

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

14 декабря 2004 г. № 1590

## Об утверждении Правил бытового обслуживания потребителей

Изменения и дополнения:

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., № 52, 5/15728) <С20500285>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 27 ноября 2007 г. № 1615](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 292, 5/26272) <С20701615>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 15 октября 2008 г. № 1533](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 251, 5/28550) <С20801533>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 декабря 2008 г. № 2010](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 14, 5/29066) <С20802010>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2009 г. № 26](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 31, 5/29207) <С20900026>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 19 мая 2009 г. № 646](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 131, 5/29780) <С20900646>;


[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29 июля 2009 г. № 997](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 186, 5/30247) <С20900997>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29 сентября 2010 г. № 1401](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., № 238, 5/32573) <С21001401>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 6 июля 2011 г. № 912](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 80, 5/34122) <С21100912>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 12 августа 2011 г. № 1089](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 93, 5/34303) <С21101089>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 11 июля 2012 г. № 635](#) (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 17.07.2012, 5/35957) <С21200635>

В соответствии со [статьей 39](#) Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ: 

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) бытового обслуживания потребителей.

2. Предоставить право Министерству торговли давать разъяснения о порядке применения [Правил бытового обслуживания потребителей](#), утвержденных настоящим постановлением.

3. Республиканским органам государственного управления, иным государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам привести свои нормативные правовые акты в соответствии с настоящим постановлением.

4. Настоящее постановление вступает в силу через два месяца после его официального опубликования, за исключением [пункта 3](#), вступающего в силу со дня его подписания.

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
14.12.2004 № 1590

**ПРАВИЛА  
бытового обслуживания потребителей**

**ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с [Гражданским кодексом](#) Республики Беларусь, [Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года](#) «О защите прав потребителей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2002 г., № 10, 2/839; 2008 г., № 170, 2/1463) и регулируют отношения между исполнителями и потребителями при оказании следующих видов бытовых услуг:✚

- ремонт, окраска и пошив обуви;
- ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий;
- ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлических изделий;
- изготовление и ремонт мебели;
- химическая чистка и крашение, услуги прачечных;
- техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования;
- услуги бань и душевых, парикмахерских, услуги по прокату, аренде транспортных средств, ритуальные и обрядовые услуги;
- услуги фотоателье и фото- и кинолабораторий, прочие услуги производственного характера.

2. Для целей настоящих Правил используются понятия в значениях, определенных в [статье 1](#) Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», а также следующие понятия и их определения:

- бытовая услуга – действия исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;
- бытовое обслуживание – деятельность исполнителя по оказанию бытовых услуг;
- дефектация изделия – оценка технического состояния изделия и выявление причин его неисправности;✚
- заказ – договор между потребителем и исполнителем об оказании бытовой услуги;
- заявка – оформленное в установленном порядке предложение потребителя об оказании ему бытовой услуги по техническому обслуживанию и (или) ремонту механических транспортных средств;
- изделие – вещь, переданная потребителем исполнителю для оказания бытовой услуги либо изготовленная исполнителем в результате оказания бытовой услуги;
- мелкий ремонт швейных и трикотажных изделий – услуги, не связанные с перекроем, изменением конструкции и модели (пришивание оторванной фурнитуры, восстановление петель, восстановление или пришивание вешалки, закрепление концов карманов, страчивание подкладки карманов, восстановление отделочной строчки, пришивание оторванных деталей, установка заплат на открытых дырах, ремонт низа брюк, влажно-тепловая обработка изделий и другие);✚

механическое транспортное средство – транспортное средство, приводимое в движение двигателем (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мотоциклы, мотоколяски, мотоприцепы, мопеды, мотовелосипеды, мотороллеры и др.);

недоброкачественный материал (изделие) – материал (изделие), совокупность характеристик которого не позволяет исполнителю при оказании бытовой услуги удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителя;

непригодный материал (изделие) – материал (изделие), совокупность характеристик которого не позволяет использовать его далее по назначению;

образец исполнителя – изделие, утвержденное и используемое исполнителем в качестве образца для изготовления изделий в ходе оказания бытовых услуг;

предмет проката – движимое имущество, предоставляемое исполнителем потребителю во временное владение и пользование;

приемный пункт – специально оборудованное исполнителем место для оформления заказов и заявок;

работник исполнителя – физическое лицо, привлеченное исполнителем на основе трудового или гражданско-правового договора для оказания бытовой услуги;

срочная услуга – бытовая услуга, оказываемая в сокращенные сроки согласно технологии оказания этой услуги.☛;

техническая помощь на дороге – услуги по техническому обслуживанию и ремонту механического транспортного средства, оказание которых возможно вне стационарного объекта (дозаправка топливом, запуск двигателя от внешнего источника, замена предохранителей и лампочек, замена колеса, замена аккумулятора).☛

## **ГЛАВА 2 ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ОКАЗЫВАЕМЫХ ИМ БЫТОВЫХ УСЛУГАХ**

3. Исполнитель обязан указать на вывеске и (или) информационной табличке, расположенных на входных дверях или фасаде здания (сооружения, помещения), в котором размещается исполнитель, свое наименование (фирменное наименование), наименование объекта бытового обслуживания, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель – фамилию, собственное имя, отчество, наименование объекта бытового обслуживания индивидуального предпринимателя (при наличии такого наименования), режим работы, вид объекта бытового обслуживания (ателье, парикмахерская, прачечная, химчистка и другие) или наименование оказываемых бытовых услуг.☛

4. Режим работы исполнителя устанавливается по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами и должен соответствовать объявленному режиму работы.

5. В приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте должны быть размещены на белорусском или русском языке:☛

наименование (фирменное наименование), место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то его фамилия, собственное имя, отчество, место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, а также номер телефона исполнителя;☛

сведения о специальном разрешении (лицензии), если вид деятельности подлежит лицензированию;

сведения о документе об оценке соответствия, если бытовая услуга подлежит обязательному подтверждению соответствия;☛

текст настоящих Правил;

перечень оказываемых бытовых услуг;

цены на оказываемые бытовые услуги;  
перечень категорий потребителей, имеющих право на льготное обслуживание;  
информация о книге замечаний и предложений;  
свидетельство о присвоении разряда объекту бытового обслуживания населения, если объект подлежит аттестации;  
информация об органах, осуществляющих государственное регулирование и государственный контроль в сфере бытового обслуживания населения, их контактные телефоны;  
сроки оказания бытовых услуг, кроме услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

Потребителю по его требованию предоставляется возможность ознакомиться с Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», а также с подлинником или оформленной в установленном порядке копией специального разрешения (лицензии) и (или) документа об оценке соответствия, если вид деятельности подлежит лицензированию, а бытовая услуга – обязательному подтверждению соответствия.

