

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«О МЕРАХ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН

«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»»

от 6 июня 2005 года № 209 г. Душанбе

В соответствии со статьями 9, 18, 20, 25, 36 Закона Республики Таджикистан «О защите прав потребителей», Правительство Республики Таджикистан постановляет:

1. Утвердить следующие Перечни и Правила:

- Перечень и способы доведения информации до потребителя по отдельным группам товаров (работ, услуг) (приложение 1);
- Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков (приложение 2);
- Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (приложение 3);
- Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (приложение 4);
- Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний (приложение 5);
- Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов (приложение 6);
- Правила предоставления гостиничных услуг (приложение 7);
- Правила оказания услуг общественного питания (приложение 8);
- Правила предоставления коммунальных услуг (приложение 9)
- Правила бытового обслуживания (приложение 10).

2. Министерству экономического развития и торговли Республики Таджикистан, Агентству по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции при Правительстве Республики Таджикистан, Республиканскому центру государственного санитарно-эпидемиологического надзора (с правом службы) Министерства здравоохранения Республики Таджикистан и Центру по государственному надзору фармацевтической и медицинской деятельности (с правом службы) Министерства здравоохранения Республики Таджикистан, Министерству сельского хозяйства и охраны природы Республики Таджикистан, местным исполнительным органам государственной власти и другим органам в пределах их компетенции обеспечить выполнение требований указанных нормативных правовых актов. (ППРТ №419 от 3.08.07г.)

Председатель Правительства
Республики Таджикистан

Э. Рахмонов

**Приложение № 1
к постановлению Правительства
Республики Таджикистан
от 6 июня 2005г. № 209**

**ПЕРЕЧЕНЬ И СПОСОБЫ
ДОВЕДЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДО ПОТРЕБИТЕЛЯ ПО ОТДЕЛЬНЫМ ГРУППАМ
ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)**

1. Информация о товаре (работе и услуге) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование товара (работы и услуги);
- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, организации выполняющей работу, оказывающей услугу место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) зарегистрированный (запатентованный) товарный знак или знак обслуживания;
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;
- сведения о сертификации товаров (работ, услуг) подлежащих обязательной сертификации, а также при необходимости информацию о санитарно-эпидемиологическом заключении;
- обозначение стандартов, обязательным требованиям которым должен соответствовать товар (работа и услуга);
- сведения об основных потребительских свойствах товара (работы, услуги);
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара проведения работ и предоставления услуг;
- гарантийный срок, если он установлен для товара (работы и услуг)
- срок службы или срок годности, если они установлены для товара (работы и услуги), а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (выполненная работа, предоставленная услуга) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;
- цену и условия приобретения товара (работы, услуги);
- дату изготовления, (проведения работ и предоставления услуг);
- гарантийные обязательства изготовителя (исполнителя);
- алфавитно-цифровую информацию штрихового кода;

2. Информация о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов, в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в пункте 1 настоящего Перечня, должна содержать:

- наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;
- сведения об энергетической и пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, микроэлементов), весе или объеме;
- область применения (для пищевых продуктов детского, лечебно-профилактического и диетического питания, пищевых добавок);

- способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского, лечебно-профилактического и диетического питания);
- условия хранения (для товаров, на которые установлены обязательные требования к условиям хранения);
- дату изготовления;
- противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания употребления в пищу при отдельных видах заболеваний).

3. Информация, предусмотренная настоящим Перечнем, доводится до сведения потребителя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров на государственном и русском языках.

Техническая документация включает в себя:

- технический паспорт;
- руководство по эксплуатации.

Информация на этикетках содержит:

- общее название продукции;
- массу, объем, размер, полноту, рост;
- состав сырья, а в отношении продуктов питания - перечень используемых продуктов, пищевых добавок, красителей, наполнителей и др.;
- калорийность;
- дату изготовления;
- срок годности;
- условия хранения;
- именование и адрес производителя (изготовителя).

