**Памятка потребителю парикмахерских услуг.**

Большинство людей регулярно являемся потребителями парикмахерских услуг: стрижка и укладка волос, косметолог, маникюр, педикюр и т.д.

К сожалению, практически каждый потребитель может вспомнить случай, когда платные услуги парикмахерской были ненадлежащего качества и выражались не только во внешних недостатках, но и в проблемах со здоровьем.

При посещении парикмахерских и салонов красоты необходимо обратить внимание на соблюдение персоналом санитарных норм, в том числе, правил личной гигиены, так как услуга должна быть не только качественной, но и безопасной для жизни, здоровья, а также имущества потребителя в соответствии с нормами действующего законодательства.

При несоблюдении персоналом правил гигиены и мер безопасности при оказании парикмахерских услуг потребитель рискует своим здоровьем, так как такие услуги представляют потенциальную опасность в распространении и передаче потребителю ряда инфекционных и паразитарных заболеваний (ВИЧ-инфекции, вирусных гепатитов В и С, и других вирусов, грибковых заболеваний кожи, волос, ногтей), а также возможны аллергические заболевания в связи с использованием косметических средств и химических материалов.

Осуществляя стрижку или маникюр/педикюр мастер должен использовать чистое белье, запас которого должен обеспечивать индивидуальное применение его для каждого посетителя. Допускается использование одноразовых шапочек, накидок, простыней, салфеток.

Остриженные волосы с шеи и лица потребителя необходимо удалять чистой индивидуальной салфеткой или ватой. Сбор остриженных волос производится в закрывающийся совок, непосредственно у кресла с последующим складированием в герметические емкости (одноразовые полиэтиленовые пакеты для мусора или из крафт-бумаги). Не допускается повторное использование пакетов и мешков и их вытряхивание в контейнер для бытовых отходов. Хранение волос должно осуществляться в специальной емкости с плотно закрывающейся крышкой.

Парфюмерно-косметические средства, которые используют в парикмахерской, должны иметь сертификаты соответствия, не просроченные сроки годности и русский перевод потребительской информации.

Перед началом и после окончания обслуживания клиента мастер должен тщательно вымыть руки с мылом.

Окраску волос мастер должен осуществлять в резиновых перчатках.

Работники парикмахерской должны использовать чистую спецодежду. Верхняя одежда, обувь, головные уборы и личные вещи работников хранятся в гардеробной для персонала, а не на рабочем месте.

Работники парикмахерской на рабочем месте не должны курить и принимать пищу.

У каждого работника должна быть личная медицинская книжка установленного образца с результатами медицинских обследований, лабораторных и гигиенической аттестации с периодичностью 1 раз в 2 года.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» клиент парикмахерской имеет право на получение необходимой и достоверной информации, как об исполнителе услуги, так и о самих услугах.

На вывески парикмахерской должны быть представлены: фирменное наименование (наименование) организации, данные индивидуального предпринимателя, в том случае если он является владельцем парикмахерской, место нахождения (юридический адрес)парикмахерской и режим ее работы.

В наглядной и доступной форме до сведения потребителей также должны быть доведены: перечень оказываемых услуг и прейскурант цен на данные услуги; информации о санитарных нормах и правилах к оборудованию и помещению, адреса и телефоны подразделений по защите прав потребителей. По требованию потребителя исполнитель обязан предоставить книгу отзывов и предложений.

При расчете за оказанные услуги потребителю должна быть выдана квитанция (или иной документ), в которой должны быть указаны: фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации - исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); вид и цена услуги; отметка об оплате; подпись ответственного лица.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Так в соответствии с нормами действующего законодательства потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

В том случае, если потребитель обнаружил в работе мастера недостатки, то он вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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.

В том случае, если потребитель обнаружил какие – либо нарушения в деятельности парикмахерской он может отразить их в книге отзывов и предложений, а также написать жалобу в управление Роспотребнадзора и потребовать провести проверку данной организации.