

Порядок подачи потребителем обращений о нарушении прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей (далее – обращения), и получения ответа на них. Срок рассмотрения обращений

1. Обращения потребителей могут быть поданы в адрес ЗАО "ТГТ" путем: устного изложения в ходе личного приема руководителем **Махнач Е.О.** по адресу: **г. Минск, пр-т Дзержинского, 90, пом. 427** направления письменного обращения на юридический адрес **г. Минск, пр-т Дзержинского, 90, пом. 427** направления электронного письма на адрес электронной почты [info@tgt.by](mailto:info@tgt.by)

2. Личный прием проводится **Махнач Е.О.** по предварительной записи. При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия. Предварительная запись производится по телефону **+375(29)109-37-77** с понедельника по пятницу с **9:00-18:00**.

3. Требования к обращениям.

Обращения должны соответствовать требованиям, предусмотренным статьёй 12 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

4. Порядок рассмотрения обращений.

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

5. 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.

6. Форма ответов на обращения.

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

Ответы на письменные обращения 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.