Директору магазина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*Ф.И.О. гражданина(-ки)*

проживающего(й) по адресу:

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

**Претензия**

о замене товара ненадлежащего качества

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. мной, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в магазине «\_\_\_\_\_\_\_\_\_», расположенном по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ был куплен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать наименование товара) за \_\_\_\_\_\_\_ рублей. Дополнительно была оплачена доставка товара в размере \_\_\_\_\_\_ рублей.

Гарантийный срок, установленный изготовителем – фирмой «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», составляет два года, что указано в гарантийном талоне, выданном при покупке, и, соответственно, истекает «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сломался. Я обратился(-лась) в авторизованный сервисный центр. По гарантии был произведен ремонт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с заменой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Однако «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ вновь вышел из строя. Я снова обратилась в авторизованный сервисный центр, где определили, что опять сломался \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. В связи с тем, что на складе не было комплектующих, замена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать деталь) произведена не была. Эксплуатация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. и до настоящего времени невозможна.

Таким образом, в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выявился существенный недостаток, а именно недостаток, проявляющийся неоднократно или проявляющийся вновь после его устранения.

Пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 (далее – «Закон») предусмотрено, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, вправе потребовать замены товара. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Пунктом 2 статьи 18 Закона установлено, что указанное требование предъявляется потребителем продавцу.

На основании вышеизложенного и в соответствии со статьями 18, 21 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», прошу:

1. Заменить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ненадлежащего качества на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ этой же марки, модели, артикула или на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ другой марки, модели, артикула с соответствующим перерасчетом покупной цены.

В соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей», указанные требования подлежат удовлетворению в течение 7 (семи) дней со дня предъявления соответствующих требований.

В случае отказа в удовлетворении моих требований в добровольном порядке я вынужден(на) буду обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в установленный срок.

Приложения:

1. Копия гарантийного талона.

2. Копии товарного и кассового чеков.

3. Копия документа об оплате доставки товара.

4. Копии документов о проведении ремонта.

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

 *(Ф.И.О.) (подпись)*

 «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.