

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
14.12.2004 № 1590  
(в редакции постановления  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
02.04.2015 № 268)

**Правила  
бытового обслуживания потребителей**

**ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящими Правилами регулируются отношения между исполнителями и потребителями в сфере бытового обслуживания.

2. Для целей настоящих Правил используются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», Указе Президента Республики Беларусь от 24 июля 2014 г. № 371 «О создании государственного информационного ресурса «Реестр бытовых услуг Республики Беларусь», Положении о государственном информационном ресурсе «Реестр бытовых услуг Республики Беларусь», утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28 ноября 2014 г. № 1108, а также следующие термины и их определения:

выездное обслуживание – форма бытового обслуживания, при которой предоставление бытовых услуг либо прием заказов на бытовые услуги осуществляется вне объекта бытового обслуживания;

дефектация изделия – оценка технического состояния изделия и выявление причин его неисправности;

зона обслуживания сельского комплексного приемного пункта по приему заказов на оказание бытовых услуг – территория, на которой выездное обслуживание проживающих на ней потребителей обеспечивается сельским комплексным приемным пунктом по приему заказов на оказание бытовых услуг;

изделие – вещь, переданная потребителем исполнителю для оказания бытовой услуги либо изготовленная исполнителем в результате оказания бытовой услуги;

мелкий ремонт одежды – ремонт, который производится без изменения фасона, конструкции деталей и изделия в целом (пришивка пуговиц, металлических крючков и петель, обметка петель, закрепление концов прорезных карманов скрепками, прикрепление концов листочек или накладных карманов к полочке, изготовление и пришивка хлястика, пояса, вешалки и полодержателя, замена подкладки низа рукавов, стачивание распоровшихся швов, вставка заплат, чистка и утюжка изделия и другое);

механическое транспортное средство – транспортное средство, приводимое в движение двигателем (пассажирские и грузовые автомобили, автобусы, мотоциклы, мотоколяски, мотоприцепы, мотороллеры, мопеды, мотовелосипеды, снегоходы);

недоброкачественный материал (изделие) – материал (изделие), совокупность характеристик которого не позволяет исполнителю при оказании бытовой услуги удовлетворить потребности потребителя;

непригодный материал (изделие) – материал (изделие), совокупность характеристик которого не позволяет использовать его далее по назначению;

образец исполнителя – изделие, утвержденное и используемое исполнителем в качестве образца для изготовления изделий в ходе оказания бытовых услуг;

передвижной комплекс сервисного обслуживания – принадлежащее на законном основании исполнителю механическое транспортное средство, имеющее в качестве конструкции, предусмотренной его изготовителем, набор оборудования, приспособлений, приборов и инструментов для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств в согласованном с потребителем месте;

предмет проката – движимое имущество, предоставляемое исполнителем потребителю во временное владение и пользование;

приемный пункт – специально оборудованное исполнителем место для оформления предварительных заявок на оказание бытовых услуг и заказов;

работник исполнителя – физическое лицо, привлеченное исполнителем на основе трудового или гражданско-правового договора для оказания бытовой услуги;

сельский комплексный приемный пункт по приему заказов на оказание бытовых услуг (далее – сельский КПП) – объект бытового обслуживания, предназначенный для приема заказов на оказание бытовых услуг, а также для оказания бытовых услуг в сельской местности;

СПА-меню (прейскурант) – полный перечень предоставляемых в СПА-объектах СПА-услуг с указанием их названия, описания, продолжительности проведения и стоимости;

СПА-объект – объект бытового обслуживания, специально оборудованный для оказания СПА-услуг;

СПА-программа – набор СПА-услуг, оказываемых в СПА-объекте как в течение одного дня, так и в течение другого временного периода;

СПА-услуга – услуга комплексного общеоздоровительного, косметического и (или) релаксирующего воздействия на организм человека, оказываемая для гармонизации физического и (или) психоэмоционального состояния, улучшения и поддержания внешнего эстетического вида, за исключением услуг, относящихся к медицинской деятельности;

срочная услуга – услуга, оказанная в соответствии с технологией и в сроки, сокращенные по сравнению с установленными нормативными сроками;

техническая помощь на дороге – услуги по техническому обслуживанию и ремонту механического транспортного средства, оказание которых возможно на автомобильных дорогах общего пользования, улицах и проездах населенных пунктов (дозаправка топливом, запуск двигателя от внешнего источника, замена предохранителей и лампочек, замена колеса, подкачка колес, замена аккумулятора).

## **ГЛАВА 2 ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ОКАЗЫВАЕМЫХ ИМ БЫТОВЫХ УСЛУГАХ**

3. Исполнитель обязан указать на вывеске и (или) информационной табличке, расположенных на входных дверях или фасаде капитального строения (здания, сооружения), в котором размещается исполнитель, а также на входной группе изолированного помещения (в случае размещения исполнителя в здании многофункционального назначения) свое наименование (фирменное наименование), наименование объекта бытового обслуживания, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование объекта бытового обслуживания индивидуального предпринимателя (при наличии такого наименования), режим работы объекта, вид объекта бытового обслуживания (ателье, парикмахерская, прачечная, химчистка и другое) или наименование оказываемых бытовых услуг.

При оказании исполнителем бытовых услуг без объекта бытового обслуживания по описаниям услуг, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным на фотографиях или в иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – бытовые услуги без объекта бытового обслуживания), исполнитель должен предоставить потребителю информацию о своем наименовании (фирменном наименовании), а в случае, если исполнителем является индивидуальный предприниматель, – информацию о фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется), режиме работы, наименовании оказываемых бытовых услуг в указанных информационных источниках.

4. Субъекты, оказывающие бытовые услуги, самостоятельно устанавливают режим работы принадлежащих им объектов бытового обслуживания, режим работы без (вне) объектов бытового обслуживания без согласования с местными исполнительными и распорядительными органами, другими государственными органами и обеспечивают его соблюдение. Исключение составляет режим работы объектов бытового обслуживания после 23.00 и до 7.00, который подлежит согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами по месту нахождения таких объектов.

5. В приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте должны быть размещены на белорусском или русском языке:

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица, индивидуального предпринимателя, заверенная исполнителем, а также номер телефона исполнителя;

- копия специального разрешения (лицензии), заверенная исполнителем, если вид деятельности подлежит лицензированию;

- копия документа об оценке соответствия с приложениями к нему, заверенная исполнителем (в случаях, установленных законодательством);

- текст настоящих Правил;

- перечень оказываемых видов бытовых услуг;

- информация о тарифах на оказываемые бытовые услуги. При наличии скидок размещается информация об их размере (доводится в процентном отношении к установленной цене либо в абсолютном выражении в денежных единицах) и периодах действия;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на льготное обслуживание;

- информация о книге замечаний и предложений;

- свидетельство о присвоении разряда объекту бытового обслуживания населения, если объект прошел аттестацию в установленном порядке;

- информация об органах, осуществляющих государственное регулирование и контроль в области бытового обслуживания населения (наименование, юридический адрес, номер контактного телефона);

- сроки оказания бытовых услуг, кроме услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

Потребителю по его требованию предоставляется возможность ознакомиться с текстами Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», технических нормативных правовых актов, в соответствии с которыми оказывается бытовая услуга, прейскурантом на оказываемые бытовые услуги.

Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию потребителя.

Исполнитель обязан иметь в объекте бытового обслуживания документы на оказываемые услуги согласно перечню, определяемому Министерством антимонопольного регулирования и торговли.

6. В случаях, когда оформление заказов осуществляется вне приемного пункта в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил и (или) при оказании бытовых услуг без объекта бытового обслуживания, исполнитель обязан предоставлять потребителю

сведения, указанные в пункте 5 настоящих Правил. При этом информация о тарифах на оказываемые бытовые услуги без объекта бытового обслуживания доводится в рекламе, а также иной информации, содержащейся в каталогах, проспектах, буклетах, на фотографиях либо в иных информационных источниках, в том числе глобальной компьютерной сети Интернет, шрифтом, размер которого не должен быть менее половины наибольшего размера шрифта, используемого в описании бытовой услуги.

7. При временном продлении или приостановлении работы объекта бытового обслуживания либо оказания бытовых услуг без объекта бытового обслуживания исполнитель обязан уведомить потребителей об этом в порядке, установленном законодательством.

8. Работник исполнителя, непосредственно обслуживающий потребителей, должен иметь нагрудный знак с указанием на нем фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) данного работника, а также наименования исполнителя (если исполнителем является индивидуальный предприниматель – фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя) либо информационную табличку на рабочем месте с указанием перечисленных данных.

