения конкретных нарушений договорных обязательств, допущенных адресатом. Многие ученые отмечают, что при этом необходимо прикрепить к письму документы, подтверждающие рекламацию и имеющие полную доказательную силу для обеих сторон [2, 4, 5], например, ссылки на нормативные акты, документы (акт экспертизы, акт приемки, акт испытаний, нормативный акт).

Так, для изложения обстоятельств дела используются следующие стандартные формулировки:

Нами зарекламирована партия товара, высланная в наш адрес по накладной от ... №... Nous avons soumis à la réclamation le chargement expédié à l'adresse de notre compagnie par la facture du ... N ...;

Рекламация распространяется на предоставленные нашей организации услуги по договору от ... №... – La réclamation touche les services données à notre société par contrat du... N....

Указав обстоятельства дела, автор излагает суть рекламации:

В результате было установлено несоответствие фактического количества поставленного товара указанному в сопроводительных документах... – En résultat nous avons révélé le désaccord de la quantité de fait des articles livrés à celui qui a été indiquée dans les documents d'accompagnement;

Переданный нам товар оказался более низкого качества, чем присланные нам ранее образцы – La marchandise livrée s'est trouvée de la qualité moins haute que les échantillons envoys la veille.

Также в абзацах, посвященных объяснению причин рекламации, необходимо документальное подтверждение претензий:

Рекламационный акт прилагается... – Nous envoyons le procès-verbal de réclamation ci-joint;

Протокол испытаний будет выслан в Ваш адрес... – Le procès-verbal d'essais vous sera adressé...;

Экспертное заключение направлено вашему представителю... – L'avis est adressé à votre représentant.

Затем адресант сообщает о санкциях, которые могут быть предприняты в отношении недобросовестного поставщика в случае его отказа удовлетворить требования потерпевшей стороны (заказчика), с указанием конкретных действий и сроков, которые адресант ждет от адресата:

Мы намерены потребовать от Вашей сторон возместить стоимость поврежденного товара в размере... - Nous avons l'intention de réclamer de votre part le remboursement de la valeur des marchandises endommagées;

Мы имеем намерение просить Вас предоставить нам дополнительную скидку с фактурной стоимости изделий - Nous avons l'intention de vous demander de nous accorder une remise complémentaire de la valeur facturée des produits.

Изложив свои требования, адресант вправе указать, какие именно санкции ожидают адресата, в случае его отказа от вышеизложенных предложений, например:

В случае отказа выполнить изложенные в рекламации требования, мы обратимся в Госарбитраж – En cas de refus de réaliser les exigences exposées dans la réclamation nous serons obligés de nous adresser à l'arbitrage;

Если мы не сможем достичь взаимопонимания по порядку урегулирования данного вопроса, мы будем вынуждены пересмотреть условия сотрудничества – Si nous ne pouvons aboutir à la compréhension mutuelle dans le règlement de cette question, nous serons obligés de revenir sur les conditions de notre collaboration.

Важно отметить, что тон письма-рекламации должен остаться безэмоциональным и деловым, что, однако, не лишает адресанта возможности выразить свои переживания и надежды при помощи стандартных формулировок:

К нашему большому сожалению... – A notre grand regret;

К нашему чрезвычайному неудовольствию... – A notre mécontentement excessif ...;

Мы надеемся на полное и своевременное удовлетворение наших претензий... – Nous espérons la satisfaction complète et opportune de nos prétention...;

Мы рассчитываем на ваше понимание и готовность устранить недостатки, отраженные в рекламации... – Nous comptons à votre compréhension et bonne volonté d'écarter les défauts décrits à la réclamation.

Мы рассмотрели порядок составления письма-рекламации на французском и русском языках. Было установлено, что данный тип письма отличается безэмоциональностью, структурированностью, логичностью и последовательностью изложения. Письмо-претензия снабжено большим количеством стандартных формулировок, облегчающих процедуру предъявления претензии, ввода дополнительной информации. Отметим, что сопровождающие рекламацию клишированные конструкции на французском и русском языках отличаются схожими лексико-грамматическими свойствами.

Литература

1. Рогожин М.Ю. Деловая переписка / М.Ю. Рогожин. – М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2007. – 216 с.
2. Albert L., Desmarais B., Gorla T., O'Sullivan M. Le grand livre de votre correspondance / L. Albert, B.Desmarais, T. Gorla, M. O'Sullivan. – V.: Éd. De Vecchi, 1995. – 395 p.
3. 26. Amherst P. Guide de la correspondance commerciale / P. Amherst. – V.: Éd. De Vecchi, 2003. – 267 p.
4. 27. Andréani G. Manuel pratique de la correspondance / G. Andréani. – H.: Éd. Hachette, 2005. – 512 p.
5. Martraire J.-Y., Moussouris L. Comment rédiger une lettre d'affaires convaincante / J.-Y. Martraire, L. Moussouris. – P.: Éd. De Vecchi, 1987. – 261 p.