

Образец письма-претензии по ремонту



Современное общество дает возможность пользоваться большим разнообразием товаров и услуг, поэтому чаще всего граждане сталкиваются с разнообразными проблемами и неприятностями.

Ремонт можно отнести к услугам, а регулируется ее предоставление Гражданским кодексом РФ и ФЗ «О защите прав потребителей». В случае судебного разбирательства ремонт, который был произведен с нарушением правил и условий, будет юридическим фактом, доказывающим нарушение прав истца.

Для быстрого разрешения различных неприятностей, связанных с получаемыми услугами, научитесь правильно писать претензионное письмо.

Как правильно написать претензионное письмо по поводу ремонта?

Претензия составляется в свободной форме, в связи с тем, что зависит от сути претензии, поэтому единого образца не существует.

Хотя определенные правила составления претензионного письма имеются, и при написании претензии нужно им следовать.

1. В заголовке претензии укажите не только слово «Претензия», а также данные договора, который был заключен с вами и получателем претензии.
2. Далее распишите данные сторон соглашения:
 - ФИО заказчика;
 - ФИО исполнителя, а если исполнитель

- юридическое лицо, тогда его наименование;
- Адреса сторон, для физического лица указываете адрес проживания, для организации – юридический адрес.

3. Далее разъясняете суть претензии, информацию по заключенному договору и выявленных нарушениях. Помните, что все, что вы указываете в претензии должно быть подтверждено документально:

- Пунктами заключенного соглашения.
- Законодательными актами.
- Материалами фото- и видеосъемки.
- Экспертным заключением
- И иными подтверждениями нарушений заключенного соглашения или низкого качества выполненного ремонта.

Эту часть пропишите очень четко и стоит помнить, что качество самого ремонта, сложно оценить. Стоит об этом помнить еще на стадии заказа, чтобы четко поставить задачу перед исполнителем, и уже при приемке работы проверить соответствует ли выполненная работа, тому, что заказывали.

1. Далее изложите свои требования к исполнителю, в связи с несоответствием качеству им выполненной работы. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» заказчик может требовать от исполнителя:

- Бесплатно устранить допущенные нарушения при оказании услуги.
- Повторно выполнить работы бесплатно.
- Снизить стоимость оказанных услуг.
- Возместить расходы, которые пришлось понести заказчику при устранении допущенных исполнителем нарушений.

Также укажите в претензионном письме, о том, что в случае оставления претензии без ответа вы будете вынуждены обратиться в надзорные органы или суд. Кроме этого упомяните о том, что исполнителю придется еще оплатить судебные издержки, моральный

ущерб, неустойку и прочие.

Обычно, наличие этой информации в претензии заставляет исполнителя реагировать быстрее, и устранять допущенные нарушения намного качественнее.

Факт сдачи техники в ремонт по гарантии должен иметь документальное подтверждение. Организация, в которую вы сдаете свою вещь, выдает вам акт о приемке товара в ремонт или квитанцию.

Акт в обязательном порядке содержит следующие данные:

- Наименование организации или индивидуального предпринимателя, принимающего технику на ремонт.
- ФИО, адрес и телефон заказчика.
- Наименование предмета, его модель, марка и серия.
- Внешний вид предмета (повреждение, царапины и потертости) если этот пункт описывается поверхностно, тогда у заказчика имеется возможность предъявить претензии еще и по поводу появления новых повреждений.
- Комплектация предмета (с чем в комплекте сдаете в ремонт). Сюда относится гарнитура, зарядное устройство, наушники, коробка, пленка защитная и прочее. Даже если упаковка не сохранилась, то отказывать в приеме товара не имеют право.
- Цель сдачи товара – проверка качества или гарантийный ремонт (если вам ремонт не требуется, а только проверка, то обязательно укажите это в письменном виде). Также можно указать, что вы требуете вернуть деньги или заменить товар.
- Фактическая дата сдачи предмета в организацию, именно она будет являться началом отсчета срока для ремонта.
- Недостатки, которые необходимо исправить или проверить (тут необходимо более подробно описать все, что вас не устраивает в товаре).

Во время передачи товара в гарантийный ремонт или проверку

качества, с вас будут требоваться чек на покупку данного предмета, а также талон на гарантийное обслуживание.

Помните, что оригиналы этих документов лучше оставить у себя, если имеется такая возможность, а если ее нет, значит сделайте для себя копии. Они Вам пригодятся для судебного разбирательства.

Законодательно установлено два срока для осуществления гарантийное обслуживания техники:

- 45 дней с обязательным подписанием письменного договора о сроке поведения ремонта.
- Незамедлительно. Этот срок зависит от сложности и трудозатрат при производстве ремонта, а также от уровня технического прогресса. Помните, что этот срок также не должен превышать 45 дней.

Срок начинает отсчитываться с момента сдачи предмета техники до дня возврата ее заказчику с устраненными неполадками. Обратите внимание, что экспертиза, проверка качества и даже разбирательство в суде не приостанавливает срок для гарантийного ремонта. Могут возникнуть проблемы, с тем, что исполнитель не уложился по времени.

Помните, что у исполнителя не может быть уважительных причин для неисполнения своих обязательств. Поэтому помните, что нет причин для заключения соглашения с исполнителем о продлении срока гарантийного ремонта или молчаливого ожидания окончания срока ремонта, который значительно превышает предусмотренного срока.

Если нарушен срок гарантийного ремонта, то у заказчика имеется право на разрешение подобной ситуации двумя способами:

- Заказчик и исполнитель добровольно, могут подписать дополнительное соглашение о продлении срока ремонта.
- ***Заказчик может отказаться от исполнения обязательств исполнителем и выдвинуть следующие требования,***

относительно качества самого предмета техники:

- Заменить аналогом;
- Заменить на другой товар, такой же марки, но другой модели и соответственно произвести перерасчет стоимости;
- Вернуть оплаченные денежные средства за технику;
- Уменьшить стоимость товара.

Случай с нарушением срока гарантийного ремонта техники, может быть полезно заказчику, который передал на гарантийный ремонт свой товар. В связи с тем, что подобная ситуация дает возможность выдвигать иные требования, которые ранее не мог выдвигать покупатель в связи с тем, что он владеет технически сложным товаром.