ТОВ «Комфі Трейд»
49100, Україна, м. Дніпро, бул. Слави, 6Б, кім. 413
Код ЄДРПОУ 36962487, ІПН 369624804639

+38 (056) 375 47 44
office@comfy.ua
www.comfy.ua

Вих. № ____/02-00/__
від «__» _____ 202_ року

ТОВ «САППОРТ.УА»
код ЄДРПОУ 39231705
Україна, 04080, Київ, вул. Вікентія Хвойки, буд. 21, офіс 152
+38(044)-390-03-30
info@support.ua
report@support.ua
support@support.ua

ПРЕТЕНЗІЯ
щодо виконання вимог клієнта за договором про надання послуг

ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» звертається до ТОВ «САППОРТ.УА» у зв'язку з отриманням претензії клієнта щодо невиконання / неналежного виконання зобов'язань за договором про надання послуг, укладеним у межах Договору комісії № 74841 від 17.06.2020 року (далі – Договір).

«__» _____ 20__ року клієнтом _____ у ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» було придбано товар _____ та внесено плату за Ваш Сервіс «_____».

Факт придбання Сервісу підтверджується фіскальним чеком від «__» _____ 20__ року № _____, у нефіскальній частині якого зазначено договір про надання послуг № _____.

Відповідно до умов зазначеного договору Виконавцем є ТОВ «САППОРТ.УА», на якого покладено обов'язок надати передбачені Сервісом послуги та відповідальність за їх якість, обсяг і своєчасність. Згідно з п. 1.7 договору про надання послуг (виконання робіт) (публічної оферти, яка викладена у Додатку № 4 до Договору) клієнт зобов'язується направляти вимоги та претензії щодо надання послуг саме Виконавцю. Крім того, відповідно до п. 2.1 договору про надання послуг (виконання робіт) право замовити та отримати послуги виникає у клієнта з моменту придбання відповідного Сервісу.

«__» _____ 20__ року ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» отримало від зазначеного клієнта претензію щодо _____.

Копія претензії клієнта додається до цієї Претензії.

Заявлені клієнтом вимоги полягають у _____.

Таким чином, отримана ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» претензія стосується безпосередньо виконання зобов'язань за договором про надання послуг, Виконавцем за яким є ТОВ «САППОРТ.УА».

Відповідно до п. 2.5 Договору всі обов'язки за договорами про надання послуг, укладеними Комісіонером у межах Договору, а також відповідальність за їх невиконання чи неналежне виконання виникають безпосередньо у Комітента. **Пунктом 4.7 Договору ТОВ «САППОРТ.УА» прямо зобов'язане самостійно виконувати умови укладених Комісіонером договорів про надання послуг, без залучення Комісіонера.**

Отже, **ТОВ «САППОРТ.УА» зобов'язане самостійно забезпечити належне виконання відповідного договору та задоволення обґрунтованих вимог клієнта відповідно до умов Сервісу.**

Звертаємо увагу також на вимоги законодавства у сфері захисту прав споживачів. Стаття 10 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає право споживача вимагати належного виконання договору, усунення недоліків, відшкодування завданих збитків та, залежно від характеру порушення, застосування інших передбачених законом способів захисту. У разі прострочення виконання послуги законом також передбачена пеня у розмірі 3 % її вартості за кожний день прострочення.

Невиконання або неналежне виконання ТОВ «САППОРТ.УА» своїх зобов'язань безпосередньо впливає не лише на права відповідного клієнта, а й на ділову репутацію ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» як суб'єкта, через якого клієнт придбав Сервіс. Перенаправлення клієнта для вирішення питання, яке

відповідно до умов договору належить до відповідальності Виконавця, створює у клієнта підстави вважати, що ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» має сприяти виконанню такого Сервісу.

Втім, ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» не погоджувалося на прийняття на себе обов'язків Виконавця та не має договірних підстав виконувати замість ТОВ «САППОРТ.УА» його зобов'язання перед клієнтами. При цьому юридична особа має право на недоторканність своєї ділової репутації відповідно до ст. 94 ЦК України.

Окремо звертаємо увагу, що законодавство про захист прав споживачів забороняє нечесну підприємницьку практику, у тому числі практику, що вводить споживача в оману щодо його прав та можливості реалізувати їх за договором.

У зв'язку з викладеним ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» ВИМАГАЄ:

1. Належним чином розглянути претензію клієнта, копія якої додається, та виконати заявлені клієнтом вимоги, якщо вони відповідають умовам укладеного договору про надання послуг та вимогам чинного законодавства.
2. Забезпечити фактичне надання клієнту передбаченого Сервісом виконання, у тому числі вчинити всі необхідні дії для ремонту / заміни / повернення вартості Сервісу / видачі сертифікату у відповідного номіналу / іншого способу задоволення вимоги клієнта:_____.
3. Протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання цієї Претензії письмово повідомити ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» про результати розгляду претензії клієнта, вжиті заходи та строк її фактичного виконання.
4. Надати ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» копію відповіді, направленої клієнту за результатами розгляду його претензії, та документи, що підтверджують виконання заявлених вимог.

Невиконання ТОВ «САППОРТ.УА» зазначених вимог розцінюватиметься як подальше неналежне виконання договірних зобов'язань та створення ризиків порушення прав споживача, а також ділової репутації ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД». У такому разі ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» залишає за собою право застосувати передбачені Договором та законодавством способи захисту своїх прав, у тому числі може вимагати відшкодування завданих збитків, а також звернутися до компетентних державних органів для надання оцінки діям ТОВ «САППОРТ.УА».

УВАГА: ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

Матеріали, додані до цієї Претензії, містять персональні дані клієнта та передаються ТОВ «САППОРТ.УА» виключно для розгляду його вимог, виконання договору про надання послуг та захисту прав і законних інтересів відповідних осіб. Просимо забезпечити належний режим захисту таких даних та використовувати їх виключно з цією метою. Передача персональних даних третім особам або їх використання з іншою метою допускаються лише за наявності належної правової підстави відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Додаток: копія претензії клієнта від «_____»_____20__ року на ___ арк.

З повагою,
Директор комерційний
ТОВ «КОМФІ ТРЕЙД» **Андрій КОВАЛЕНКО**