

LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO MINISTRO

**Į S A K Y M A S
DĖL CHEMINIO VALYMO IR SKALBIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2008 m. liepos 9 d. Nr. 4-287

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2007, Nr. [12-488](#)) 10 straipsnio 1 dalies 4 punktu bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 9 d. nutarimu Nr. 9 „Dėl įgaliojimų suteikimo įgyvendinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 4 punktą“ (Žin., 2008, Nr. [7-242](#)):

1. T v i r t i n u Cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisykles (pridedama).
2. Šis įsakymas įsigalioja nuo 2008 m. rugpjūčio 1 d.

ŪKIO MINISTRAS

VYTAS NAVICKAS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos ūkio ministro
2008 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. D1-287

CHEMINIO VALYMO IR SKALBIMO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Cheminio valymo ir skalbimo paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato cheminio valymo ir skalbimo paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo bendruosius vartotojų informavimo ir paslaugų teikimo reikalavimus, įtvirtina vartotojų ir paslaugų teikėjo teises ir pareigas.

2. Pagrindinės šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Cheminio valymo paslauga – atlygintina veikla, apimanti paruošimą chemiam valymui, cheminį valymą ir baigiamąją apdailą.

Cheminis valymas – tekstilės ar odos gaminio valymo būdas organiniu tirpikliu, tirpinančiu tepalus, riebalus ir išskaidančiu purvo daleles.

Gaminys – tekstilės ar odos daiktas, vartotojo pateiktas cheminio valymo ir (ar) skalbimo paslaugoms atlikti.

Paslaugų teikėjas – juridinis asmuo, kuris vykdydamas savo verslą vartotojams siūlo ir atlygintinai teikia cheminio valymo ir (ar) skalbimo paslaugas.

Skalbimo paslauga – atlygintina veikla, apimanti paruošimą skalbimui, skalbimą ir baigiamąją apdailą.

Skalbimas – tekstilės gaminio valymo būdas vandens tirpale su paviršiaus aktyviosiomis medžiagomis (PAM).

Sugadintas gaminys – gaminys, teikiant cheminio valymo ir (ar) skalbimo paslaugas praradęs vertę ir netinkamas dėvėti pagal paskirtį.

Tinkamos kokybės paslauga – paslauga, kurios savybės ne blogesnės, nei nurodyta paslaugų teikimo sutartyje, ir atitinka paslaugos teikėjo nurodytus deklaruojamų norminių dokumentų reikalavimus arba kokybinius rodiklius, kurių galima tikėtis atsižvelgiant į paslaugos prigimtį bei paslaugos teikėjo viešai paskelbtus pareiškimus dėl paslaugos kokybės.

3. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (Žin., 1994, Nr. [94-1833](#); 2007, Nr. [12-488](#)) ir Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (Žin., 2000, Nr. [74-2262](#)) šeštosios knygos IV dalies XXIII skyriaus pirmajame, antrajame, trečiajame ir ketvirtajame skirsniuose bei XXXV skyriaus pirmajame skirsnyje vartojamas sąvokas.

II. PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

4. Cheminio valymo ir skalbimo paslaugas (toliau – paslaugos) gali teikti nustatyta tvarka juridiniai asmenys, turintys patvirtintus teikiamų paslaugų technologijų aprašymus, gamintojo parengtas naudojamų medžiagų naudojimo instrukcijas, saugos duomenų lapus. Naudojamos priemonės, medžiagos ir preparatai turi atitikti Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimus. Šiai veiklai reikalingos gamybos patalpos, technologinė įranga, matavimo priemonės bei medžiagos turi užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, saugą ir aplinkos apsaugą.

5. Paslaugos turi būti teikiamos laikantis nusistovėjusios praktikos ir deklaruojamųjų norminių dokumentų reikalavimų.

6. Paslaugų teikėjas užtikrina, kad vartotojui nebūtų taikomi diskriminaciniai reikalavimai.

7. Paslaugų teikėjo pavadinimas, darbo laikas turi būti nurodomi iškabose, vadovaujantis Išorinės reklamos įrengimo tipinėmis taisyklėmis Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2000 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 405 „Dėl išorinės reklamos įrengimo tipinių taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2000, Nr. [104-3305](#); 2005, Nr. [97-3683](#)) patvirtintomis bei savivaldybių institucijų patvirtintomis išorinės reklamos įrengimo taisyklėmis (jeigu tokios yra patvirtintos).

8. Apie paslaugų teikėjo ar jo padalinio uždarymą (remontui ir panašiai) vartotojai informuojami skelbimu, kuris iškabinamas ne vėliau kaip likus 5 dienoms iki uždarymo, išskyrus atvejus, kai uždaroma dėl priežasčių, kurių iš anksto nebuvo galima numatyti (dėl avarijos, vagystės, stichinės nelaimės ir pan.).

III. VARTOTOJAMS TEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI

9. Prieš sudarant sutartį paslaugų teikėjas privalo suteikti teisingą, išsamią, nedviprasmišką, susijusią su paslaugų prigimtimi, galimomis paslaugos pasekmėmis bei kitą svarbią, galinčią turėti įtakos vartotojo apsisprendimui sudaryti sutartį informaciją. Informacija turi būti pateikta gerai matomoje ir prieinamoje vietoje.

