

Чтобы оформленный онлайн-заказ не обернулся непредвиденными последствиями, потребителю необходимо знать особенности заказа услуг через интернет и соблюдать меры предосторожности.

ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЮ

Потребитель имеет право на получение полной и достоверной информации об исполнителе и об услуге еще на стадии ознакомления на веб-сайте:

- ✓ юридическое наименование, адрес и контактные данные исполнителя (в случае, если обязательные данные об исполнителе отсутствуют, от оформления и оплаты заказа лучше воздержаться);
- ✓ сведения об основных потребительских свойствах услуг;
- ✓ цена в рублях и условия приобретения услуг;
- ✓ сроки и правила оказания услуг.



Убедитесь, что организация действительно существует, проверив реквизиты юридического лица/индивидуального предпринимателя на сайте Федеральной налоговой службы <<https://www.nalog.ru/>>.

Не осуществляйте оплату на карту физического лица, так как в этом случае отношения потребителем законодательством не регулируются.

Услуги, заказанные в сети интернет, могут быть оказаны:

- ✓ по адресу жительства потребителя (на дому);
- ✓ дистанционно (в том числе с доставкой различного рода документов курьером).

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЮ

Оказание услуг по адресу жительства потребителя

Попросите специалиста исполнителя предоставить документ, подтверждающий его полномочия и факт работы у исполнителя (доверенность или служебный документ).

Перечень и стоимость услуг необходимо согласовать до начала их оказания и внести в договор. Это исключит возможность изменения условий первоначального договора и стоимости услуг в ходе их исполнения.

До оказания услуги необходимо внимательно ознакомиться с договором и дополнительными документами к нему (смета, дизайн-проект и т.п.).

ЗАКАЗ УСЛУГ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Не стоит подписывать документы, не прочитав их: если документы подписаны потребителем, законодательство Российской Федерации расценивает это как согласие с предложенными условиями.

При необходимости использования дополнительных материалов/оказания дополнительных услуг исполнитель в обязательном порядке должен получить ваше согласие с суммой, на которую увеличится предварительно согласованный договор. Согласие потребителя должно быть оформлено в письменной форме (часть 3 статьи 16 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей»). В противном случае потребитель вправе отказаться от их использования и оплаты.

Подписывать акт сдачи-приемки оказанных услуг следует только после фактического оказания услуг и при согласии с содержанием документа. В случае несогласия с объемом и окончательной стоимостью услуг не следует подписывать акт и оплачивать объявленную стоимость, иначе есть риск не вернуть спорную сумму.

Оказание услуг дистанционно

Перед оплатой услуг и началом их оказания попросите исполнителя выслать по электронной почте готовые документы (договор, спецификация), подлежащие дальнейшему подписанию, для ознакомления.

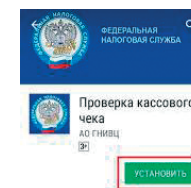
Подписывать доставленные курьером документы (договор, акт и прочее) следует только после внимательного ознакомления с ними и при согласии с их содержанием.

При заказе какого-либо документа (к примеру, страхового полиса) внимательно проверьте правильность указания ваших данных в готовом заказанном документе.

После внесения оплаты дистанционным способом вам должны быть направлены документы, подтверждающие оплату (кассовый чек), а также номер заказа.



Потребителям доступно **мобильное приложение Федеральной налоговой службы «Проверка кассового чека»**, которое позволяет получать и хранить чеки в электронном виде, а также проверить их легальность.



ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ УСЛУГИ



Потребитель имеет право в любое время отказаться от услуги, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору (статья 32 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРА С ИСПОЛНИТЕЛЕМ

Если между потребителем и исполнителем возник спор и устные переговоры ни к чему не привели, следует обратиться к исполнителю с официальной письменной претензией.

В случае невозможности разрешить спор в добровольном (претензионном) порядке потребитель вправе направить исковое заявление в суд.

**Получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно в Управлении Роспотребнадзора по г. Москве по телефону горячей линии
8 (495) 785 3741.**

**Наряду с этим можно получить необходимые разъяснения в отделе консультационных услуг для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» по телефону
8 (495) 687 3961.**