Побутове обслуговування(витяг)

**ПРАВИЛА ПОБУТОВОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ**

**(витяг)**

(в редакції постанови Кабінету Міністрів України  від 4 червня 1999 р. N 974)

6. Виконавці повинні:

Забезпечити знання  і  виконання  своїми  працівниками,   які здійснюють  побутове  обслуговування  замовників,  цих  Правил  тадотримання інших нормативно-правових актів,  що регулюють  надання побутових послуг;

створити матеріально-технічну   базу,  забезпечити  наявність обладнання та устаткування для надання побутових послуг  згідно  з установленими нормативами;

формувати ціни на послуги відповідно до законодавства залежно від їх складності та якості;

забезпечити необхідний   рівень   кваліфікації   працівників, зайнятих обслуговуванням замовників;

забезпечити відповідність   виробничих  приміщень,  будівель, робочих місць,  де  провадиться  діяльність  з  надання  побутових послуг,  необхідним  екологічним і санітарно-гігієнічним умовам та вимогам нормативно-правових актів з питань охорони праці.

7. У  приміщенні,  де   проводиться   приймання   та   видача замовлень,  на  видному  і доступному для замовників місці повинні

розміщуватися:

ці Правила;

витяг із  Закону  України  Про  захист  прав  споживачів  в

частині надання послуг;

перелік побутових послуг, що надаються;

інформація про  повне  найменування  виконавця,  його адреса,

номери  телефонів,  прізвище,  ім'я  та  по   батькові   керівника

(власника);

копії свідоцтв    про   державну   реєстрацію,   сертифікатів

відповідності   на   послуги,    які    підлягають    обов'язковій

сертифікації,   а  також  копії  торгових  (спеціальних  торгових)

патентів,  спеціальних дозволів (ліцензій) за видами  послуг,  які

підлягають патентуванню, ліцензуванню;

зразки матеріалів  та  затверджених  в  установленому порядку

виробів;

ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби;

перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні

відповідати послуги;

гарантійні зобов'язання виконавця послуг;

інформація про   працівників,  які  обслуговують  замовників,

номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних

органів   Держспоживзахисту,   перелік   категорій  громадян,  які

користуються пільгами в отриманні побутових послуг;

книга заяв і пропозицій.

У разі  надання  послуг  поза  межами  приміщення  виконавець

повинен  забезпечити  умови  для  ознайомлення  замовника  з  цими

Правилами,  надання  замовнику   на   робочому   місці   виконавця

інформації   про   найменування,   розташування,   номер  телефону

виконавця,  що організував надання  послуг,  номер  свідоцтва  про

державну   реєстрацію   та   назву   органу,  що  провів  державну

реєстрацію.

8. На фасаді  приміщення  виконавця  повинно  бути  зазначено

державною    мовою   його   назву,   найменування   власника   або

уповноваженого ним органу, режим роботи.

У разі   закриття   приміщення   для   проведення    ремонту,

переобладнання тощо виконавець повинен попередити про це громадян,

розмістивши поряд з табличкою про режим роботи інформацію про дату

і термін закриття.

Порядок надання побутових послуг населенню

9. Побутові  послуги  надаються  замовникам згідно з угодами,

документальним підтвердженням укладення  яких  є  такі  документи:

договір   за   типовою   формою,   затвердженою   Укрсоюзсервісом,

квитанція, касовий чек, товарний чек, квиток встановленої форми.

Права, обов'язки,  відповідальність  виконавця  і  замовника,

передбачені  цими  Правилами,  діють з моменту укладення угоди про

надання побутової послуги.

10. Виконавець має право на відмову у прийманні замовлень  на

побутові   послуги,  якщо  він  не  може  забезпечити  належне  їх

виконання.

11. Замовлення  на  послуги  приймаються  як   у   приміщенні

виконавця,  так  і  поза  його  межами  з обов'язковим оформленням

угоди, як це передбачено пунктом 9 цих Правил.

12. Термін виконання замовлення встановлюється за погодженням

сторін.

13. Розрахунковими  документами,  що засвідчують факт надання

послуги,  можуть  бути:  касовий  чек  для   виконавців,   які   у

розрахунках     із     замовниками    використовують    електронні

контрольно-касові апарати  (товарний  чек  у  разі  виходу  такого

апарату   з  ладу  або  тимчасового  відключення  електроенергії),

квитанція  або   квиток   -   для   виконавців,   які   згідно   з

нормативно-правовими  актами  не застосовують таких апаратів.  Для

останніх вони є документами суворої звітності.

14. Розрахунки із замовниками за надані послуги  здійснюються

у  готівковій,  безготівковій  чи  в  іншій  формі  відповідно  до

законодавства.

