

Инструкция по отправке — Претензия

Как отправить документ

Куда отправить:

1. ООО «Скиллвэй» (онлайн-школа) — по адресу, указанному в договоре-оферте или в реквизитах компании на сайте

Как отправить:

1. Лично — с отметкой о вручении на втором экземпляре претензии (дата, подпись, ФИО и должность принявшего лица)
2. Заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении — если личная подача невозможна
3. Дополнительно можно направить претензию на электронную почту Исполнителя, если она указана в договоре, сохранив подтверждение отправки

Что приложить:

1. Копия договора-оферты
2. Копия документа об оплате (чек)
3. Скриншоты личного кабинета
4. Распечатка/скриншоты переписки с поддержкой

Что сохранить:

1. Второй экземпляр претензии с отметкой о вручении
2. Опись вложения и почтовую квитанцию (при отправке по почте)
3. Трек-номер отправления для отслеживания
4. Копии всех приложенных документов

Если ответа нет:

Если ответа не поступит или в требовании будет отказано, следующим шагом может быть обращение с жалобой в Роспотребнадзор либо обращение в суд для защиты прав потребителя.

Правовые основания

При подготовке документа сервис опирался на перечисленные ниже нормы. Каждая из них сверена с базой правовых норм сервиса: статья существует и на момент подготовки действует. Текст нормы стоит прочитать в первоисточнике.

1. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 28** — Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)
2. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 31** — Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя
3. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 32** — Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

Документ является проектом для самостоятельной проверки и не заменяет индивидуальную юридическую консультацию.