



Услуги клининга

На сегодняшний день на рынке все более популярны и востребованы клининговые услуги. Клининг (“cleaning”) - с английского языка переводится, как “уборка”, “очищение”, “мойка». Это не просто домашняя уборка с мытьем пола и чисткой сантехники, а профессиональная уборка. Она может быть генеральной, поддерживающей, регулярной. Проводится для постоянного поддержания чистоты или в экстренных случаях - после ремонта, пожара, потопа, большого мероприятия.



Клининговые компании, оказывающие услуги населению, при осуществлении своей деятельности используют профессиональное оборудование, специальные приспособления и моющие средства. Именно эта особенность отличает клининг от обычной уборки помещений, которую жители квартир и частных домов осуществляют самостоятельно. Клининг характеризуется превосходным качеством уборки, добиться которого самостоятельно, с помощью подручных средств, практически невозможно.

Поскольку клининговые услуги относятся к бытовому обслуживанию населения, потребителю таких услуг следует руководствоваться нормами законодательства, регулирующими отношения в сфере бытового обслуживания: Закон РФ «О защите прав потребителей».

Клининговые компании и индивидуальные предприниматели, оказывающие клининговые услуги, являются исполнителями по договорам об оказании услуг, а обращающиеся к ним граждане, соответственно, – заказчиками.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

- *наименование своей организации, ее место нахождения, режим работы. Если исполнитель является индивидуальным предпринимателем, он предоставляет потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа;
- * данные о лицензии, при ее наличии, и органе, выдавшем ее.
(Для сведения: деятельность по оказанию услуг клининга не подлежит обязательному лицензированию);
- * сведения об оказываемых клининговых услугах (выполняемых работах) – их перечень, формы и условия предоставления, сроки оказания (выполнения), при необходимости –
- * данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу),
- * образцы договоров, квитанций, иных документов, образцы изготавливаемых изделий либо их эскизы.
- * проинформировать потребителя о льготах для отдельных категорий граждан (при наличии таковых);
- * довести требования, которые должны обеспечивать безопасность оказываемой услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя. Исполнитель также обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по первому его требованию.

Права и обязанности исполнителя при оказании услуг клининга

Исполнитель, оказывающий клининговые услуги обязан:

- обеспечить качество и безопасность оказываемой услуги (выполняемой работы) с соблюдением установленных государственных стандартов;
- применять только сертифицированные моющие и чистящие средства;
- оказать услугу в установленный договором срок;
- для проведения клининговой услуги(работы) обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время

Поскольку клининговые услуги оказываются на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать все условия, необходимые для качественного оказания услуги.

Исполнитель вправе в любое время отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения убытков заказчику;

Права и обязанности потребителя

В случае нарушения сроков выполнения работы потребитель вправе заявить одно из следующих требований:

- назначить исполнителю новый срок для оказания услуги;
- либо поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или же выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- либо потребовать уменьшения цены;
- либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченных денежных средств.



За нарушение сроков выполнения услуги(работы) потребитель имеет право потребовать выплатить неустойку в размере 3% от стоимости невыполненной в срок услуги за каждый день просрочки. Помимо неустойки потребитель вправе требовать возмещения любых убытков, причиненных нарушением исполнителем сроков оказания услуги (выполнения работы).

Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании услуг, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат); при обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть подробно описаны в акте или в ином документе, удостоверяющем приемку;

Потребитель, обнаруживший после приемки работы какие-либо отступления от договора об оказании услуг или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан в разумный срок известить об этом исполнителя;

При обнаружении недостатков потребитель вправе предъявить исполнителю одно из требований, установленных статьей 29 Закона «О защите прав потребителей»:

**-потребовать безвозмездно устранить недостаток оказанной услуги;
- потребовать уменьшения цены услуги (работы) вследствие наличия недостатка.**

-В случае не устранения этих недостатков исполнителем услуги в установленный договором срок, потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии возмещения исполнителю расходов, понесенных в связи с оказанием услуги.

За консультациями по вопросам нарушения законодательства о защите прав потребителей граждане могут обращаться по телефонам:

Центр информирования и консультирования потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области»:

73-06-77, 77-20-38.

*Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43** (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.*

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров.