

В ООО «Скиллвэй» (онлайн-школа, договор-оферта, размещённый на сайте)

Адрес: _____

ИНН: _____

Эл. почта: _____

От: Иванова Ивана Ивановича

г. Москва, ул. Примерная, д. 1, кв. 2

тел. +7 900 000-00-00

Претензия

5 июня 2026 года я приобрёл у ООО «Скиллвэй» онлайн-курс «Профессия аналитик» стоимостью 49 900 рублей на условиях договора-оферты, размещённого на сайте организации. Оплата произведена банковской картой, чек получен на электронную почту. Направляю настоящую претензию в связи с тем, что доступ к обучению мне не был предоставлен.

Обстоятельства:

1. 5 июня 2026 года оплачен онлайн-курс «Профессия аналитик» стоимостью 49 900 рублей; оплата произведена банковской картой, чек получен на электронную почту.
2. По условиям оферты доступ к платформе должен был открыться в течение трёх рабочих дней после оплаты, старт потока был заявлен на 10 июня 2026 года.
3. Доступ к курсу не открылся ни 10 июня 2026 года, ни позднее: в личном кабинете курс отображается как недоступный.
4. Я обращался в службу поддержки 11, 15 и 22 июня 2026 года — в ответ поступали автоматические сообщения о принятии обращения.
5. 25 июня 2026 года я направил обращение с просьбой вернуть денежные средства; ответа по существу требования до настоящего времени не получено.
6. Ни одного занятия по оплаченному курсу мне фактически не предоставлено.

Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства (ст. 309 ГК).

Услуга должна быть оказана в срок и в качестве, соответствующем условиям договора (ст. 27 ЗоЗПП, ст. 4 ЗоЗПП).

При нарушении исполнителем сроков оказания услуги потребитель вправе, в том числе, отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы (ст. 28 ЗоЗПП).

Письменная претензия является стандартным первым шагом досудебного урегулирования: она фиксирует само требование и дату обращения.

С учётом изложенного прошу:

1. Возвратить уплаченные по договору денежные средства в размере 49 900 рублей в связи с тем, что услуга по обучению фактически не была оказана.
2. Направить мне письменный ответ на настоящую претензию по указанному адресу (или на адрес электронной почты).

Прошу рассмотреть претензию и дать письменный ответ в разумный срок.

В случае отказа в удовлетворении требования или отсутствия ответа я вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор либо за защитой своих прав в суд. Рассчитываю на урегулирование вопроса в досудебном порядке.

Приложения:

1. Копия договора-оферты (условия, размещённые на сайте) — _____
2. Документ, подтверждающий оплату (чек, полученный на электронную почту, и/или выписка по карте) — _____
3. Скриншоты личного кабинета, подтверждающие недоступность курса
4. Копия переписки с службой поддержки (обращения от 11, 15, 22 и 25 июня 2026 года и полученные ответы)

Дата: «__» _____ 20__ г.

Подпись: _____ / _____

Документ является проектом для самостоятельной проверки и не заменяет индивидуальную юридическую консультацию.

Документ подготовлен сервисом «Бюро Претензий» (бесплатная версия) — @buropretenziy_bot. Версия без отметки и DOCX для редактирования доступны в платном пакете.