Наименование исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ИНН/ОГРН исполнителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заказчика)

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

 Телефон заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Адрес электронной почты заказчика:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Претензионное письмо (претензия)

об обмене некачественного товара (двери) и проведению работ по её установке

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. между "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" (далее - "исполнитель") и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее - "заказчик") был заключен договор на изготовление и монтаж двери №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_(далее – «договор», приложение № 1).

В соответствии с пунктом \_\_\_ договора изготовитель принял на себя обязательство изготовить 2-створчатую распашную дверь New Design Porte Emozionic Luigi XVI 4014/QQ, производство Италия (далее - товар) и произвести монтажные работы по ее установке в квартире заказчика, расположенной по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в срок не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с пунктом \_\_\_\_\_\_ договора заказчик принял на себя обязательство принять и в срок не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_ оплатить стоимость вышеуказанной двери в размере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (цена договора) путем внесения денежных средств на банковский счет исполнителя.

Денежные средства в размере\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ были перечислены заказчиком \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на банковский счет исполнителя, что подтверждается платежным поручением № \_\_\_ от\_\_\_\_\_\_, копия которого является приложением № 2 к настоящему письму.

Таким образом, заказчик надлежащим образом исполнил свои обязательства перед исполнителем.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года товар силами исполнителя был доставлен в жилое помещение заказчика, были проведены монтажные работы по её установке, однако, после доставки двери были обнаружены недостатки данного товара, а именно: полотно двери имеет множество механических повреждений, вмятин, сколов, потертостей, что подтверждается актом экспертизы №\_\_\_\_ от \_\_\_\_ (приложение № 3). Устранение недостатков товара, а именно вмятин, возможно только путем уменьшения толщины полотна, что приведет к снижению потребительских свойств товара, в связи с чем, устранение дефектов возможно путем полной замены всех элементов дверного блока.

В соответствии с п. 1 ст. 4 ФЗ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом … отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). (п. 7).

В соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования. (п.1).

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. (п.2).

В соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Учитывая вышеизложенное, прошу заменить некачественный товар 2-створчатую распашную дверь New Design Porte Emozionic Luigi XVI 4014/QQ, производство Италия, на новый товар этой же марки, доставить новый товар к месту монтажа по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, демонтировать некачественный товар, осуществить монтаж нового товара.

Обращаю Ваше внимание, что в случае неудовлетворения моего требования о выплате суммы неустойки в установленный в законе срок, я буду вынужден обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов.

Приложение:

1. Копия договора– 1 экз. на \_\_\_л.;
2. Копия платежного поручения № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_ - 1 экз. на 1 л.;
3. Копия акта №\_\_\_ от\_\_\_\_\_– 1 экз. на \_\_л;

"\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/