Маркировка содержит информацию:

- наименование продукции;
- номинальное количество пищевого продукта в установленных единицах измерения (масса, объем);
- размер, полнота, рост, объем, сорт и т.д.;
- состав сырья, а в отношении пищевых продуктов, если они изготовлены из нескольких составляющих, с указанием перечня названий, использованных в процессе изготовления других продуктов питания, пищевых добавок, красителей, иных химических веществ или соединений;
- энергетическая ценность (для пищевых продуктов, которые ее имеют);
- дата изготовления;
- срок годности к употреблению или дату истечения срока годности употребления;
- условия хранения;
- обозначение нормативного документа;
- наименование и адрес производителя, место изготовления;
- условия использования, если такие предусмотрены;
- процент посторонних синтетических, искусственных примесей.

**Приложение №2
к постановлению Правительства
Республики Таджикистан
от 6 июня 2005г. № 209**

**ПЕРЕЧЕНЬ
ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ
ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБ ИХ ЗАМЕНЕ ПОДЛЕЖАТ УДОВЛЕТВОРЕНИЮ
В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРАХ СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ**

1. Автотранспортные средства, номерные агрегаты к ним и автозапчасти
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Кинофотоаппаратура
4. Игрушки электронные
5. Телерадио-электронная аппаратура
6. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
7. Телефонные аппараты и факсимильная аппаратура
8. Электромузыкальные инструменты
9. Электробытовые товары
10. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы
11. Бытовое газовое оборудование
12. Швейные машины

**Приложение № 3
к постановлению Правительства
Республики Таджикистан
от 6 июня 2005 г. № 209**

**ПЕРЕЧЕНЬ
ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ
РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ
АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА**

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства
2. Мебель
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла)
4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия

Приложение № 4
к постановлению Правительства
Республики Таджикистан
от 6 июня 2005г. № 209

ПЕРЕЧЕНЬ
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ
ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ
РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты).
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. Косметические товары.
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); **строительные** и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия) и другие товары, отпускаемые на метраж.
5. Бельевые швейные и бельевые трикотажные изделия, предметы женского туалета, предметы мужского туалета (кроме галстуков и регатов), чулочно-носочные изделия.
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда, столовые и кухонные принадлежности, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.
10. **Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).**
11. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
12. Животные и растения.
13. Периодические и неперіодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

**Приложение № 5
к постановлению Правительства
Республики Таджикистан
от 6 июня 2005 г. № 209**

**ПЕРЕЧЕНЬ
ТОВАРОВ, ИНФОРМАЦИЯ О КОТОРЫХ ДОЛЖНА СОДЕРЖАТЬ
ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРИМЕНЕНИЯ ПРИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДАХ
ЗАБОЛЕВАНИЙ***

1. Биологически активные добавки к пище, обладающие тонизирующим, гормоноподобным и влияющим на рост тканей организма человека действием (концентраты натуральных или идентичных натуральным биологически активных веществ, получаемые из растительного, животного или минерального сырья)

2. Пищевые добавки (антиокислители, вещества для обработки муки, вещества, препятствующие слеживанию и комкованию, вещества, способствующие сохранению окраски, влагоудерживающие агенты, глазирователи, желеобразователи, загустители, кислоты, красители, консерванты, наполнители, отвердители, пеногасители, пенообразователи, пропелленты, подсластители, разрыхлители, регуляторы, стабилизаторы, уплотнители, усилители вкуса и запаха, эмульгаторы, эмульгирующие соли), а также пищевые продукты, содержащие эти пищевые добавки.

3. Пищевые продукты нетрадиционного состава с включением не свойственных им компонентов белковой природы.

*) Виды заболеваний, при которых противопоказано применение товаров, определяются Министерством здравоохранения Республики Таджикистан.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПО ВЫВОЗУ ТВЕРДЫХ И ЖИДКИХ БЫТОВЫХ
ОТХОДОВ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 36 Закона Республики Таджикистан «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов (далее именуются - услуги по вывозу бытовых отходов).

