Чтобы эффективно отстаивать свои права необходимо научиться грамотно письменно составлять  и **вручать претензии** (заявления и жалобы).

**Претензия** – это письменное требование, на основании которого, как правило, происходит досудебное урегулирование различных споров, конфликтных ситуаций между сторонами.

Поэтому любая претензия, жалоба должна быть составлена грамотно и передана на рассмотрение в соответствии с определенными правилами, которыми пользуются успешные юристы и адвокаты, отстаивая права своих клиентов.

**Порядок вручения претензии**

Все претензии, заявления следует составлять в двух экземплярах. Опытные юристы советуют сразу  писать свою претензию на имя руководителя той организации, к которой вы предъявляете свои требования.

Первый экземпляр претензии передается лично сотруднику организации, который уполномочен принимать претензии от потребителей, это может быть менеджер отдела рекламации, секретарь, продавец, администратор и т.п. Главное, чтобы этот сотрудник на втором экземпляре претензии поставил свою подпись, указал свою должность, свои инициалы  и дату принятия претензии. Все это необходимо для того, чтобы у вас на руках остался документ, подтверждающий факт вручения претензии.

Если это сделать невозможно, вы можете свою претензию направить заказным письмом с уведомлением и описью о вложенных в конверт документах.