**Napotki za pomoč pri pisanju dopisov za uveljavljanju pravic v primeru napak na blagu**

Tudi zelo previdni in premišljeni potrošniki se lahko soočijo z napakami na blagu ali z nepravilno opravljenimi storitvami. Da bi bili čim bolj uspešni pri uveljavljanju svoji pravic v primeru napak upoštevajte naslednje:

* shranite vse dokumente, ki jih boste dobili pri nakupu ali pri opravljeni storitvi (predračun, pogodbo, račun, navodila za uporabo, garancijski list);
* obvezno preberite in sledite navodilom za uporabo. Samo, če boste upoštevali pravilni način uporabe blaga ali storitve, boste lahko uveljavljali svoje potrošniške pravice.

Pri oblikovanju dopisov potrošnikom svetujemo, da upoštevajo nekatera pravila, ki jih je izoblikovala praksa oziroma jih zahteva zakon:

* navedbe v dopisu naj bodo kratke in točne. Predlagamo, da svoj dopis napišejo v oštevilčenih točkah, ker boste na tak način imeli možnost preveriti, ali ste navedli vse, kar je pomembno;
* v dopisu je treba navesti vsa pomembna dejstva o nakupu, ali o opravljeni storitvi. Opisati je treba napako na blagu, ki ste ga kupili, oziroma napako pri opravljeni storitvi (kraj, datum in druge pomembne podrobnosti posla, ime blaga ali opravljene storitve, blago ne deluje pravilno / sploh ne deluje, storitev je bila opravljena pravilno, zaračunali ste mi prevelik znesek,...);
* vedeti morate, da morate podjetju omogočiti, da stvar oziroma storitev pregleda;
* natančno in nedvoumno morate izraziti svoj zahtevek, zaradi napake na blagu ali nepravilno opravljene storitve;
* priložite fotokopije vseh dokumentov (predvsem račun), ki se nanašajo na napako. Izvirnike obdržite;
* navedite svoje kontaktne podatke: ime, naslov in telefonsko številko;
* vodite evidenco o celotni korespondenci s podjetjem. Hranite kopije vseh svojih pisem, faksov, e-pošte, in s tem povezane dokumente.