

Правила предоставления услуг, а также разрешения споров о их качестве Права и обязанности сторон

Эти правила предоставления услуг и разрешения споров о их качестве, а также права и обязанности сторон (далее – Правила) составлены в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей (Конституцией Украины, Закона Украины «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса Украины, Хозяйственного кодекса Украины и других нормативно-правовых актов, содержащих положения о защите прав потребителей).

Употребляемые в Правилах термины несут в себе следующую смысловую нагрузку:

договор – устная или письменная сделка между пользователем (потребителем) и продавцом о качестве, сроках, цене и прочих условиях, при которых оказывается услуга. Подтверждение совершения устной сделки оформляется кассовым чеком или другим документом (далее – расчётный документ);

договор, заключённый на расстоянии, – договор, заключённый исполнителем с пользователем (потребителем) при помощи этого сайта в сети Интернет;

электронное сообщение – информация, предоставленная пользователю (потребителю) через телекоммуникационные сети, которая может быть каким-либо способом воспроизведена или сохранена пользователем (потребителем) в электронном виде;

надлежащее качество услуги – свойство оказываемой услуги, отвечающее требованиям, установленным для неё в нормативно-правовых актах и нормативных документах, и условиями договора с пользователем (потребителем);

недостаток – любое несоответствие оказываемой услуги требованиям нормативно-правовых актов и нормативных документов, условиям договоров или требованиям, которые предъявляются к ней, а также информации о товаре, предоставленном продавцом;

исполнитель – физическое лицо-предприниматель Манцов Игорь Станиславович (ЕГРПОУ 2802022719, банк-получатель АО КБ «ПриватБанк», р/с 26001053057931, МФО 321842);

пользователь (потребитель) – физическое лицо, которое приобретает, использует или намеревается приобрести или заказать услугу для личных

потребностей, непосредственно не связанных с предпринимательской деятельностью или выполнением обязанностей наёмного работника;

срок (термин) годности – срок (термин), определённый нормативно-правовыми актами, нормативными документами, условиями договора, в течение которого в случае соблюдения соответствующих условий хранения и/или эксплуатации или потребления продукции её качественные показатели и показатели безопасности должны соответствовать требованиям нормативно-правовых актов, нормативных документов и условиям договора;

услуга – приём и химическая/механическая обработка любых текстильных изделий.

фальсифицированный товар – товар, изготовленный с нарушением технологии или неправомерным использованием знака для товаров и услуг, или копированием формы, упаковки, внешнего оформления, а также неправомерным воспроизведением товара другого лица.

Права и обязанности пользователя (потребителя)

Потребители при приобретении, заказе или использовании товара, для удовлетворения своих личных потребностей имеют право на:

надлежащее качество предоставляемых услуг;

безопасность предоставляемых услуг;

необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию об услуге, её качестве, а также о её исполнителе;

возмещение вреда (убытков), причинённых оказанием услуг ненадлежащего качества, а также имущественного и морального (неимущественного) вреда, причинённого осуществляемыми услугами в случаях, предусмотренных законодательством;

обращение в суд и другие уполномоченные органы государственной власти за защитой нарушенных прав;

другие права, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей.

Исполнитель обязан оказать пользователю (потребителю) услугу надлежащего качества, а также предоставить информацию об этой услуге.

Пользователь (потребитель) обязан принять и платить оказанную продавцом услугу надлежащего качества.

Потребитель имеет право на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации об оказываемых исполнителем услугах, которая обеспечивает возможность её сознательного и компетентного выбора. Информация должна быть предоставлена пользователю (потребителю) до заказа им услуги. Информация об оказываемых исполнителем услугах не считается рекламой.

Информация об оказываемых услугах должна содержать:

наименование или отображение знака для товаров и услуг, под которым оказываются услуги;

данные о цене (тарифе), условиях и правилах оказания и оплаты услуг;

гарантийные обязательства исполнителя;

наименование и местонахождение исполнителя и предприятия, которое осуществляет его функции относительно принятия претензий от пользователя (потребителя), а также способствует устранению недостатков услуг ненадлежащего качества.

