

Бланк претензии на некачественную услугу образец



Каждый человек в своей жизни пользовался услугами, будь то образование, медицина, юриспруденция, строительство и т.п. Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие какой-либо вид услуг, должны следить за качеством оказываемых услуг, а также за сроками их исполнения. В случае, если услуги ненадлежащего качества либо исполнены с нарушением установленного срока у потребителя имеется право на претензию.

Как правильно оформить претензионное письмо на услугу ненадлежащего качества?

В случае, если товар ненадлежащего качества, это доказать намного проще, нежели в случае с некачественной услугой. Почему? Потому что при оценке качества услуги потребитель не может отталкиваться от каких-то определенных материальных признаков.

Для того чтобы доказать некачественность услуги, потребителю придется потрудиться, поэтому правильность своих утверждений нужно будет аргументировать, в частности, для начала необходимо правильно составить претензию.

Перейдем непосредственно к оформлению претензии, в верхнем правом углу напишите кому адресована претензия:

- Название организации;
- Данные руководителя организации.

Далее укажите данные лица, составляющего претензию, то есть полностью свое Ф.И.О., адрес, номер телефона.

Затем в середине листа укажите название документа, не забудьте, что название пишется заглавными буквами.

Затем опишите свою претензию, указывая точные данные, в частности: сошлитесь на нормы законодательства, которые нарушила организация при оказании услуг, также укажите нарушенные пункты договора, если имеются, то впишите экспертные заключения, также не забудьте подкрепить свою претензию материальной базой, например, видео, фото либо другие материалы.

Вашей основной задачей является собрать и указать в претензии как можно больше доказательной базы, подкрепив ее реальными источниками. Это будет основным постулатом для того, чтобы вашу претензию удовлетворили.

При составлении претензии обратитесь к Закону «О защите прав потребителей», в частности к статье 29, в которой указано, что если организация нарушила сроки предоставления услуги, то у вас есть право установить срок для выполнения услуги, но при этом стоимость услуги должна быть уменьшена.

Также вы можете требовать передачи вашего заказа другой организации, оказывающей аналогичные услуги, при этом оплату в этом случае на себя должна взять не справившаяся с предоставлением услуг организация.

Ну и, конечно же, вы можете требовать возмещения денежных средств в полном объеме.

В случае, если организация предоставила услуги, но сделала это не качественно, то ваши действия могут быть такими:

- Требуйте соразмерную скидку на оплату предоставленных услуг;
- Обязайте организацию переделать некачественную работу;
- Расторгните договор и заберите свои деньги;
- Требуйте устранения либо исправления нарушений за счет организации;

- Укажите, чтобы организация передала заказ другому исполнителю и самостоятельно оплатила его.

Также укажите в претензии свои возможные дальнейшие действия и санкции к организации, которая не выполнит ваши требования, в частности, неустойка, пени, затраты на судебные расходы.

После окончания написания претензии, укажите перечень документов, которые вы прикладываете к претензии. Это могут быть различные чеки, договоры, гарантийные талоны и другое.

Внизу страницы поставьте дату составления претензии и свою подпись. Претензию составьте в 2 экземплярах, один отдайте в организацию, кому предъявляете претензию, а второй оставьте себе, но не забудьте, что на нем должна быть пометка о том, что организация приняла у вас эту претензию.

Претензию вы можете доставить лично в офис организации либо отправить заказным письмом с помощью почты. Во втором случае, сохраните чек об отправке письма.

Претензию должны рассмотреть в течение 10 дней со дня подачи и дать вам ответ, не путайте, что сами требования по претензии могут быть исполнены и позже, это зависит от того, в какой сфере услугу должна выполнить организация, хотя у организации есть право удовлетворить ваши требования и оказать услугу непосредственно после получения претензии.

В законе «О защите прав потребителей» указано, что каждый потребитель имеет право на обращение к исполнителю с претензией, в случае, если им будет установлен факт того, что услуга оказана некачественно.

Претензия подается в письменной форме. У потребителя есть право требовать от исполнителя услуги либо вернуть денежные средства, уплаченные за оказание услуги, при этом возврат денег может быть, как частичный, так и полный, либо настоять на исправлении исполнителем не качества оказанной услуги, либо же требовать оказать услугу заново в определенные

сроки. Если услуга оказана по истечению установленного срока, то к исполнителю будут применены установленные законом санкции, такие как неустойка или пени.

Размер данных санкций должен быть указан в договоре на оказание услуг. Также вы, являясь получателем услуги, имеете право требовать возмещения ущерба у исполнителя в случае, если в процессе оказания услуги вам был причинен моральный либо материальный вред.

Местом, куда получателем услуги может быть подана претензия, может выступать как головной офис организации, так и тот офис, где услуга была оказана. Претензия в письменной форме должна быть передана руководителю организации, при этом на 2-ом экземпляре претензии, принявший ее сотрудник должен поставить пометку о принятии.

Убедитесь, что на вашем экземпляре есть такая отметка, прежде чем уходить из офиса организации, иначе в дальнейшем могут возникнуть проблемы с доказыванием того, что вы подавали претензию.

Также имейте в виду, что вы можете отправить претензию, воспользовавшись услугами «Почты России», но в этом случае, не забудьте, что вам нужно отправить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении, а также описью вложения. Вам необходимо будет сохранить чек, который вам выдаст оператор.

В случае, если после подачи вами претензии возникшая ситуация так и не разрешилась, то есть организация, оказавшая некачественную услугу не намерена решать конфликт мирным путем, вы можете обратиться в общество защиты прав потребителей, где вас проконсультируют по всем возникшим вопросам, а также помогут с составлением искового заявления в суд.