

В современном мире красоты к числу наиболее востребованных услуг относятся парикмахерские услуги. В парикмахерские мы отправляемся за красотой, хорошим настроением, желанием что-либо изменить в своей внешности.

Что должен знать потребитель, чтобы, получая услугу парикмахерских, иметь только положительные эмоции и не допустить причинения вреда здоровью ненадлежащим образом оказанной услугой.

Оказание парикмахерских услуг регулируют следующие нормативно-правовые акты: Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждённые постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025; ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия»; СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги».

Исполнитель **парикмахерских услуг** обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;
- сроки оказания услуг;
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги;
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором, либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы и сведения о порядке и форме оплаты;
- номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший.
- Кроме того, исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:
- правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации,

утверждённые постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025;

- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы квитанций об оказании услуг;
- альбомы и журналы с моделями причесок и т.п.;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот;
- книгу отзывов и предложений.

### **На что необходимо обратить внимание при посещении парикмахерских?**

Для обслуживания клиентов исполнитель обязан использовать только чистое белье, запас которого должен обеспечивать индивидуальное применение его для каждого посетителя. Допускается использование одноразовых шапочек, накидок, простыней, салфеток. После каждого применения использованное белье подлежит стирке и дезинфекции. Остриженные волосы с шеи и лица клиента мастер должен удалять чистой индивидуальной салфеткой или ватой. Не допускается использование для этих целей волосяных кистей, не подлежащих дезинфекции. Сбор остриженных волос производится в закрывающийся совок, непосредственно у кресла с последующим складированием в герметические емкости.

Для обслуживания одного клиента должен быть определен минимальный набор инструментов. На одно рабочее место следует иметь не менее трех наборов:

- один в процессе обслуживания;
- второй – на обработке и дезинфекции;
- третий – для обслуживания следующего клиента.

Зажимы, бигуди, колпаки и сетки для химической завивки волос, шапочки для мелирования мастер обязан мыть под проточной водой с моющими средствами. Расчески, щетки, ножницы для стрижки волос мастер обязан мыть под проточной водой, дезинфицировать в бактерицидных излучателях или в растворах дезинфицирующих средств путем полного погружения в раствор на время, соответствующее инструкции.

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 исследований.

**При оказании услуг парикмахерских должны быть соблюдены следующие требования безопасности:**

- Срок использования материалов по назначению должен соответствовать сроку годности, установленному изготовителем.
- При использовании материалов и проведении технологических процессов оказания услуг парикмахерских необходимо учитывать противопоказания и индивидуальную особенность клиента.
- Перед началом технологических процессов оказания таких услуг парикмахерских, как химическая завивка, окраска волос, бровей и ресниц, необходимо проверить кожу клиента на чувствительность к используемым материалам в соответствии с технологией на данный вид услуг парикмахерских.
- Нормы времени, расхода материалов и последовательность технологических операций должны быть соблюдены в соответствии с технологией на данный вид услуг парикмахерских.
- Используемые инструменты и приспособления должны проходить обязательную дезинфекцию.
- Белье, применяемое при обслуживании клиентов, должно регулярно проходить санитарную обработку или быть одноразовым. Повторное применение использованного белья не
- Температура воды, используемой при оказании услуг парикмахерских, в том числе косметических, должна соответствовать технологии на данный вид услуг с учетом индивидуальных особенностей клиента. При отсутствии технологического описания температурных режимов воды конкретного вида услуг парикмахерских температура воды должна быть не менее 38 °С, но не более 50 °С.
- Реализация, применение и хранение материалов, составленных по индивидуальному рецепту и не имеющих гигиенических заключений, не допускаются.

- При химической завивке и окраске волос химическими красителями необходимо строго соблюдать состав, концентрацию и время воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с технологией конкретных видов услуг с учетом индивидуальной структуры волос клиента.
- В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в РФ вправе 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.

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.

Проконсультироваться по вопросам защиты прав потребителей можно также со специалистами Управления Роспотребнадзора по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, в пятницу рабочий день до 16-45, телефон «горячей линии»: 8(38822)6-42-41.