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1) твердые и жидкие бытовые отходы:

а) отходы, образующиеся в результате жизнедеятельности населения (приготовление пищи, упаковка товаров, уборка домашнего обихода, фекальные отходы нецентрализованной канализации и др.);

б) отходы текущего ремонта жилых помещений, крупногабаритные предметы;

2) потребитель - гражданин, использующий, заказывающий или имеющий намерение заказать исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, услуги по вывозу бытовых отходов;

3) исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги по вывозу бытовых отходов по возмездному договору;

4) санитарные нормы и правила - документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству услуг по вывозу бытовых отходов;

5) недостаток услуги - несоответствие услуги по вывозу бытовых отходов стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству услуги.

**II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ПРИЕМА, ОФОРМЛЕНИЯ
ЗАКАЗА И ОПЛАТЫ УСЛУГ**

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если осуществляемая исполнителем деятельность по предоставлению услуг по вывозу бытовых отходов подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию.

4. Исполнитель (индивидуальный предприниматель или организация) обязан иметь договор с соответствующими организациями о приеме и захоронении отходов.

У исполнителя - организации в удобном для ознакомления месте должны находиться:

- правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов;
- сведения о предельных сроках вывоза бытовых отходов, устанавливаемых органами;
- тарифы по оказанию услуг;

- гарантийные обязательства исполнителя услуг;
- сведения о льготах и преимуществах, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, актами органов местного исполнительного органа государственной власти для отдельных категорий потребителей.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель предоставляет указанную обязательную информацию удобным для него способом.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков.

5. Режим работы организаций, оказывающих услуги по вывозу бытовых отходов, устанавливается по решению местного исполнительного органа государственной власти. Режим работы организаций иной формы собственности и индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно, по согласованию с местными органами исполнительной власти.

Режим работы исполнителя должен соответствовать установленному режиму.

6. Исполнитель - коммерческая организация не вправе отказаться от заключения договора на оказание услуг по вывозу бытовых отходов при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие услуги.

Исполнитель - коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами.

Если исполнитель - коммерческая организация уклоняется от заключения договора, потребитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

7. Заказ на услуги по вывозу бытовых отходов оформляется в письменной форме путем составления документа (договор, квитанция, талон и т.п.), в котором должны содержаться сведения о наименовании организации - исполнителя, месте ее нахождения (юридический адрес), для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа, а также указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, по которому должны быть оказаны услуги, наименование оказываемых услуг, сроки их оказания, цена, порядок оплаты и другие условия.

Копия указанного документа должна выдаваться в обязательном порядке потребителю услуг.

Форма документа устанавливается исполнителем, в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

8. Условия договора об оказании услуг по вывозу бытовых отходов, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Республики Таджикистан в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. При этом возникшие в результате исполнения такого договора убытки, понесенные потребителем, подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

9. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать предоставление одних услуг обязательным оказанием других услуг. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушений его права на свободный выбор услуг, возмещаются исполнителем в полном объеме.

10. Цена услуг по вывозу бытовых отходов, сроки оказания этих услуг, порядок и форма оплаты (наличная или безналичная) определяются соглашением между исполнителем и потребителем. Цена услуг не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами.

11. Цена услуг по вывозу бытовых отходов, а также иные условия договора об оказании этих услуг устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

12. В случае невозможности исполнения услуг по вывозу бытовых отходов по вине потребителя они подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором.

В случае, когда невозможность исполнения возникла по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон, потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

13. Качество предоставляемых исполнителем услуг по вывозу бытовых отходов должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к услугам соответствующего рода.

14. Исполнитель обязан оказать услуги в установленные сроки, которые определяются соглашением сторон исходя из необходимости своевременного удаления бытовых отходов в соответствии с действующими стандартами.

