

Инструкция по отправке — Претензия

Как отправить документ

Куда отправить:

1. ООО «Скиллвэй» — организация, проводящая обучение (онлайн-школа), по адресу, указанному в договоре-оферте или в реквизитах на сайте
2. Способы подачи: лично под отметку о вручении на втором экземпляре либо заказным письмом с описью вложения

Как отправить:

1. Распечатайте претензию в двух экземплярах, подпишите оба и поставьте дату.
2. При личной подаче попросите принимающего сотрудника поставить на вашем экземпляре отметку о получении: дату, подпись, должность и ФИО.
3. При отправке почтой используйте заказное письмо с описью вложения и уведомлением о вручении; в описи перечислите претензию и каждое приложение.
4. Если в оферте указан адрес электронной почты для обращений, дополнительно продублируйте претензию туда и сохраните отправленное письмо — это не заменяет бумажную подачу, но фиксирует дату обращения.

Что приложить:

1. Копию договора-оферты (условия с сайта, желательно со скриншотом страницы и датой)
2. Копию подтверждения оплаты 49 900 рублей (чек с электронной почты, выписка по карте)
3. Скриншоты личного кабинета с отображением курса как недоступного
4. Копии переписки с поддержкой от 11, 15, 22 и 25 июня 2026 года

Что сохранить:

1. Второй экземпляр претензии с отметкой о вручении
2. Опись вложения, квитанцию об отправке и почтовый идентификатор (трек-номер) для отслеживания
3. Уведомление о вручении после доставки письма
4. Оригиналы чеков и скриншотов, а также резервные копии переписки

Если ответа нет:

Если ответ не поступит или в требовании будет отказано, вы можете обратиться с жалобой в Роспотребнадзор либо за защитой прав в суд.

Правовые основания

При подготовке документа сервис опирался на перечисленные ниже нормы. Каждая из них сверена с базой правовых норм сервиса: статья существует и на момент подготовки действует. Текст нормы стоит прочитать в первоисточнике.

1. **Гражданский кодекс РФ, ст. 309** — Общие положения
2. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 4** — Качество товара (работы, услуги)
3. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 27** — Сроки выполнения работ (оказания услуг)
4. **Закон РФ «О защите прав потребителей», ст. 28** — Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

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