Книга замечаний и предложений предьявляется по первому требованию потребителя.

При оказании потребителю бытовых услуг по образцам, описаниям, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным на фотографиях или в иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, информация, предусмотренная частью первой настоящего пункта, должна доводиться до сведения покупателя в этих каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или быть представлена на фотографиях или в иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет.

Исполнитель обязан иметь в наличии необходимые документы на оказываемые услуги согласно перечню, определенному Министерством торговли.

6. В случаях, когда оформление заказов осуществляется на дому у потребителя или в ином месте вне приемного пункта, исполнитель обязан предоставлять потребителю сведения, указанные в пунктах 3 и 5 настоящих Правил.

7. В случае временного приостановления своей деятельности исполнитель обязан проинформировать потребителей о причине и сроке приостановления деятельности не позднее чем за 5 дней до дня приостановления деятельности, а в случае приостановления деятельности по заранее не предвиденным обстоятельствам – не позднее суток со дня приостановления деятельности.

8. Работник исполнителя, непосредственно обслуживающий потребителей, должен быть обеспечен нагрудным знаком с указанием в нем наименования (фирменного наименования) исполнителя, если исполнителем является индивидуальный предприниматель, – его фамилии, собственного имени, отчества; должности, фамилии, собственного имени, отчества работника исполнителя.

### **ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ**

9. Заказы оформляются исполнителем в приемном пункте. По желанию потребителя и с согласия исполнителя заказ может оформляться на дому у потребителя или в ином месте вне приемного пункта.

10. Исполнитель вправе отказать потребителю в оформлении заказа, если:  
по техническим или технологическим причинам оказание бытовой услуги не представляется возможным;

запасные части, фурнитура, сырье или иной материал (далее – материал), переданные потребителем для оказания бытовой услуги, недостаточны по количеству, непригодны или недоброкачественны;

потребитель и исполнитель не достигли согласия по вопросу цены материала

(изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги;

потребитель и исполнитель не достигли согласия по срокам оказания бытовой услуги;

у потребителя явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения;✚

материал (изделие) в нарушение требований технического нормативного правового акта передан потребителем не в чистом виде, а также по иным основаниям, предусмотренным настоящими Правилами, иным законодательством или техническими нормативными правовыми актами.

11. Заказ оформляется исполнителем в письменной форме путем составления одного документа (далее – документ, подтверждающий заказ), который должен содержать:✚

наименование (фирменное наименование) и место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то также его фамилию, собственное имя, отчество, место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя;✚

фамилию, собственное имя, отчество, место жительства потребителя;✚

наименование оказываемой бытовой услуги;

цену оказываемой бытовой услуги;

дату оформления заказа и срок оказания бытовой услуги;

наименование, описание, количество и цену материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги;

цену материала исполнителя, используемого при оказании бытовой услуги, если цена материала не входит в цену оказываемой бытовой услуги;

процент износа изделия, принимаемого в ремонт, химическую чистку, стирку;

другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемой бытовой услуги;

подписи исполнителя и потребителя.

Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя, либо в одном экземпляре с выдачей потребителю корешка документа, подтверждающего заказ.

Заказ на оказание бытовых услуг по методу самообслуживания, услуг парикмахерских, бань и душевых может исполняться без оформления документа, подтверждающего заказ.

Заказ на оказание бытовых услуг, исполняемых в присутствии потребителя или в соответствии с условиями и требованиями, размещенными исполнителем в удобном для обозрения потребителем месте, и не требующих индивидуального подхода, срочных услуг, услуг фотоателье, фото- и кинолабораторий, ремонт обуви, мелкий ремонт швейных и трикотажных изделий, ремонт часов, почасовой прокат может исполняться без оформления документа, подтверждающего заказ, путем выдачи потребителю жетона, талона или иного документа (знака), позволяющего идентифицировать заказ.✚

Исполнитель обязан выдать потребителю кассовый чек, а при отсутствии кассового суммирующего аппарата – квитанцию о приеме наличных денежных средств при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) без применения кассовых суммирующих аппаратов и (или) специальных компьютерных систем и платежных терминалов, информация об изготовлении и реализации которой включена в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции, подтверждающую оплату бытовой услуги.✚

12. Цена материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги, а также процент износа изделия, принимаемого в ремонт, химическую чистку, стирку, при отсутствии соответствующей методики определения процента износа изделия определяются по соглашению между потребителем и исполнителем.

13. При утрате потребителем документа, подтверждающего заказ, или корешка к нему изделие выдается потребителю на основании письменного заявления потребителя по предъявлении документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность) потребителя.✚

Исполнитель не несет ответственности за выдачу изделия другому лицу, предъявившему документ, подтверждающий заказ, или корешок к нему, если выдача произведена до поступления заявления потребителя об утрате этого документа (корешка).

#### **ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ОПЛАТЫ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

14. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме бытовую услугу после ее приемки потребителем. С согласия потребителя оказываемая бытовая услуга может быть оплачена им при оформлении заказа полностью или путем внесения аванса.

15. При повышении себестоимости бытовой услуги в процессе ее оказания исполнитель вправе пересмотреть цену данной бытовой услуги при условии соблюдения сроков оказания бытовой услуги, порядка формирования новой цены и согласования с потребителем при оформлении заказа возможности изменения цены, о чем делается запись в документе, подтверждающем заказ.

16. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать ему дополнительные платные услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены, – потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

17. Исполнитель вправе при оказании срочной услуги к цене бытовой услуги устанавливать надбавку за срочность. В случае нарушения исполнителем сроков оказания срочной услуги надбавка за срочность не взимается, а если она уже оплачена потребителем, то возвращается ему.

18. Материал исполнителя, используемый при оказании бытовой услуги, оплачивается потребителем при оформлении заказа полностью или в размере, определенном соглашением между исполнителем и потребителем, с условием окончательного расчета при приемке потребителем оказанной бытовой услуги. Соглашением между исполнителем и потребителем может быть предусмотрен иной порядок расчетов за материал исполнителя.

#### **ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

19. Исполнитель обязан оказать бытовую услугу, качество которой соответствует требованиям законодательства, технических нормативных правовых актов и условиям, содержащимся в документе, подтверждающем заказ.

