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

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

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

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

(Ф.И.О. заказчика)

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

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

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

**Претензионное письмо (претензия) в химчистку**

**о возврате денежных средств за поврежденную вещь**

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г. между "\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_" (далее - "исполнитель") и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – «заказчик») был заключен договор бытового подряда №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ (далее – «договор», приложение № 1), в соответствии с условиями которого исполнитель обязался произвести химическую чистку принадлежащей мне куртки в срок до \_\_\_\_\_, цена оказываемой услуги по химчистке куртки составила \_\_\_\_ руб. и была оплачена мной в полном размере, что подтверждается квитанцией об оплате, копия которой является приложением № 2 к настоящему письму.

Истец «\_\_»\_\_\_ года передал куртку в химчистку ответчика, что подтверждается актом приема-передачи, копия которого является приложением № 3 к настоящему исковому заявлению.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ года ответчик передал куртку истцу, в ходе осмотра куртки истцом было обнаружено, что химчистка произведена некачественно: на куртке были обнаружены многочисленные разрывы вокруг заклепок на рукавах и на основной застежке, в результате чего куртка потеряла вид и не может быть использована по назначению (приложение № 4). Указанные повреждения возникли в результате нарушения комплекса процессов (режимов) химической чистки.

В соответствии со статьей 309 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В соответствии с п. 1 ст. 730 ГК РФ по договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу.

Согласно п. 1 ст. 721 ГК РФ качество выполненной подрядчиком работы должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода.

К отношениям по договору бытового подряда, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними (п. 3 ст. 730 ГК РФ).

Статьей 734 ГК РФ предусмотрено, что если работа по договору бытового подряда выполняется из материала заказчика, в квитанции или ином документе, выдаваемых подрядчиком заказчику при заключении договора, должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала, определяемая по соглашению сторон. Оценка материала в квитанции или ином аналогичном документе может быть впоследствии оспорена заказчиком в суде.

В соответствии со статьей 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору (пункт 1). Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями (пункт 3).

Согласно пункту 1 статьи 8 данного Закона потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, предусмотрена пунктом 1 статьи 10 данного Закона.

В соответствии с абзацем 7 пункта 1 статьи 29 Закона о защите прав потребителей, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы.

В силу п. 1 ст. 35 Закона о защите прав потребителей, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем

Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было. Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение (часть 2).

Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025 (далее – Правила бытового обслуживания) предусмотрено, что договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать, в частности, точное наименование, описание и цену материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя (пункт 4). Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями (пункт 8). Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении: непригодности или недоброкачественности переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи; возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги); иных независящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок (пункт 11). Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности (пункт 12). Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку. Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении (пункт 14). При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие). Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем. При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали. При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность (пункт 18).

Стоимость куртки составляет\_\_\_\_ рублей, что подтверждается кассовым чеком, копия которого является приложением № 5 к настоящему претензионному письму.

Учитывая вышеизложенное, прошу Вас в срок не позднее \_\_\_\_\_\_\_\_\_, предоставить мне аналогичную куртку надлежащего качества взамен поврежденной или возместить стоимость поврежденной в химчистке куртки в двукратном размере, путем перечисления денежных средств на мой банковский счет по банковским реквизитам, указанным в приложении № 6 к настоящему письму.

Обращаю Ваше внимание, что в случае неудовлетворения моего требования, я буду вынужден обратиться в суд за защитой моих прав и законных интересов. В силу п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» в связи с неудовлетворением в добровольном порядке требований истцов с ответчика в пользу истцов подлежит взысканию штраф в размере 50 % от денежной суммы, присужденной судом.

Приложение:

1. Копия договора – 1 экз. на \_\_\_л.;
2. Копия квитанции об оплате № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_ - 1 экз. на 1 л.;
3. Копия акта приема-передачи – 1 экз. на \_\_\_л.;
4. Копия акта приема – передачи (возврат куртки из химчистки) – 1 экз.;
5. Копия кассового чека, подтверждающего стоимость куртки – 1 экз.;
6. Банковские реквизиты – 1 экз.

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