ООО "Эксперт"

196084 г Санкт- Петербург, Лиговский пр ,дом 270,

лит "Б",офис 52-12

620016 г Екатеринбург,

ПРЕТЕНЗИЯ

05.03.2015 я обратилась в тех поддержку " Ростелекома" с тем, что у меня проблемы с ноутбуком. Проблема заключалась в том , что я не могла войти ни в одну программу ,высвечивалось окно в котором говорилось ,что у меня нет доступа и следует обратиться к администратору. Диспетчер не смог помочь и вызвал мне мастера. Мастер Костатенко В.В пришел на следующий день 06.03.2015 спросил в чем проблема я ему рассказала на что он ответил, что нужно чистить ноутбук и заменить интерфейс. После чего мне было навязано заменить MS Windows ,установить антивирус avast хотя у меня стоял касперский, поменял драйвера, пришлось восстанавливать пароль wiFi. В результате замены Windows стер всю информацию, которая была на ноутбуке, не сохранив .После установки перестал работать блютуз приходил другой мастер 07.03.2015 настроил блютуз, после этого исчез звук. Причем за все услуги с меня взяли приличную сумму 4650.00 (Четыре тысячи шестьсот пятьдесят рублей) поставив меня перед фактом, а не предупредив заранее. Это просто наглое выкачивание денег , т.к. вызывала устранить одно , в результате было навязано другое и испорчено всё. Ноутбук стал шуметь ,нагреваться. Чтобы установить звук мне нужно снова обращаться к мастерам ,а может быть там еще что нибудь не работает, хотя до этого не было ни каких проблем с ноутбуком. 11.03.2015 приходили еще два мастера , установили звук и сказали, что первый мастер не точно провел диагностику и что ноутбук греется и шумит от того что нужно менять жесткий диск. Получается ,что ваша организация ООО "Эксперт" заинтересована не в квалифицированных мастерах ,а в выкачивании денег. Причем последний мастер представившийся Андреем взял написанную мною претензию пообещав до вторника разобраться и вернуть мне деньги. Во вторник 17.03.2015 я звоню телефону указанному в договоре,но диспетчер Анна, так она представилась в грубой форме ответила что ничего выяснять не будет.А зачем в чем то разбираться если деньги получены,а виновных нет.

Прошу рассмотреть мою притензию и дать мне ответ в течении недели.

В соответствии со ст 4 Закона РФ " О защите прав потребителей" исполнитель обязан выполнить работу качествено.

Согласно ст..28 29 Закона РФ " О защите прав потребителей" , при обнаружении недостатков выполненной работы потребителю дано право отказаться от исполнения договора и подать претензию о возврате денег за оказанную работу, уплаченных по договору-квитанции Ек № 002276

Не качественно выполнив работу , которая привела к потере информации и дальнейшим неисправностям ,для устранения которых мне придется обращаться к мастеру тем самым нарушили мои права потребителя.

Требую:

1 В десятидневный срок со дня получения претензии вернуть мне уплаченную по договору сумму в размере 4650 рублей

Предупреждаю, что в случае неудовлетворения моих законных требований я имею право обратиться с исковым заявлением о взыскании денежных средств в суд, где буду просить возмещение материальных убытков и возмещении материального вреда

Кроме, того в случае удовлетворения судом заявленных мной требований на Вас будут возложены все судебные издержки (оплата моего представителя,госпошлина и т.д.)

Обращаю ваше внимание на то, что в силу прямого указания п .6 ст. 13 РФ "О защите прав потребителей " при удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя.

17.03.15г