20. Исполнитель обязан оказать бытовую услугу в сроки, которые указаны в документе, подтверждающем заказ.

Срок оказания бытовой услуги определяется датой (периодом), с которой исполнитель должен приступить к оказанию бытовой услуги, и (или) датой (периодом), к которой исполнитель должен закончить оказание бытовой услуги.

Течение срока оказания бытовой услуги, исчисляемого часами, начинается с момента фактического оформления заказа, а исчисляемого месяцами, неделями или днями – со следующего дня после оформления заказа. Если срок окончания оказания бытовой услуги приходится на нерабочий день, днем окончания оказания бытовой услуги считается следующий за ним рабочий день.

В документе, подтверждающем заказ, могут быть предусмотрены сроки начала и

окончания отдельных этапов оказания бытовой услуги.

При оказании бытовой услуги на дому у потребителя или в ином согласованном с потребителем месте исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания бытовой услуги.

В случае необходимости доставки исполнителем изделия, предмета проката срок доставки указывается дополнительно в документе, подтверждающем заказ.

21. Оказание бытовой услуги по изготовлению изделий может производиться по эскизам потребителя, образцам исполнителя, а также с использованием каталогов, журналов мод и других информационных материалов, о чем делается запись в документе, подтверждающем заказ. По желанию потребителя могут быть выполнены отступления от образцов исполнителя и технологии изготовления изделия, удостоверяемые подписью потребителя в документе, подтверждающем заказ.

Потребителю может оказываться квалифицированная консультация в выборе модели, фасона или конструкции изделия, расцветки и структуры материала, а также в составлении эскиза изделия.

22. Исполнитель обязан оказать бытовую услугу с использованием своего материала, если иное не предусмотрено настоящими Правилами или документом, подтверждающим заказ.

Используемый исполнителем материал должен соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов.

Исполнитель обязан предоставить потребителю по его требованию документы, удостоверяющие качество и безопасность используемого исполнителем материала, если оформление таких документов является обязательным в соответствии с требованиями законодательства.

Количество материала, необходимого для оказания бытовой услуги, определяется по утвержденным нормам расхода материала и согласовывается с потребителем. При отсутствии норм расхода материала количество материала определяется по фактическому расходу материала и согласовывается с потребителем.

23. Материал исполнителя и необходимые для оказания бытовой услуги технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту оказания бытовой услуги силами и за счет исполнителя, если иное не определено в документе, подтверждающем заказ.

24. Исполнитель обязан своевременно в письменной форме предупредить потребителя и до получения от него письменных указаний приостановить оказание бытовой услуги при обнаружении:

непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала (изделия);

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе оказания бытовой услуги;

иных зависящих от потребителя обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой бытовой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах и (или) продолживший оказание бытовой услуги, несет ответственность за качество оказываемой бытовой услуги.

Исполнитель вправе прекратить оказание бытовой услуги и потребовать возмещения причиненных этим прекращением убытков, если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное письменное предупреждение в согласованный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе оказания бытовой услуги либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой бытовой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок.

25. Исполнитель несет ответственность за сохранность, экономное и расчетливое использование материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой

услуги.

После окончания оказания бытовой услуги исполнитель обязан вернуть остаток материала потребителю или с его согласия приобрести у потребителя оставшийся неиспользованный материал по договорной цене, если иное не предусмотрено настоящими Правилами.

В случае несогласия потребителя с количеством израсходованного материала исполнитель обязан представить потребителю отчет о его расходовании.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (изделием) аналогичного качества и по желанию потребителя оказать бытовую услугу с использованием этого материала (изделия), а при невозможности – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (изделия), а также иные расходы, понесенные потребителем. Цена утраченного (поврежденного) материала определяется исходя из цены материала, указанного в документе, подтверждающем заказ. Цена утраченного (поврежденного) изделия, принятого в ремонт, химическую чистку, стирку, определяется исходя из цены и процента износа изделия, указанных в документе, подтверждающем заказ.

Незнание исполнителем особых свойств и характеристик материала (изделия) не освобождает его от ответственности.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (изделия) потребителя, если докажет, что потребитель был предупрежден им об особых свойствах и характеристиках материала (изделия), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

26. Потребитель вправе в процессе оказания бытовой услуги вносить частичные изменения в заказ, если их исполнение технически и технологически возможно. Все изменения согласовываются с исполнителем, вносятся исполнителем в документ, подтверждающий заказ, и удостоверяются подписями исполнителя и потребителя.

27. Если исполнитель своевременно не приступает к оказанию бытовой услуги, что делает явно невозможным окончание ее к сроку, потребитель вправе отказаться от оказания бытовой услуги и потребовать возврата уплаченной за оказание бытовой услуги суммы и возмещения убытков, связанных с отказом от оказания бытовой услуги. Исполнитель обязан удовлетворить требование потребителя о возврате уплаченной за оказание бытовой услуги суммы в течение суток со дня предъявления требования и возмещении убытков в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

28. Потребитель вправе досрочно отказаться от оказания бытовой услуги, оплатив исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с оказанием бытовой услуги.

После произведения расчетов результат незавершенной бытовой услуги возвращается потребителю, если это не исключено ввиду характера оказанной бытовой услуги.

29. В фотоателье и парикмахерских, не имеющих детских залов, дети до семи лет обслуживаются вне очереди.

## **ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ПРИЕМКИ ОКАЗАННОЙ БЫТОВОЙ УСЛУГИ**

30. Потребитель обязан с участием исполнителя осуществить приемку оказанной бытовой услуги (далее – приемка).

31. Потребитель, обнаруживший при приемке недостатки оказанной бытовой услуги, обязан незамедлительно заявить об этом исполнителю.

Исполнитель обязан отразить заявленные потребителем недостатки оказанной бытовой услуги в документе, подтверждающем заказ, или ином документе,



удостоверяющем приемку, с указанием даты приемки.

32. Потребитель, обнаруживший после приемки недостатки оказанной бытовой услуги, которые не могли быть установлены при обычном способе ее приемки, вправе предъявлять исполнителю требования, связанные с этими недостатками, в течение сроков, установленных в [статье 31](#) Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

33. При предъявлении потребителем требований, связанных с недостатками оказанной бытовой услуги, исполнитель должен провести проверку качества оказанной бытовой услуги, если это возможно по характеру услуги.

При возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков оказанной услуги или их причин исполнитель должен провести экспертизу оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги, за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе участвовать в проверке качества и проведении экспертизы оказанной услуги лично или через своего представителя.

Потребитель вправе оспорить заключение экспертизы оказанной услуги в судебном порядке.

Если в результате экспертизы будет установлено отсутствие нарушений со стороны исполнителя или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, потребитель обязан возместить исполнителю расходы на проведение экспертизы.

34. Если на оказанную бытовую услугу установлен гарантийный срок, исполнитель обязан выдать потребителю гарантийный талон, в котором должны быть указаны дата приемки и продолжительность гарантийного срока. Гарантийный срок начинает исчисляться со дня приемки.

35. Исполнитель отвечает за недостатки оказанной бытовой услуги, на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после приемки вследствие нарушения потребителем правил использования результатов бытовой услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

36. Исполнитель обязан сообщить потребителю сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результата оказанной бытовой услуги и иные сведения, которые в соответствии с законодательством или техническими нормативными правовыми актами обязательны для предоставления потребителю, в том числе относящиеся к оказанной бытовой услуге сведения по просьбе потребителя.

37. Если потребитель уклоняется от приемки, исполнитель вправе после письменного предупреждения потребителя по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать изделие, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в установленном порядке в депозит нотариуса или суда.

## ГЛАВА 7

### ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО ПРОКАТУ, А ТАКЖЕ ПО АРЕНДЕ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

38. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по прокату исполнитель вправе потребовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность потребителя (от потребителя в возрасте от четырнадцати до шестнадцати лет – свидетельства о рождении, если документ, удостоверяющий личность потребителя, не выдан), или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность), или удостоверения личности (для военнослужащих), справки о заработке, стипендии или иных доходах этого потребителя.

Исполнитель вправе также потребовать от потребителя в возрасте от четырнадцати

до восемнадцати лет предъявления письменного согласия родителей, усыновителей или попечителей, удостоверенного администрацией по месту их работы (учебы) либо нотариально удостоверенного.

39. Предметы проката могут выдаваться потребителям под поручительство и (или) залог в установленном исполнителем порядке в соответствии с требованиями законодательства. В качестве залога не может быть использован документ, удостоверяющий личность, свидетельство о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь, свидетельство о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь потребителя.✚

40. Одежда, постельное белье в качестве предмета проката должны выдаваться потребителю в чистом виде. Исполнитель обязан предварительно произвести их химическую чистку (стирку).✚

41. В документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, указанных в [пункте 11](#) настоящих Правил, должны быть указаны сведения о наличии пломб на предмете проката, подлежащем опломбировке.

42. Исполнитель обязан ознакомить потребителя под роспись с условиями проката, материальной ответственностью за полную или частичную утрату, повреждение, невозврат предмета проката, возврат его с нарушенной пломбой либо не в установленный срок.

43. Исполнитель обязан проверить в присутствии потребителя исправность предмета проката, ознакомить потребителя под роспись с правилами эксплуатации и содержания предмета проката или выдать их потребителю вместе с предметом проката.

44. Плата за прокат вносится потребителем при оформлении заказа за весь период проката. За прокат предметов, выдаваемых на срок более месяца, по желанию потребителя плата может вноситься ежемесячно: за первый месяц – при оформлении заказа, а за последующие месяцы – не позднее 5 календарных дней со дня наступления очередного срока платежа.

45. Исполнитель вправе предоставлять скидки с установленных цен проката на отдельные предметы проката.

Размеры и периоды действия скидок, перечень предметов проката, на которые установлены скидки, размещаются исполнителем в удобном для обозрения потребителем месте.

46. Доставка предмета проката потребителю и обратно производится потребителем, если иное не определено в документе, подтверждающем заказ.

47. Потребитель обязан пользоваться предметом проката в соответствии с правилами эксплуатации и содержания предмета проката.

Потребителю запрещается самостоятельно производить ремонт предмета проката, передавать предмет проката в пользование другим лицам.

48. При обнаружении не оговоренных исполнителем недостатков предмета проката потребитель обязан незамедлительно проинформировать об этом исполнителя. Исполнитель обязан в течение десяти дней со дня обращения потребителя, если более короткий срок не установлен исполнителем, безвозмездно устранить недостатки либо заменить предмет проката на аналогичный без недостатков. Доставка предмета проката для ремонта или замены и возврат его потребителю производится за счет исполнителя.

Если повреждение предмета проката произошло вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации и содержания предмета проката, ремонт и доставка предмета проката к месту проведения ремонта и обратно производятся за счет потребителя.

Плата за прокат не взимается за период, в течение которого потребитель не мог пользоваться предметом проката, а если потребитель уже внес плату за прокат, он вправе потребовать от исполнителя соразмерного уменьшения цены проката или продления срока проката на соответствующее количество дней без доплаты при условии, что недостатки не

вызваны нарушением правил эксплуатации и содержания предмета проката.

49. Потребитель вправе вернуть предмет проката досрочно. В этом случае исполнитель производит перерасчет платы за прокат исходя из фактического времени владения и пользования предметом проката.

50. Исполнитель вправе требовать досрочного возврата предмета проката в случае, если потребитель пользуется предметом проката не в соответствии с его назначением, существенно ухудшает состояние предмета проката или не вносит очередную плату за прокат.

51. При продлении срока проката или несвоевременном возврате предмета проката за продленное или просроченное время взимается плата по цене, существующей на момент продления срока проката или возврата предмета проката.

52. При несвоевременном возврате предмета проката или невнесении в срок очередной платы за прокат потребитель уплачивает исполнителю в дополнение к плате за прокат неустойку за каждый день просрочки в размере одного процента от платы за прокат за просроченное время.

Неустойка не взимается за период, когда исполнитель не работал, а также в случаях, когда потребитель документально подтвердит невозможность возврата предмета проката или внесения очередной платы за прокат по уважительной причине. В иных случаях вопрос об освобождении потребителя от уплаты неустойки решает исполнитель.

53. Предмет проката возвращается потребителем в том состоянии, в котором он его получил, с учетом естественного износа.

Проверка исправности возвращаемого предмета проката производится в присутствии потребителя. О возврате предмета проката делается отметка в документе, подтверждающем заказ.