Указанные в договоре сроки вывоза бытовых отходов не должны превышать установленных местными исполнительными органами государственной власти предельных сроков вывоза бытовых отходов.

15. Потребитель обязан в соответствии с договором обеспечить исполнителю свободный доступ к месту оказания услуг по вывозу бытовых отходов, а также в случаях, в объеме и в порядке, предусмотренных договором, оказывать исполнителю содействие в оказании услуг.

16. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг по вывозу бытовых отходов при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

17. Если исполнитель нарушил сроки оказания услуг по вывозу бытовых отходов (сроки начала и окончания и промежуточные сроки оказания услуг) или во время оказания услуг стало очевидным, что они не будут выполнены в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию услуг и (или) закончить оказание услуг и потребовать уменьшения цены за оказание услуг;
- поручить оказание услуг третьим лицам за разумную цену или выполнить их своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуг;
- расторгнуть договор об оказании услуг.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуг по вывозу бытовых отходов. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

18. При обнаружении недостатков в оказанных услугах по вывозу бытовых отходов потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанных услуг в разумный срок, назначенный потребителем;
- соразмерного уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных услуг, когда право потребителя устранять их предусмотрено договором.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанных услуг не были устранены исполнителем.

19. Недостатки оказанных услуг по вывозу бытовых отходов, обнаруженные в ходе их предоставления, должны быть устранены в разумный срок, назначенный потребителем.

Недостатки в оказанных услугах должны быть устранены исполнителем в течение суток со дня предъявления требования потребителя.

Иные требования потребителя подлежат удовлетворению в сроки, установленные законодательством Республики Таджикистан.

20. За нарушение сроков оказания услуг по вывозу бытовых отходов, сроков устранения недостатков услуг, а также выполнения иных требований потребитель, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены оказания услуг.

21. Исполнитель также несет ответственность за иные нарушения прав, потребителя при оказании услуг по вывозу бытовых отходов в соответствии с законодательством Республики Таджикистан.

22. При неисполнении потребителем обязанности по оказанию исполнителю содействия, установленного договором об оказании услуг по вывозу бытовых отходов, исполнитель вправе требовать возмещения причиненных убытков, включая дополнительные издержки, вызванные простоем, либо увеличения указанной в договоре цены услуги.

23. Органы государственного управления по согласованию с Министерством экономического развития и торговли в пределах своей компетенции вправе издавать на основании и во исполнение данного правила иные правила нормативные правовые акты по оказанию отдельных услуг. (ППРТ №419 от 3.08.07г.)

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 36 Закона Республики Таджикистан «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются - услуги).

2. Основным понятиями, используемые в настоящих Правилах, означают:

1) гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для временного проживания с оказанием сопутствующих услуг;

2) потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

3) исполнитель - организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

4. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (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);
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информацию о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на государственном и русском языках.

5. Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

6. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

7. Исполнитель - коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

8. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:

- наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- фамилию, имя, отчество потребителя;
- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

9. Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

10. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

11. Цена номера (места в номере), а также форма его оплаты устанавливаются исполнителем, в соответствии с действующим законодательством Республики Таджикистан с учетом себестоимости и нормы рентабельности с обязательным составлением калькуляции на оказание услуг.

Потребитель обязан оплатить в полном объеме услугу, оказанную исполнителем, после ее принятия. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

12. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

13. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора - требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

14. Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

15. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

16. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

17. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

18. Потребитель обязан соблюдать установленный исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

19. Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю, часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

20. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, за счет исполнителя.

21. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

22. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов суточной цены забронированных мест.

Если исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя, за счет исполнителя.

Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги.

При расторжении потребителем договора, об оказании услуги по договору на бронирование мест в гостинице, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу.

23. Исполнитель в соответствии с законодательством Республики Таджикистан несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав потребителя.

24. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил о защите прав потребителей, предусмотренных законодательством Республики Таджикистан, потребитель вправе требовать удовлетворения в установленном порядке.