### **ГЛАВА 3**

#### **ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАМ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИМ ЗАКАЗ И ОПЛАТУ БЫТОВОЙ УСЛУГИ**

9. Исполнитель самостоятельно определяет место и способ оформления заказов на бытовые услуги, за исключением услуг по химической чистке, окраске и (или) интенсификации цвета изделий, в области производства ювелирных изделий и аналогичной продукции, по ремонту ювелирных изделий, техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

Заказы на услуги в области производства ювелирных изделий и аналогичной продукции, по ремонту ювелирных изделий, техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, за исключением технической помощи на дороге, а также услуг, оказываемых передвижными комплексами сервисного обслуживания, оформляются исполнителем в приемном пункте.

По желанию потребителя и с согласия исполнителя заказы на услуги по химической чистке, окраске и (или) интенсификации цвета изделий могут оформляться вне приемного пункта.

10. Исполнитель вправе отказать потребителю в оформлении заказа, если:

по техническим или технологическим причинам оказание бытовой услуги не представляется возможным;

запасные части, фурнитура, сырье или иной материал (далее – материал) либо изделия, переданные потребителем для оказания бытовой услуги, недостаточны по количеству, непригодны или недоброкачественны, а также не предусмотрены технологией обслуживания и ремонта, разработанной изготовителем механического транспортного средства, электробытовых товаров;

потребитель и исполнитель не достигли согласия по вопросу о стоимости материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги;

потребитель и исполнитель не достигли согласия по срокам оказания бытовой услуги;

у потребителя имеются признаки алкогольного опьянения либо состояния, вызванного потреблением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

материал (изделие) в нарушение требований обязательного для соблюдения технического нормативного правового акта передан потребителем не в чистом виде;

имеются другие основания, предусмотренные настоящими Правилами, иным законодательством, в том числе обязательными для соблюдения техническими нормативными правовыми актами.

11. Заказ оформляется исполнителем в письменной форме путем составления документа, подтверждающего заказ (далее – документ, подтверждающий заказ), который должен содержать:

наименование документа;

наименование (фирменное наименование) и место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель – его фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, контактный телефон потребителя;

наименование оказываемой бытовой услуги;

тариф на оказываемую бытовую услугу, предварительную стоимость заказа в отношении услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств в белорусских рублях. Указание тарифа (предварительной стоимости) в белорусских рублях и иностранной валюте допускается в установленных законодательством случаях оказания услуг за иностранную валюту;

дату оформления заказа и планируемый срок оказания бытовой услуги;

наименование, описание, количество и стоимость материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги;

стоимость материала исполнителя, используемого при оказании бытовой услуги, если такая стоимость не включена в тариф на оказываемую бытовую услугу;

процент износа изделия, принимаемого в ремонт (за исключением электробытовых товаров, металлических изделий, мебели, механических транспортных средств), химическую чистку, для окраски и (или) интенсификации цвета, в стирку;

гарантийный срок на оказанную услугу (за исключением услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, гарантийный срок на которые оформляется в соответствии с пунктом 107 настоящих Правил);

другие сведения, связанные со спецификой оказываемой бытовой услуги;

подписи исполнителя и потребителя.

Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя.

Без оформления документа, подтверждающего заказ, может выполняться заказ на оказание бытовых услуг по методу самообслуживания, услуг парикмахерских, бань и душевых, оказание бытовых услуг, выполняемых в присутствии потребителя или в соответствии с условиями и требованиями, размещенными исполнителем в удобном для обозрения потребителем месте, и не требующих индивидуального подхода, срочных услуг, услуг фотоателье, фото- и кинолабораторий, по ремонту обуви, выполнению мелкого ремонта швейных и трикотажных изделий, ремонту часов, почасовому прокату, а также в иных случаях, установленных настоящими Правилами.

Исполнитель обязан выдать потребителю платежный документ, а при оказании бытовой услуги без применения кассового оборудования и платежных терминалов в случаях, предусмотренных законодательством, – документ с определенной степенью защиты, информация об изготовлении и реализации бланка которого включена в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции.

12. Стоимость материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги, и процент износа изделия, принимаемого в ремонт (за исключением электробытовых товаров, металлических изделий, мебели, механических транспортных средств), химическую чистку, для окраски и (или) интенсификации цвета, в стирку, при

отсутствии методики определения процента износа изделия определяются по соглашению между потребителем и исполнителем.

13. При утрате потребителем документа, подтверждающего заказ, изделие выдается потребителю на основании его письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность потребителя, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность).

Исполнитель не несет ответственности за выдачу изделия другому лицу, предъявившему документ, подтверждающий заказ, если выдача произведена до поступления заявления потребителя об утрате этого документа.

Положения части второй настоящего пункта не распространяются на выдачу потребителю механического транспортного средства после оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

#### **ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ОПЛАТЫ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

14. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме бытовую услугу после ее приемки потребителем. С согласия потребителя оказываемая бытовая услуга может быть оплачена им при оформлении заказа полностью или путем внесения аванса.

Исполнитель вправе удерживать у себя изделие до полной оплаты потребителем бытовой услуги, если иное не предусмотрено документом, подтверждающим заказ.

15. При повышении себестоимости либо изменении объема бытовой услуги в процессе ее оказания исполнитель вправе по согласованию с потребителем (производится соответствующая запись в документе, подтверждающем заказ) пересмотреть тариф на данную бытовую услугу при условии соблюдения сроков ее оказания, порядка формирования нового тарифа.

Изменение после оформления заказа стоимости предоставленного исполнителем материала не влечет перерасчета тарифа на данную бытовую услугу.

16. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать ему дополнительные платные услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

17. Исполнитель вправе при оказании срочной услуги к цене бытовой услуги устанавливать надбавку за срочность. В случае нарушения исполнителем сроков оказания срочной услуги надбавка за срочность не взимается, а если она уже оплачена потребителем – возвращается ему.

18. Материал исполнителя, используемый при оказании бытовой услуги, оплачивается потребителем при оформлении заказа полностью или в размере, определенном соглашением между исполнителем и потребителем, с условием окончательного расчета при приемке потребителем оказанной бытовой услуги. Материал может быть предоставлен исполнителем с условием оплаты его стоимости потребителем в рассрочку. Соглашением между исполнителем и потребителем может быть предусмотрен иной порядок расчетов за материал исполнителя. Порядок учета материалов, используемых при оказании бытовых услуг, за исключением услуг по химической чистке, окраске и (или) интенсификации цвета изделий, в области производства ювелирных изделий и аналогичной продукции, по ремонту ювелирных изделий, техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, определяется исполнителем самостоятельно.

#### **ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

19. Исполнитель обязан оказать бытовую услугу, качество которой соответствует требованиям законодательства, в том числе обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, и условиям, содержащимся в документе, подтверждающем заказ.

20. Исполнитель обязан оказать бытовую услугу в сроки, указанные в документе, подтверждающем заказ, если иное не установлено законодательством.

Срок оказания бытовой услуги определяется датой (периодом), с которой исполнитель должен приступить к оказанию бытовой услуги, и (или) датой (периодом), к которой исполнитель должен закончить оказание бытовой услуги.

Течение срока оказания бытовой услуги, исчисляемого часами, начинается с момента фактического оформления заказа, а исчисляемого днями, неделями или месяцами, – со следующего дня после оформления заказа.

Если месяц не имеет соответствующего числа, срок оканчивается в последние сутки этого месяца. Если срок окончания оказания бытовой услуги приходится на нерабочий день, днем окончания оказания бытовой услуги считается следующий за ним рабочий день.

В документе, подтверждающем заказ, могут быть предусмотрены сроки начала и окончания отдельных этапов оказания бытовой услуги.

При оказании бытовой услуги в ином согласованном с потребителем месте вне приемного пункта исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания бытовой услуги.

В случае необходимости доставки исполнителем изделия, предмета проката срок доставки указывается дополнительно в документе, подтверждающем заказ.

21. Оказание бытовой услуги по изготовлению изделий может производиться по эскизам потребителя, образцам исполнителя, а также с использованием каталогов, журналов и других информационных материалов, о чем производится запись в документе, подтверждающем заказ. По желанию потребителя могут быть выполнены отступления от образцов исполнителя и технологии изготовления изделия, удостоверяемые подписью потребителя в документе, подтверждающем заказ.

По желанию потребителя исполнителем должна оказываться квалифицированная консультация в выборе модели, фасона или конструкции изделия, расцветки и структуры материала, а также в составлении эскиза изделия.

22. Исполнитель обязан оказать бытовую услугу с использованием своего материала, если иное не предусмотрено документом, подтверждающим заказ.

Используемый исполнителем материал должен соответствовать требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов.

Исполнитель обязан предоставить потребителю по его требованию документы, удостоверяющие качество и безопасность используемого исполнителем материала, если оформление таких документов является обязательным в соответствии с законодательством.

Количество материала, необходимого для оказания бытовой услуги, определяется по утвержденным нормам расхода материала и согласовывается с потребителем. При отсутствии норм расхода материала его количество определяется по фактическому расходу материала и согласовывается с потребителем.

23. Материал исполнителя и необходимые для оказания бытовой услуги технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту оказания бытовой услуги исполнителем за его счет, если иное не определено в документе, подтверждающем заказ.