54. Если по окончании срока оказания бытовой услуги по прокату потребитель отказывается вернуть предмет проката и не сообщает о причинах невозврата исполнителю, с потребителя взыскивается:

стоимость предмета проката по цене, существующей на момент взыскания на аналогичные товары в розничной торговле, с учетом установленного исполнителем износа предмета проката;

плата за прокат за просроченное время пользования предметом проката по цене, существующей на момент взыскания;

неустойка в размере 50 процентов оценочной стоимости предмета проката.

55. В случае полной утраты предмета проката либо приведения его в полную непригодность потребитель несет ответственность как за невозврат его.

56. В случае частичной утраты (повреждения) предмета проката потребитель должен доукомплектовать (восстановить) предмет проката. Если доукомплектование (восстановление) предмета проката невозможно, потребитель несет ответственность за частичную утрату (повреждение) предмета проката как за невозврат его.

57. В случае нарушения пломбы предмета проката исполнитель вправе назначить проведение экспертизы для проверки качества предмета проката за счет потребителя.

58. Заказ на оказание бытовой услуги по прокату оформляется на срок не более одного года. При оформлении заказа исполнитель обязан предусмотреть, чтобы возврат предмета проката приходился на рабочий день.

59. При длительном пользовании предметом проката (более трех лет) одним потребителем исполнитель вправе принять решение о продаже потребителю предмета проката.

60. Исполнитель и потребитель могут в установленном порядке заключить между собой договор аренды транспортного средства, согласно которому исполнитель предоставляет потребителю транспортное средство за плату во временное владение и пользование без оказания услуг по управлению им и его технической эксплуатации, а потребитель в течение всего срока указанного договора обязан поддерживать надлежащее

состояние арендованного транспортного средства.

Механическое транспортное средство, на управление которым требуется подтверждение права управления, предоставляется потребителю в качестве предмета договора аренды только при наличии у потребителя водительского удостоверения и талона к нему.

Техническое состояние предоставляемого механического транспортного средства должно соответствовать требованиям безопасности дорожного движения и экологической безопасности. Исполнитель также обязан передать потребителю вместе с механическим транспортным средством документы, которые в соответствии с законодательством должен иметь при себе водитель.

## **ГЛАВА 8 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО ХИМИЧЕСКОЙ ЧИСТКЕ И КРАШЕНИЮ ИЗДЕЛИЙ**

61. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по химической чистке и (или) крашению изделия в документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, указанных в [пункте 11](#) настоящих Правил, должны быть указаны комплектность, цвет, фурнитура, имеющиеся недостатки изделия, неудаляемые при химической чистке и (или) крашении, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя.

62. Исполнитель обязан предоставить потребителю по его требованию документ, на основании которого исполнитель определяет процент износа изделия, принимаемого в химическую чистку.

63. Исполнитель определяет вид обработки изделия в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия. В случае частичной маркировки или отсутствия маркировочной ленты, исполнитель вправе принять заказ без гарантий качества оказанной бытовой услуги, о чем обязан предупредить потребителя и сделать соответствующую отметку в документе, подтверждающем заказ.

64. Потребитель обязан по требованию исполнителя снять фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе химической чистки, пришить к изделию съемные детали либо с согласия исполнителя оплатить исполнителю выполнение указанных работ.

65. При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить по месту выдачи изделия качество, сохранность исходной формы, целостность, размер, цвет, рисунок, рельефность изделия.

## **ГЛАВА 9 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО РЕМОНТУ И ПОШИВУ МЕХОВЫХ, КОЖАНЫХ ИЗДЕЛИЙ И ВЫДЕЛКЕ ПУШНОГО И МЕХОВОГО СЫРЬЯ, ШУБНОЙ ОВЧИНЫ**

66. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по ремонту или пошиву меховых, кожаных изделий полуфабрикаты и шкурки, предоставляемые потребителем, должны быть помечены им в присутствии исполнителя.

67. При сдаче на выделку пушного и мехового сырья, шубной овчины они не должны иметь следов крови, грязи на волосяном покрове, прирези жира на коже.

## **ГЛАВА 10 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО РЕМОНТУ И ИЗГОТОВЛЕНИЮ ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ И ДРАГОЦЕННЫХ КАМНЕЙ**

68. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по ремонту или изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней в

документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, указанных в [пункте 11](#) настоящих Правил, должны быть указаны наименование, масса (вес) и проба драгоценного металла, размеры, цвет и форма драгоценного камня, имеющиеся недостатки драгоценного металла и (или) драгоценного камня, размер шинки (для колец), нормативные потери при ремонте, нормативный расход драгоценных металлов.

При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по ремонту ювелирного изделия с закрепленными камнями, которые не требуется извлекать в ходе оказания бытовой услуги, в документе, подтверждающем заказ, вместо массы (веса) драгоценного металла указывается масса (вес) ювелирного изделия с камнями.

69. Взвешивание ювелирных изделий из золота и платины (металлов платиновой группы) производится с точностью до 0,01 г, серебра – до 0,1 г. Драгоценные камни взвешиваются с точностью до 0,01 карата.

70. Изготовление ювелирного изделия осуществляется исполнителем из материала, переданного потребителем.

Исполнитель обязан до оформления заказа на оказание бытовой услуги по изготовлению ювелирного изделия предупредить потребителя о недостаточном количестве переданного потребителем драгоценного металла или возможности его остатка. При оформлении заказа исполнитель обязан указать в документе, подтверждающем заказ, примерное количество драгоценного металла, подлежащего добавлению потребителем.

Исполнитель обязан вернуть потребителю вместе с ювелирным изделием остаток драгоценного металла такой же пробы как и ювелирное изделие в форме пластины или бытового лома с оттиском именника (шифра) исполнителя (без клейма Государственной инспекции пробирного надзора Министерства финансов (далее – Госпробнадзор).

Исполнитель вправе с согласия потребителя оставить у себя неиспользованный драгоценный металл весом не более 0,3 грамма. При этом исполнитель обязан выплатить потребителю стоимость оставшегося у исполнителя неиспользованного драгоценного металла по расчетной цене, утвержденной Министерством финансов на первый рабочий день месяца, в который ювелирное изделие выдается потребителю.

71. Изготовленное ювелирное изделие должно пройти опробование и клеймение в Госпробнадзоре. При оформлении заказа исполнитель обязан указать в документе, подтверждающем заказ, стоимость работ по опробованию и клеймению ювелирного изделия.