Информация потребителю должна предоставляться в соответствии с законодательством о языках.

Информация, предусмотренная выше, доводится до сведения пользователей (потребителей) исполнителем сопроводительной документацией, которая предоставляется до оказания услуги.

Информация об оказываемых услугах размещается, в частности, в сети Интернет по адресу _____.

Цена оказываемых услуг включает в себя все налоги и неналоговые обязательные платежи, которые в соответствии с законодательством уплачиваются пользователем (потребителем) при заказе услуг исполнителя.

В случае если предоставление недоступной, недостоверной, неполной или несвоевременной информации о предоставляемых услугах и о исполнителе послужило причиной:

оказание услуг, которые не обладают – пользователь (потребитель) имеет право расторгнуть договор и требовать возмещения причинённых ему убытков;

причинения вреда жизни, здоровью или имуществу пользователя (потребителя) – пользователь (потребитель) имеет право предъявить

исполнителю требования, предусмотренные статьёй 16 Закона Украины «О защите прав потребителей», а также требовать возмещение убытков на основаниях, предусмотренных законом или договором.

Убытки, причинённые пользователю (потребителю) недобросовестной рекламой, подлежат возмещению виновным лицом в полном объёме.

При рассмотрении требований пользователя (потребителя) о возмещении убытков, причинённых недостоверной или неполной информацией о предоставляемых услугах или недобросовестной рекламой, необходимо исходить из предположения, что у пользователя (потребителя) нет специальных знаний о свойствах и характеристиках предоставляемых услуг, которые он заказывает.

Перед заключением договора исполнитель должен предоставить пользователю (потребителю) информацию о:

наименовании исполнителя, его местонахождении и порядке принятия претензий;

основных характеристиках предоставляемых услуг;

цене, включая плату за доставку, и условиях оплаты;

других условиях поставки или выполнения договора;

стоимости телекоммуникационных услуг, если она отличается от предельного тарифа;

периоде принятия предложений;

порядке расторжения договора.

В случае непредоставления такой информации исполнитель несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством Украины.

Факт предоставления информации в соответствии с вышеуказанными требованиями должен быть подтверждён с помощью электронного сообщения. Информация, подтверждённая таким образом, не может быть изменена исполнителем в одностороннем порядке.

Порядок разрешения споров о качестве предоставляемых услуг

Пользователь (потребитель) имеет право расторгнуть заключённый на расстоянии договор путём уведомления исполнителя об этом в течение четырнадцати дней с момента подтверждения информации.

Если подтверждение информации не отвечает требованиям о электронном сообщении, срок, в течение которого пользователь (потребитель) имеет право расторгнуть договор, составляет девяносто дней с момента получения такой информации. Если в течение этого срока подтверждение информации было исправлено, пользователь (потребитель) имеет право расторгнуть договор в течение четырнадцати дней с момента получения исправленного подтверждения.

Пользователь (потребитель) имеет право отказаться от договора о предоставлении услуг и требовать возмещения убытков, если исполнитель своевременно не приступил к выполнению обязательств по договору или выполняет работу так медленно, что закончить её в определённый срок становится невозможным.

Если значительная часть объёма услуги (свыше семидесяти процентов общего объёма) уже была выполнена, пользователь (потребитель) имеет право расторгнуть договор лишь относительно части оставшейся услуги.

Если при предоставлении услуг станет очевидным, что они не будут выполнены по вине исполнителя в соответствии с условиями договора, потребитель имеет право назначить исполнителю соответствующий срок для устранения недостатков, а в случае невыполнения этого требования в определённый срок – расторгнуть договор и требовать возмещения убытков или поручить исправление недостатков третьему лицу за счёт исполнителя.

В случае выявления недостатков в предоставленной услуге пользователь (потребитель) имеет право по своему выбору требовать:

безвозмездного устранения недостатков в предоставленной услуге в разумный срок;

соответствующего уменьшения цены предоставленной услуги;

возмещения причинённых ему убытков с устранением недостатков предоставленной услуги своими силами или с привлечением третьего лица;

реализации других прав, которые предусмотрены действующим законодательством на день заключения соответствующего договора.

