Виды претензий

Претензионная  работа с продавцами товаров и исполнителями работ и услуг является основой в разрешении конфликтной ситуации. Претензии определяются по видам и категориям, с учетом особенности предъявления требований в течении гарантийного срока и при его истечении, а также при отсутствии гарантийного срока на товар, разделены по типам договоров и адресатам - претензии продавцам товаров, претензии исполнителям работ или услуг.

В разделе «Образцы претензий» размещены образцы претензий по защите прав потребителей применимы для "стандартных" часто встречающихся ситуаций. Находящиеся в этом разделе бланки претензий являются лишь примерами, образцами претензий. Форма претензии может быть любой, обязательных требований не существует. Каждый вправе самостоятельно определять, как написать претензию, что включать в претензию, какие требования в претензии заявить, кому предъявить претензию. Конечно же, содержимое претензии должно основываться на положениях законов.

Претензии по некачественному товару, работам и услугам можно предъявлять:

- в течении гарантийного срока товара, работы, услуги

- по окончанию гарантийного срока в пределах 2-х лет после передачи товара, выполнения работ, оказания услуги

- в течении 2-х лет в отношении товара, работы, услуги если гарантийный срок не устанавливался

Обращаем внимание, что претензия составляется не на имя магазина, а на имя лица или организации (индивидуального предпринимателя или ООО, АО и т.д.) указанного в кассовом, товарном чеке или ином документе подтверждающем факт оплаты. Если продавцом (исполнителем) является юридическое лицо (ООО, АО и т.д.) не указывайте в претензии конкретного адресата (директора или иного руководителя), чтобы иметь возможность вручить претензию любому работнику организации.

Как вручить претензию продавцу и исполнителю при отказе в получении претензии? Как поступать, если продавец или исполнитель  не делает отметки о получении претензии? Ответы на эти вопросы Вы можете найти на странице «Как вручить претензию».

**ПРЕТЕНЗИИ ПО ДОГОВОРАМ КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРОВ**

**I. Товары с недостатками обнаруженными в течении гарантийного срока**

**Претензии по любым товарам, кроме технически сложных.**

1. Претензия о возврате уплаченной суммы денег за товар с недостатками в течение гарантийного срока.
2. Претензия о замене товара с недостатками на другой товар в течение гарантийного срока

**Претензии по технически сложным товарам.**

**Время со дня передачи продавцом сложно технического товара потребителю - в течении 15 дней**

1. Претензия о возврате уплаченной суммы денег за технически сложный товар с недостатками в течение 15 дней со дня передачи товара вне зависимости от существенности недостатка.
2. Претензия о замене технически сложного товара с недостатками в течение 15 дней со дня передачи товара вне зависимости от существенности недостатка

**Время со дня передачи продавцом сложно технического товара потребителю - более 15 дней**

1. Претензия о возврате уплаченной суммы денег за технически сложный товар с недостатками по истечению 15 дней со дня передачи товара.
2. Претензия о замене технически сложного товара с недостатками на другой товар по истечению 15 дней со дня передачи товара.

**II. Товары с недостатками реализованные без гарантийного срока или гарантийный срок истек, но не прошло 2 года со дня покупки**

1. Претензия о возврате денег за товар, на который гарантийный срок не устанавливался, и с момента передачи товара прошло не более 2-х лет
2. Претензия с требованием возврата денег за товар, гарантийный срок на который истек, но не прошло 2 года с момента покупки товара.

**ПРЕТЕНЗИИ ПО ДОГОВОРАМ О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ, ОКАЗАНИИ УСЛУГ**

**При составлении претензий по услугам и работам необходимо учитывать требования не только Закона РФ «О защите прав потребителей», но и правил оказания тех или иных работ (услуг). Например, Правила бытового обслуживания, при написании претензии к парикмахерской.**