**Рекомендуемые методы по вручению претензий**

У потребителей часто возникают проблемы и вопросы по подаче претензий в случае

обнаружения брака, некачественно оказанной услуги, или КАК вручить претензию. Часто по разным причинам представители той или иной организации отказываются принимать претензию в той форме, в какой хотите Вы. Зачастую грамотно врученная претензия способствует незамедлительному решению спора.

**Как наиболее быстро и эффективно вручить претензию (т.е. выдвинуть свои**

**требования) в отношении должника?**

1)В случаи обнаружения брака, некачественно оказанной услуги и т.д. в зависимости от сути дела - можно попытаться решить некоторые проблемы по телефону. Но если уж по какой - либо причине Вы решили идти к продавцу (исполнителю) - то желательно заранее написать претензию в которой четко грамотно указать суть требований или сами требования. Для этого можете воспользоваться образцами претензий и заявлений.

2)Претензию желательно написать с помощью компьютера и распечатать в двух экземплярах, либо написать от руки (что менее желательно) и сделать "ксерокопию". Желательно, чтобы на последнем листе после Вашей подписи была половина чистого листа.

3) Прийти к представителю продавца (исполнителя), вручить претензию и попросить расписаться о получении на копии. После, в зависимости от результата - обменять, переделать, получить и т.д. либо иск, суд и т. д. Тут все понятно.

**Но как действовать если продавец всяческий уклоняется от получения претензии?**

4) Если Вас представитель продавца (исполнителя) начинает посылать в какие – то инстанции или организации (например в сервисный центр) - не скандальте, а вежливо попросите его поставить на Вашей претензии резолюцию с указанием его должности, фамилии, и куда он Вас направляет. Если он на бланке Вашей претензии поставил такую резолюцию - не спешите идти по указанному адресу. Резолюция означает уже доведение требований до адресата. Для суда факта вручения претензии больше чем достаточно.

5) Если продавец (исполнитель) предлагает СВОЮ форму заявлений - не имеет особого

смысла соглашаться. По крайней мере - следует внимательно ознакомится с формой данного заявления. Можно в форме заявлении вычеркнуть все не устраивающие Вас пункты, написать что все требования указаны в прилагаемой претензии. ОСОБЕННО нерекомендуется подписывать какие - либо соглашения (доп.соглашения) с продавцом (исполнителем) о проведении экспертизы а так же писать некие отказы от подобных экспертиз и иных действий мотивируя что информация в претензии исчерпывающая.

Продавец (исполнитель) сам ВПРАВЕ провести экспертизу товара (работы услуги) и с Вас стоимость данной экспертизы.

6) Свои требования так же можно оставить в "Книге отзывов и предложений", но не стоит ей доверять т.к. фактический контроля над данной книгой нет и не факт, что на следующий день Ваше обращение не будет просто-напросто вырвано, либо не будет банально другая книга на этом месте. Но на всякий случай можете оставить отметку о факте передачи претензии либо саму претензию.

7) Предъявлять письменную претензию желательно (по возможности) с двумя (или более) свидетелями. Если продавец (исполнитель) отказывается принимать либо подписывать копию претензии - на копии пишите внизу дату, время и слова "данная претензия передана, представитель продавца (исполнителя) от подписи отказался", либо "данная претензия оставлена в магазине (учреждении) по указанному в ней адресу". Далее внизу указываете ФИО и росписи свидетелей. Фактически - это будет акт о передачи претензии

Далее снимаете "ксерокопию" с данного акта, идете на почту (может и на почте лучше снять копию с данного акта), на копии акта ставите свою подпись (в самом низу) и отсылаете его заказным письмом с уведомлением и с описью вложения продавцу.