

Фотоуслуги: памятка потребителю



Запечатление важных моментов жизни на фотографиях порой может обернуться не только испорченным настроением от неудачной фотосессии, но и результатом, который, в конечном счете, не будет радовать заказчика. Чтобы этого не случилось, выбирая фотографа необходимо учитывать некоторые детали, учитывая которые, конечный результат будет радовать заказчика фотоуслуг.

По технологическому признаку фотоуслуги подразделяют на:

- фотосъемку (художественную, документальную, репродукционную, спецфотосъемку);
- химико-фотографическую обработку фотографических пленок (операции: проявление, промывка, фиксирование, отбеливание, сушка);
- фотопечать: проекционную, контактную;
- реставрацию и восстановление фотоизображения на аналоговых и цифровых носителях;
- художественную обработку фотоизображений на аналоговых и цифровых носителях;
- ретуширование негативов;
- прочие услуги — предложение сопутствующих товаров, ламинирование.

По методам и формам обслуживания фотоуслуги подразделяют на:

- ⊗ моментальное обслуживание, при котором прием заказов, исполнение услуги и выдача заказов осуществляются в присутствии потребителя услуг;
- ⊗ комплексное обслуживание, при котором прием, исполнение услуги и выдача заказов осуществляются в стационарных условиях в помещении исполнителя услуг;
- ⊗ выездное обслуживание, при котором прием и выдача заказов потребителя осуществляются в помещении исполнителя, в приемных пунктах и в местах, указанных потребителем, а исполнение услуг — вне помещения исполнителя или в местах, указанных потребителем.

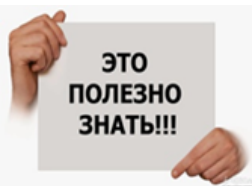
В соответствии с *ГОСТ Р 52112-2003 «Услуги бытовые. Фотоуслуги. Общие технические условия»* фотоуслуги – это результат непосредственного взаимодействия исполнителей и потребителя, а также деятельность исполнителей, направленная на удовлетворение индивидуальных потребностей потребителей (заказчиков) в фотосъемке, химико-фотографической обработке фотопленок, изготовлении фотоотпечатков (фотоснимков) на фотобумаге и на различных изделиях.

Прием и оформление заказа на фотоуслуги осуществляют в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации

Обязательными условиями для оказания фотоуслуг являются:

- ! наличие договора с потребителем;
- ! профессиональный уровень мастерства и квалификация исполнителя и его знания требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- ! наличие технологического оборудования, инструментов и материалов;
- ! наличие нормативных и технологических документов на оказываемые фотоуслуги.

При изготовлении фотоотпечатков с фотопленки исполнителя фотоизображение должно в наибольшей степени соответствовать оригиналу.



На фотографиях не допускаются различного вида вуаль, пятна, желтизна, изломы, царапины, повреждения эмульсионного слоя, нерезкие и искаженные участки изображения, неровные края трафарета.

Размеры заказываемых фотографий на фотобумаге должны соответствовать размерам фотобумаги, имеющейся у исполнителя услуги, согласно данным, представляемым исполнителем и носящим информационный характер.

В организациях любой категории, оказывающих фотоуслуги, должны быть обеспечены: безопасность жизни и здоровья потребителей услуг, сохранность их имущества, санитарно-гигиенические и технологические требования с учетом особенностей технологического процесса, а также в соответствии с нормами, утвержденными региональными центрами государственного и санитарно-эпидемиологического надзора.

При оказании фотоуслуг допускается выдача потребителю неполного комплекта фотоотпечатков вследствие проявившихся скрытых дефектов фото пленки заказчика после химико-фотографической обработки, возникших по вине заказчика во время фотосъемки.

Фотоотпечатки на бумаге или на различных изделиях, обработанные фото пленки, фоторепродукции должны выдаваться потребителю в упаковке. Для упаковки допускается использовать различные материалы, не снижающие качество и не ухудшающие эстетический вид упаковки. Размеры упаковки должны соответствовать размерам фотоотпечатков на бумаге или на различных изделиях, фоторепродукции.



В случае нарушения фотографом сроков оказания услуг потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнения работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги (работы) не устранены или обнаруженные недостатки являются существенными.

Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) устраняются исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который дополнительно указывается в договоре. Денежное требование потребителя подлежит удовлетворению в **десятидневный срок** со дня его предъявления.

ВНИМАНИЕ!