25. Потребитель в соответствии с законодательством Республики Таджикистан возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

Приложение № 8
к постановлению Правительства
Республики Таджикистан
от 6 июня 2005 г. № 209

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 36 Закона Республики Таджикистан "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

2. Под потребителем понимается физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания.

3. Услуги общественного питания (далее именуются - услуги) оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других объектах общественного питания, типы и классы которых определяются требованиями, установленными Агентством по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции при Правительстве Республики Таджикистан и другими требованиями. (ППРТ №419 от 3.08.07г.)

4. Режим работы исполнителя - государственной организации устанавливается по решению местного исполнительного органа государственной власти.

Режим работы исполнителя - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается самостоятельно по согласованию с местными исполнительными органами государственной власти.

В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

5. Цены на продукцию, изготавливаемую предприятиями общественного питания, устанавливаются исполнителем самостоятельно, в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Республики Таджикистан с учетом себестоимости и нормы рентабельности с обязательным составлением калькуляции на блюда и изделия. Предприятия общепита, находящиеся на балансе другого предприятия или организации, устанавливают цены по согласованию с ними.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Республики Таджикистан (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

7. Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

8. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов, разработанных Министерством экономического развития и торговли Республики Таджикистан. (ППРТ №419 от 3.08.07г.)

9. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений и книгу регистрации проверок хозяйствующего субъекта, которая предоставляется потребителю по его требованию.

10. К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

11. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ И ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ)

12. Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (название) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

13. Если вид (виды деятельности), осуществляемой изготовителем (исполнителем продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке действия, а также об органе, выдавшем эту лицензию.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

14. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;
- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;
- сведения о сертификации услуг.
- При оказании услуг информация об их сертификации доводится до сведения потребителей путем ознакомления с одним из следующих документов:
- подлинник сертификата;
- копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации услуг, выдавшим сертификат.

15. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

16. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания, как в зале, так и вне зала обслуживания.

17. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на государственном языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на русском и других языках международного общения.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

III. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

18. Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами Республики Таджикистан допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

19. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

20. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

21. Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

В предприятиях общественного питания категорий: люкс, высшей, первой, исполнитель вправе взимать дополнительную плату, за высокую культуру обслуживания, в виде установленных процентов. Размер дополнительной платы указывается в меню и включается в счет.

22. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

23. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

24. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов.

25. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями действующих нормативно-правовых актов, разработанных Министерству экономического развития и торговли Республики Таджикистан, Министерством образования Республики Таджикистан и Министерством здравоохранения Республики Таджикистан. (ППРТ №419 от 3.08.07г.)

26. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

27. При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Республики Таджикистан для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

28. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

29. Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

30. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила разработаны с целью защиты прав потребителей на коммунальные услуги на основе статьи 36 Закона Республики Таджикистан "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между исполнителями и потребителями услуг по теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации (далее - услуг).

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1) исполнитель:

- предприятия или учреждения, в собственности, полном хозяйственном ведении или оперативном управлении которых находятся жилищный фонд и объекты инженерной инфраструктуры и в обязанности которых входит предоставление потребителю коммунальных услуг, или предприятия и учреждения, уполномоченные выполнять функции исполнителя - для потребителей, проживающих в государственном или общественном жилищном фонде;
- предприятие, предоставляющее потребителю коммунальные услуги, - для потребителей, проживающих в частном жилищном фонде;
- жилищно-коммунальная служба (ЖКС), производящее заключение договоров на обслуживание, включая обеспечение коммунальными услугами, - для потребителей, проживающих в жилищном фонде, находящемся в коллективной собственности.

2) потребитель - гражданин, пользующийся или имеющий намерение воспользоваться услугой для хозяйственно-бытовых нужд на основании заключенного с исполнителем договора найма, аренды или обслуживания жилого помещения.

2. Настоящие Правила определяют порядок предоставления и оплаты услуг, права и обязанности потребителей, права, обязанности и ответственность исполнителей.

