

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**.

1. Подать обращение **в электронной форме** Вы вправе посредством электронной почты, направив его на наш электронный адрес: (info@ksk.by).

Подать обращение **в письменной форме** Вы вправе следующими способами:

2. Направить обращение на наш юридический адрес (**г. Гомель, ул. Междугородняя, д.7**) 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.

3. 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).

4. 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 15 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, при отсутствии товара – 1 месяц;

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, при проведении экспертизы – 14 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: г. Гомель, ул. Междугородняя, д.7.

Время работы: Пн.- Сб. (с 7:30 до 20:30);

Вс. (с 8:00 до 19:00).

Телефонный номер +375 (44) 746-22-22 .

Лицо, уполномоченные рассматривать обращения покупателей о нарушении их прав – Ермашкевич Е.А.