ПАМЯТКА

***для потребителей***

**«****Что нужно знать потребителю об услугах бань и душевых?»**

В бане все равны. Нет условностей, не важен социальный статус. Гигиеническое  значение  бань  заключается  в предоставлении  населению широкой возможности   регулярного поддержания чистоты тела. В ряде случаев  мытьё в бане  может  иметь  лечебное значение. Потребители должны знать о нормах, которые регулируют их права при использовании такого вида бытовых услуг как баня. Существует межгосударственный стандарт ГОСТ 32670-2014 «Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия» (далее – ГОСТ 32670-2014), который закрепляет общие технические условия услуг бань и душевых.

# Услуги бань и душевых: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (посетителя), а также деятельности исполнителя, направленной на удовлетворение гигиенических (обработка, очистка кожи) и оздоровительных (обеспечение хорошего самочувствия, лечебно-профилактические цели) потребностей потребителя (п.3.1 ГОСТ 32670-2014).

# Обслуживающий персонал при оказании услуг бань и душевых должен выполнять требования безопасности, соблюдать правила обслуживания и санитарные нормы по содержанию и эксплуатации бань и душевых.

# Массажисты, работники оздоровительно-профилактического отделения, медицинского персонала и т.д. должны обладать профессиональным уровнем мастерства.

# При этом необходимо наличие медицинских книжек у обслуживающего персонала и соблюдение им правил личной гигиены, обеспеченность спецодеждой, нормативными и техническими документами на оказываемые услуги. (п.5.7 ГОСТ 32670-2014).

Разрешается предоставление в пользование потребителям бань и душевых аппаратов для сушки волос, весов, холодильника общего пользования, посуды, в том числе одноразовой пластмассовой, фарфоровой, стеклянной, металлической, столовых и ножевых приборов и т.п.

Выдача напрокат предметов личной гигиены (мыла, мочалок, щеток, веников, расчесок, тапочек, купальных костюмов, шапочек) не допускается (п.5.12 ГОСТ 32670-2014).

Предоставление напрокат банного белья, предназначенного для индивидуального пользования (простыней, полотенец), должно осуществляться обслуживающим персоналом и выдаваться потребителям в упакованном виде. Чистое белье должно храниться отдельно от использованного. Подсобные помещения для хранения чистого белья должны быть оборудованы закрытыми шкафами. Для хранения использованного белья должны быть предусмотрены напольные стеллажи, используемое белье должно храниться в баках с плотно закрывающимися крышками (п.5.13 ГОСТ 32670-2014).

**Какую информацию необходимо довести до потребителя?**

Прием и оформление заказа на услуги бань и душевых проводят в соответствии с нормативными правовыми документами в сфере бытового обслуживания населения и другими нормативными документами. При этом потребитель должен быть проинформирован об оказываемых услугах и ознакомлен с правилами и нормами поведения в банях и душевых, банно-оздоровительных комплексах, при наличии плавательного бассейна - с правилами пользования бассейном (п.5.8 ГОСТ 32670-2014).  
 Согласно ст. 10 Закона РФ от 7.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,   исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В соответствии с п. 4 «Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 № 1025, договор об оказании услуги  оформляется в письменной форме (квитанция, чек, иной документ) и 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; точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга  выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена.

Бани и душевые должны соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям (СанПиН 2.1.2.3150-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы бань и саун»).

Ответственность за выполнение гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований  к размещению,  устройству, оборудованию,  содержанию и режиму  работы  бань и саун  несет  юридическое лицо и (или) индивидуальный предприниматель, в ведении которого  находится  баня (сауна) в независимости от формы собственности.

***За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.*** Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество ***«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** <https://vk.com/public155784104>

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд.***

***Мы рады будем Вам помочь!***