

Памятка потребителю услуг химчистки

Некоторые вещи требуют бережного ухода, определенных условий чистки. Для этого потребители обращаются к услугам химчисток. Следует знать о некоторых важных аспектах сдачи и принятия вещей из химчистки.

Обеспечение качества услуг химчистки регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1025 и другими нормативно-правовыми актами.

Еще до заключения договора исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Потребителю должна быть предоставлена информация о государственной регистрации исполнителя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а так же об органе, выдавшем лицензию.

В случае если исполнитель временно приостанавливает деятельность для проведения ремонтных, санитарных, иных мероприятий, информация о дате приостановления и времени в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Так же исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, а именно:

- перечень оказываемых услуг
- обозначения стандартов, обязательных требований, которым должны соответствовать услуги
- сроки оказания услуг
- цены на оказываемые услуги и пр.

ПРИЕМ ИЗДЕЛИЙ

Прием вещи сопровождается оформлением квитанции (договора), которая должна содержать:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) исполнителя, для ИП – фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации
- вид услуги (в том числе и оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие)
- цена услуги
- наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке.
- отметка об оплате потребителем полной цены, либо внесенном авансе, в случае, если такая оплата была внесена
- дата приема и исполнения заказа
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемой услуги
- должность лица, принявшего заказ, его подпись, подпись потребителя

Один экземпляр квитанции (договора) выдается потребителю

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия – по согласованию с потребителем.

При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

Согласно нормам ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний и приостановить выполнение работы при обнаружении непригодности или недоброкачества переданной потребителем для переработки вещи, возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы, иных независимых от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы, либо создают невозможность завершения. В силу того, что специфика оказания услуг химчистки предполагает работу с вещью потребителя – исполнитель отвечает за сохранность вещи.

ПРИНЯТИЕ ВЕЩИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Потребитель обязан в сроки и в порядке, предусмотренном договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат).

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

При обнаружении недостатков, отступлений от договора, потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги

(выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе: назначить исполнителю новый срок;

поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Претензию потребитель составляет в двух экземплярах, на одном из которых исполнитель ставит отметку о получении, дате, фамилию, инициалы исполнителя/сотрудника, его подпись.

В случае покупки некачественного товара и оказания некачественной услуги потребитель может обратиться за консультативной помощью по вопросам, связанным с защитой потребителями своих прав и законных интересов в консультационный пункт филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике – Чувашии в г. Новочебоксарске». Консультация может быть оказана по телефону 8 (8352) 78-23-44, посредством направления обращения на адрес электронной почты: urist.27@cge21.ru, а так же на личном приеме по адресу г. Новочебоксарск, ул. Строителей, д.56 А, с понедельника по пятницу, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов.

Юрисконсульт филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике – Чувашии в г. Новочебоксарске»

Ануфриева А.А.