24. Исполнитель обязан своевременно в письменной форме, либо путем передачи потребителю сообщения по телефону, либо посредством иных каналов связи или способов (с помощью глобальной компьютерной сети Интернет и других средств связи), позволяющих достоверно установить, что сообщение исходит от исполнителя,

предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание бытовой услуги при обнаружении:

непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала (изделия);

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе оказания бытовой услуги;

иных зависящих от потребителя обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой бытовой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах и (или) продолживший оказание бытовой услуги, несет ответственность за качество оказываемой бытовой услуги.

Исполнитель вправе прекратить оказание бытовой услуги и потребовать возмещения причиненных в связи с этим убытков, если потребитель, несмотря на своевременное предупреждение, в согласованный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал (изделие), не изменит указаний о способе оказания бытовой услуги либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество оказываемой бытовой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок.

25. Исполнитель несет ответственность за сохранность, экономное использование материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги.

После окончания оказания бытовой услуги исполнитель обязан представить отчет об израсходовании материала, вернуть его остаток потребителю или с его согласия приобрести у потребителя оставшийся неиспользованный материал по договорной цене, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его идентичным материалом (изделием) аналогичного качества и по желанию потребителя оказать бытовую услугу с использованием этого материала (изделия), а при невозможности осуществления замены – возместить потребителю двукратную стоимость утраченного (поврежденного) материала (изделия). Стоимость утраченного (поврежденного) материала (изделия) определяется исходя из его стоимости, указанной в документе, подтверждающем заказ. Стоимость утраченного (поврежденного) изделия, принятого в ремонт, химическую чистку, для окраски и (или) интенсификации цвета, в стирку, определяется исходя из стоимости и процента износа изделия (за исключением электробытовых товаров, металлических изделий, мебели, механических транспортных средств), указанных в документе, подтверждающем заказ. В случае письменного отказа потребителя принять поврежденный материал (изделие) исполнитель вправе утилизировать (уничтожить) поврежденный материал (изделие) либо использовать его для своих нужд.

Незнание исполнителем особых свойств и характеристик материала (изделия) не освобождает его от ответственности.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (изделия) потребителя, если докажет, что потребитель был предупрежден им об особых свойствах и (или) характеристиках материала (изделия), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

26. Потребитель вправе в процессе оказания бытовой услуги вносить частичные изменения в заказ, если их исполнение технически и технологически возможно. Все изменения согласовываются с исполнителем, вносятся им в документ, подтверждающий заказ.

27. Если исполнитель своевременно не приступает к оказанию бытовой услуги или выполняет работу таким образом, что делает явно невозможным окончание ее к сроку, потребитель вправе отказаться от оказания бытовой услуги и потребовать возврата уплаченной за ее оказание суммы и возмещения убытков, связанных с отказом от



оказания бытовой услуги. Исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя о возврате уплаченной за оказание бытовой услуги суммы – в течение суток со дня предъявления данного требования, о возмещении убытков – в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования.

28. Потребитель вправе досрочно отказаться от оказания бытовой услуги, оплатив исполнителю фактически понесенные расходы на ее оказание.

После осуществления указанных расчетов результат незавершенной бытовой услуги возвращается потребителю, если это не исключено ввиду характера оказанной бытовой услуги.

29. Исполнитель должен за 15 минут до прекращения обслуживания (обеденный перерыв, окончание работы) предупредить об этом потребителей. В случае невозможности оказания услуги в полном объеме в течение оставшегося времени до прекращения обслуживания потребителям, не оплатившим заказ, может быть отказано в приеме заказа.

30. В фотоателье и парикмахерских, не имеющих детских залов, дети до 7 лет обслуживаются вне очереди.

Инвалиды I группы, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата II и III группы имеют право на обслуживание в объектах бытового обслуживания в первоочередном порядке.

Исполнителем может быть предоставлено приоритетное право на оказание услуг парикмахерских, фотоуслуг инвалидам I группы, детям-инвалидам в возрасте до 18 лет, инвалидам с нарушением опорно-двигательного аппарата II и III группы по месту нахождения потребителя (на дому у потребителя, в организации здравоохранения и других местах).

30<sup>1</sup>. При оказании услуг парикмахерских, бань, саун, душевых и СПА-услуг исполнитель обязан при необходимости обеспечить оказание потребителю первой помощи.

## **ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ОКАЗАННОЙ БЫТОВОЙ УСЛУГИ**

31. Потребитель обязан с участием исполнителя осуществить приемку оказанной бытовой услуги (далее – приемка).

32. Потребитель, обнаруживший при приемке недостатки оказанной бытовой услуги, обязан незамедлительно заявить об этом исполнителю.

Недостатки оказанной бытовой услуги отражаются в документе, подтверждающем заказ, или ином документе, удостоверяющем приемку, с указанием даты приемки, удостоверяются подписями исполнителя и потребителя.

33. Потребитель, обнаруживший после приемки недостатки оказанной бытовой услуги, вправе предъявить исполнителю требования об их устранении в течение сроков, установленных в статье 31 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

34. При предъявлении потребителем требований, связанных с недостатками оказанной бытовой услуги, исполнитель должен провести проверку качества оказанной бытовой услуги, если это возможно по характеру такой услуги.

При возникновении спора между потребителем и исполнителем о наличии недостатков оказанной бытовой услуги и причинах их возникновения исполнитель должен провести экспертизу оказанной бытовой услуги, если это возможно по характеру такой услуги, за свой счет в порядке, установленном законодательством. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе участвовать в проверке качества и проведении экспертизы оказанной бытовой услуги лично или через своего представителя.

Потребитель вправе оспорить заключение экспертизы оказанной бытовой услуги в судебном порядке.

Если в результате проведения экспертизы будет установлено отсутствие нарушений со стороны исполнителя или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, потребитель обязан возместить исполнителю расходы на проведение экспертизы.

35. В случае, если на оказанную бытовую услугу установлен гарантийный срок, исполнитель обязан выдать потребителю гарантийный талон, в котором должны быть указаны дата приемки и продолжительность гарантийного срока. Гарантийный срок начинается исчисляться с даты приемки заказа потребителем.

Допускается оформление гарантийных обязательств путем отметки гарантийного срока в документе, подтверждающем заказ.

36. Исполнитель несет ответственность за недостатки оказанной бытовой услуги, на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после приемки вследствие нарушения потребителем правил использования результатов бытовой услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

37. Исполнитель обязан сообщить потребителю сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результата оказанной бытовой услуги и иные сведения, которые в соответствии с законодательством, в том числе обязательными для соблюдения техническими нормативными правовыми актами, обязательны для предоставления потребителю.

38. Если потребитель уклоняется от приемки изделия, исполнитель вправе после письменного предупреждения потребителя о необходимости осуществления приемки по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения принять меры по реализации изделия и другие меры в соответствии с законодательными актами.

При невозможности реализации изделия вследствие его длительного срока эксплуатации потребителем, наличии значительных дефектов и повреждений исполнитель вправе по истечении шести месяцев после письменного предупреждения потребителя сдать изделие на утилизацию (электробытовые товары), а изделия, не подлежащие утилизации (швейные и трикотажные изделия, обувь, изделия кожгалантереи, ковровые изделия), – уничтожить по акту уничтожения.

## **ГЛАВА 7**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО ПРОКАТУ, АРЕНДЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ МЕХАНИЧЕСКИХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

39. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по прокату, аренде, в том числе механических транспортных средств, исполнитель вправе при предоставлении предмета проката стоимостью свыше 30 базовых величин потребовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность потребителя, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность), или документа, удостоверяющего личность и статус военнослужащего, справки о заработной плате, стипендии или иных доходах этого потребителя за три последних месяца.

Исполнитель также обязан потребовать от потребителя в возрасте от 14 до 18 лет предъявления письменного согласия одного из родителей (усыновителей, попечителей) на оформление заказа на оказание бытовой услуги по прокату, аренде, в том числе механических транспортных средств, или согласия на предоставление денежных средств для определенной цели, или согласия на свободное распоряжение денежными средствами, удостоверенных в установленном порядке одним из следующих способов:

нотариусом или другим должностным лицом, имеющим право совершать такое нотариальное действие;

администрацией по месту работы (учебы) такого потребителя, родителя (усыновителя, попечителя);

организацией, осуществляющей эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющей жилищно-коммунальные услуги, по месту жительства такого потребителя, родителя (усыновителя, попечителя).

Механическое транспортное средство, на управление которым требуется подтверждение права управления, предоставляется потребителю в качестве предмета проката только при наличии у потребителя водительского удостоверения с соответствующей категорией, подкатегорией.

Потребитель гарантирует достоверность и действительность указанных в настоящем пункте документов.