3. Настоящие Правила действуют на всей территории Республики Таджикистан и распространяются на потребителей и исполнителей услуг по теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации, независимо от их ведомственной принадлежности, форм собственности и организационно-правовой формы.

4. Системы предоставления услуг должны быть в постоянной готовности к обслуживанию потребителей, за исключением времени перерывов:

- для проведения ремонтных и профилактических работ (устанавливаются исполнителем в соответствии с действующими строительными нормами и правилами, правилами технической эксплуатации, положениями о проведении текущих и капитальных ремонтов и другими нормативными документами);
- на межотопительный период для систем отопления (устанавливаются исполнителем исходя из климатических условий);
- в связи со стихийными бедствиями, а также чрезвычайными ситуациями, не зависящими от исполнителя и ресурсоснабжающих предприятий.

5. Исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации об услугах, предоставляемых исполнителем.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам:

- по теплоснабжению - температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещения согласно действующим нормам и правилам;
- по электроснабжению - параметрам электрической энергии по действующему стандарту;
- по холодному водоснабжению - гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;
- по горячему водоснабжению - гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;
- по канализации и отведению сточных вод.

6. Исполнительные органы государственной власти на местах, осуществляющие контроль за безопасностью для потребителя услуг, их территориальные органы вправе уточнять параметры потребительских свойств, режим предоставления услуг и устанавливать гарантированный уровень качества с учетом мощности состава и износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий населенного пункта. О принятых решениях и соответствующей корректировке размеров оплаты услуг исполнитель оповещает потребителей.

7. Исполнитель обязан обеспечить в наглядной и доступной форме информацию о настоящих Правилах, оказываемых услугах, тарифах на них, условиях оплаты, режиме предоставления услуг, их потребительских свойствах, наличии сертификата в отношении услуг, подлежащих сертификации.

II. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

8. Услуги предоставляются потребителю на возмездной основе в соответствии с договором и настоящими Правилами.

9. В договоре отражаются:

- качество услуг, режим предоставления услуг и нормативные объемы потребления;
- порядок и сроки устранения неисправностей и аварий;
- установленные размеры и условия оплаты, расчетный период и сроки внесения платежей, пеня за несвоевременную оплату услуг;
- технические характеристики инженерного оборудования жилых помещений, в том числе определяющие максимальную мощность электробытовых машин, приборов, аппаратуры;
- права, обязанности и ответственность исполнителя и потребителя;
- условия прекращения оказания услуг.

10. Состав услуг, предоставляемых потребителю, определяется степенью благоустройства жилого дома или квартиры.

11. Размер оплаты услуг устанавливается органами государственной власти на местах, если законодательством Республики Таджикистан не определен иной порядок его установления.

Расчетный период для оплаты услуг устанавливается в один календарный месяц, срок внесения платежей - до 10 числа, следующего за истекшим, месяца. Плата за услуги вносится равномерно в течение года, если иное не оговорено договором.

12. Несвоевременное внесение платы за услуги влечет за собой начисление пени в размере 0,1% от просроченной суммы платежей за каждый день просрочки, но не более 5% за весь период.

13. Форма оплаты услуг в наличном или безналичном порядке определяется по соглашению между потребителем и исполнителем. Оплата в наличном порядке производится с помощью специального платежного документа с применением контрольно-кассовых машин.

При наличии приборов учета у потребителей допускается производить оплату услуг непосредственно ресурсоснабжающему предприятию, при этом установленные настоящими Правилами отношения исполнителя и потребителя в части обязанностей, прав и ответственности сохраняются, что подлежит отражению в договоре.

14. При отклонении качества услуг от требований, установленных договором, оплата потребителем соответственно уменьшается.

Перечень отклонений и их величина, величина уменьшения и порядок оформления отклонения, а также рекомендуемые условия снижения оплаты при снижении качества коммунальных услуг устанавливаются государственными органами, осуществляющими контроль за безопасностью услуг, оказываемых потребителю, их территориальными органами совместно с органами государственной власти на местах.

