**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.  |