**КАК НАПИСАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ???**

Ненадлежащее качество товара или услуг встречается чаще, чем об этом известно ответственным лицам. Многие люди стараются не делать продолжения проблемы из эксцесса, полагая, что не смогут добиться результата. А устные требования устранить недостатки, произвести обмен, компенсировать потери часто остаются без реакции исполнителя или продавца.

**Письменная претензия** – форма заявления, суть которого сводится к официальной фиксации нарушения прав покупателей, пользователей услуг. Любое лицо может оказаться в ситуации, когда права потребителя нарушены. Удобство письменного требования в том, что регламентированных критериев его оформлению нет. Пишется в удобной для человека форме изложения. Обычно решение по претензиям заканчивается в пользу стороны, понесшей ущерб. Тем более, когда документ составлен подробно с указанием всех деталей обстоятельств.

Составляется этот вид документа ***в произвольной форме*.** При этом содержание текста требует наличия пунктов, которые присваивают рукописи деловой формат. Так предмет жалобы и её основания будут ясны обеим сторонам**.**

**Первая часть – кому от кого.** Каждый документ начинается с «шапки». Она предназначена для адресации конкретному лицу (администратор заведения, руководитель организации) и для указания лица, составляющего претензию с указанием ФИО, адреса, контактных данных (телефон, почта, e-mail). Без этих сведений ответа ждать не стоит. Заполняя информацию о лице, к которому пишется обращение, рекомендуется указывать руководящую должность в последней инстанции. Руководство имеет первое значение в управлении своей организацией и не заинтересовано игнорировать жалобы клиентов.

**Вторая часть – заголовок.** Описание существенной информации начинается с заголовка документа, который стоит в центре после «шапки». Несмотря на сходство целей между жалобой, заявлением и претензией, наличие нарушения прав или условий договора, законных оснований и требований подразумевает именно последний вариант. Жалоба или заявление составляются для государственных органов с просьбой об установлении ответственности, а претензия – для стороны нарушившей свои обязательства или права клиентов.

**Третья часть – сведения.** Часть документа, требующая внимания, в которой отображается всё что имеет или может иметь отношение к установлению обязательств перед клиентом.

• Дата покупки;

• Сам товар (услуга);

• Его стоимость;

• Договор, его номер и дата оформления (если имеет место)

• Гарантийные документы на товар услугу.

Когда предметом претензии является оказание услуг, например выполнение ремонта и оформление дизайна квартиры – описывается все в подробностях.

**Четвертая часть – претензия.** Соответствие/несоответствие гарантийных обязательств, сроков, результата выполненных работ и т. д. нужно ссылать к пунктам договора. Если возникшие недостатки не были причиной неправильного обращения пользователя, и повлекли за собой иной ущерб, это также необходимо указать в претензии.

Пример:

*После произведенного ремонта водопровода, вода полилась ночью следующего дня. Вся работающая возле утечки техника (перечислить) вышла из строя.*

**Пятая часть – требование.** Необходимо определить цель обращения:

• Обмен товара;

• Возврат средств;

• Устранение неисправности;

• Компенсация ущерба;

• Выплата неустойки или другое.

Задача претензии – обозначить конкретное требование к исполнителю. Оно должно быть обоснованным. Основания к требованиям содержатся как в условиях договора, так и в Законе «О защите прав потребителей». Так, [**ст. 14**](http://www.zpppinf.ru/zakon-zpp.html#st14) гласит об ответственности за ущерб, который был причинен вследствие пользования некачественным товаром. [**Ст. 29**](http://www.zpppinf.ru/zakon-zpp3.html#st29) включает права покупателя в случае выявления признаков некачественного товара или услуг.

**Шестая часть – приложения.** В этой части документа перечисляются все прилагаемые документы (чек, договор, накладная, заключение сервисного центра). Если были оплачены диагностика (автомобиля, например), восстановительные работы (ремонт квартиры) или другие расходы, связанные с дефектами приобретенного товара/услуги – их также необходимо приложить к претензии и включить в список прилагаемых документов. Таким образом, ни один из них не будет «потерян» или «забыт». Все перечисленные пункты заверяются подписью с расшифровкой справа, датой – слева.

**Важно -** Готовая рукопись не должна оставаться только у продавца или другого представителя организации. Оригинальная претензия дублируется. Один вариант – для стороны нарушившей условия, должен содержать подпись заявителя. Второй – для заявителя, должен содержать подпись продавца или другого представителя с отметкой о получении претензии, датой и подписью с расшифровкой. С этого момента реакция на претензию должна быть не позднее чем **через 10 дней.**

В отдельных случаях этот срок может быть другим. Так, на обмен товара законодательство выделяет **одну неделю**. В случае отправки товара поставщику для [**экспертизы**](http://www.zpppinf.ru/jekspertiza.html) и дальнейшего устранения недостатков товара – **до 45 дней**.

**Потребитель имеет возможность обратиться с претензией в течение гарантийного периода, установленного изготовителем.**