40. Предметы проката могут выдаваться потребителям под поручительство и (или) залог в установленном исполнителем порядке в соответствии с требованиями законодательства. В качестве залога не может быть использован документ, удостоверяющий личность потребителя, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь, свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь.

41. Одежда, постельное белье в качестве предмета проката должны выдаваться потребителю в чистом виде. Исполнитель обязан предварительно произвести их химическую чистку (стирку).

42. В документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, предусмотренных в пункте 11 настоящих Правил, должна быть указана информация о наличии пломб на предмете проката, подлежащем опломбировке.

Передача механического транспортного средства потребителю по договору проката оформляется приемо-сдаточным актом, который должен содержать следующие сведения:

марка, модель, год выпуска, регистрационный знак, пробег (при наличии), номер кузова (код VIN) механического транспортного средства;

комплектность, исправность механического транспортного средства, наличие топлива, рабочих и эксплуатационных жидкостей в механическом транспортном средстве; подписи исполнителя и потребителя.

Приемо-сдаточный акт оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя.

43. Исполнитель обязан ознакомить потребителя под подпись с условиями проката, ответственностью за полную или частичную утрату, повреждение, невозврат предмета проката, возврат его с нарушенной пломбой либо не в установленный срок.

44. Исполнитель обязан проверить в присутствии потребителя исправность предмета проката, ознакомить потребителя под подпись с правилами эксплуатации и содержания предмета проката или выдать их потребителю вместе с предметом проката.

Техническое состояние предоставляемого механического транспортного средства должно соответствовать требованиям безопасности дорожного движения и экологической безопасности. Исполнитель также обязан передать потребителю вместе с предоставляемым в прокат механическим транспортным средством документы на механическое транспортное средство (свидетельство о государственной регистрации транспортного средства, разрешение на допуск транспортного средства к участию в дорожном движении, договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, другой договор страхования при его наличии), которые в соответствии с законодательством должен иметь при себе водитель.

Факт возврата потребителем исполнителю механического транспортного средства по истечении договора проката подтверждается подписями исполнителя и потребителя в приемо-сдаточном акте.

Все претензии, касающиеся комплектности и внешнего вида механического транспортного средства, потребитель (исполнитель) обязан письменно предъявить исполнителю (потребителю) непосредственно при получении механического транспортного средства.

45. Арендная плата по договору проката вносится потребителем при оформлении заказа за весь период проката. За прокат предметов, выдаваемых на срок более месяца, по желанию потребителя плата может вноситься ежемесячно: за первый месяц – при оформлении заказа, а за последующие месяцы – не позднее 5 календарных дней с даты наступления очередного срока платежа.

46. Исполнитель вправе предоставлять скидки с установленных тарифов на прокат отдельных предметов проката.

Размеры и периоды действия скидок, перечень предметов проката, на прокат которых установлены скидки, размещаются исполнителем в удобном для обозрения потребителем месте.

47. Доставка предмета проката потребителю и обратно производится потребителем, если иное не определено договором проката.

48. Потребитель обязан пользоваться предметом проката в соответствии с правилами эксплуатации и содержания предмета проката.

Потребитель не вправе самостоятельно производить ремонт предмета проката, передавать предмет проката в пользование другим лицам, если иное не предусмотрено в части третьей настоящего пункта.

Потребитель в течение всего срока действия договора проката механического транспортного средства обязан поддерживать надлежащее состояние арендованного механического транспортного средства.

49. При обнаружении не оговоренных исполнителем недостатков в предмете проката потребитель обязан незамедлительно проинформировать об этом исполнителя. Исполнитель обязан в течение 10 дней со дня обращения потребителя, если иной срок не установлен договором проката, безвозмездно устранить недостатки либо заменить предмет проката на аналогичный без недостатков. Доставка предмета проката для ремонта или замены и возврат его потребителю производятся за счет исполнителя.

Арендная плата по договору проката не взимается за период, в течение которого потребитель не мог пользоваться предметом проката, а если потребитель уже внес арендную плату по договору проката, он вправе потребовать от исполнителя соразмерного уменьшения арендной платы по договору проката или продления срока проката на соответствующее количество дней без доплаты при условии, что недостатки не вызваны нарушением правил эксплуатации и содержания предмета проката.

50. Потребитель вправе вернуть предмет проката досрочно. В этом случае исполнитель производит перерасчет арендной платы по договору проката по тарифам, действовавшим на дату заключения договора проката, исходя из фактического времени владения и пользования предметом проката.

51. Исполнитель вправе требовать досрочного возврата предмета проката в случае, если потребитель пользуется предметом проката не в соответствии с его назначением, существенно ухудшает состояние предмета проката или не вносит более двух раз подряд по истечении установленного срока платежа арендную плату по договору проката.

Исполнитель вправе требовать досрочного возврата предмета проката только после направления потребителю письменного предупреждения о необходимости выполнения им обязательства по уплате арендной платы по договору проката или использования предмета проката в соответствии с его назначением.

52. При продлении срока проката или несвоевременном возврате предмета проката за продленное или просроченное время взимается плата по тарифу, установленному на момент продления срока проката (в случае его продления) или возврата предмета проката (в случае несвоевременного возврата предмета проката).

53. При несвоевременном возврате предмета проката или невнесении в срок очередного платежа потребитель уплачивает исполнителю помимо платы за прокат неустойку за каждый день просрочки в размере одного процента от арендной платы по договору проката за просроченное время.

Неустойка не взимается за период, когда исполнитель не работал, а также в случаях, когда потребитель документально подтвердит невозможность возврата предмета проката или внесения очередного платежа за прокат по уважительной причине. В иных случаях вопрос об освобождении потребителя от уплаты неустойки решает исполнитель.

54. Предмет проката возвращается потребителем в том состоянии, в котором он был получен, с учетом естественного износа.

Проверка исправности возвращаемого предмета проката производится в присутствии потребителя. О возврате предмета проката производится отметка в документе, подтверждающем заказ.

55. Если по окончании срока оказания бытовой услуги по прокату потребитель отказывается вернуть предмет проката и не сообщает о причинах невозврата исполнителю, с потребителя взыскиваются:

стоимость предмета проката по цене, существующей на момент взыскания на аналогичные товары в розничной торговле, с учетом установленного исполнителем износа предмета проката;

арендная плата по договору проката за просроченное время пользования предметом проката по тарифу, действующему на момент взыскания;

неустойка за каждый день просрочки в размере одного процента от арендной платы по договору проката.

56. В случае полной утраты предмета проката либо приведения его в полную непригодность в результате нарушения правил эксплуатации и содержания потребитель несет ответственность как за невозврат предмета проката.

При полной утрате механического транспортного средства, переданного потребителю в качестве предмета проката, либо приведении его в полную непригодность в результате нарушения правил эксплуатации и содержания с потребителя взыскивается страховая стоимость механического транспортного средства (действительная стоимость механического транспортного средства в месте нахождения в день заключения договора страхования).

57. В случае частичной утраты (повреждения) предмета проката в результате нарушения правил эксплуатации и содержания потребитель должен доукомплектовать (восстановить) предмет проката. Если доукомплектование (восстановление) предмета проката невозможно, потребитель несет ответственность за частичную утрату (повреждение) предмета проката как за невозврат его.

При частичном повреждении (выявлении неисправностей, не являющихся следствием естественного износа) в результате нарушения правил эксплуатации и содержания механического транспортного средства, переданного потребителю в качестве предмета проката, с потребителя взыскивается стоимость ремонта механического транспортного средства с учетом стоимости заменяемых узлов и агрегатов, рассчитанная юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, осуществлявшим соответствующий ремонт.

Доставка предмета проката к месту проведения ремонта и обратно в случаях, определенных в частях первой и второй настоящего пункта, производится за счет потребителя.

58. При нарушении пломбы на предмете проката исполнитель вправе назначить проведение экспертизы для проверки качества предмета проката за счет потребителя.

59. Заказ на оказание бытовой услуги по прокату оформляется на срок не более одного года. При оформлении такого заказа исполнитель обязан предусмотреть, чтобы день возврата предмета проката приходился на рабочий день.

60. При пользовании предметом проката одним потребителем в течение 12 месяцев исполнитель вправе принять решение о продаже потребителю предмета проката.

## **ГЛАВА 8**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО ХИМИЧЕСКОЙ ЧИСТКЕ, ОКРАСКЕ И (ИЛИ) ИНТЕНСИФИКАЦИИ ЦВЕТА ИЗДЕЛИЙ**

61. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по химической чистке, окраске и (или) интенсификации цвета изделия в документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, предусмотренных в пункте 11 настоящих Правил, должны быть указаны комплектность, цвет, фурнитура, имеющиеся недостатки изделия, не удаляемые при химической чистке, окраске и (или) интенсификации цвета, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя.

62. Исполнитель обязан предоставить потребителю по его требованию документ, на основании которого исполнитель определяет процент износа изделия, принимаемого для оказания бытовой услуги по химической чистке, окраске и (или) интенсификации цвета.

