

Порядок подачи покупателем обращений о нарушении его прав

1. 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: info@slavia.by.

Подать обращение в письменной форме Вы вправе следующими способами:

1. Направить обращение на наш почтовый адрес (г. Гомель, ул. Кирова, 1-1) 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. Обратиться в магазин «Славия» и составить заявление.
3. Написать обращение в книге замечаний и предложений продавца, которая находится по адресу г. Гомель, ул. Кирова, 1-1.

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

Максимальный срок для удовлетворения требований покупателя не может превышать 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения проверки качества – 14 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».

Сроки рассмотрения обращений.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее 1 месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

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