

в ООО «КУПИБОНУС.РУ»

от гражданина,
проживающего по адресу:
мой адрес

г. Москва, 07 июля 2011 г.

ПРЕТЕНЗИЯ

04 июня 2011 г. между гражданином (далее по тексту – Потребитель) и Обществом с ограниченной ответственностью «КУПИБОНУС.РУ» (далее по тексту – Продавец) был заключён договор об оказании услуги «Экзотика, которая дарит красоту: массаж на выбор – тайский, креольский или балийский» (заказ №323573) (далее по тексту – Услуга) путем покупки на интернет-сайте www.kupibonus.ru сертификатов на оказание Услуги по цене 1 350 руб. 00 коп. (одна тысяча триста пятьдесят рублей 00 копеек). Цена договора потребителем оплачена полностью, что подтверждается сообщением о подтверждении оплаты, полученным Потребителем по электронной почте от платежной системы ООО «ПэйОнлайн Систем».

Согласно ст.4 Закона о защите прав потребителей (далее – Закон о ЗПП) Продавец обязан предоставить Потребителю необходимую и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Данная информация представлена на интернет-сайте Продавца по интернет-адресу:

http://www.kupibonus.ru/actions/massage/exotics_which_gives_beauty_massage_to_choose_from_thai_balinese_or_creole/

Из информации об Услуге:

- Предварительная запись.
- Купон необходимо активировать (записаться на процедуру и сообщить номер купона) в течение 14 календарных дней с момента оплаты.
- Право выбора времени посещения предоставляется клиентам, обратившимся в Центр впервые.

Из информации об Исполнителе приобретенной Услуги (далее – Исполнитель):

Центр Прикладной кинезиологии и восстановительной медицины «ГАРМОНИЯ»

г. Москва, Волоколамское ш., д.97

тел.: +7 (495) 649-80-59

www.kinesiofitness.ru

Из информации об Исполнителе, представленной на интернет-сайте Исполнителя в разделе «Контакты»:

- Наш точный адрес: Москва, ул. Волоколамское ш. 97, 12-й этаж Центр «Гармония»
- Мы работаем: По будням: с 9:00 до 21:00, В субботу и воскресенье: с 10:00 до 19:00

Информация об Исполнителе предоставлена Потребителю не в полном объеме.

Потребитель имел намерение, в результате заключения договора, воспользоваться услугой в приемлемое для Потребителя время, а именно в будние дни в период с 18:00 часов до 20:00 часов или в нерабочие дни (выходные) с 14:00 часов до 18:00 часов (далее – приемлемое для Потребителя время), исходя из информации об Услуге, представленной потребителю.

16 июня 2011 г. в 12 часов 49 минут Потребитель, согласно информации об Услуге, позвонил по телефонному номеру +7(495)649-80-59 с целью осуществить предварительную запись для получения Услуги 18 июня 2011 г. или 19 июня 2011 г. в период времени с 14:00

часов до 18:00 часов. Представитель Исполнителя, ответивший на звонок, сообщил Потребителю, что на выбранные даты и время запись невозможна.

16 июня 2011 г. в 13 часов 04 минуты Потребитель повторно позвонил по телефонному номеру +7(495)649-80-59 с целью осуществить предварительную запись для получения Услуги на любой последующий 16 июня 2011 г. день в приемлемое для Потребителя время. Представитель Исполнителя, ответивший на звонок, сообщил Потребителю, что на выбранные даты и время запись невозможна.

16 июня 2011 г. в 13 часов 13 минут Потребитель позвонил по контактному номеру телефона +7(495)792-02-63 Службы по работе с Клиентами Продавца с целью получить информацию о способах расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств. Представитель Продавца сообщил, что достаточно отправить сообщение по адресу электронной почты Продавца info@kupibonus.ru с описанием ситуации и просьбой о возврате денежных средств за неиспользованные Сертификаты.

16 июня 2011 г. в 13 часов 22 минуты Потребителем было отправлено сообщение по адресу электронной почты Продавца info@kupibonus.ru с описанием ситуации и просьбой о возврате денежных средств за неиспользованные Сертификаты, что подтверждается исходным кодом сообщения.

16 июня 2011 г. в 13 часов 25 минут с адреса электронной почты Продавца info@kupibonus.ru пришло подтверждение о получении, в котором сообщалось что отправленное Потребителем сообщение по электронной почте получено и принято в обработку, что подтверждается исходным кодом сообщения.

22 июня 2011 г. в 20 часов 46 минут, 27 июня 2011 г. в 11 часов 14 минут, 30 июня 2011 г. в 13 часов 45 минут, 01 июля 2011 г. в 15 часов 02 минуты, 06 июля 2011 г. в 15 часов 43 минуты, 06 июля 2011 г. в 15 часов 47 минут, 06 июля 2011 г. в 15 часов 50 минут, 06 июля 2011 г. в 15 часов 53 минуты, 06 июля 2011 г. в 15 часов 55 минут, 06 июля 2011 г. в 15 часов 57 минут, 06 июля 2011 г. в 16 часов 00 минут, 06 июля 2011 г. в 16 часов 02 минуты Потребитель, не получив ответ ни на электронную почту, ни по контактному номеру телефона, указанному в исходящем от Потребителя сообщении, совершал звонки по контактному номеру телефона +7(495)792-02-63 Службы по работе с Клиентами Продавца с целью получить информацию о ходе обработки сообщения отправленного Потребителем. Представители Продавца, отвечавшие на вышеперечисленные звонки, сообщали потребителю о том, что вопрос возврата денежных средств входит в компетенцию другого сотрудника, и производили перевод звонка, выдерживая паузу примерно около 1-ой минуты сотрудник возвращался к разговору снова, и сообщал, что компетентный специалист в данный момент не отвечает, и что он свяжется с Потребителем в ближайшее время. До настоящего момента никаких контактов с Потребителем со стороны Продавца ни по электронной почте, ни по телефону, не было.

Согласно п.1 ст.8 Закона о ЗПП Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Согласно п.1 ст.10 Закона о ЗПП изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно п.1 ст.12 Закона о ЗПП если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Согласно п.2 ст.12 Закона о ЗПП продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29

настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

В соответствии с положениями ст. 13 Закона о ЗПП за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортёр) несёт ответственность, предусмотренную законом или договором.

Учитывая вышеизложенное, руководствуясь законодательством о защите прав потребителей, а также требованиями Потребителя, ПРЕДЛАГАЮ:

1. В соответствии со ст. 12, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», в течение десяти дней со дня получения настоящей претензии вернуть потребителю Овсянникову Ю.А. уплаченную за Услугу денежную сумму в размере 1 350 руб. 00 коп. (одна тысяча триста пятьдесят рублей 00 копеек)

В случае необоснованного отказа от удовлетворения требований Потребителя либо уклонения от их выполнения, Вашей организации в судебном порядке будет заявлено требование о возврате уплаченной за Услугу денежной суммы. Помимо требований о возврате средств, уплаченных за Услугу, также будут заявлены требования о возмещении потребителю всех дополнительно причиненных убытков, о взыскании дополнительно начисленной неустойки, компенсации морального вреда, кроме того, с Вашей организации может быть взыскана госпошлина и исполнительский сбор.

При рассмотрении дела в судебном порядке просим суд принять настоящую претензию в качестве доказательства по делу в составе всех остальных доказательств.

_____ /ФИО гражданина/