Снижение оплаты не допускается, если перерыв в предоставлении услуг связан с устранением угрозы здоровью, жизни граждан, предупреждением ущерба имуществу или вследствие непреодолимой силы.

III. ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ

15. Пользование услугами должно осуществляться на основе соответствии с настоящими Правилами и договором.

16. Контроль за правильностью пользования услугами осуществляется исполнителем в соответствии с договором или представителем специализированного предприятия, имеющего право допуска к установкам тепла, электричество, водоснабжения и канализации.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГ

17. Потребитель имеет право:

- на получение услуг установленного качества, безопасных для его жизни и здоровья, не причиняющих вреда его имуществу;
- требовать от исполнителя возмещения в полном объеме убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;
- не производить оплату услуг на время перерывов, сверх установленных договором. При этом прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения убытков и вреда.
- на устранение исполнителем выявленных недостатков в предоставлении услуг в установленные договором сроки;
- на государственную и судебную защиту в соответствии с законодательством Республики Таджикистан в случае нарушения его прав.

18. Потребитель обязан:

- своевременно, в установленные договором сроки, оплачивать предоставленные услуги;
- рационально использовать услуги по их прямому назначению;
- не совершать действий, нарушающих порядок пользования услугами, установленный договором и настоящими Правилами;
- соблюдать требования техники безопасности при пользовании услугами;
- допускать представителей исполнителя услуг, а также специализированных предприятий, имеющих право работы с установками электро-, тепло-, водоснабжения, канализации, для устранения аварии, осмотра инженерного оборудования, приборов учета и контроля.

19. Потребителю запрещается:

- переоборудовать внутренние инженерные сети без разрешения исполнителя;

- устанавливать, подключать без письменного разрешения исполнителя и использовать электробытовые приборы и машины мощностью, превышающей технические возможности внутридомовой электрической сети, дополнительные секции приборов отопления, регулирующую и запорную арматуру, а также подключать и использовать бытовые приборы и оборудование, включая индивидуальные приборы очистки воды, не имеющие технических паспортов (свидетельств), не отвечающие требованиям безопасности эксплуатации и санитарно-гигиеническим нормативам;
- нарушать имеющиеся схемы учета услуг;
- использовать теплоноситель в системах отопления не по прямому назначению (производить слив воды из системы и приборов отопления).

20. Права и обязанности исполнителя услуг

21. Исполнитель услуг имеет право:

- применять меры, предусмотренные договором, в случае нарушения потребителем сроков платежей;
- осуществлять контроль за потреблением услуг путем проведения осмотров состояния инженерного оборудования у потребителя;
- прекращать предоставление услуг в случае просрочки оплаты более трех месяцев или нарушения требований пункта 19 настоящих Правил (до ликвидации задолженности или устранения выявленных нарушений).

22. Исполнитель обязан:

- своевременно принимать меры по подготовке проекта и заключению договора на предоставление услуг;
- предоставлять услуги установленного качества (потребительских свойств и режима предоставления);
- установить по согласованию с органами местного самоуправления форму регистрации требований (претензий), предъявляемых потребителем в связи с нарушением установленного качества услуг и срока устранения недостатков;
- принимать своевременные меры по предупреждению и устранению нарушений качества предоставляемых услуг потребителю;
- своевременно информировать потребителей об изменении качества услуг;
- не допускать нарушений технологических процессов и снижения качества услуг, предусматривать меры по повышению потребительских свойств и качества предоставляемых услуг, а также рациональному использованию водных и энергетических ресурсов.

