

Порядок подачи обращений

Порядок подачи покупателями обращений о нарушении его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей

- Обращение может быть подано в электронной или письменной форме.

Подать обращение в электронной форме Вы вправе посредством электронной почты, направив его на наш электронный адрес: lawyer@santrade.by

Подать обращение в письменной форме Вы вправе следующими способами:

1. Направить обращение на наш юридический адрес (Минская обл., Минский р-н, Папернянский с/с, 22, район аг. Большевик,зд. АБК, к.35) посредством почты заказным письмом с обратным уведомлением о вручении. В данном случае все чеки и квитанции с почты, а также копию самого обращения обязательно необходимо сохранить.
2. Подготовить обращение в 2-х экземплярах, один из которых вручить продавцу лично под роспись. В данном случае на втором экземпляре обращения, который остается у Вас, продавец должен поставить отметку о получении обращения (дату, подпись, печать (если имеется), ФИО).
3. Написать обращение в книге замечаний и предложений продавца.

Подробная информация о порядке обращений граждан и юридических лиц содержится в Законе Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З “Об обращениях граждан и юридических лиц”.

Сроки рассмотрения обращений.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Сроки удовлетворения требований, заявленных в соответствии с законодательством о защите прав потребителей:

1. в случае заявления требования о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества - 14 календарных дней;
2. в случае заявления требования о расторжении договора и возврате уплаченных денежных средств - 7 календарных дней;
3. в случае заявления требования о безвозмездном устранении недостатков - 14 календарных дней;
4. в случае заявления требования о соразмерном уменьшения покупной цены товара - 7 календарных дней;
5. в случае заявления требования о возмещении расходов по устранению недостатков товара - 7 календарных дней.

Подробная информация о порядке обращений граждан к продавцу в связи с нарушением их прав потребителей, содержится в Законе Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З “О защите прав потребителей”.

Ответ на обращение направляется в той же форме, в которой он поступил в организацию, если иное не указано в обращении.

Адрес книг замечаний и предложений:

Минская обл., Минский р-н, Папернянский с/с, 22, район аг. Большевик,зд. АБК, к.35

Время работы:

Пн-Чт: 8.30 - 17.30

Пт: 8.30 - 17.00

Сб: 9.00 - 15.00

Вс: вых

+375 (17) 388-14-02