15. Порядок оплати вартості послуг визначається виконавцем за

погодженням із замовником.  Він може передбачати повний розрахунок

під час оформлення замовлення або  часткову  оплату  з  остаточним

розрахунком  під  час  отримання замовлення.  В останньому випадку

після кожної завершеної і сплаченої  операції  з  надання  послуги

замовнику видається розрахунковий документ.

16. Вартість   послуг   і  матеріалів  виконавця  оплачується

замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо

інше не передбачено умовами угоди.

У разі  надання  виконавцем  на прохання замовника додаткових

послуг,  не  передбачених  замовленням,  їх  вартість  оплачується

замовником за цінами,  що діяли на час оформлення замовлення на ці

послуги.

17. Замовлення на послуги можуть виконуватися як із сировини,

комплектуючих  виробів  та  інших  матеріалів  (далі  - матеріали)

виконавця, так і матеріалів замовника.

18. Вартість речей і  матеріалів  замовника  визначається  та

оформлюється  документально  за  погодженням  сторін або на основі

поданих документів, що засвідчують їх ціну.

19. Види,  кількість  і  якість  матеріалів,  необхідних  для

надання    послуг,    визначаються    виконавцем   відповідно   до

нормативно-технічних документів за погодженням із замовником.

     20. У разі відсутності матеріалів або  неможливості  під  час

оформлення  замовлення  визначити необхідний для надання побутової

послуги обсяг матеріалів,  використання їх попередньо погоджується

із  замовником,  а вартість оплачується ним після виконання послуг

за цінами, що діяли на день надходження матеріалів.

     21. Підставою   для   одержання   замовлення   (послуги)    є

пред'явлений касовий (товарний) чек, договір, квитанція чи квиток.

     22. У  разі втрати замовником документа,  що надає йому право

на отримання замовлення,  останнє видається  за  письмовою  заявою

замовника  та  поданням  документа,  який  посвідчує  його  особу.

Одночасно   поновлюється    право    замовника    на    гарантійне

обслуговування,     якщо     таке    обслуговування    передбачене

нормативно-технічними документами на виконання цього замовлення.

     23. Гарантійні зобов'язання виконавця стосовно надання послуг

визначаються  Законом  України  Про  захист  прав  споживачівта

відповідними нормативно-правовими актами.

     24. Документами,  що  надають  право  замовникові  на  вимогу

усунення недоліків у гарантійний термін, є касовий (товарний) чек,

договір, квитанція або гарантійний талон.

          Обов'язки, права та відповідальність виконавця

     25. Виконавець зобов'язаний забезпечити:

     надання послуг  відповідно  до  вимог   цих   Правил,   інших

нормативно-правових  актів  та  умов угоди;

     виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і

відремонтованих ним речей;

     дотримання термінів виконання замовлення;

     належний рівень культури обслуговування;

     надання замовникові   повної,   доступної   та    достовірної

інформації про послуги;

     збереження прийнятих  від замовника для надання послуги речей

та матеріалів, а також використання їх за призначенням;

     відшкодування збитків,  заподіяних замовнику невиконанням або

неналежним виконанням умов угоди,  а також у разі втрати, псування

чи пошкодження із своєї вини речей та  матеріалів,  прийнятих  від

замовника  для  надання послуг,  у розмірах,  передбачених угодою;

     дотримання встановленого режиму роботи;

     виплату замовникові у разі  порушення  умов  угоди  неустойки

(пені),  якщо  це  передбачено  умовами  угоди.  Виплата неустойки

(пені) не звільняє виконавця від виконання замовлення;

     повернення замовникові  невикористаних  матеріалів,   наданих

замовником,  а  також,  за його бажанням,  усіх замінених за плату

деталей та комплектуючих виробів;

     попередження замовника про недоброякісність або непридатність

матеріалів,  наданих  замовником,  а  також про інші незалежні від

виконавця обставини,  що можуть погіршувати  споживчі  властивості

замовлення.

     26. Виконавець  має  право  відмовитися від виконання угоди у

разі,  коли  замовник,  незважаючи  на  своєчасне  і  обгрунтоване

попередження,  у відповідний термін не замінить свої недоброякісні

або непридатні матеріали, не змінить вказівок про спосіб виконання

послуги.

     27. У  разі  неявки замовника за отриманням виробу виконавець

має право через шість місяців  після  визначеного  угодою  терміну

виконання замовлення і після дворазового письмового нагадування (з

повідомленням) реалізувати  виріб  в  установленому  порядку.  При

цьому  кошти,  отримані від реалізації,  за вирахуванням сум,  які

належать  виконавцеві  (у  тому  числі  витрат   на   повідомлення

замовника про виконання замовлення, його зберігання і реалізацію),

вносяться на депозит нотаріальної контори на ім'я замовника.

