

**Порядок подачи покупателем обращений о нарушении его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, и получения ответа на них, а также о сроке их рассмотрения.**

1. Настоящие правила определяют порядок подачи и рассмотрения обращений о нарушении прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возникших в процессе заключения и исполнения договоров розничной купли-продажи, а также относительно качества товаров при их приобретении через интернет-магазин manitex.by (далее — Обращения).

2. Обращения могут быть поданы в виде:

- устного изложения в ходе личного приема руководством ООО «Манитекс» по адресу офиса: 230003, г. Гродно, ул. Аульская, 21А;
- письменного обращения на вышеуказанный адрес;
- электронного письма на адрес электронной почты info@manitex.by;
- записи в книге замечаний и предложений, находящейся по юридическому адресу предприятия: 230003, г. Гродно, ул. Аульская, 21А.

3. Личный прием.

В ООО «Манитекс» проводится личный прием граждан, их представителей (далее — личный прием). При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Личный прием проводится по предварительной записи.

Предварительная запись производится по телефону: +375297860865.

4. Требования к обращениям.

Письменные обращения должны соответствовать требованиям, установленным ст. 12 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 N 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее — Закон об обращениях граждан и юридических лиц).

Записи в книге замечаний и предложений должны соответствовать требованиям, установленным ст. 24 Закона об обращениях граждан и юридических лиц.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным ст. 25 Закона об обращениях граждан и юридических лиц.

## 5. Порядок рассмотрения обращений.

Рассмотрение обращений осуществляется в порядке, определенном Законом об обращениях граждан и юридических лиц.

## 6. Срок рассмотрения обращений.

Срок рассмотрения письменных и электронных обращений — не позднее пятнадцати дней, а на обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, — не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

## 7. Форма ответов на обращения.

Решения по обращениям, рассматриваемым в ходе личного приема, озвучиваются непосредственно в ходе такого приема.

Ответы на письменные обращения, в том числе в книге замечаний и предложений, направляются в письменной форме.

Ответы на электронные обращения направляются на адрес электронной почты, с которого поступило обращение. На электронные обращения даются письменные ответы в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.