Руководителю ООО (или ИП)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Претензия.**

с требованием проведение гарантийного ремонта некачественного смартфона.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я приобрел(а) у Вас смартфон (модель, IMEI) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. Гарантийный срок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ который на день обнаружения производственного недостатка не истек.

В процессе эксплуатации, я обнаружил(а) в товаре следующие производственные недостатки:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Согласно ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Согласно ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

**На основании вышеизложенного прошу Вас в течение 7 -ми дней с момента получения претензии устранить по гарантии проявившиеся недостатки некачественного смартфона (модель, IMEI), а именно отремонтировать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

Приложение:

1. Копия кассового чека
2. Копия гарантийного талона

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Инструкция по заполнению

ФИО индивидуального предпринимателя или наименования коммерческой организации (в большинстве случаев это Общество с Ограниченной Ответственностью) отражено в кассовом чеке либо в квитанции об оплате. Если чек или квитанция отсутствуют - информация о торгующей организации размещается на торговой точке в общедоступном месте. Если информации на торговой точке нет - её можно получить в администрации торгового центра либо рынка.

Адрес торгующей организации указывается тот же что и адрес торгового центра, магазина, рынка.

Если торгует индивидуальный предприниматель (ИП) его адрес можно узнать, заказав выписку из ЕГРИП в налоговой инспекции.

Свои фамилия имя отчество обязательно к заполнению в строке «от».

Свой адрес можно не предоставлять. В этом случае указание телефона обязательно.

Вместе с товаром потребителю обязательно передается заполненный гарантийный талон от изготовителя. В нем есть вся необходимая информация. Если его нет - гарантийный срок указан либо в чеке, либо в сервисной книжечке, либо на сайте производителя.

IMEI указывается в документации к телефону.

Недостатки, проявившиеся в товаре в процессе эксплуатации, описывать максимально подробно своими словами.

Внизу обязательно проставляется дата составления претензии, ставится подпись с расшифровкой фамилии имени отчества.