

## **Памятка потребителю Услуги по ремонту изделий и бытовых приборов**

Ремонт изделий и бытовых приборов может быть осуществлен в связи с наступлением гарантийного случая (гарантийный ремонт), либо по истечении гарантийного срока/в связи с не гарантийным повреждением. В последнем случае услуги являются бытовыми и осуществляются за плату.

Бытовые услуги по ремонту включают в себя ремонт: компьютерной техники, бытовой радиоэлектронной аппаратуры, швейных, меховых, кожаных изделий, обуви, ювелирных изделий, мебели и других изделий.

Ремонт может производиться:

- по месту расположения сервисного (ремонтного) предприятия,
- на месте эксплуатации или нахождения товара (например, ремонт бытовой техники на дому).

### **Предоставление информации потребителю**

Потребитель имеет право на получение информации об исполнителе и оказываемых услугах. Обращайте внимание на вывеску, на которой должно быть указано:

- фирменное наименование организации,
- место нахождения (юридический адрес);
- режим работы.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель, оказывающий услуги по ремонту ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, обязан предоставить потребителю информацию о постановке на специальный учет в Федеральной пробирной палате.

### **Информация об услугах:**

- перечень оказываемых услуг и формы их предоставления,
- обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги,
- сроки оказания услуг,
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги,
- гарантийные сроки, если они установлены законами, или договором,
- цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы, и сведения о порядке и форме оплаты и другое.

Такая информация должна быть доведена до сведения потребителя в том числе и при выездном обслуживании, а также содержаться в договоре.

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- образцы квитанций, иных документов об оказании услуг;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот;
- книгу отзывов и предложений.

### **Заключение договора**

- Договор об оказании услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

- Договор об оказании услуг ремонта заключается в письменной форме. Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю. В договоре должны быть указаны перечень выполняемых работ, их стоимость. Помните, что исполнитель не вправе изменить условия договора, в том числе, стоимость работ, без согласия потребителя.

- Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В указанном договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

Очень часто потребителю выдают квитанцию или кассовый чек, в котором указана только стоимость услуг. Если вас не устроит качество услуг попросите, чтобы в квитанцию включили перечень полученных услуг, Ф.И.О. мастера и срок оказания услуг.

### **Особенности оказания отдельных видов ремонта**

Ремонт швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по образцам, эскизам и др.

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора о выполнении работ.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, исполнителем при приеме по согласованию с потребителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов способами, предусмотренными законодательством РФ, в том числе с применением реактивов, изготавливаемых Федеральной пробирной палатой.

### **Предъявление претензий**

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги, вы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги,
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги,
- повторного выполнения работы,
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом,
- расторжения договора, если недостатки оказанной услуги не будут устранены или если будут обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

Также вы вправе потребовать возмещение убытков и компенсацию морального вреда.

Необходимо заранее позаботиться о доказательствах некачественной услуги, например, указать в акте приемки работы дефекты, недостатки, повреждения, которых не было при передаче вещи в ремонт, сделать фотографии, видеозапись недостатков, выявленных после ремонта в процессе эксплуатации приборов.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. **(343) 272-00-07**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте <https://kc66.pf/> или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.