Указанные требования подлежат удовлетворению в случае выявления недостатков при приёме предоставленной услуги или при её предоставлении, а в случае невозможности выявления недостатков при приёме предоставленной услуги – в течение срока, установленного договором, или в течение двух лет со дня принятия предоставленной услуги в случае отсутствия срока, установленного законодательством или договором.

При наличии в услуге существенных недостатков потребитель имеет право требовать расторжения договора и возмещения убытков.

Указанные требования могут быть предъявлены пользователем (потребителем) в течение сроков, предусмотренных нормативно-правовыми актами и нормативными документами, условиями договора, а в случае отсутствия таких сроков – в течение десяти лет.

В случае если исполнитель не может предоставить (просрочивает предоставление) услуги в соответствии с договором, за каждый день (каждый час, если продолжительность выполнения определена в часах) просрочки потребителю уплачивается пеня в размере трёх процентов стоимости услуги, если иное не предусмотрено законодательством. В случае если стоимость услуги не определена, исполнитель платит пользователю (потребителю) неустойку в размере трёх процентов общей стоимости заказа.

Уплата исполнителем неустойки (пени), установленной в случае невыполнения, просрочка выполнения или другого ненадлежащего выполнения обязательства, не освобождает его от выполнения обязательства в натуре.

Исполнитель не несёт ответственности за невыполнение, просрочку выполнения или другое ненадлежащее выполнение обязательства и недостатки в предоставленных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого пользователя (потребителя) или вследствие действия непреодолимой силы.

Об отступлениях от условий договора и прочих недостатках в услуге, которые не могли быть выявлены при обычном способе её приёма, потребитель обязан уведомить исполнителя не позднее трёх дней после их выявления.

Исполнитель обязан в течение месяца возместить убытки, которые возникли в связи с потерей, порчей или повреждением вещи, принятой им от потребителя для предоставления услуг. Исполнитель не освобождается от ответственности, если уровень его научных и технических знаний не дал возможности обнаружить особые свойства вещи, принятой им от потребителя для предоставления услуг. Если предоставление услуг требует использования дополнительных материалов, такие материалы должны отвечать требованиям безопасности, установленным законодательством к таким материалам.

Исполнитель несёт ответственность за вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу пользователя (потребителя), который возник в связи с использованием вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или других средств, необходимых для предоставления им услуг, независимо от уровня его научных и технических знаний, которое даёт возможность обнаружить их свойства, в соответствии с законодательством.

Если при предоставлении услуг возникает необходимость в дополнительных услугах, которые не были предусмотрены условиями договора, исполнитель обязан получить от пользователя (потребителя) разрешение на предоставление таких услуг. Любые дополнительные услуги, выполненные (предоставленные) исполнителем без согласия пользователя (потребителя), не создают для потребителя каких-либо обязательств относительно их оплаты.

Если после заключения договора станет очевидным, что услуги, учитывая их цену (стоимость) и характеристики или другие обстоятельства, явным образом не будут удовлетворять интересы или требования пользователя (потребителя), исполнитель обязан немедленно уведомить об этом пользователя (потребителя).

Исполнитель обязан таким же образом уведомить пользователя (потребителя), если стоимость услуг может существенным образом вырасти, чем можно было ожидать при заключении договора.

Пользователь (потребитель) имеет право отказаться от договора о предоставлении услуг без штрафных санкций со стороны исполнителя в случае предоставления дополнительных услуг, которые не были предусмотрены условиями договора, либо оказании дополнительных услуг без согласия пользователя (потребителя).

В случае неразрешения спора о качестве предоставляемых услуг, в порядке предусмотренном выше, стороны имеют право обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов. При удовлетворении требований потребителя суд одновременно решает вопрос относительно возмещения морального (неимущественного) вреда.

Потребители освобождаются от уплаты судебного сбора по искам, которые связаны с нарушением их прав.