**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**

**Информация 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,

на

вывеске

- 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, неудаляемые 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**

**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:**

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 8-950-540-09-274

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-30-61

г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00

г. Нижние Серги, ул. Титова, 39 (34398) 2-10-62

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**

**ФБУЗ «Центр гигиены и**

**эпидемиологии в Свердловской области»**

**Памятка потребителю**



**Химическая чистка изделий**