63. Исполнитель определяет вид обработки изделия в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия. В случае частичной маркировки или отсутствия маркировочной ленты исполнитель вправе принять заказ без гарантий качества оказанной бытовой услуги, о чем обязан предупредить потребителя и произвести соответствующую отметку в документе, подтверждающем заказ.

64. Потребитель обязан по требованию исполнителя снять фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе химической чистки, окраски и (или) интенсификации цвета, пришить к изделию съемные детали либо с согласия исполнителя оплатить выполнение указанных работ. В случае невозможности снять фурнитуру (жесткая фиксация) исполнитель вправе принять заказ без гарантии за ее сохранность и целостность, о чем обязан предупредить потребителя и произвести соответствующую отметку в документе, подтверждающем заказ, при этом исполнитель должен принять необходимые меры по сохранению целостности фурнитуры.

65. При получении изделия из химической чистки, после окраски и (или) интенсификации цвета потребитель обязан проверить по месту выдачи изделия качество химической чистки, после окраски и (или) интенсификации цвета, сохранность исходной формы, целостность, размер, цвет, рисунок, рельефность изделия.

## **ГЛАВА 9**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ПРОИЗВОДСТВА КОЖАНОЙ ОДЕЖДЫ, ПРЕДМЕТОВ И АКСЕССУАРОВ ОДЕЖДЫ ИЗ МЕХОВЫХ ШКУРОК, КОЖИ ДУБЛЕННОЙ ИЛИ ВЫДЕЛАННОЙ, ШКУРОК МЕХОВЫХ ВЫДЕЛАННЫХ И ОКРАШЕННЫХ**

66. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги в области производства кожаной одежды, предметов и аксессуаров одежды из меховых шкурок, кожи дубленой или выделанной, шкурок меховых выделанных и окрашенных полуфабрикаты и шкурки, представляемые потребителем, должны быть помечены им в присутствии исполнителя подписью на изнаночной стороне меха.

67. При сдаче на выделку пушного и мехового сырья, шубной овчины они не должны иметь следов крови, грязи на волосяном покрове, прирези жира на коже.

## **ГЛАВА 10**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ПРОИЗВОДСТВА ГОТОВЫХ ТЕКСТИЛЬНЫХ ИЗДЕЛИЙ, ОДЕЖДЫ, ТРИКОТАЖНЫХ ИЗДЕЛИЙ, ПО РЕМОНТУ И ПОДГОНКЕ ИЛИ ПЕРЕШИВУ ОДЕЖДЫ И ТЕКСТИЛЬНЫХ ИЗДЕЛИЙ БЫТОВОГО НАЗНАЧЕНИЯ**

68. Для удобства потребителей в швейных ателье, мастерских, других объектах бытового обслуживания, специализирующихся на ремонте, подгонке, перешиве и (или) производстве готовой одежды, трикотажных изделий, следует предусматривать примерочные кабины.

69. В швейных ателье, мастерских, других объектах бытового обслуживания, специализирующихся на ремонте, подгонке, перешиве и (или) производстве готовой одежды, в сельских КПП могут быть оборудованы места для раскроя и шитья по методу самообслуживания.

При оформлении заказа на оказание услуги по раскрою и шитью по методу самообслуживания потребителю выдается документ установленной исполнителем формы, в котором указываются дата и время предоставления бытовой услуги. Исполнитель обязан для оказания данной бытовой услуги предоставить исправное оборудование, а также настроить его для каждого потребителя.

При оказании услуги по раскрою и шитью по методу самообслуживания в удобном для обозрения потребителем месте должны быть размещены правила эксплуатации технологического оборудования. Исполнитель обязан ознакомить потребителя с инструкциями по охране труда и правилами пожарной безопасности при проведении работ, о чем производится соответствующая отметка в документе, подтверждающем заказ, либо в журнале установленной исполнителем формы.

Лица в возрасте до 18 лет к оказанию услуги по раскрою и шитью по методу самообслуживания не допускаются.

## **ГЛАВА 11 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ПРОИЗВОДСТВА ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ И АНАЛОГИЧНОЙ ПРОДУКЦИИ, ПО РЕМОНТУ ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ**

70. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по ремонту или изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней в документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, предусмотренных в пункте 11 настоящих Правил, должны быть указаны наименование, масса и проба драгоценного металла, размеры, цвет и форма драгоценного камня, имеющиеся недостатки драгоценного металла и (или) драгоценного камня, размер шинки (для колец), нормативные потери при ремонте, нормативный расход драгоценных металлов.

При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по ремонту ювелирного изделия с закрепленными камнями, которые не требуется извлекать в ходе оказания бытовой услуги, в документе, подтверждающем заказ, вместо массы драгоценного металла указывается масса ювелирного изделия с камнями.

71. Взвешивание ювелирных изделий из золота, платины (металлов платиновой группы) и серебра, а также драгоценных камней должно производиться на весах неавтоматического действия специального и высокого классов точности.

Масса ювелирных изделий из золота и платины (металлов платиновой группы) в зависимости от взвешиваемой массы в диапазоне от 0 до 1 килограмма определяется с пределами допускаемой погрешности весов  $\pm 0,01$  грамма, из серебра –  $\pm 0,1$  грамма.

Масса драгоценных камней в зависимости от взвешиваемой массы в диапазоне от 0 до 1000 карат определяется на весах с пределами допускаемой погрешности  $\pm 0,01$  карата.

72. При изготовлении ювелирного изделия из материала, переданного потребителем, исполнитель обязан до оформления заказа на оказание бытовой услуги по изготовлению ювелирного изделия предупредить потребителя о недостаточном количестве переданного потребителем драгоценного металла или возможном его остатке. При оформлении данного заказа исполнитель обязан указать в документе, подтверждающем заказ, примерное количество драгоценного металла, подлежащего добавлению потребителем.

Исполнитель обязан вернуть потребителю вместе с ювелирным изделием остаток драгоценного металла такой же пробы, как и ювелирное изделие, в форме пластины или бытового лома с оттиском именника (шифра) исполнителя (без клейма Государственной инспекции пробирного надзора Министерства финансов).

Исполнитель вправе с согласия потребителя оставить у себя неиспользованный драгоценный металл массой не более 0,3 грамма. При этом исполнитель обязан выплатить потребителю стоимость оставшегося у исполнителя неиспользованного драгоценного металла по расчетной цене, установленной в соответствии с законодательством на первый рабочий день месяца, в который ювелирное изделие выдается потребителю.

73. Изготовленное ювелирное изделие должно пройти опробование и клеймение в Государственной инспекции пробирного надзора Министерства финансов. При оформлении заказа исполнитель обязан указать в документе, подтверждающем заказ, стоимость работ по опробованию и клеймению ювелирного изделия.

74. Срочная услуга по ремонту ювелирных изделий, оказываемая в присутствии потребителя, регистрируется исполнителем в накопительной ведомости, в которой должны быть указаны наименование и стоимость оказываемой бытовой услуги, наименование, масса и проба драгоценного металла (либо ювелирного изделия с закрепленными камнями, которые не требуется извлекать в ходе оказания бытовой услуги), размеры, цвет и форма драгоценного камня, имеющиеся недостатки драгоценного металла и (или) драгоценного камня, размер шинки (для колец), нормативные потери при ремонте, нормативный расход драгоценных металлов, подписи потребителя и исполнителя.

75. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по ремонту ювелирного изделия без наличия пробирного клейма или с нарушенным пробирным клеймом исполнитель обязан сделать отметку о состоянии пробирного клейма в документе, подтверждающем заказ, и в накопительной ведомости.

76. Драгоценные металлы в слитках (за исключением мерных), самородках, шлихе, пластинах без именников (шифров) изготовителей, изделиях производственного и лабораторного назначения, производственных отходах (опилки, стружки и другие отходы), орденах и медалях в переработку для изготовления ювелирных изделий не принимаются.

## **ГЛАВА 12 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПАРИКМАХЕРСКИХ**

77. До начала оказания услуги парикмахерских исполнитель обязан выяснить у потребителя, а потребитель обязан предупредить исполнителя об имеющихся у него особенностях восприятия и противопоказаниях к применению парфюмерно-косметической продукции.

Исполнитель обязан предоставить потребителю по его требованию информацию об основном ингредиентном составе, способе применения, сроке годности используемой парфюмерно-косметической продукции.

При выездной форме оказания услуг парикмахерских исполнитель должен иметь при себе набор инструментов и материалов, гарантирующих качество и безопасность оказания такой бытовой услуги.

78. Технологическому процессу оказания услуги парикмахерских должен предшествовать визуальный осмотр исполнителем в зависимости от специфики оказываемой бытовой услуги волос, участков кожного покрова головы, лица, тела, ногтей, рук, ног потребителя. Исполнитель вправе отказать потребителю в оказании услуг парикмахерских, если у потребителя имеются:

открытые раны, микротравмы;

изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение), ногтей, волос и потребитель не может представить исполнителю справку об отсутствии заразных кожных заболеваний;



поражения педикулезом.

