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

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

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

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

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

**Претензия.**

возврат стоимости некачественного смартфона при нарушении 45-ти дневного срока гарантийного ремонта.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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, по прошествии 15 дней с момента покупки (передачи мне смартфона) я обнаружил(а) в товаре производственный недостаток:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. я сдал(а) смартфон на гарантийный ремонт в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование ремонтной организации). На сегодняшний день прошло больше чем 45 дней, но смартфон не отремонтирован.

Согласно п. 1 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.

Согласно п. 2 ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

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: нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара.**

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. 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.**

Приложение:

1. Копия кассового чека

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

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 заполняется дата сдачи товара в гарантийный ремонт и наименование ремонтной организации (сервисного центра). 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.