

Памятка потребителю Химическая чистка изделий

Химическая чистка – включает в себя комплекс физико-химических и механических процессов и операций, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде различных растворителей.

Химической чистке подвергаются одежда, обувь, головные уборы, галантерейные изделия, гардины, обивка мебели и салонов автомобилей, ковры и ковровые изделия и другие изделия.

Последовательность действий Исполнителя при оказании услуг: прием изделий, сортировка изделий и комплектование партий, удаление специфических загрязнений (выведение пятен), зачистка изделий, обработка изделий в среде органических растворителей или водных растворов, отделка изделий, влажно-тепловая обработка, проверка изделий на соответствие требований, упаковка изделий.

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

Исполнитель обязан ознакомить потребителя со следующей информацией об услугах:

- о перечне оказываемых услуг, условиях их предоставления, цене услуг;
- о стандартах (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги;
- сроках оказания услуг;
- требованиях, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Исполнитель обязан предоставить по требованию потребителя книгу отзывов и предложений.

Заключение договора

Договор заключается в письменной форме и подтверждается квитанцией или иным документом, где указывается:

- полное наименование, адрес и телефон предприятия и приемного пункта;
- наименование услуг, их стоимость в отдельности и общая стоимость заказа;
- отметка об оплате полной стоимости услуг либо о внесенном авансе при оформлении договора;
- дата приема и исполнения заказа;
- наименование, цвет и волокнистый состав изделия;
- комплектность изделия, наличие фурнитуры;
- имеющиеся дефекты, не удаляемые при химической чистке;
- цена изделия, сданного в химчистку;
- гарантийные сроки, если они установлены;
- должность лица, принявшего заказ, его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр квитанции выдается потребителю.

Дополнительные платные услуги, например, пропитка, дезодорация, антистатическая обработка изделия и другие оказываются только с согласия потребителя и указываются в квитанции.

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

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

Общие требования, предъявляемые к качеству изделия после химической чистки

- Быть чистым, не иметь пятен, затеков, ореолов, запаха растворителя и пятновыводных препаратов, посторонних волокон, пуха, пыли.
- Сохранить исходную форму, целостность, цвет, рисунок и рельефность.
- Быть сухим, хорошо отглаженным, без морщин, перекосов, заломов, искривлений швов и нарушения конструкции пошива.

- Не должно содержать серого налета.
- Условия химической чистки должны обеспечивать сохранность линейных размеров, с учетом допустимых отклонений.
- При выдаче потребителю изделие должно быть упаковано.
- При получении изделия обязательно проверьте сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

Допустимые дефекты после химической чистки:

- выявленные при приеме изделия;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления изделия, в результате естественного эксплуатационного износа и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;
 - застарелые, не поддающиеся выведению пятна, в том числе от краски, плесени, клея, чернил, паст для шариковых и гелевых ручек, маркеров и масел, лекарственных и косметических препаратов, от выведения загрязнений в домашних условиях;
 - допустимо изменение оттенка цвета и разнооттеночность в местах наибольшего износа изделия;
 - белесые полосы и вытертость в местах наибольшего износа (обшлага и сгибы рукавов, боковые швы, ворот, карманы, нижняя часть изделия);
 - желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, химических веществ, атмосферных условий;
 - запалы, пожелтения и белесые участки, возникшие при неправильном глажении в домашних условиях;
 - затеки, деформация ткани, заломы, свойлачивание, вытравки и закрасы, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

Последствия при повреждении изделия

Если изделие полностью или частично испорчено, Исполнитель обязан в трехдневный срок заменить на однородную вещь аналогичного качества, а при невозможности - возместить двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи, а также расходы, понесенные потребителем.

Цена изделия определяется на момент удовлетворения требования потребителя или вынесения судебного решения. Помните, цена изделия должна быть указана в квитанции при приеме!

Если вы сразу заметили повреждение изделия, требуйте от Исполнителя составления акта с указанием в нем обнаруженных дефектов. Один экземпляр акта остается у потребителя.

Важно! Обращайте внимание на указанный в квитанции процент износа изделия:

- 10 % - изделия, не бывшие в употреблении, не имеющие фабричных дефектов и нарушений в отделке,
- 30 % - мало ношенные, с незначительными загрязнениями,
- 50 % - ношенные изделия, слабо выгоревшие, потертые, имеющие незначительные дефекты, неношенные изделия со значительным моральным износом и пр.;
- 75 % - сильно ношенные, но пригодные к эксплуатации, сильно загрязненные, выцветшие, вытертые, поврежденные молью, испорченные домашней чисткой, стиркой, а также неношенные изделия, имеющие крупные трудноудаляемые дефекты и пр.

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**.