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

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

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

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

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

**Претензия**

возврат стоимости некачественного смартфона в случае невозможности его использования в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

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

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я сдал(а) смартфон на гарантийный ремонт в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование ремонтной организации). \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. гарантийный ремонт был закончен мне вернули смартфон.
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я сдал(а) смартфон на гарантийный ремонт в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование ремонтной организации).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. гарантийный ремонт был закончен мне вернули смартфон.

На сегодняшний день мой смартфон был неоднократно на ремонте в совокупности более чем 30 дней в течение одного гарантийного года и сейчас в нем проявился производственный недостаток \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. **По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:**

**…. невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.**

Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя о … возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

**На основании вышеизложенного прошу Вас в течение 10 дней с момента получения претензии выплатить мне стоимость некачественного смартфона (модель, IMEI) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в размере \_\_\_\_\_\_\_\_ руб.**

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

Инструкция по заполнению

В адресной части заполняется ФИО индивидуального предпринимателя или наименования коммерческой организации (в большинстве случаев это Общество с Ограниченной Ответственностью). Информация о наименовании отражается 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.

В описательной части заполняется дата покупки, модель, если есть номер, цена и гарантийный срок. Вместе с товаром потребителю обязательно передается заполненный гарантийный талон от изготовителя. В нем есть вся необходимая информация. Отсутствие гарантийного талона, отказ его заполнить влечет за собой административную ответственность продавца. Помимо гарантийного талона гарантийный срок указан либо в чеке, либо в сервисной книжечке, либо на сайте производителя. Недостатки, проявившиеся в товаре в процессе эксплуатации, описывать максимально подробно своими словами. Обязательно заполняются наименование ремонтной организации, даты проведения гарантийного ремонта (по ним производится расчет 30 дней). Если на гарантийный ремонт принял товар продавец - вы пишете наименование организации продавца.

В просительной части заполняется модель, номер смартфона, его стоимость.

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