

Департамент экономического развития Белгородской области

Региональный Центр информации по качеству

# АКЦИЯ «НЕ ПОКУПАЙСЯ!»

НЕ ПОКУПАЙ ТОВАРЫ ТАМ, ГДЕ НАРУШАЮТ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Советы потребителям при посещении парикмахерских



Белгород 2008

*Отношения между потребителем и исполнителем услуг регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, «Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025, Санитарными правилами 2.1.2.1199-03 «Парикмахерские. Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию».*

---

➤ **Требования к размещению парикмахерских:**

---

Парикмахерские могут размещаться:

- в отдельно стоящем здании, в пристроенном, встроено-пристроенном к жилым и общественным зданиям на первых этажах общественных и жилых зданий (при наличии изолированного входа от жилых квартир и изолированной вентиляции);

Не допускается размещение парикмахерских:

- в подвальных этажах зданий.

Подвальные этажи могут использоваться только как подсобные и вспомогательные помещения.

---

➤ **Требования к обустройству помещений парикмахерских:**

---

- в составе парикмахерских должны быть: рабочий зал, зона ожидания (холл), комната для персонала, склад для хранения препаратов, комната для сбора использованного белья и комната для хранения чистого белья;
- расстояние между рабочими местами (креслами туалетного стола) должно быть 1,8 м, от крайнего кресла до стены – 0,7 м;
- в парикмахерских залах до 3-х рабочих мест допускается размещение одного рабочего места для маникюра при наличии дополнительной площади не менее 6 м<sup>2</sup>;
- кабинеты: косметический, маникюра и педикюра должны размещаться в отдельных изолированных помещениях;
- рабочие места оборудуются мебелью, допускающей обработку моющими и дезинфицирующими средствами и расположенной так, чтобы обеспечить возможность уборки, не загромождать источник света, не загромождать проходы;
- рабочие места парикмахеров оборудуются креслами, туалетными столами с раковинами для мытья волос;
- в парикмахерской не более 3 рабочих мест допускается иметь в зале одну раковину для мытья волос и один сушиар;
- в педикюрных кабинетах должно быть не менее 2-х ванн для ног с подводкой горячей и холодной воды;
- для маникюра требуется специальный стол, стерилизатор для инструментов, шкаф для хранения инструментов и корзина для сбора грязного белья;
- для рабочего места косметолога необходимо зеркало с освещением, аппараты для специализированных косметических процедур (в зависимости от

предлагаемых услуг), раковина с горячей и холодной водой, стерилизатор для обработки инструментов;

- для обслуживания клиентов используется только чистое белье. Запас чистого белья (полотенца, салфетки, простыни) должен быть в количестве, обеспечивающем его индивидуальное применение для каждого посетителя;
- работники парикмахерской должны быть своевременно обеспечены единой спецодеждой и средствами индивидуальной защиты.

---

➤ **Какую информацию исполнитель услуг должен предоставить потребителю?**

---

- наименование, адрес и режим работы (информация размещается на вывеске);
- о свойствах косметических средств, применяемых при процедурах, и товарах, продающихся в парикмахерской;
- об исполнителе услуг и самих услугах (обеспечивая тем самым возможность их правильного выбора);
- указать конкретное лицо, которое будет выполнять услугу и информацию о нем.

---

➤ **Предоставляемые услуги парикмахерскими:**

---

- залы парикмахерского обслуживания (стрижка, укладка, окраска, химическая завивка и другие услуги по уходу за волосами);
- кабинеты:
  - ✓ косметический (предоставляются гигиенические и декоративные услуги);
  - ✓ массажа (лица и шеи);
  - ✓ педикюра (гигиеническая процедура по уходу за стопами);
  - ✓ маникюра (гигиеническая и декоративная процедура по уходу за ногтями).

Работники косметических кабинетов должны иметь среднее медицинское образование и сертификат специалиста на данный вид деятельности.

---

➤ **Советы при посещении парикмахерских:**

---

- ознакомьтесь с прейскурантом, перечнем дополнительных предоставляемых услуг;
- если стоимость услуги сильно различается в зависимости от всевозможных нюансов, необходимо узнать, что именно входит в заявленную цену;
- осмотрите санитарное состояние помещения: температура воздуха, освещенность, чистота залов и оборудования.

---

➤ **Приобретение дополнительных услуг:**

---

Работники парикмахерской не имеют права обуславливать приобретение одних услуг и товаров обязательным приобретением иных услуг и товаров (пакет услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров и услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме. Потребитель вправе отказаться

от таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

---

➤ **Что делать, если не понравился результат:**

---

- необходимо предъявить претензию мастеру, выполнявшему услугу;
  - пригласить руководителя парикмахерской и потребовать провести проверку качества оказанной услуги;
  - все недостатки описать в акте либо ином документе, удостоверяющем факт приемки результатов услуги. Данный документ составляется и подписывается двумя сторонами. Если исполнитель отказывается от составления акта, необходимо сделать отметку в книге отзывов и предложений. Зафиксировать недостатки и факт отказа исполнителя от удовлетворения ваших требований путем составления акта с привлечением свидетелей;
  - получить заключение (желательно письменное) о ненадлежащем качестве услуги, у специалиста из другой парикмахерской;
  - зафиксировать результат оказанной услуги на фото-видео носителе;
  - написать претензию и предъявить ее мастеру или отправить заказным письмом с уведомлением о вручении на имя мастера по адресу парикмахерской, где была оказана услуга. В претензии необходимо изложить свои доводы и требования.
- 

**ВАЖНО:**

- исполнитель должен выдать квитанцию (чек) об оплате услуги;
  - на видном и доступном для потребителей месте должен быть оформлен уголок потребителя, в специальном открытом футляре должна находиться «Книга жалоб и предложений».
- 

***СОВЕРШАЙТЕ ПОКУПКИ ГРАМОТНО!***

**В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ОБРАЩАЙТЕСЬ:**

- в управление Роспотребнадзора по Белгородской области;
  - в отделы по защите прав потребителей органов местного самоуправления муниципальных образований по месту жительства.
- 

Ответственный за выпуск: Отдел по контролю в сфере защиты прав потребителей  
департамента экономического развития области