



## **Порядок принятия претензий и их рассмотрения**

Претензия официально оформляется на имя Исполнительного Директора ОсОО «Кант ТШП», который с соответствующей резолюцией направляет её для рассмотрения комиссией. К рассмотрению подлежат обоснованные претензии, т.е. содержащие конкретную информацию/недовольство относительно качества реализованной продукции, со сроком приобретения не позднее 60 календарных дней. Также рассмотрению не подлежат претензии, потери качества реализованной продукции в результате транспортировки, обращения и хранения.

Рассмотрение претензии комиссией, оформление решения, и его направление осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента регистрации претензии (если не требуется представление дополнительных материалов и их изучение). Решение оформляется и направляется заявителю претензии в официальном виде на бланке ОсОО «Кант ТШП» предназначенный для исходящих писем.

Для рассмотрения претензий, требующих специальных знаний, комиссия вправе привлечь специалистов из других организаций, компетентных в рассматриваемом вопросе.

Заключение специалистов из других организаций оценивается комиссией в совокупности со всеми другими доказательствами по рассматриваемой претензии и может быть отклонено полностью или частично с указанием мотивов отклонения.

При рассмотрении претензий руководствуется принципами конфиденциальности, право быть выслушанными, строгого соблюдения законов и иных нормативных актов Кыргызской Республики, касающиеся рассмотрению претензий и беспристрастности.

Если по принятым решениям в течение последующих пяти рабочих дней не поступает возражений, решение считается принятым.

## **Расходы, связанные с рассмотрением обращений**

В случае если заявитель указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного заявителя по решению суда.