

Претензия на услуги связи образец



В последнее время участились жалобы не только на продажу некачественных товаров, но и на услуги связи мобильных операторов. Некоторые покупатели, не желающие тратить свое время и нервы, на решение этого вопроса, оставляют все как есть. А некоторые восстанавливают справедливость и отстаивают свое законное право на получение качественной связи.

Зная общие положения «О правилах торговли» и Закона «О защите прав потребителей», Вы с уверенностью сможете себя защитить, приобретая неудовлетворительный пакет услуг связи.

А для быстрого разрешения назревшей проблемы можно обратиться за помощью к юристу.

Как правильно составить претензионное письмо на услуги предоставления связи?

Итак, Вы ознакомились с правилами предоставления услуг мобильной связи, поставщика вашего оператора. На основании этих правил собрались писать претензию, но не знаете с чего начать, ведь их недостаточно для составления такого документа.

В данной ситуации можно обратиться за квалифицированной помощью к юристу в Роспотребнадзор или ознакомиться с Законом «О защите прав потребителей» и попытаться составить претензию самостоятельно.

Образец претензии можно также взять на официальном сайте Роспотребнадзора. А вот по этому шаблону можно будет составить претензию на любого оператора, предоставляющего услуги связи.

В преамбуле Вы указываете следующие данные:

- Адресата претензии, которая пишется на руководителя организации.
- Абонента (Вас), от которого написана данная претензия, с указанием имени, фамилии и номера подключенного оператора связи. Если Вы являетесь юридическим лицом, то необходимо указывать полное наименование, как при регистрации в Федеральной налоговой службе.
- Указываете причину, написания претензии: «Претензия по предоставлению некачественных услуг связи». Описываете нарушение, относящееся к Вашей ситуации.
- Указываете город и ставите дату, когда обратитесь с претензией в салон связи.

Далее составляете описательную часть. В ней вы рассказываете о причинах, вызвавших ваше недовольство и о выявленных нарушениях со стороны оператора услуг.

Чтобы Ваше дело рассмотрели и решили, как можно быстрее, стоит описывать факты нарушений со стороны поставщика услуг связи и причины конфликта с оператором связи в полном объеме.

Также Вы можете предложить свой вариант решения, для сложившейся ситуации, указав его в конце претензии.

Обязательно укажите документы, которые прилагаются к претензии.

Далее с этой претензией Вы идете в салон связи, котором приобретали услугу и отдаете ее руководителю или продавцу. Претензию обязаны принять, поставив на ней входящий номер и фамилию ответственного лица, печать организации необязательна. Один экземпляр претензии возвращают Вам, а второй забирают себе. Поэтому претензию необходимо составлять в двух экземплярах.

Во многих организациях присутствуют свои утвержденные формы по написанию претензии, поэтому стоит заранее узнать в салоне

связи о наличии таковых.

К написанной Вами претензии нужно прикрепить необходимый пакет документов.

Основным документом, подтверждающим приобретение Вами услуг связи, является договор. Составляется он в двух экземплярах, один из которых отдают Вам, а второй – поставщик услуг оставляет себе.

Если Вы по каким-либо причинам не можете найти свой экземпляр, обратитесь в салон связи, взяв при этом паспорт, Вам его продублируют. Данный процесс может занять некоторое время.

Не забудьте кассовый чек, подтверждающий покупку данного договора. Сотрудники салона связи, могут отказать в принятии претензии из-за его отсутствия, но он не является основным документом и причиной для отказа быть не может. Далее прикладываете все документы, относящиеся к проблеме, описанной в претензии.

Оригиналы документов Вы оставляете себе, а копии вместе с претензией отдаете в салон связи.

Претензию можно направить по почте. Так вы сохраните свои нервы, но потеряете много времени. Почтовые отправления доходят до адресата не особо быстро, а организации рассматривают такого вида претензии как можно дольше.

Самый быстрый и эффективный вариант подачи претензии – это Ваша личная явка в салон связи.

Будьте готовы к тому, что сотрудники салона связи постараются найти множество не состыковок и ошибок в документах. Под разными предлогами постараются вверить Вам вашу претензию и предложат отказаться от дальнейших действий.

В любом случае, не поддавайтесь давлению с их стороны и отстаивайте свою позицию.

После принятия претензии, сотрудник салона должен дать Вам информацию о том, когда с Вами свяжется менеджер или юрист организации для урегулирования проблемы, а также номера телефонов, по которым Вы сможете узнать, как проходит процесс по рассмотрению Вашей претензии и каков итоговый результат.

Напряженная атмосфера и недоброжелательный вид сотрудников салона связи – одна из причин и неприятных моментов при личном обращении по подаче претензии.