Исполнитель также вправе отказать потребителю в оказании услуг парикмахерских, если потребитель одет в верхнюю или грязную одежду, которая может загрязнить одежду других потребителей, либо если потребителем является ребенок, обслуживание которого требует принудительного удержания в кресле.

79. При оказании бытовой услуги по химической завивке, химическому выпрямлению и (или) окраске волос исполнитель обязан сделать 15-минутную аппликационную пробу на внутренней поверхности предплечья и (или) плеча потребителя для оценки индивидуальной чувствительности потребителя к данной парфюмерно-косметической продукции.

В случае определения по аппликационной пробе повышенной чувствительности потребителя на парфюмерно-косметическую продукцию, а также отказа потребителя от прохождения аппликационной пробы на повышенную чувствительность исполнитель вправе отказать потребителю в оказании бытовой услуги по химической завивке, химическому выпрямлению и (или) окраске волос.

80. При оказании услуг парикмахерских может использоваться парфюмерно-косметическая продукция потребителя с согласия исполнителя. При использовании парфюмерно-косметической продукции потребителя исполнитель вправе потребовать от потребителя представления инструкции по ее использованию на белорусском или русском языке.

81. Обслуживание потребителей в парикмахерской осуществляется в порядке общей очереди. По решению исполнителя такое обслуживание может осуществляться по предварительной записи или путем предварительной выдачи талонов на обслуживание. Исполнитель обязан оказать потребителю услугу парикмахерских в назначенное в ходе предварительной записи или предварительной выдачи талонов на обслуживание время. При опоздании потребителя более чем на 15 минут ко времени оказания данной бытовой услуги, назначенному в ходе предварительной записи или предварительной выдачи талонов на обслуживание, исполнитель вправе отказаться от оказания бытовой услуги и предложить потребителю другое время и (или) дату ее оказания. В случае трехкратной предварительной записи потребителя на обслуживание и неявки к назначенному времени оказания услуги парикмахерских без информирования исполнителя исполнитель вправе отказать потребителю в предварительной записи.

## **ГЛАВА 13**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ЧИСТКЕ (СТИРКЕ) ТЕКСТИЛЬНЫХ ИЗДЕЛИЙ И ИЗДЕЛИЙ ИЗ МЕХА**

82. При оформлении заказа на оказание услуг по чистке (стирке) текстильных изделий и изделий из меха в документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, предусмотренных в пункте 11 настоящих Правил, должны быть указаны масса (вес), ассортимент, цвет, отличительные признаки изделия, вид ткани, наличие неотстирываемых пятен, процент износа изделия, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя.

Потребитель обязан по требованию исполнителя снять фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки (стирки), пришить к изделию съемные детали либо с согласия исполнителя оплатить выполнение указанных работ. В случае невозможности снять фурнитуру (жесткая фиксация) исполнитель вправе принять заказ без гарантии за ее сохранность и целостность, о чем обязан предупредить потребителя и произвести соответствующую отметку в документе, подтверждающем заказ, при этом исполнитель должен принять необходимые меры по сохранению целостности фурнитуры.

83. При оформлении заказа на оказание услуги по чистке (стирке) текстильных изделий методом самообслуживания потребителю выдается документ установленной исполнителем формы, в котором указываются дата и время чистки (стирки).

Исполнитель обязан проинформировать потребителя о том, что в случае опоздания потребителя к назначенному времени чистки (стирки) более чем на 15 минут он допускается к чистке (стирке) только при отсутствии других потребителей, получающих данную бытовую услугу либо записанных на время, на которое претендует опоздавший потребитель, а также о том, что потребителю не возвращается уплаченная за оказание этой бытовой услуги сумма. В случае непредоставления потребителю данной информации по выбору потребителя назначаются другая дата и (или) время чистки (стирки) или возвращается уплаченная за оказание такой бытовой услуги сумма.

Если потребитель предупредил исполнителя о неявке на чистку (стирку) до установленного времени чистки (стирки), а также если потребитель не может произвести чистку (стирку) в установленное время по вине исполнителя, исполнитель обязан по выбору потребителя назначить другие дату и (или) время чистки (стирки) или вернуть уплаченную за оказание данной бытовой услуги сумму.

При оказании услуги по чистке (стирке) текстильных изделий методом самообслуживания в удобном для обозрения потребителем месте должны быть размещены правила эксплуатации технологического оборудования и порядок технологического процесса.

Лица в возрасте до 18 лет к оказанию услуги по чистке (стирке) текстильных изделий методом самообслуживания не допускаются.

84. При получении изделия из чистки (стирки) потребитель обязан проверить по месту выдачи изделия количество, комплектность, качество обработки, целостность изделия.

#### **ГЛАВА 14**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО РЕМОНТУ ЭЛЕКТРОБЫТОВЫХ ТОВАРОВ, УСЛУГ В ОБЛАСТИ ПРОИЗВОДСТВА, УСТАНОВКИ, РЕМОНТА И ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОТОВЫХ МЕТАЛЛОИЗДЕЛИЙ (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ И АНАЛОГИЧНОЙ ПРОДУКЦИИ)**

85. По требованию исполнителя потребитель обязан представить для оказания бытовых услуг по ремонту электробытовых товаров вместе с изделием его технический паспорт (заменяющий его документ).

86. Исполнитель вправе отказать потребителю в оказании бытовых услуг по ремонту электробытовых товаров, услуг в области производства, установки, ремонта и обслуживания готовых металлоизделий при отсутствии узлов, блоков, модулей и других деталей, снятых с производства и необходимых для ремонта и (или) технического обслуживания, а также при превышении установленного изготовителем нормативного срока эксплуатации электробытовых товаров.

87. При оказании бытовых услуг по ремонту электробытовых товаров дефектация изделия является неотъемлемой частью оказания таких бытовых услуг. Если при оказании бытовых услуг по ремонту электробытовых товаров на этапе выполнения дефектации изделия исполнитель установит, что дальнейшее оказание указанной бытовой услуги по техническим или технологическим причинам не представляется возможным, данная бытовая услуга считается неоказанной и не подлежит оплате потребителем.

По заказу потребителя исполнителем может осуществляться дефектация как самостоятельная услуга.

88. При оказании бытовых услуг по ремонту электробытовых товаров, услуг в области производства, установки, ремонта и обслуживания готовых металлоизделий замененные дефектные узлы, блоки, модули и другие детали возвращаются потребителю при получении изделия из ремонта. Факт получения потребителем снятых деталей подтверждается записью в документе, подтверждающем заказ, или ином официальном документе учета исполнителя и удостоверяется подписью потребителя.

89. При выдаче отремонтированных электробытовых товаров исполнитель обязан в присутствии потребителя их осмотреть и продемонстрировать их работу.

90. При приемке услуги по ремонту, изготовлению, установке металлических дверей потребитель обязан с участием исполнителя проверить качество отделки, покраски металлической двери, равномерность зазоров в местах прилегания дверного полотна к дверной коробке, плавность закрывания двери. Дверь не должна иметь видимых повреждений окрашенной поверхности, дефектов отделки, царапин, вмятин, сколов. В полуоткрытом состоянии дверь не должна самопроизвольно открываться или закрываться.

## **ГЛАВА 15**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ МЕХАНИЧЕСКИХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

91. При оказании бытовых услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств в приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте помимо сведений, предусмотренных в пункте 5 настоящих Правил, должны быть размещены:

- образец оформления документа, подтверждающего заказ;
- требования исполнителя к механическим транспортным средствам, предоставляемым для оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и (или) ремонту (при наличии таких требований);
- информация о стоимости нормо-часа оказываемых бытовых услуг;
- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) работника исполнителя, ответственного за качество работ, выполняемых исполнителем;
- гарантийные сроки на оказываемые бытовые услуги.

92. Бытовые услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, оказываемые в присутствии потребителя, такие, как шиномонтажные и шиноремонтные, уборочно-моечные, полировочные, смазочно-заправочные, регулировочные, диагностические услуги, а также техническая помощь на дороге и услуги, выполняемые передвижными комплексами сервисного обслуживания, оказываются с выдачей по требованию потребителя документа, подтверждающего факт оказания данной бытовой услуги, содержащего сведения, указанные в пункте 104 настоящих Правил, при условии соблюдения установленного порядка расчетного и (или) кассового обслуживания.

93. При оказании бытовых услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, не указанных в пункте 92 настоящих Правил, помимо документа, подтверждающего факт оказания данной бытовой услуги, оформляется документ, подтверждающий заказ.

Все заказы подлежат регистрации исполнителем в журнале или электронной базе данных регистрации заказов с указанием следующих сведений:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства потребителя;
- марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), пробег (при наличии), номер кузова (код VIN) механического транспортного средства;
- перечень работ, которые просит произвести потребитель;
- дата оформления заказа и планируемый срок оказания услуги (выполнения работы);
- информация, связанная со спецификой оказываемой услуги (выполняемой работы) (при необходимости).

