От: **Генерального директора ООО «ЛЕНРЕМОНТ»**

**Сорокина Дениса Николаевича**

Адрес: 196135, Санкт-Петербург, ул. Фрунзе, дом 15, литер А, пом.6Н

Кому: **Поповой Елене Валерьевне**

Тел.: +7-952-286-49-13

**Уважаемая, Елена Валерьевна!**

В ответ на Вашу претензию сообщаю следующее:

03.01.2017 клиентом Поповым В.В. в нашей организации была оформлена заявка на вызов мастера по ремонту телевизоров. Номер заявки 1075975. Мастер перезвонил клиенту в тот же день, договорился о времени визита, приехал к клиенту и произвел настройку его техники.

 13.02.2017 Вы обратились в ООО «ЛЕНРЕМОНТ» с претензией, в которой указываете, что мастер телевизор не настраивал, что Вы не нашли на нашем сайте прайс по стоимости настроек, что квалифицируете работу мастера, как диагностику, не учли скидку, ссылаетесь на рекламу и обвиняете нашего мастера, что он специально не донес до клиента правильную информацию. А так же требуете вернуть Попову В.В. 1149 рублей.

Обращаем Ваше внимание, что все разговоры наших мастеров с клиентами записываются. Согласно прослушивания телефонного разговора клиента Попова В.В. с мастером от 03.01.2017 в 18 часов 02 минуты, клиент сообщает, что у него нет сигнала по всем каналам, при этом с антенной проблем нет. Мастер пояснил, что возможно проблема в том, что сигналы обнулились и произошел сбой каналов, необходима настройка. Так же мастер сообщил, что если необходима будет настройка каналов, то стоимость работ составит 1500 руб., а если проблема в другом, то необходимо посмотреть на месте и выявить неисправность, после чего определиться по стоимости. Если потребовался бы дальнейший ремонт, а не настройка, но клиента не устроила бы стоимость, то оплата произошла бы только за диагностику. С данными условиями клиент Попов В.В. полностью согласился.

Мастер в этот же день 03.01.2017 приехал к клиенту Попову В.В., выполнил настройку его техники. Попов В.В. проверил телевизор, техника работала исправно, каналы были настроены, денежные средства мастеру клиент передал, квитанцию о том, что претензий не имеет подписал.

Вышеуказанное было уже неоднократно доведено до Попова В.В. и при разговоре с нашими сотрудниками, и в ответе на его заявление, однако, Попов В.В. звонил в нашу организацию и выражался нецензурной бранью в адрес наших сотрудников.

ООО «ЛЕНРЕМОНТ» всегда выполняет все свои обязательства по отношению к нашим любимым клиентам. В Вашем случае наш мастер работу выполнил, претензий Попов В.В. не имел и мастер не обязан был уговаривать клиента выказать свое недовольство данной суммой, как Вы указываете это в своей претензии. Скидку проставляют в заявке диспетчера на стадии формирования заказа, когда клиент сообщает, что он является пенсионером. Однако, при оформлении заявки Попов В.В. в телефонном разговоре с диспетчером не сообщил, что он пенсионер. Диспетчера, находясь на расстоянии от клиента, по голосу не могут определить возраст клиента, либо основываться на догадках. Если внимательно прочитаете наш прайс, то сможете увидеть услугу по настройке и примерную стоимость выполнения работ, так как окончательную стоимость определяет мастер и в нашей компании настройка каналов стоит указанную выше сумму, а именно, 1500 рублей. Таким образом, мастер озвучил стоимость работ, клиент согласился, работы были выполнены, каналы показывали исправно, клиент работы принял, деньги передал, квитанцию подписал.

ООО «ЛЕНРЕМОНТ» свои обязательства по данному заказу выполнило в полном объеме и оснований для возврата денежных средств нет.

С уважением,

генеральный директор ООО «ЛЕНРЕМОНТ» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Сорокин Д.Н.

«\_15\_» февраля 2017 года