72. Срочная услуга по ремонту ювелирных изделий, оказываемая в присутствии потребителя, регистрируется исполнителем в накопительной ведомости, в которой должны быть указаны наименование и цена оказываемой бытовой услуги, наименование, масса (вес) и проба драгоценного металла (либо ювелирного изделия с закрепленными камнями, которые не требуется извлекать в ходе оказания бытовой услуги), размеры, цвет и форма драгоценного камня, имеющиеся недостатки драгоценного металла и (или) драгоценного камня, размер шинки (для колец), нормативные потери при ремонте, нормативный расход драгоценных металлов, подписи потребителя и исполнителя.

73. При оформлении заказа на оказание бытовой услуги по ремонту ювелирного изделия без наличия пробирного клейма или с нарушенным пробирным клеймом исполнитель обязан сделать отметку о состоянии пробирного клейма в документе, подтверждающем заказ, и в накопительной ведомости.

74. Драгоценные металлы в слитках (за исключением мерных), самородках, шлихе, пластинах без именников (шифров) изготовителей, изделиях производственного и лабораторного назначения, производственных отходах (опилки, стружки и другие отходы), орденах и медалях в переработку для изготовления ювелирных изделий не принимаются.

## ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПАРИКМАХЕРСКИХ

75. До начала оказания бытовой услуги исполнитель обязан выяснить у потребителя, а потребитель обязан предупредить исполнителя об имеющихся у него особенностях восприятия и противопоказаниях к применению парфюмерно-косметической продукции.

Исполнитель обязан предоставить потребителю по его требованию информацию об основном ингредиентном составе, способе применения, сроке годности используемой парфюмерно-косметической продукции.

76. Технологическому процессу оказания бытовой услуги должен предшествовать визуальный осмотр исполнителем в зависимости от специфики оказываемой бытовой услуги волос, участков кожного покрова головы, лица, тела, ногтей, рук, ног потребителя. Исполнитель вправе отказать потребителю в оказании бытовой услуги, если у потребителя:

открытые раны, микротравмы;✚

изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение), ногтей, волос, и потребитель не может предоставить исполнителю справку об отсутствии заразных заболеваний;

поражения педикулезом;✚

а также если потребитель одет в верхнюю или грязную одежду либо потребителем является ребенок, обслуживание которого требует насильственного удержания в кресле.

77. При оказании бытовой услуги по химической завивке и (или) окраске волос исполнитель обязан сделать кожную пробу потребителя на повышенную чувствительность. В случае отказа потребителя от прохождения кожной пробы на повышенную чувствительность исполнитель вправе отказать потребителю в оказании бытовой услуги по химической завивке и (или) окраске волос.

78. При оказании бытовой услуги может использоваться парфюмерно-косметическая продукция потребителя с согласия исполнителя. При использовании парфюмерно-косметической продукции потребителя исполнитель вправе потребовать от потребителя предоставления инструкции по ее использованию на белорусском или русском языке.

79. Обслуживание потребителей в парикмахерской осуществляется в порядке общей очереди. По решению исполнителя обслуживание потребителей в парикмахерской может осуществляться по предварительной записи или предварительной выдаче талонов на обслуживание. Исполнитель обязан оказать потребителю бытовую услугу в назначенное в ходе предварительной записи или предварительной выдачи талонов на обслуживание время. В случае опоздания потребителя ко времени оказания бытовой услуги, назначенному в ходе предварительной записи или предварительной выдачи талонов на обслуживание, исполнитель вправе отказаться от оказания бытовой услуги.

## ГЛАВА 12

### ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПРАЧЕЧНЫХ

80. При оформлении заказа на оказание услуг прачечной в документе, подтверждающем заказ, помимо сведений, указанных в [пункте 11](#) настоящих Правил, должны быть указаны масса (вес), ассортимент, цвет, отличительные признаки изделия, вид ткани, наличие неотстирываемых пятен, процент износа изделия, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя.

81. При оформлении заказа на оказание услуги прачечной по методу самообслуживания потребителю выдается документ установленной исполнителем формы, в котором указывается дата и время стирки.

Исполнитель обязан проинформировать потребителя о том, что в случае опоздания потребителя к установленному времени стирки более чем на 15 минут потребитель к стирке не допускается, новая дата и время стирки не устанавливаются, потребителю не возвращается уплаченная за оказание бытовой услуги сумма. В случае непредоставления потребителю данной информации, потребителю по его выбору назначаются новая дата и

время стирки или возвращается уплаченная за оказание бытовой услуги сумма.

Если потребитель предупредил исполнителя о неявке на стирку до установленного времени стирки, а также если потребитель не может произвести стирку белья в установленное время по вине исполнителя, исполнитель обязан по выбору потребителя установить новую дату и время стирки или вернуть уплаченную за оказание бытовой услуги сумму.

При оказании услуги прачечной по методу самообслуживания в удобном для обозрения потребителем месте должны быть размещены правила эксплуатации технологического оборудования.

Лица в возрасте до четырнадцати лет к стирке в прачечной по методу самообслуживания не допускаются.✚

82. При получении изделия из стирки потребитель обязан проверить по месту выдачи изделия количество, комплектность, ассортимент, качество обработки, целостность изделия.

### **ГЛАВА 13**

#### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО РЕМОНТУ И ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ БЫТОВОЙ РАДИОЭЛЕКТРОННОЙ АППАРАТУРЫ, БЫТОВЫХ МАШИН И ПРИБОРОВ, РЕМОНТУ И ИЗГОТОВЛЕНИЮ МЕТАЛЛИЧЕСКИХ ИЗДЕЛИЙ (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ЮВЕЛИРНЫХ ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ И ДРАГОЦЕННЫХ КАМНЕЙ)✚**

83. По требованию исполнителя потребитель обязан предоставить для оказания бытовых услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, ремонту металлоизделий вместе с изделием технический паспорт (заменяющий его документ).

83[1]. Исполнитель вправе отказать потребителю в оказании бытовых услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов при отсутствии узлов, блоков, модулей и других деталей, снятых с производства и необходимых для ремонта и (или) технического обслуживания.✚

83[2]. При оказании бытовых услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов дефектация изделия является неотъемлемой частью оказания таких бытовых услуг. Если при оказании бытовых услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов на этапе выполнения дефектации изделия исполнитель установит, что дальнейшее оказание указанной бытовой услуги по техническим или технологическим причинам не представляется возможным, данная бытовая услуга считается неоказанной и не подлежит оплате потребителем.