Сведения, регистрируемые исполнителем в журнале или электронной базе данных регистрации заказов, и документы, подтверждающие факт оказания бытовой услуги, хранятся исполнителем в течение двух лет с даты приемки потребителем оказанных бытовых услуг (выполненных работ).

94. В случае оказания бытовых услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств по предварительной записи такая запись оформляется исполнителем в порядке, установленном руководителем исполнителя. При этом исполнитель обязан проинформировать потребителя о назначенных дате и времени предъявления потребителем механического транспортного средства для оказания бытовой услуги по его техническому обслуживанию и ремонту либо времени оказания технической помощи на дороге, а также об услугах, оказываемых передвижными комплексами сервисного обслуживания.

При непредставлении потребителем механического транспортного средства в назначенные дату и время исполнитель вправе принять механическое транспортное средство для оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств в порядке общей очереди.

95. Оформление документа, подтверждающего заказ, производится исполнителем при представлении потребителем механического транспортного средства для оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств и предъявлении документа, удостоверяющего личность потребителя, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность), а также свидетельства о регистрации механического транспортного средства.

96. Документ, подтверждающий заказ, помимо сведений, предусмотренных в пункте 11 настоящих Правил, должен содержать следующую информацию:

марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), пробег (при наличии), номер кузова (код VIN) механического транспортного средства и иная дополнительная информация исполнителя о механическом транспортном средстве;

порядок согласования перечня, стоимости и сроков дополнительных работ, необходимость выполнения которых может возникнуть в процессе оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

97. Порядок нахождения потребителя в производственных зонах исполнителя устанавливается исполнителем.

98. В случае, если потребитель оставляет исполнителю механическое транспортное средство для оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, исполнитель обязан оформить одновременно с документом, подтверждающим заказ, приемо-сдаточный акт, в котором должны содержаться сведения о комплектности, видимых наружных неисправностях механического транспортного средства, переданных потребителем материалах с указанием их наименования, описания и цены, наличии топлива, рабочих и эксплуатационных жидкостей в механическом транспортном средстве, подписи исполнителя и потребителя.

Приемо-сдаточный акт оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя.

99. В случае выявления в ходе оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств неисправностей, угрожающих безопасности движения механического транспортного средства, исполнитель обязан проинформировать о них потребителя и при наличии возможности предложить устранить выявленные неисправности.

При несогласии потребителя с проведением работ по устранению неисправностей, угрожающих безопасности движения механического транспортного средства, либо невозможности в процессе обслуживания механического транспортного средства устранить указанные неисправности исполнитель при выдаче механического транспортного средства обязан в документе, подтверждающем факт оказания бытовой

услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, произвести отметку: «Транспортное средство имеет неисправности, угрожающие безопасности движения».

100. Перед выдачей потребителю механического транспортного средства исполнитель обязан провести контроль качества выполненной бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, комплектности (в соответствии с приемо-сдаточным актом) и технического состояния механического транспортного средства.

В случае, если технологией выполнения работ проведение проверки технического состояния механического транспортного средства связано с выездом на дороги общего пользования, такие технологические поездки могут осуществляться только с согласия потребителя, что отражается в документе, подтверждающем заказ.

101. Механическое транспортное средство выдается владельцу либо его представителю, оформившему заказ, при предъявлении документа, подтверждающего заказ, приемо-сдаточного акта, документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность), а также свидетельства о регистрации механического транспортного средства.

Факт выдачи механического транспортного средства после выполнения бытовой услуги по его техническому обслуживанию и ремонту подтверждается подписями исполнителя и потребителя в приемо-сдаточном акте.

102. Претензии, касающиеся комплектности и внешнего вида механического транспортного средства, потребитель должен письменно предъявить исполнителю при получении механического транспортного средства.

При получении механического транспортного средства потребитель вправе проверить полноту и качество выполненных работ путем внешнего осмотра и опробования работы отдельных элементов механического транспортного средства, а также за дополнительную плату произвести контрольно-диагностические работы для проверки технического состояния механического транспортного средства.

Исполнитель несет ответственность за выдачу потребителю механического транспортного средства с нарушенной комплектностью как за частичную утрату (повреждение) материала (изделия) в соответствии с частью третьей пункта 25 настоящих Правил.

103. Факт оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств удостоверяется документом, подтверждающим факт оказания данной бытовой услуги, составленным исполнителем по форме, утвержденной руководителем исполнителя (индивидуальным предпринимателем). Документ, подтверждающий факт оказания этой бытовой услуги, оформляется в двух экземплярах, один из которых передается потребителю, другой остается у исполнителя.

104. Документ, подтверждающий факт оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, должен содержать следующие обязательные сведения:

наименование документа;

номер и дата составления документа;

наименование (фирменное наименование) и место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель – его фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, сведения о государственной регистрации и наименование органа, осуществившего его государственную регистрацию;

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства потребителя;

марка, модель, год выпуска, регистрационный знак (при наличии), пробег (при наличии), номер кузова (код VIN) механического транспортного средства;

перечень выполненных исполнителем работ с указанием их нормо-часа и (или) стоимости;

перечень использованных исполнителем компонентов и технических жидкостей, оплачиваемых потребителем, и их стоимость;

окончательная стоимость работ, компонентов и технических жидкостей;

должность, фамилия, инициалы работника исполнителя, ответственного за контроль полноты и качества оказанной бытовой услуги, комплектность и техническое состояние механического транспортного средства;

дата приемки механического транспортного средства потребителем с отметкой об отсутствии претензий к комплектности и внешнему виду механического транспортного средства, к стоимости выполненных работ, удостоверенная подписью потребителя.

105. Замененные в механическом транспортном средстве дефектные узлы, блоки, модули и другие детали (компоненты) возвращаются потребителю. Получение потребителем снятых деталей (компонентов) отражается в документе, подтверждающем факт оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, и удостоверяется подписью потребителя.

106. Техническая помощь на дороге, а также услуги, выполняемые передвижными комплексами сервисного обслуживания, оказываются в присутствии потребителя при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность), а также свидетельства о регистрации механического транспортного средства.

При оказании технической помощи на дороге, а также услуг, выполняемых передвижными комплексами сервисного обслуживания, потребитель и исполнитель обязаны принять меры по обеспечению безопасности дорожного движения, соблюдению экологических и санитарно-гигиенических норм, правил пожарной безопасности в установленном законодательством порядке.

Исполнитель может отказать потребителю в оказании технической помощи на дороге, услуг, выполняемых передвижными комплексами сервисного обслуживания, в случаях:

если выполнение работ затруднено в связи с ограничением доступа к механическому транспортному средству;

если выполнение работ может причинить вред механическому транспортному средству;

непредставления, а также отказа в представлении потребителем документов, указанных в части первой настоящего пункта;

нахождения потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения или под воздействием лекарственных препаратов, применение которых противопоказано при управлении механическими транспортными средствами;

предъявления законных требований уполномоченных должностных лиц о прекращении выполнения работ.

При отсутствии технической возможности устранения неисправностей механического транспортного средства на месте исполнителем может предоставляться услуга по его эвакуации.

107. На бытовые услуги по техническому обслуживанию и ремонту механического транспортного средства устанавливаются следующие гарантийные сроки:

техническое обслуживание – 20 дней или пробег не более 2000 км с даты приемки механического транспортного средства потребителем в зависимости от того, какое из этих обстоятельств наступит раньше;

ремонт – в течение 30 дней или пробег не более 2000 км с даты приемки механического транспортного средства потребителем в зависимости от того, какое из этих обстоятельств наступит раньше;

ремонт кузова и его элементов – 6 месяцев с даты приемки механического транспортного средства потребителем;

полная и частичная окраска – 6 месяцев с даты приемки механического транспортного средства потребителем.

Указанные гарантийные сроки являются минимальными и могут быть увеличены исполнителем в соответствии с его технологическими возможностями.

Гарантийные обязательства исполнитель оформляет в документе, подтверждающем факт оказания бытовой услуги, либо в гарантийном талоне, в котором должны быть указаны:

данные, идентифицирующие механическое транспортное средство (марка, модель, год выпуска, номер кузова (код VIN) механического транспортного средства);

дата приемки механического транспортного средства потребителем;

продолжительность гарантийного срока.

## **ГЛАВА 16**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ФОТОГРАФИИ И УСЛУГ ПО ОБРАБОТКЕ ФОТОМАТЕРИАЛОВ**

108. При оформлении заказа на оказание услуги по обработке фотоматериалов исполнитель обязан упаковать фото пленку и (или) негативы, цифровые носители потребителя в конверт либо в пакет из бумаги, на котором должны быть указаны:

наименование (фирменное наименование) и место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель – его фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию;

тариф на оказываемую бытовую услугу;

номер заказа;

дата оформления заказа и срок оказания бытовой услуги;

номер кадра на негативе или имя файла;

вид фотобумаги, формат и количество фотоснимков;

подпись потребителя.

