

Факты покупки

Соберите основу претензии без эмоций.

Запишите ответы от руки. Примеры - только подсказка.

Что куплено или заказано?

Например: Ремонт телефона.

Когда и где оплачено?

Например: 12 октября в сервисе.

Сколько стоило?

Например: 6 500 ₽.

Что именно не так?

Например: Экран снова мигает через день.

A4, масштаб 100%. Подходит для чёрно-белой печати.

Доказательства

Проверьте, чем подтверждается требование.

Запишите ответы от руки. Примеры - только подсказка.

Какой документ есть?

Например: Квитанция и чек.

Какие фото или видео есть?

Например: Видео мерцающего экрана.

Кто видел проблему?

Например: Коллега видел при включении.

Что уже писали продавцу?

Например: Сообщение в чате сервиса.

A4, масштаб 100%. Подходит для чёрно-белой печати.

Текст требования

Сформулируйте просьбу и срок ответа.

Запишите ответы от руки. Примеры - только подсказка.

Что прошу сделать?

Например: Вернуть деньги или исправить бесплатно.

На какой срок даю ответ?

Например: 10 календарных дней.

Куда отправлю требование?

Например: На почту и в мессенджер сервиса.

Что сделаю при отказе?

Например: Обращусь в защиту прав потребителей.

A4, масштаб 100%. Подходит для чёрно-белой печати.