**О правах потребителя при ремонте телефонов в сервисных центрах**

**06.10.2020 г.**

У потребителей возникает очень много вопросов при обращении в сервисный центр для проведения платного (не гарантийного) ремонта телефона.

**Какая обязательная информация должна быть представлена в сервисном центре потребителю:**

**Информация об исполнителе**

При оказании услуг по ремонту исполнитель обязан довести до сведения потребителя:
- фирменное наименование организации;
- место ее нахождения (юридический адрес);
- режим ее работы.

Указанная информация размещается на вывеске.

Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

**Информация об услугах**

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- гарантийные сроки, если они установлены договором;

- цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы, запасные части;

- сведения о порядке и форме оплаты.

Кроме того, в наглядной и доступной форме до сведения потребителей исполнителем для ознакомления должны быть доведены:

- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;

- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

**Порядок приема и оформления заказов на услуги**

Договор об оказании услуги оформляется в письменной форме, путем заполнения квитанции, либо иного документа.

Договор должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид услуги;

- цена услуги;

- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы;

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

**Порядок оплаты услуг**

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а если они оплачены потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ и потребовать возврата уплаченной суммы.

**Ответственность исполнителя по ремонту телефонов**

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

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

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Кроме того, потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, в течение гарантийного срока.

Если исполнитель по ремонту телефонов нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что услуга не будет оказана в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;

- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в 10-ти дневный срок со дня предъявления требования потребителем.

**В случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги,** а если цена оказания услуги договором об оказании услуг не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги.

При расторжении договора об оказании услуги исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

**За консультацией при ненадлежащем оказании услуг по ремонту телефонов можете обратится в Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» по телефонам 8(3012) 332899, 8(9025) 623417, в рабочее время.**

**За консультацией при ненадлежащем оказании услуг по ремонту телефонов можете обратится *в Консультационный пункт для потребителей филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия в Хоринском районе» по адресу: 671410, Республика Бурятия, с. Хоринск, ул. Октябрьская, д.67 «А», тел./факс 8(30148) 22-5-95, адрес электронной почты: horfguz@mail.ru***