     28. У разі невиконання або неналежного виконання  обов'язків,

визначених    цими    Правилами   та   угодою,   виконавець   несе

відповідальність у порядку, передбаченому законодавством та угодою

між ним і замовником.

     Виконавець не   звільняється   від  відповідальності  у  разі

псування чи пошкодження речей та матеріалів внаслідок їх особливих

властивостей,   які   він   не  зміг  виявити  під  час  прийняття

замовлення.

     29. Виконавець не несе відповідальності за недоліки у наданих

послугах, якщо доведе, що вони виникли не з його вини.

     Претензії до якості виконання замовлення не задовольняються у

разі, якщо замовник не підтвердить своїх вимог.

                   Обов'язки та права замовника

     30. Замовник  зобов'язаний  прийняти  та  оплатити   вартість

наданих згідно з умовами угоди послуг.

     31. У   разі   неотримання  замовником  без  поважних  причин

замовлення у визначений угодою термін з  урахуванням  обумовленого

пільгового  терміну  він  повинен  відшкодувати виконавцю вартість

зберігання замовлення.

     32. Замовник має право на:

     повну, доступну  та  достовірну  інформацію  про  послуги   і

виконавця;

     безпеку   послуг    для   його  життя,   здоров'я,   майна та

навколишнього природного середовища;

     перевірку якості наданої йому послуги.

     33. У процесі виконання замовлення замовник має право вносити

до нього часткові зміни,  які приймаються виконавцем за умови,  що

виконання їх технічно і технологічно можливе. Якщо зміни впливають

на   вартість   послуги,   їх   внесення  повинно  бути  оформлене

документально і враховане під час остаточного розрахунку за надані

послуги за цінами, які діяли на час внесення змін.

     34. Замовник має право анулювати замовлення і розірвати угоду

з власної ініціативи до закінчення  терміну  його  виконання.  При

цьому  замовник  оплачує  виконавцю  вартість  виконаної  роботи і

відшкодовує йому збитки, заподіяні розірванням угоди.

     35. У разі невиконання або неналежного  виконання  виконавцем

умов угоди замовник користується правами, наданими законодавством.

                       Прикінцеві положення

     36. Контроль за дотриманням цих Правил здійснюється місцевими

органами виконавчої влади та  органами  місцевого  самоврядування,

Держспоживзахистом   і   його   територіальними  органами,  іншими

органами виконавчої влади у межах наданих їм повноважень.

     37. Усі  спірні  питання   між   виконавцем   та   замовником

вирішуються у визначеному законодавством порядку.

     38. Послуги    з    ремонту   і   технічного   обслуговування

транспортних   засобів,   зберігання   транспортних   засобів   на

автостоянках,  транспортні та ритуальні послуги, послуги ломбардів

і прокату  надаються  відповідно  до  окремих  нормативно-правових

актів.

**5.2. Інструкція  щодо надання послуг з хімічної чистки  та фарбування  (перефарбування) виробів**

**(**Наказ Українського союзу  об'єднань, підприємств і організацій   побутового

обслуговування населення 27 серпня 2000 р. N 20).

                            1. Загальні положення

     1.1. Приймання,  оформлення, виконання та видавання замовлень

з  хімічної  чистки   та   фарбування   (перефарбування)   виробів

здійснюються  відповідно до вимог Правил побутового обслуговування

населення,  які затверджені постановою Кабінету Міністрів  України

від 04.06.99 N 974 ( 974-99-п  )  Про  внесення  змін  до  Правил

побутового обслуговування населення, та цієї Інструкції.

     1.2. Приймання, оформлення та виконання замовлень проводиться

як у приміщенні (салоні) підприємства,  що надає побутові послуги,

так і в помешканні замовника.

     Приміщення (салон) підприємства,  що надає послуги,  має бути

оформлене відповідно до категорії підприємства, яка надається йому

згідно  з  вимогами  Положення  про  порядок  присвоєння категорій

підприємствам,  що  надають  побутові   послуги   населенню,   яке

затверджене  постановою  Кабінету Міністрів  України від  23.08.95

N 674  (  674-95-п  )  Про  затвердження  Положення  про  порядок

присвоєння  категорій  підприємствам,  що надають побутові послуги

населенню.

     1.3. На робочому місці приймальника  замовлень  повинна  бути

розміщена табличка з його прізвищем, ім'ям та по батькові.

