

Примечание. Адрес места нахождения юридического лица - продавца (исполнителя) можно узнать по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России.

2. От кого направляется претензия - Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон.

В тексте претензии последовательно отражается следующее.

1. Когда, где и за сколько приобретен товар (оформлен заказ на услугу). Указывается документ, подтверждающий приобретение товара (оформление заказа).

2. Когда и какой недостаток товара (услуги) был обнаружен, как он проявляется либо какие обнаружены иные нарушения продавцом (исполнителем) своих обязательств по договору (например, нарушение сроков поставки или исполнения).

3. Нормы законодательства (формулировки статей законов, постановлений), на которых потребитель основывает свои требования.

4. Требования: например, возврат денежных средств, безвозмездное устранение недостатков и т.п.

5. Дата и личная подпись потребителя.

Направить претензию продавцу можно несколькими способами.

1. Личное вручение. Претензию готовят в двух экземплярах, отвозят продавцу и вручают либо руководителю, либо сотруднику, который фиксирует входящую корреспонденцию. На экземпляре претензии, остающемся у вас, проставляют дату приема, Ф.И.О. и личную подпись сотрудника продавца, принявшего претензию, а также по возможности печать юридического лица.

2. Почтовое отправление. Претензию направляют по адресу места нахождения продавца (исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении.

Копию претензии с отметкой о приемке или корешок почтового уведомления о вручении сохраняют как доказательство вручения претензии. Эти доказательства потребуются вам, если спор будет разрешаться в судебном порядке.