Исполнитель должен выдать потребителю фотоснимки в этом же конверте либо в пакете из бумаги.

109. Исполнитель не вправе определять минимальное количество фотоснимков, которое должен заказать потребитель.

110. Исполнитель вправе по согласованию с потребителем и при наличии соответствующей отметки на конверте либо пакете из бумаги:

изготавливать фотоснимки иных размеров по сравнению с размерами, указанными в обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актах;

изготавливать фотоснимки с некачественных негативов;

оформлять фотомонтажи (виньетки);

разрезать проявленную фото пленку.

Исполнитель вправе с письменного согласия потребителя осуществлять копирование, тиражирование, распространение и любое иное (кроме изготовления фотоснимков, фото- и видеомонтажей в соответствии с заказом) использование представленных потребителем фото- и видеоматериалов.

Срок хранения у исполнителя заказа потребителя (готовые фотографии, нераспечатанные фотографии на электронном носителе исполнителя) должен составлять не менее двух месяцев с момента приема заказа (при предварительном уведомлении потребителя и отсутствии его возражений на такое хранение).

При проведении художественной фотосъемки исполнитель должен использовать весь потенциал применяемой им фототехники. Перед проведением фотосъемки исполнитель должен установить правильную экспозицию на фотокамере с учетом освещения: подобрать точку съемки, установить угол и интенсивность осветительных приборов при съемке в помещении и на натуре.

## **ГЛАВА 17**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БАНЬ, САУН И ДУШЕВЫХ**

111. При оформлении заказа на оказание услуг бань, саун и душевых потребитель уведомляется о дате и времени сеанса. Порядок предварительного оформления заказа на оказание услуг бань, саун и душевых устанавливается исполнителем.

112. Исполнитель обязан проинформировать потребителя о том, что в случае опоздания потребителя к установленному времени сеанса время сеанса не продлевается. Если потребитель не может воспользоваться услугами бань, саун и душевых в установленное время по вине исполнителя, по выбору потребителя исполнитель обязан назначить другую дату и (или) время посещения бани, сауны и душевой или вернуть уплаченную за оказание данной бытовой услуги сумму.

113. При оказании услуг бань, саун и душевых потребитель обязан сдавать верхнюю одежду на хранение в гардероб. Потребителю выдается номерной жетон, удостоверяющий прием верхней одежды на хранение. Если гардероб отсутствует, потребитель вправе оставить верхнюю одежду в индивидуальных шкафах или на индивидуальных вешалках в раздевальных помещениях.

Потребитель вправе сдать на хранение исполнителю ценные вещи, документы и деньги, которые регистрируются в журнале учета сданных на хранение ценных вещей, документов и денег по форме, утверждаемой исполнителем. Потребителю выдается номерной жетон, удостоверяющий прием ценных вещей, документов и денег на хранение.

На номерных жетонах, удостоверяющих прием верхней одежды, ценных вещей, документов и денег на хранение, должны быть указаны сведения об исполнителе (наименование (фирменное наименование) юридического лица, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя).

Исполнитель не несет ответственности за сохранность верхней одежды, ценных вещей, документов и денег, не сданных потребителем на хранение исполнителю. В случае отсутствия гардероба исполнитель несет ответственность за сохранность верхней одежды, оставленной потребителем в индивидуальных шкафах или на индивидуальных вешалках в раздевальных помещениях.

Плата за хранение имущества потребителя не взимается.

114. При утрате номерных жетонов, удостоверяющих прием верхней одежды, ценных вещей, документов и денег на хранение, указанное имущество выдается потребителю на основании его письменного заявления.

115. Исполнитель вправе отказать в оказании услуг бань, саун и душевых, если:

у потребителя имеются открытые раны, изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение) и он не может представить исполнителю справку об отсутствии инфекционных заболеваний;

у потребителя имеются признаки алкогольного опьянения либо состояния, вызванного потреблением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

потребитель в помещениях бани, сауны и душевых употребляет алкогольные напитки, наркотические средства, психотропные вещества, их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества;

потребитель нарушает общественный порядок, правила пользования услугами бань, саун и душевых.



116. При оказании услуг бань, саун и душевых исполнитель обязан предупреждать потребителя об окончании сеанса за 10 минут до истечения установленного на него времени.

117. Порядок обращения с забытыми вещами потребителя определяется исполнителем в соответствии с требованиями актов законодательства.

## **ГЛАВА 18**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ПРОИЗВОДСТВА, ПО РЕМОНТУ МЕБЕЛИ И ПРЕДМЕТОВ ДОМАШНЕГО ОБИХОДА**

118. При оказании услуг в области производства, по ремонту мебели и предметов домашнего обихода исполнитель обязан иметь в наличии на материалы, подлежащие обязательному подтверждению соответствия, документы об оценке соответствия, а также образцы шероховатости, защитно-декоративных покрытий, применяемых материалов и фурнитуры.

119. К документу, подтверждающему заказ, прилагается эскиз изделия, подписанный потребителем и исполнителем.

120. При приемке услуг в области производства, по ремонту мебели и предметов домашнего обихода потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении заказа.

## **ГЛАВА 19**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ СЕЛЬСКИМ КПП**

121. Сельские КПП могут размещаться в капитальных строениях (зданиях, сооружениях), изолированных помещениях, специально приспособленных для этих целей.

122. Помещение, занимаемое сельским КПП, должно быть пригодным для приема, хранения и выдачи заказов, а также отвечать общим требованиям пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим требованиям к содержанию и эксплуатации капитальных строений (зданий, сооружений), изолированных помещений и иных объектов, принадлежащих субъектам хозяйствования.

123. В сельском КПП должна быть выделена отдельная зона для размещения и реализации ритуальной продукции.

124. В сельском КПП могут оказываться (выполняться) отдельные виды бытовых услуг (работ) при условии оснащения сельского КПП необходимым оборудованием и инвентарем.

125. Сельское КПП может иметь зону обслуживания, которая определяется исполнителем.

126. При наличии зоны обслуживания в сельском КПП в удобном для обозрения потребителем месте помимо сведений, указанных в пункте 5 настоящих Правил, должны быть размещены:

схема зоны обслуживания сельским КПП с перечнем населенных пунктов;

график выезда приемщика заказов сельского КПП в населенные пункты зоны обслуживания;

стенды, витрины, альбомы с образцами изделий, материалов, отделок, на которых представлена наглядная информация о видах услуг и формах обслуживания.

127. Заказ на оказание бытовых услуг в сельском КПП может выполняться без оформления документа, подтверждающего заказ, при наличии журнала заявок населения на бытовые услуги, за исключением услуг по химической чистке, окраске и (или) интенсификации цвета изделий, в области производства ювелирных изделий и аналогичной продукции, по ремонту ювелирных изделий, техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

128. Прием заказов на изготовление изделий производится по имеющимся в сельском КПП образцам, каталогам или альбомам с фотографиями образцов, по журналам и другим информационным материалам.

129. Выездное обслуживание в сельской местности может осуществляться по графику, утвержденному исполнителем.

130. При наличии предварительной заявки от потребителя выездное обслуживание осуществляется исполнителем не позднее двух недель с момента предварительной заявки.

## **ГЛАВА 20 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ СПА-УСЛУГ**

131. Исполнитель предоставляет СПА-услуги согласно СПА-меню (прейскуранту).

132. До начала оказания СПА-услуг:

132.1. исполнитель обязан:

поставить в известность потребителя под роспись о том, что перечень предоставляемых в СПА-объекте СПА-услуг не включает услуги, относящиеся к медицинской деятельности;

по требованию потребителя предоставить информацию об основном ингредиентном составе, сроке годности, способе использования парфюмерно-косметической продукции, применяемой в процессе оказания СПА-услуги;

получить письменное согласие потребителя к оказанию СПА-услуги;

132.2. потребитель обязан предупредить под роспись исполнителя об известных ему противопоказаниях и особенностях восприятия СПА-услуг и парфюмерно-косметической продукции.

133. Технологическому процессу оказания СПА-услуги должен предшествовать визуальный осмотр исполнителем в зависимости от специфики оказываемой СПА-услуги волос, участков кожного покрова головы, лица, тела, ногтей, рук, ног потребителя.

Исполнитель вправе отказать потребителю в оказании СПА-услуги, если у потребителя имеются:

открытые раны, микротравмы;

изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение), ногтей, волос и потребитель не может представить исполнителю справку об отсутствии заразных кожных заболеваний;

поражения педикулезом;

признаки алкогольного опьянения либо состояния, вызванного потреблением наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсических или других одурманивающих веществ;

противопоказания и особенности восприятия СПА-услуг и парфюмерно-косметической продукции, о которых потребитель предупредил под роспись исполнителя.