По заказу потребителя исполнителем может осуществляться дефектация как самостоятельная услуга.✚

84. При оказании бытовых услуг по ремонту и (или) техническому обслуживанию бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, ремонту металлоизделий все замененные за плату дефектные узлы, блоки, модули и другие детали возвращаются потребителю при получении изделия из ремонта. Факт получения потребителем снятых деталей подтверждается записью в документе, подтверждающем заказ, или ином официальном документе учета исполнителя и удостоверяется подписью потребителя.

84[1]. При приемке оказанной услуги по ремонту, изготовлению, установке металлических дверей потребитель обязан с участием исполнителя проверить качество отделки, покраски металлической двери, равномерность зазоров в местах прилегания полотна к дверной коробке, плавность закрывания двери. Дверь не должна иметь видимых

повреждений окрашенной поверхности, дефектов отделки, царапин, вмятин, сколов. В полуоткрытом состоянии дверь не должна самопроизвольно открываться или закрываться.



## **ГЛАВА 14**

### **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ МЕХАНИЧЕСКИХ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

85. В приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте помимо сведений, указанных в [пункте 5](#) настоящих Правил, должны быть размещены:

перечень оказываемых бытовых услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических средств с указанием марок и моделей механических транспортных средств;

образец заполнения заявки;

требования исполнителя к механическим транспортным средствам, предоставляемым для оказания бытовой услуги по техническому обслуживанию и (или) ремонту (при наличии таких требований);

информация о стоимости нормо-часа;

гарантийные сроки на оказываемые бытовые услуги.

86. Потребитель оформляет заявку, в которой должны быть указаны:

фамилия, собственное имя, отчество, адрес потребителя;

марка, модель, год выпуска, отличительный и регистрационный знак государства (при наличии), пробег (при наличии), идентификационный номер VIN либо номер кузова механического транспортного средства;

перечень услуг, который просит произвести потребитель, либо неисправностей механического транспортного средства, подлежащих устранению, или описание этих неисправностей.

Заявка оформляется потребителем в одном экземпляре и передается исполнителю.

Исполнитель обязан принять заявку и указать в ней сроки предоставления потребителем механического транспортного средства для оформления заказа либо мотивированно отказать в приеме заявки и указать в ней причины отказа.

Исполнитель обязан зарегистрировать заявку в журнале регистрации заявок, если не предусмотрен иной способ регистрации заявок, и вернуть заявку потребителю.

87. В случае непредоставления потребителем механического транспортного средства в установленные сроки исполнитель вправе принять механическое транспортное средство для оказания бытовой услуги в порядке общей очереди.

88. Оформление заказа производится исполнителем при предъявлении потребителем заявки и документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность), а также свидетельства о регистрации механического транспортного средства.

89. Документ, подтверждающий заказ, помимо сведений, указанных в [пункте 11](#) настоящих Правил, должен содержать сведения о марке, модели, годе выпуска, отличительном и регистрационном знаке государства (при наличии), пробеге (при наличии), идентификационном номере VIN либо номере кузова механического транспортного средства.

89[1]. Услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, оказываемые в присутствии потребителя, такие, как шиномонтажные и шиноремонтные, уборочно-моечные, полировочные, смазочно-заправочные, несложные монтажные работы по установке дополнительного оборудования, регулировочные, диагностические, а также техническая помощь на дороге, могут оказываться на основании устной заявки потребителя с выдачей ему талона или



иного документа, позволяющего идентифицировать заказ, по форме, установленной законодательством.

Устная заявка потребителя при оказании указанных услуг регистрируется исполнителем в журнале, который должен содержать:

дату заявки;

фамилию, собственное имя, отчество, адрес и контактный телефон потребителя;

данные, идентифицирующие механическое транспортное средство (марка, модель, год выпуска, идентификационный номер VIN либо номер кузова (при наличии));

месторасположение механического транспортного средства потребителя (при оказании технической помощи на дороге);

перечень работ (неисправностей), которые потребитель просит произвести (устранить);

должность, фамилию, собственное имя и отчество работника, ответственного за исполнение заказа.

При оказании технической помощи на дороге потребитель и исполнитель обязаны принять меры по обеспечению безопасности дорожного движения в установленном законодательством порядке.✚

90. В случае, если потребитель оставляет исполнителю механическое транспортное средство для оказания бытовой услуги, исполнитель обязан оформить одновременно с документом, подтверждающим заказ, приемосдаточный акт, который должен содержать сведения о комплектности, видимых наружных неисправностях механического транспортного средства, переданных потребителем материалах с указанием их наименования, описания и цены, наличия топлива, рабочих и эксплуатационных жидкостей в механическом транспортном средстве, подписи исполнителя и потребителя.

Приемосдаточный акт оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя.

91. При выявлении в ходе оказания бытовой услуги неисправностей, влияющих на безопасность эксплуатации механического транспортного средства, исполнитель обязан проинформировать о них потребителя и предложить устранение неисправностей.

При несогласии потребителя на устранение неисправностей, угрожающих безопасности движения, либо при невозможности устранения указанных неисправностей исполнитель обязан в документе, подтверждающем заказ, сделать отметку: «Механическое транспортное средство имеет неисправности, угрожающие безопасности движения».

92. Перед выдачей потребителю механического транспортного средства исполнитель обязан произвести контроль качества, комплектности и технического состояния механического транспортного средства.

93. Механическое транспортное средство выдается потребителю или его представителю при предъявлении приемосдаточного акта, документа, подтверждающего заказ, и документа, удостоверяющего личность, или свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь либо свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность), а представителю потребителя – также при предъявлении заверенной в установленном порядке доверенности на получение механического транспортного средства.✚

94. Все замененные за плату дефектные узлы, блоки, модули и другие детали возвращаются потребителю. Факт получения потребителем снятых деталей подтверждается записью в документе, подтверждающем заказ, или ином официальном документе учета исполнителя и удостоверяется подписью потребителя.

Исполнитель несет ответственность за выдачу потребителю транспортного средства с нарушенной комплектностью как за частичную утрату материала (изделия) в соответствии с абзацем четвертым [пункта 25](#) настоящих Правил.

94[1]. На услуги по техническому обслуживанию и ремонту механического транспортного средства устанавливаются следующие гарантийные сроки:

техническое обслуживание – 20 дней или пробег не более 2000 км со дня приемки механического транспортного средства потребителем в зависимости от того, какой из этих моментов наступит раньше;✚

ремонт – в течение 30 дней или пробег не более 2000 км со дня приемки механического транспортного средства потребителем в зависимости от того, какой из этих моментов наступит раньше;✚

ремонт кузова и его элементов – 6 месяцев со дня приемки механического транспортного средства потребителем;✚

полная и частичная окраска – 6 месяцев со дня приемки механического транспортного средства потребителем.✚

Указанные гарантийные сроки являются минимальными и могут быть увеличены исполнителем в соответствии с его технологическими возможностями.

