

## Права потребителей при оказании услуг по химической чистке



Перед сдачей вещей в химчистку потребитель имеет право получить исчерпывающую информацию об организации и услугах, которые она предоставляет. Как правило, она находится на стендах, специальных буклетах или стойках, расположенных в химчистках.

Обращаем внимание, что должны быть четко прописаны стандарты, гарантийные сроки, перечень и стоимость услуг, а в некоторых случаях и сведения о специалистах, которые будут выполнять ту или иную работу.

### *Договор на оказание услуг по химической чистке*

Договором на оказание услуг чаще всего выступает квитанция. В ней должны быть подробно обозначены все детали оказания услуги:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

- наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другое), а также предполагаемая стоимость с учетом износа;

- дата приемки и исполнения заказа;

- стоимость химчистки;

- отметка о полной оплате или сумма аванса;

- гарантийные сроки;

- вид услуги;

- срок выполнения работ;

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

### ***Приемка вещей в химчистку: важные нюансы***

Надлежащий прием вещей включает в себя изучение изделия со стороны сотрудника химчистки, в том числе маркировочной ленты фурнитуры и даже проведение пробы на стойкость красителя, если это необходимо. Полученные данные должны быть отражены в квитанции и впоследствии могут служить основанием для отказа в возмещении ущерба.

### ***Если услуги выполнены некачественно или вещь испорчена***

Если по истечении срока оказания услуги потребитель получил вещи с дефектами, пятнами, дырками, изделие поменяло цвет, фактуру и размеры, он имеет право обратиться к предприятию бытового обслуживания со следующими требованиями:

- безвозмездно устранить недостатки;
- снизить стоимость оказанных услуг в соответствии с выявленным дефектом;
- возместить стоимость устранения дефектов, если планируется устранить дефект самостоятельно или у других специалистов;
- изготовить такую же вещь (без дополнительной оплаты) из однородного материала такого же качества, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Если недостатки не были устранены в срок или оказались существенными, потребитель вправе требовать расторжения договора и возврата полной суммы уплаченных денежных средств.

Следует проверять качество услуг и сохранность изделия непосредственно при его получении.

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

### ***Как правильно предъявить претензию?***

1. При обнаружении тех или иных недостатков, на месте составляется двусторонний акт, в котором перечисляются все обнаруженные дефекты.

2. Если в предприятии не готовы добровольно урегулировать конфликт, необходимо составить претензию в двух экземплярах: один потребитель оставляет себе (с печатью, датой и подписью исполнителя), второй передает исполнителю. К претензии необходимо приложить копию квитанции. Важно, чтобы оригинал квитанции остался у потребителя.

Помимо личного обращения, у потребителя есть возможность отправить претензию заказным письмом с описью вложения и уведомлением о получении.

3. Срок исполнения требования соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги), а также требования возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) собственными требованиями или третьими лицами устанавливается в пределах десяти дней.

4. Срок исполнения требований замены поврежденной вещи вещью аналогичного качества, а при отсутствии вещи аналогичного качества - требований

возмещения двукратной цены утраченной вещи, а также расходов, понесенных потребителем, устанавливается в пределах трех дней.

5. Если исполнитель не согласен с требованиями и претензией, потребитель может защитить свои права в суде, подав исковое заявление.

### ***Если химчистка нарушает сроки выполнения услуг***

Предъявить организации целый ряд требований потребитель вправе, если услуга была оплачена, но не оказана в срок, указанный в квитанции.

Потребитель может назначить новый срок выполнения работы или потребовать снижения цены из-за факта просрочки.

В случае решения отказаться от услуги в связи с нарушением сроков потребовать вправе потребовать полного возмещения убытков.

Всегда необходимо тщательно проверять информацию, указанную в квитанции, и прислушиваться к рекомендациям специалистов о чистке изделия во избежание спорных ситуаций.