**Потребителям о фотоуслугах**

|  |
| --- |
| Зачастую нам приходится обращаться к услугам фотографов, чтобы сфотографироваться на паспорт, организовать фотосессию с семьей и т.д. При этом мы даже не задумываемся, какие существуют формы обслуживания потребителей и условия оказания фотоуслуг.  **Фотоуслуги** — это услуги фотосъемки, обработка фотопленок, изготовление фотоснимков на фотобумаге и на различных изделиях.  Фотоуслуги подразделяются по некоторым критериям:  — фотосъемка (художественная, документальная, репродукционная, спецфотосъемка);  — обработка пленок (проявление, промывка, фиксирование, отбеливание, сушка и т.д.);  — фотопечать;  — реставрация и восстановление фотоизображения, художественная обработка фотоизображений на аналоговых и цифровых носителях;  — ретуширование негативов;  — прочие услуги (например, ламинирование).  Обслуживание может быть:  — моментальное (прием заказов, исполнение услуги и выдача заказов осуществляются в присутствии потребителя услуг);  — комплексное (не в присутствии потребителя);  — выездное (в местах, указанных потребителем).  **Прием и оформление заказа на фотоуслуги осуществляют в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514**.  Обязательными условиями для оказания фотоуслуг являются:  ● наличие договора с потребителем;  ● профессиональный уровень исполнителя;  ● наличие технологического оборудования, инструментов и материалов;  ● наличие нормативных и технологических документов на оказываемые фотоуслуги.  **Внимание!**  Фотоуслуги должны быть оказаны качественно, с учетом требований, предъявляемым к фотографиям, напечатанным на фотобумаге или другом материале и поверхности.  Фотоснимки, не соответствующие требованиям, подлежат возврату на повторную фотопечать.  Требования к фотоснимкам на фотобумаге:  — на фотоснимках не допускаются различного вида вуаль, пятна, желтизна, изломы, царапины, повреждения эмульсионного слоя, нерезкие и искаженные участки изображения, неровные края трафарета  — фотоснимки должны обеспечивать правильную цветопередачу  — размеры заказываемых фотоснимков на фотобумаге должны соответствовать размерам фотобумаги, имеющейся у исполнителя, при информировании об этом потребителя.  Требования к фотоснимкам для документов:  — личные фотоснимки изготовляют в черно-белом или в цветном изображении для бланков документов с защитной ламинирующей пленкой или без нее  — фотоснимки, в зависимости от назначения документа, должны быть изготовлены определенных размеров на фотобумаге  — фотоизображение должно быть четким, среднего контраста, с мягким светотеневым рисунком  — не допускается искажение характерных особенностей лица, следов позитивной ретуши, в том числе химической.  Требования к фотоснимкам на керамике, тканях, металле и других материалах:  Фотоотпечатки не должны иметь затеков, пузырения, шелушения, изломов, нерезких и искаженных участков изображения.  В организациях, оказывающих фотоуслуги, должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья потребителей услуг, сохранность их имущества, санитарно-гигиенические требования.  **Права потребителя в случае оказания услуг ненадлежащего качества**  Если работа мастера вас по каким-то причинам не устраивает, необходимо предъявить письменную претензию исполнителю услуг.  Претензия составляется в свободной форме в двух экземплярах. На бланке потребителя должна быть поставлена отметка о дате получения и лице, принявшем претензию.  В претензии следует подробно указать недостатки работы. Если работу можно переделать, вы можете потребовать устранить недостатки в работе или снизить ее стоимость.  В случае, если вы устраняли недостатки своими силами или в результате обращения в другую организацию, то вправе требовать возмещения понесенных расходов. При этом необходимо сохранять договор с другой организацией и чеки.  Вы можете обратиться с требованием о возврате денежных средств, если недостатки в работе существенные (не устранимые), а также, если в установленный договором срок не были устранены исполнителем.  При выявлении недостатков оказанной услуги, потребитель вправе предъявлять требования в адрес исполнителя в пределах 2-х лет.  Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.  Недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.  За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% от цены оказанной услуги, а если цена услуги договором не определена, то от общей цены заказа. Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общей цены заказа.  В случае отказа в удовлетворении требований потребитель вправе обратиться в суд. |