Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(укажите полное наименование)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(укажите адрес продавца)
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
(Ваши Фамилия, Имя, Отчество)
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(укажите Ваш контактный телефон, можно мобильный)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

**о нарушении сроков и (или) о недостатках в оказанной услуге на водном транспорте**

Между мной и Вашей организацией (Вами) был заключен договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_ на оказание услуг по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Что подтверждается (указать чем)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Срок исполнения договора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Вы при заключении договора были поставлены в известность о конкретных целях оказания услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Согласно п. 3 ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" (далее - Закон) исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с конкретными целями оказания услуги.

 Обязанности организации (индивидуального предпринимателя) по договору: предоставить достоверную и полную информацию согласно (ст. 10 Закона).

 Организацией (индивидуальным предпринимателем) нарушено:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласно статей 27-31 Закона при нарушении исполнителем сроков оказания услуг или при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок;

б) поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

г) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

д) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом;

е) отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

На основании Закона РФ «О защите прав потребителей», требую в срок до «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.\_\_\_\_\_\_\_\_(указать требования)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 За каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки исполнения договора либо исполнения указанных требований свыше установленного мною срока или срока, установленного ст. 31 Закона, Вы обязаны уплатить мне неустойку (пеню) в размере 3% от цены услуги (п. 2 ст. 116 Кодекс внутреннего водного транспорта РФ, ст. 28 Закона).

Согласно ст. 163 Кодекса внутреннего водного транспорта перевозчик обязан рассмотреть полученную претензию и о результатах уведомить в письменной форме заявителя в течение 30 дней со дня получения претензии.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст.ст. 13-15 Закона; Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте).

Суд также своим решением, при удовлетворении иска, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения его требований.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.г. Подпись: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

*Контроль и надзор за соблюдением законодательства на водном транспорте относится к ведению Министерства транспорта Российской Федерации ул. Рожденка, д. 1, строение 1, г. Москва, 109012).*