

Основные требования к услугам, предоставляемым в детских оздоровительных учреждениях

Информация об оздоровительном учреждении в обязательном порядке должна быть доведена до заказчика услуг в соответствии с требованиями законодательства (ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»), и должна содержать сведения следующего характера:

1. О стоимости путевки и условиях приобретения услуг (в т.ч. о стоимости дополнительных услуг, о порядке оплаты).
2. О правилах и условиях эффективного и безопасного использования услуг (в т.ч. о правилах внутреннего распорядка, о правилах посещения детей родителями в период пребывания в лагере, о медицинском обслуживании).
3. Об адресе (месте нахождения), фирменном наименовании (наименовании) исполнителя (в том числе, о месте нахождения лагеря, контактных телефонах), об исполнителях иных услуг (их местонахождении и наименовании), с которыми заключены договоры на оказание медицинских услуг, образовательных услуг, страхования и т.д.).
4. Сведения о номере лицензии и сроках ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию (на медицинскую деятельность действующего в лагере медицинского кабинета; на образовательную деятельность - при осуществлении образовательной деятельности).
5. О порядке доставки и отправки детей (трансфер).
6. Об условиях размещения и проживания.

7. Иные сведения, характеризующие объем и номенклатуру услуг по путевке.

Родителям ребенка необходимо внимательно ознакомиться с условиями договора, в случае направления ребенка по льготной путевке, родитель вправе потребовать предоставление информации. В договоре должны быть четко прописаны:

1. Местонахождение исполнителя (адрес лагеря), контактные телефоны.
2. Сведения об имеющихся лицензиях.
3. Сведения о заказчике (один из родителей ребенка) и данные о самом ребенке, который будет пребывать в лагере.
4. Предмет договора: информация о потребительских свойствах путевки - о порядке доставки детей до лагеря и обратно; о порядке размещения и проживания, питания ребенка; о программе пребывания; об услугах (бесплатных и за дополнительную плату), которые предоставляет лагерь, в т.ч. по организации досуга.
5. Сведения о стоимости путевки и порядке оплаты.
6. Права и обязанности сторон.
7. Перечень четко сформулированных оснований отчисления ребенка из лагеря.
8. Условия и порядок расторжения договора, в том числе о порядке отказа от исполнения договора на оказание услуг.

9. Порядок полного возмещения убытков, причинённых потребителю вследствие некачественно оказанных услуг и т.д.).

10. Порядок разрешения споров: сведения о порядке и сроках предъявления претензий к исполнителю в случае нарушения последним условий договора.

Безопасность отдыха в лагере: Согласно положения п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребители имеют право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для их жизни и здоровья. Вред, причиненный жизни, здоровью ребенка или его имуществу вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме (ст.14 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Положениями ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» закреплено, что услуга, оказываемая по возмездному договору, помимо соответствия по качеству условиям договора, обычным или конкретным (заявленным) целям ее приобретения, должна соответствовать обязательным требованиям, в данном случае требованиям СанПиН 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи".

Услуги, обеспечивающие благоприятные и безопасные условия жизнедеятельности детей, должны соответствовать ГОСТ Р 52887-2018 «Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления».

Если услуги детского лагеря оказаны некачественно:

В случае некачественно оказанных услуг, потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»):- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе

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

Нарушение сроков оказания услуги:

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги - сроки начала и (или) окончания оказания услуги, потребитель по своему выбору вправе (ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»):- назначить исполнителю новый срок;- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;- отказаться от исполнения договора об оказании услуги. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуги. В случае нарушения установленных сроков оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену оказания услуги. Указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя. При нарушении исполнителем услуг прав потребителя, потребитель также имеет право на компенсацию морального вреда. Правовыми основаниями для компенсации потребителям морального вреда служат соответствующие положения ст. ст. 151, 1099-1101 Гражданского Кодекса Российской Федерации и ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».