

ПОРЯДОК ВРУЧЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ

Один экземпляр претензии вручается руководителю (в общий отдел, канцелярию, секретарю) *под подпись лица, принявшего документ* (с указанием фамилии и должности), с отметкой о дате вручения и заверенную печатью организации на втором экземпляре, который остается у потребителя.

Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется *в адрес организации заказным письмом с уведомлением* о вручении и, желательно, с описью вложения.

Кому _____

Адрес: _____

Потребитель: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

о недостатках выполненной работы (оказанной услуги)

Мною с Вашей организацией (Вами) заключен договор № _____ от _____ на выполнение работ (оказание услуг) по _____

Срок исполнения договора _____

Стоимость _____

Гарантийный срок _____

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору либо обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых работа (услуга) такого рода обычно используется. Покупатель обязан оплатить стоимость выполненной работы (оказанной услуги).

Оплатив стоимость выполненной работы (оказанной услуги) я свои обязанности по договору выполнил(а), а Вы своих обязательств не выполнили, так как в процессе эксплуатации в выполненных работах выявлен ряд недостатков:

Согласно *ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»* потребитель *при обнаружении недостатков* выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) в разумный срок, назначенный потребителем в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю;

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе *отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки* выполненной работы (оказанной услуги) *не устранены исполнителем.*

Потребитель также вправе *отказаться от исполнения договора* о выполнении работы (оказании услуги), *если им обнаружены существенные недостатки* выполненной работы (оказанной услуги) *или иные существенные отступления от условий договора.*

Потребитель вправе потребовать также **полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги)**.

На основании изложенного, согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» **требую:** _____

За каждый день просрочки исполнения договора либо исполнения указанных требований свыше установленного мною срока или срока, установленного ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Вы обязаны уплатить мне **неустойку (пеню) в размере 3%** цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться **в суд** за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда (ст.ст.13-15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Суд также своим решением при удовлетворении иска обязан взыскать с продавца штраф в пользу потребителя в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить **в письменной форме** в течение _____ дней с момента получения претензии.

Приложение: на _____ л.

Дата _____

Подпись _____

Отметка о вручении претензии: