

ФИО

От: наименование салона красоты

Адрес:

**ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ
по вопросу качества оказанной услуги в салоне красоты**

В салоне красоты Вам была оказана услуга «педикюр полной стопы с покрытием гель лак».

Вы обратились к нам с претензией о некачественно оказанной услуге.

Наш салон пошел Вам на уступки и назначил время для исправления (переделать педикюр).

Мы обработали вашу рану, никакого вросшего ногтя не было на тот момент, гноя тем более. Наш мастер предоставил вам рекомендации не ходить в открытой обуви, дабы не нанести инфекцию.

Далее салон пошел Вам на дополнительные уступки (проявил клиентоориентированность) и согласился вернуть вам полную стоимость педикюра, а также в дальнейшем предложил бесплатное покрытие маникюра, тем более вы являетесь нашим постоянным клиентом.

Вы снова обращаетесь к нам с претензией, что ваш палец не проходит. После этого вы уведомили нас о том, что врач указал вам о выборе неверного решения наносить мазь на палец.

Мы готовы были вам дополнительно компенсировать 2 400 рублей, однако, вы решили дождаться контрольного осмотра подолога и после этого сообщить нам свое решение.

Вынуждены Вам сообщить, что салон отказывается в дальнейшем возмещать какие-либо понесенные вами убытки, связанные с лечением вашего пальца.

1. Необходимо иметь в виду, что салон предпринял все попытки урегулирования спорной ситуации: произвел возврат денежных средств; назначил время для исправления недостатков, также, предложил дополнительную бесплатную услугу. Для полного разрешения ситуации готов был выплатить дополнительно 2 400 рублей компенсации.

Однако, вас такие варианты не устроили.

2. Обратите внимание на временной промежуток. Услуга была оказана, с первой претензией вы обратились к нам спустя более чем 24 часа.

За это время, возможно Вы обращались к другим мастерам или уже было вмешательство третьих лиц в ваш палец.

3. Свои услуги салон оказывает в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами.

Приказом Росстандарта от 27.03.2018 №152-ст утвержден и впервые вводится в действие с 1 октября 2018 г. ГОСТ Р 58091-2018 «Услуги бытовые. Ногтевой сервис. Терминология, классификация и общие требования».

Содержание и последовательность основных этапов оказания услуг ногтевого сервиса (табл. 1 ГОСТ Р 58091-2018):

1) подготовка к оказанию услуги (выполняется в отсутствие клиента до начала процесса обслуживания):

- санитарно-противоэпидемическая обработка кабинета, рабочего места, инструментов и оборудования
- проверка исправности и работоспособности оборудования и инструментов
- подготовка косметических и расходных материалов
- выполнение специалистом по ногтевому сервису требований личной гигиены

2) обслуживание клиента:

- предоставление ему информации о предлагаемых услугах, консультирование и подбор вида услуги
- непосредственное оказание услуг, включающее в себя в том числе антисептическую обработку кожи, проведение визуального осмотра кистей или стоп на наличие воспалений, ран, возможных инфекционных заболеваний

3) санитарно-гигиеническая подготовка для обслуживания следующего клиента.

Показатели качества ногтевого сервиса регламентированы разделом 6 ГОСТ Р 58091-2018: услуги должны удовлетворять гигиеническим и эстетическим потребностям клиента в соответствии с требованиями настоящего стандарта с учетом индивидуальных особенностей, пожеланий клиента и современных тенденций. В результате ногти и кожа кистей и стоп клиентов должны иметь ухоженный вид.

Услуги ногтевого сервиса должны оказывать специалисты, соответствующие положениям профессионального стандарта и требованиям раздела 7 ГОСТ Р 58091-2018.

В частности, специалист должен:

- при оказании услуг руководствоваться действующим законодательством, основами профессиональной этики, делового этикета, культуры обслуживания, нормами и правилами поведения и общения, уметь быстро реагировать на сложные и нестандартные ситуации, разрешать разногласия и конфликты с клиентом (п. 7.2);
- проходить ежегодные периодические, а при поступлении на работу - предварительные медицинские осмотры и иметь личную медицинскую книжку (п. 7.3);

- иметь профильное профессиональное образование или пройти профессиональную переподготовку по программе дополнительного образования со сроком обучения не менее 250 часов (в организациях, имеющих соответствующую лицензию) и с получением диплома (или свидетельства), с указанием номера документа и номера лицензии;
- повышать свою квалификацию в образовательных организациях дополнительного профессионального образования, имеющих лицензию;
- знать правила оказания первой помощи и уметь ее оказывать;
- знать и соблюдать правила обслуживания, санитарные нормы, правила личной гигиены, требования безопасности;
- знать и осуществлять дезинфекцию и стерилизацию инструментов, подлежащих многократному использованию;
- знать показатели здоровых кожи и ногтей кистей и стоп, анатомию и физиологию кистей и стоп и другие установленные требования.

Таким образом, салон полностью соответствует санитарно-эпидемиологической требованиям.

Необходимо дополнительно сказать, что вся наша парфюмерно-косметическая продукция соответствует техническому регламенту.

Парфюмерно-косметическая продукция выпускается в обращение на рынке при ее соответствии настоящему техническому регламенту, а также другим техническим регламентам ТС, требования которых на нее распространяются, без предъявления дополнительных по отношению к содержащимся в настоящем техническом регламенте ТС требований к парфюмерно-косметической продукции и без проведения дополнительных процедур оценки (подтверждения) соответствия (п.1 ст. 4 Решения Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 N 799 (ред. от 22.12.2020) "О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности парфюмерно-косметической продукции" (вместе с "ТР ТС 009/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности парфюмерно-косметической продукции").

4. Согласно ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

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

Учитывая тот факт, что вы согласились на возврат полной суммы оказанной услуги, с нашей стороны был предложен дополнительно вариант с безвозмездным устранением недостатков, на что вы также дали согласие.

Таким образом, салон уже понес дополнительные убытки и требовать возмещения расходов по устранению недостатков своими силами с салона нецелесообразно.

Статья 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит, что требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Ваши требования были удовлетворены в тот же день, как поступило обращение.

5. При оказании услуг ногтевого сервиса рекомендуется учитывать противопоказания и индивидуальные особенности клиентов, возможные риски для их жизни и здоровья (п. 5.4 ГОСТ Р 58091-2018).

Наличие противопоказаний у клиента и отличие внешнего вида ногтей и кожи от здорового состояния - основания для отказа в его обслуживании (п. 5.5 ГОСТ Р 58091-2018).

Возможно у вас имелись какого-либо характера заболевания, которые либо поспособствовали появлению гноя, либо имелись противопоказания к услугам мастера педикюра.

На основании изложенного, руководствуясь действующим законодательством,

- вынуждены вам отказать в возмещении расходов по устранению недостатков (оказанной услуги) своими силами.

Дата, подпись