Требование о письменных сведениях по гарантийному ремонту

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

Авторский проект образца. Адаптируйте условия и проверьте применимость перед использованием.

Адресат и заявитель

Кому: [Адресат выдавший вещь после ремонта].

От: [Потребитель и адрес для связи]. Дата: [Дата обращения].

Канал письменного ответа: [Канал письменного ответа].

Какой ремонт требуется идентифицировать

Отремонтированная вещь: [Отремонтированная вещь]. Документы покупки и ремонта: [Документы покупки и ремонта]. Известные фактические даты: [Известные фактические даты]. Прошу найти запись именно об этом обращении и сопоставить её с идентификатором возвращённой вещи.

Полученные документы и состояние: [Полученные документы и состояние]. Какие сведения отсутствуют: [Какие сведения отсутствуют]. Текст описывает фактически полученный комплект документов; неизвестные мне даты и названия внутренних деталей не заполняю предположениями.

Письменные сведения по закону

На основании пункта 3 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу предоставить в письменной форме информацию о дате обращения с требованием об устранении обнаруженных недостатков и о дате передачи вещи для устранения недостатков. Если эти события произошли в разные дни, прошу указать каждое отдельно.

Прошу также предоставить информацию о дате устранения недостатков с их описанием, об использованных запасных частях, деталях и материалах, а также о дате выдачи товара по окончании устранения недостатков. Если запасные части или материалы не использовались, прошу прямо отразить это в ответе вместо неясного пустого поля.

Прошу различать дату завершения работы, дату сообщения о готовности и дату фактической выдачи. Последнюю прошу указывать по состоявшейся передаче, не заменяя плановым днём или датой внутреннего закрытия заказа. При расхождении записей прошу пояснить его и назвать подтверждающий документ.

Форма ответа и исправление записи

Не настаиваю на специальном названии бланка: сведения могут быть предоставлены в надлежащим образом оформленном документе о ремонте или отдельном письменном ответе, позволяющем определить выдавшее лицо, вещь и ремонт. Существенны полнота и достоверность содержания.

Если необходимые сведения уже содержатся в другом документе, прошу выдать его экземпляр или копию и указать, какие строки отвечают каждому вопросу. Ссылка на недоступную внутреннюю программу либо устное заверение работника не заменяют предоставления письменной информации потребителю.

При исправлении ошибочной записи прошу обозначить, какая запись уточняется, основание исправления и дату самого уточнения. Прошу не оформлять акт задним числом, не воспроизводить мою подпись и не приписывать мне подтверждение осмотра или испытаний без моего фактического участия.

Назначение полученных сведений

Информация нужна для сохранения истории обращения, сопоставления гарантийных документов и определения периода, когда вещь нельзя было использовать из-за ремонта. Окончательный расчёт гарантийного срока требует сверки всех исходных условий и дат; произвольное число дней этим обращением не устанавливаю.

Подача запроса не означает нового согласия на ремонт, заказа платных работ или признания, что все недостатки устранены надлежащим образом. Если обнаружится сохраняющаяся неисправность, требование по ней будет сформулировано отдельно.

Копии для поиска ремонтной записи: [Копии для поиска ремонтной записи]. Оригиналы сохраняю. Прошу передать письменный результат по указанному каналу; при отказе прошу объяснить причину по каждому отсутствующему виду сведений.

Подтверждение подачи

Прошу при личной подаче поставить на моём экземпляре дату фактического получения, должность и подпись принявшего лица. При направлении почтой или доступным электронным способом сохраню подтверждение содержания и доставки обращения.

Подпись потребителя _____ / расшифровка _____ /.