     У разі обслуговування  замовника  вдома  працівник  виконавця

повинен   мати   посвідчення  (картку),  у  якому  зазначені  його

прізвище, ім'я та по батькові,  а також реквізити підприємства  чи

фізичної особи, що надає послуги.

     1.4. Підприємства  і  фізичні   особи   (виконавці)   повинні

забезпечити високу професійну етику обслуговування (культуру мови,

доброзичливе  ставлення  до  замовника,  професійну   грамотність,

ознайомити   замовника  з  вимогами  нормативних  документів,  які

належать до цих послуг).

        2. Особливості приймання та оформлення замовлення

     2.1. Замовлення оформлюється договором (квитанцією).

     2.2. У  приміщенні,  де  проводяться  приймання  та видавання

замовлень,  на видному та доступному місці повинна бути  розміщена

інформація  про  умови,  за  яких вироби в обробку не приймаються,

перелік допустимих прихованих дефектів після  хімічної  чистки  та

перефарбування згідно з діючими стандартами, а також відомості про

встановлені ступені зносу та їх характеристики.

     У разі  надання  послуги  поза  межами  приміщення виконавець

повинен ознайомити замовника з указаною інформацією.

     2.3. Під час приймання замовлення приймальник повинен:

     оглянути кожний  виріб  у  присутності  замовника   з   метою

визначення   можливості   його   обробки  в  умовах  підприємства,

встановлення  ступеня  зносу,  виявлення  дефектів   (плям),   які

неможливо усунути тощо;

     попередити замовника про можливу усадку виробу  і  проявлення

після обробки прихованих дефектів;

     запропонувати замовнику  відпороти  фурнітуру  та   матеріали

оздоблення, якщо виникають сумніви щодо збереження їх якості після

обробки.

     2.4. Вартість прийнятих виробів установлюється за погодженням

із  замовником  або   на   підставі   підтвердних   документів   і

зазначається разом із відсотком зносу в договорі (квитанції).

     При оформленні замовлення замовник своїм підписом підтверджує

згоду щодо вартості виробу,  відсотку зносу, виду обробки, наявних

дефектів,  а також ознайомлення  його  про  можливість  проявлення

прихованих дефектів та усадки виробу після обробки.

     2.5. Для  виробів,  що  приймаються  в  обробку,  установлено

чотири ступені зносу - 10, 30, 50 та 75 відсотків:

     знос 10 відсотків - вироби, які не були в ужитку і на довгому

зберіганні,  не мають дефектів виготовлення, пошкодження волокон і

забарвлення;

     знос 30   відсотків   -   вироби   малозношені  із  незначним

забрудненням та заплямуванням, які не піддавались пранню, хімічній

чистці або перефарбуванню і не змінили свого забарвлення, не мають

пошкодження  волокон  і  поривів;  відрізи  тканин  з   незначними

порізами біля кромки або іншими невеликими пошкодженнями;

     знос 50   відсотків   -   вироби   ношені,   прані,   чищені,

перефарбовані,  вигорілі;  із збитим ворсом, потерті, із спущеними

петлями;  з  невеликими  поривами   та   штопанням;   із   значним

забрудненням і заплямуванням, які мають зачіпки, незначні припали;

відрізи  тканин  із  забрудненням,  заплямуванням  або  незначними

пошкодженнями  в  середині відрізу;  вироби з тканин,  дубльованих

пінополіуретаном,  що мають заломи на ліктьових  згинах;  килимові

вироби, що мають місця з пошкодженням забарвлення, обтріпані краї;

гардинно-тюлеві вироби, які мають незначне пошкодження волокон;

     знос 75  відсотків  - вироби дуже забруднені,  що піддавалися

пранню,  хімічній  чистці,  перефарбуванню,  реставровані,   мають

витертість і вигорілі місця,  припали,  штопання, розриви, спущені

петлі,  плями,  що зіпсували колір  і  волокна  тканини,  незначні

пошкодження міллю, зваляний волосяний покров, пошкодження шкіряної

тканини; вироби із тканин, дубльованих пінополіуретаном, які мають

відшарування або роздуті місця.

     2.6. До хімічного чищення та перефарбування приймаються:

     перо-пухові вироби - за вагою;

     гардинно-тюлеві вироби та відрізи тканин з обметаними краями,

а також килимові вироби - за кількістю та площею в кв.м;

     мотки пряжі - за кількістю та вагою;

     спорки одягу,  що  здаються  на  перефарбування (зшиті в одне

полотнище);

     пухові хустки - за кількістю та розміром (ширина та довжина).

Заміри проводяться через середину хустки;

     хутряні і шкіряні вироби за кількістю і площею в кв. дм;

     головні убори - за кількістю та розміром;

     усі інші вироби - за кількістю.