Гарантийные обязательства исполнитель оформляет гарантийным талоном, в котором должны быть указаны:

данные, идентифицирующие механическое транспортное средство (марка, модель, год выпуска, идентификационный номер VIN либо номер кузова механического транспортного средства);

дата приемки механического транспортного средства потребителем;✚

продолжительность гарантийного срока.

Допускается оформление гарантийных обязательств путем отметки гарантийного срока в документе, подтверждающем заказ.

Гарантийный срок исчисляется со дня приемки механического транспортного средства потребителем.✚

## **ГЛАВА 15 ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ФОТОАТЕЛЬЕ, ФОТО- И КИНОЛАБОРАТОРИЙ**

95. При оформлении заказа на проявление фотопленки и (или) печать фотоснимков с негативов потребителя исполнитель обязан упаковать фотопленку и (или) негативы потребителя в конверт, на котором должны быть указаны:

наименование (фирменное наименование) и место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то также его фамилия, собственное имя, отчество, место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя;✚

цена оказываемой бытовой услуги;

номер заказа;

дата оформления заказа и срок оказания бытовой услуги;

номер кадра на негативе;

формат и количество фотоснимков;

подпись потребителя.

Исполнитель должен выдать потребителю фотоснимки в этом же конверте.

96. Исполнитель не вправе определять минимальное количество фотоснимков, которое должен заказать потребитель.

97. Исполнитель вправе только по согласованию с потребителем и при наличии соответствующей отметки на конверте:

изготавливать фотоснимки иных размеров по сравнению с размерами, указанными в технических нормативных правовых актах;

изготавливать фотоснимки с некачественных негативов;

оформлять фотомонтажи (виньетки);

разрезать проявленную фотопленку.

Исполнитель вправе осуществлять копирование, тиражирование, распространение и любое иное (кроме изготовления фотоснимков, фото- и видеомонтажей в соответствии с заказом) использование предоставленных потребителем фото- и видеоматериалов только с письменного согласия потребителя.✚

## **ГЛАВА 15[1] ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БАНЬ И ДУШЕВЫХ**

97[1]. При оформлении заказа на оказание услуг бань и душевых потребитель уведомляется о дате и времени сеанса. Порядок предварительного оформления заказа на оказание услуг бань и душевых устанавливается исполнителем.

97[2]. Исполнитель обязан проинформировать потребителя о том, что в случае опоздания потребителя к установленному времени сеанса время сеанса не продлевается. Если потребитель не может воспользоваться услугами бань и душевых в установленное время по вине исполнителя, по выбору потребителя исполнитель обязан определить новую дату, время посещения бани и душевой или вернуть уплаченную за оказание бытовой услуги сумму.

97[3]. При оказании услуг бань и душевых потребитель обязан сдавать верхнюю одежду на хранение в гардероб. Потребителю выдается номерной жетон, удостоверяющий прием верхней одежды на хранение. Если гардероб отсутствует, потребитель вправе оставить верхнюю одежду в индивидуальных шкафах или на индивидуальных вешалках в раздевальных помещениях.

Потребитель вправе сдать на хранение исполнителю ценные вещи, документы и деньги, которые регистрируются в журнале учета сданных на хранение ценных вещей, документов и денег по форме, утверждаемой исполнителем. Потребителю выдается номерной жетон, удостоверяющий прием ценных вещей, документов и денег на хранение.

На номерных жетонах, удостоверяющих прием верхней одежды, ценных вещей, документов и денег на хранение, должны быть указаны сведения об исполнителе (наименование (фирменное наименование) юридического лица, фамилия, собственное имя, отчество индивидуального предпринимателя).

Исполнитель не несет ответственности за сохранность верхней одежды, ценных вещей, документов и денег, не сданных потребителем на хранение исполнителю. В случае отсутствия гардероба исполнитель несет ответственность за сохранность верхней одежды, оставленной потребителем в индивидуальных шкафах или на индивидуальных вешалках в раздевальных помещениях.

Плата за хранение имущества потребителя не взимается.

97[4]. При утрате номерного жетона, удостоверяющего прием верхней одежды на хранение, и (или) номерного жетона, удостоверяющего прием ценных вещей, документов и денег на хранение, указанное имущество выдается потребителю на основании письменного заявления по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

97[5]. Исполнитель вправе отказать в оказании услуг бань и душевых, если:

у потребителя открытые раны, изменения кожного покрова (сыпь, пятна, шелушение), и он не может предоставить исполнителю справку об отсутствии инфекционных заболеваний; явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

потребитель в помещениях бани и душевых употребляет алкогольные напитки, наркотические и токсические вещества;

потребитель нарушает общественный порядок, правила пользования услугами бань и душевых.

97[6]. При оказании услуг бань и душевых исполнитель обязан:

предупреждать потребителя об окончании сеанса за 10 минут до истечения установленного на него времени;

при необходимости обеспечить оказание потребителю первой доврачебной помощи.  
97[7]. Порядок обращения с забытыми вещами потребителя определяется исполнителем в соответствии с требованиями актов законодательства.✚

## **ГЛАВА 15[2] ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ИЗГОТОВЛЕНИЮ И РЕМОНТУ МЕБЕЛИ**

97[8]. При оказании услуг по изготовлению и ремонту мебели исполнитель обязан иметь в наличии свидетельства о государственной регистрации на применяемые материалы, на материалы, подлежащие обязательному подтверждению соответствия, – документы об оценке соответствия, а также образцы шероховатости, защитно-декоративных покрытий, применяемых материалов и фурнитуры.✚

97[9]. К документу, подтверждающему заказ, прилагается эскиз изделия, подписанный потребителем и исполнителем.✚

## **ГЛАВА 16 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

98. Ответственность исполнителя за неоказание или ненадлежащее оказание бытовой услуги, нарушение сроков оказания бытовой услуги, ненадлежащую информацию о бытовой услуге регулируется [Законом](#) Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

99. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляется Министерством торговли, местными исполнительными и распорядительными органами, а также иными уполномоченными государственными органами в установленном порядке в пределах их компетенции.