23. Ответственность исполнителя

- исполнитель несет ответственность за качество предоставления услуг в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, настоящими Правилами и договором;
- если исполнитель своевременно после заключения договора не приступил к предоставлению услуг, потребитель вправе потребовать уменьшения размеров оплаты за услуги и возмещение убытков;
- в случае обнаружения недостатков в качестве предоставляемых услуг потребитель вправе потребовать от исполнителя уменьшения оплаты услуг;
- за нарушение установленных договором сроков устранения недостатков в качестве предоставляемых услуг или превышение допустимых перерывов в предоставлении услуг исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере трех процентов за каждый день просрочки, если срок или перерыв определен в днях, и один процент за каждый час просрочки, если срок или перерыв определен в часах;
- исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни здоровью или имуществу потребителя, в полном объеме, а также за моральный вред в размере и порядке, определяемом в соответствии с законодательством Республики Таджикистан;

– исполнитель освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления услуг, если докажет, что оно произошло вследствие непреодолимой силы.

24. Органы государственного управления по согласованию с Министерством экономического развития и торговли Республики Таджикистан в пределах своей компетенции вправе издавать на основании и во исполнение данных Правил, нормативные правовые акты по оказанию некоторых коммунальных услуг. (ППРТ №419 от 3.08.07г.)

ПРАВИЛА **БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила, разработаны в соответствии со статьей 36 Закона «О защите прав потребителей» Республики Таджикистан и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

Потребитель - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Исполнитель - организация, независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному и безвозмездному договору.

Настоящие Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

II. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ (РАБОТАХ), ПОРЯДОК ПРИЕМА И **ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ НА УСЛУГИ (РАБОТЫ)**

2. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая, в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);
- гарантийные сроки, если они установлены нормативными правовыми актами Республики Таджикистан или договором, либо предусмотрены обычаем делового оборота;

- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;
- сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (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).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- настоящие Правила;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с законами и иными правовыми актами Республики Таджикистан.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Информация доводится до потребителя на государственном языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на русском и других языках международного общения.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, 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 (работы);
- цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены законами, иными правовыми актами Республики Таджикистан или договором, либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, оформляется путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

На выполнение работы (оказание услуги) предусмотренной договором о ее выполнении должна быть составлена твердая или приблизительная смета, либо калькуляция.

5. Изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

III. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ (РАБОТ)

6. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон. При этом цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

7. Материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или частично, как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы.

В соответствии с договором материал может быть предоставлен исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты потребителем материала в рассрочку.

IV. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)

8. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется.

Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Если законом или иным нормативно-правовым актом Республики Таджикистан, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

9. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

10. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству Республики Таджикистан обязательному подтверждению.

11. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

- непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;
- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);
- иных независимых от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы, либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги), не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги), либо не примет других необходимых мер, для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

12. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя, изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

13. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора.

Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

14. Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю.

Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок, при их обнаружении.

15. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки, исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 352 Гражданского кодекса Республики Таджикистан.

V. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ)

16. Пошив обуви производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона, каблуков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе).

Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя.

17. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей. По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха материала потребителя, а также из материала исполнителя, меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

18. При приеме изделия в химическую чистку, в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, сырьевой состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые пятна при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем.

При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

19. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений.

Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

20. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора.

21. При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

22. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема на ремонт или изготовление ювелирных изделий из драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

На ювелирных изделиях, изготовленных из драгоценных металлов должны быть проставлены пробы и клейма, в соответствии с законодательством Республики Таджикистан, т.е. произведено клеймение Госпробирнадзором Министерства финансов Республики Таджикистан в установленном порядке пробирным клеймом пробирного надзора.

При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именник, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

23. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору, об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Республики Таджикистан и договором.

24. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- 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 оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

25. Требования, в отношении недостатков, оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены, либо в ходе оказания услуги, либо при принятии оказанной услуги (выполненной работы), либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии

оказанной услуги (выполненной работы), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, которые связаны с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 24 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

26. Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впрямь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впрямь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

Размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работ), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу).

Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

27. Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

28. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируется законодательством Республики Таджикистан.