# פנייה לעוסק – תחום שירותים דיגיטליים

לכבוד:

הממונה על פניות הציבור

[שם ספק השירות הדיגיטלי]

**הנדון: פנייה בשם מרשי – אספקת שירות דיגיטלי לקוי וחיוב כפול**

שלום רבף

מרשי, מר \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ רכש מכם מנוי לשירות \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ במחיר חודשי של \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

חרף התחייבותכם לאספקת שירות רציף, מרשי חווה תקלות חוזרות בגישה לפלטפורמה, וכן חויב פעמיים באותו חודש.

פניות מרשי לשירות הלקוחות לא נענו או נענו באופן לקוני וללא פתרון. מדובר בהפרת התחייבות יסודית במכר שירות דיגיטלי, בניגוד לחוק הגנת הצרכן והתחייבותכם בעת הרכישה.

אבקש השבת סכום החיוב הכפול, תיקון השירות, או ביטול העסקה והחזר כספי.

אבקש מענה תוך 21 ימי עבודה כמתחייב על פי דין.

בברכה,

\_\_\_\_\_, עו"ד

**מצורפים**

- אישור הרכישה

- צילום מסך של התקלה

- פירוט החיובים

- תכתובות עם שירות הלקוחות