     2.7. Під  час  оформлення  замовлення  приймальник  проводить

маркуваання виробу шляхом нанесення (прикріплення) позначки.

     2.8. Послуги надаються у  відповідності  до  переліку  та  за

цінами, затвердженими виконавцем. Порядок розрахунків у готівковій

або безготівковій формі визначається виконавцем за погодженням  із

замовником  (до  надання  послуги  або після її надання,  часткова

оплата з остаточним розрахунком під час отримання замовлення).

     2.9. При   розрахунках   із   замовником   через  реєстратори

розрахункових операцій замовнику  видається  касовий  чек  касиром

(якщо   є  центральний  розрахунковий  вузол),  або  безпосередньо

виконавцем послуги,  який має право доступу до реєстратора і  свій

власний код.

     Разом з касовим чеком замовнику видається і квитанція.

     2.10. При   розрахунках   із   замовником   без  застосування

реєстраторів  йому  видається  квитанція  за  формою   N   ПО-О-1,

затвердженою  наказом Українського союзу об'єднань,  підприємств і

організацій побутового обслуговування населення від 29.09.95  N  8

( z0389-95 ) Про затвердження форм документів  суворої  звітності

та Інструкцій щодо їх використання,  зареєстрованим Міністерством

юстиції України 25.10.95 за N 389/925.

                  3. Порядок виконання послуги

     3.1. Виконання  послуги  повинно  проводитися  відповідно  до

замовлення, діючих стандартів (перелік додається) та технологічних

процесів (інструкцій), затверджених у встановленому порядку.

     Терміни виконання замовлення  узгоджуються  із  замовником  і

позначаються у договорі (квитанції).

     3.2. При виконанні послуги хімічні препарати та види  обробки

повинні  відповідати  зазначеним  символам  та  вимогам догляду за

виробом.

                 4. Порядок видавання замовлення

     4.1. Приймальник одночасно  з  видавання  замовлення  повинен

перевірити якість виконання послуги в присутності замовника.

     4.2. Замовник має право на перевірку якості наданих послуг та

їх відповідності до замовлення.

     4.3. На виробах після хімічної чистки можуть бути дефекти, що

були   зазначені  під  час  оформлення  замовлення,  та  приховані

дефекти, які допускаються діючими стандартами.

     4.4. Гарантійні   терміни   на  надані  послуги  визначаються

відповідно до чинного законодавства та  нормативних  документів  і

позначаються у гарантійному документі.

     4.5. Вироби  видаються замовнику з гарантійним документом,  у

якому зазначається дата видавання замовлення.

     4.6. В  період  гарантійного  терміну  виконавця дефекти,  що

виникли з його вини, усуваються безкоштовно.

 Начальник відділу з питань

 розвитку видів послуг та

 розробки нормативно-технічної

 документації                                      В.О.Улазовський

                                       Додаток до Інструкції щодо

                                       надання послуг з хімічної

                                       чистки та фарбування

                                       (перефарбування) виробів

         Перелік основних нормативних актів і документів

             на надання послуг з хімічної чистки та

               фарбування (перефарбування) виробів

     Правила побутового  обслуговування   населення,   затверджені

постановою Кабінету  Міністрів України від 4 червня 1999 р.  N 974

( 974-99-п )

     ДСТУ 2375-94 Побутове обслуговування  населення.  Терміни  та

визначення

     ДСТУ 2122-93 Матеріали для одягу. Символи та вимоги догляду

     ДСТУ 2244-93   Устаткування   технологічне   для  підприємств

хімічної чистки одягу. Вимоги безпеки

     ДСТУ 2916-94 Одяг і предмети домашнього вжитку після хімічної

чистки. Терміни та визначення основних дефектів

     ДСТУ 2320-93  Роботи  з хімічними речовинами на підприємствах

хімічної чистки одягу та прання білизни. Вимоги безпеки

     ГСТУ 201-03-96   Одяг  і  предмети  домашнього  вжитку  після

хімічної чистки. Загальні технічні умови

     ГСТУ 201-09-98    Вироби    перефарбовані   за   замовленнями

населення. Загальні технічні умови

     ДСП 201-97  Державні  санітарні  правила охорони атмосферного

повітря населених місць (від забруднення хімічними і  біологічними

речовинами) ( v0201282-97 )

     ДНАОП 9.0.30-1.04-97 Правила охорони  праці  для  підприємств

хімічної чистки та фарбування одягу

 Начальник відділу з питань

 розвитку видів та розробки

 нормативно-технічної документації                 В.О.Улазовський