10. Paslaugų teikėjas privalo suteikti šią informaciją:

10.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, PVM mokėtojo kodas (jei paslaugos teikėjas įsiregistravęs PVM mokėtoju), jo teisinis statusas ir forma, buveinės adresas, duomenys, kurie leistų greitai su juo susisiekti ir bendrauti tiesiogiai, o prireikus ir elektroninėmis ryšio priemonėmis;

10.2. jeigu paslaugų teikėjas yra įregistruotas viešajame registre, to registro pavadinimas ir paslaugų teikėjo registracijos numeris arba lygiaverčiai identifikavimo duomenys tame registre;

10.3. leidimus vykdyti veiklą išdavusių institucijų duomenys;

10.4. bendroji informacija apie paslaugas, įskaitant informaciją apie paslaugų pavadinimą, vietą, trukmę, pagrindines paslaugos savybes, jei jos nėra akivaizdžios, asmenis, kuriems nebus suteiktos paslaugos, papildomai teikiamas paslaugas, neatlygintinai ar su nuolaida teikiamas paslaugas;

10.5. paslaugų kaina (įskaitant visus mokesčius);

10.6. paslaugos teikėjo taikomos sutarties sąlygos (jei tokių yra).

11. Šių Taisyklių 10 punkte nurodyta informacija turi būti teikiama paslaugos teikėjo iniciatyva, lengvai prieinamoje vartotojui vietoje, kur teikiama paslauga ir (ar) sudaroma sutartis, bei elektroninėmis ryšio priemonėmis paslaugos teikėjo nurodytu adresu.

12. Vartotojo prašymu paslaugų teikėjas turi pateikti papildomą informaciją:

12.1. informaciją apie paslaugų teikėjo veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga. Tokia informacija įtraukiama į informacinį dokumentą, kuriame paslaugų teikėjai išsamiai aprašo savo paslaugas;

12.2. nuorodą į Lietuvos Respublikos teisės aktus, susijusius su teikiamomis paslaugomis ir jų gavimo būdus;

12.3. informaciją apie elgesio kodeksus, jeigu tokių yra, kurie paslaugos teikėjui yra taikomi, ir nuorodas, pagal kurias šiuos kodeksus galima būtų surasti elektroninėmis ryšio priemonėmis, bei turimas kalbų versijas;

12.4. išsamią informaciją apie ginčų sprendimo ne teismo tvarka galimybę ir sąlygas.

13. Jei iki paslaugų suteikimo pasikeičia šių Taisyklių 10 punkte nurodyta informacija apie paslaugas, paslaugų teikėjas privalo sudaryti sąlygas vartotojui viešai susipažinti su pasikeitusia informacija.

14. Jei paslauga teikiama namie arba gaminiai paslaugai teikti paaimami iš namų, paslaugų teikėjas privalo turėti dokumentą su šių Taisyklių 10 punkte nurodyta informacija.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIES REIKALAVIMAI

15. Paslaugų teikimo sutartis (kvitas, užsakymo kvitas ir pan.) turi būti sudaroma raštu. Sutarties sąlygos turi būti išreikštos aiškiai, suprantamai.

16. Paslaugų teikimo sutartyje turi būti nurodyta:

16.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, kodas, adresas (buveinė), telefono numeris;

16.2. paslaugos pavadinimas;

16.3. vartotojo vardas, pavardė, adresas, telefono numeris;

16.4. užsakymo atlikti paslaugas priėmimo data ir įvykdymo terminas;

- 16.5. paslaugų teikimo vieta;
- 16.6. duomenys apie vartotojo pateiktą gaminį: gaminio pavadinimas, žymėjimo numeris, spalva, kiti skiriamieji požymiai, esami defektai. Paslaugų teikėjas turi teisę nustatyti gaminio vertę įvertinęs nusidėvėjimą pagal šių Taisyklių priedą;
- 16.7. paslaugos kaina (įskaitant visus mokesčius);
- 16.8. paslaugos kokybės garantijos sąlygos;
- 16.9. kitos sutarties sąlygos paslaugų teikėjo nuožiūra.

V. PAGRINDINĖS VARTOTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

17. Vartotojas, kuriam suteikta netinkamos kokybės paslauga, savo pasirinkimu turi teisę reikalauti iš paslaugų teikėjo:

- 17.1. pakeisti netinkamos kokybės paslaugą tinkamos kokybės paslauga;
- 17.2. atitinkamai sumažinti paslaugos kainą;
- 17.3. per protingą terminą neatlygintinai pašalinti suteiktos paslaugos trūkumus;
- 17.4. atlyginti suteiktos paslaugos trūkumų pašalinimo išlaidas, jeigu paslaugų teikėjui per protingą terminą jų nepašalinus, trūkumus vartotojas pašalino pats ar trečiųjų asmenų padedamas.

18. Vartotojas vietoj šių Taisyklių 17 punkte nustatytų reikalavimų gali vienašališkai nutraukti paslaugos teikimo sutartį ir pareikalauti grąžinti už paslaugą sumokėtą kainą.

19. Paslaugų teikimo metu praradus ar sugadinus gaminį, paslaugų teikėjas turi pakeisti lygiaverčiu gaminiu, o kai vartotojas nesutinka arba nėra galimybių pakeisti – atlyginti gaminio vertę, įvertinus gaminio nusidėvėjimą pagal šių Taisyklių priedą.

20. Jei vartotojas nepateikia paslaugų teikimo sutarties, įrodančios paslaugų teikėjo atliktas paslaugas, vartotojo reikalavimai, numatyti šių Taisyklių 17 ir 18 punktuose, vykdomi tik paslaugų teikėjo sutikimu.

21. Vartotojas turi ir kitų šių Taisyklių ir kitų teisės aktų nustatytų teisių į pažeistų teisių gynimą, į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą bei teisę kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į vartotojų teises ginančias institucijas ar teismą.

22. Vartotojas privalo laikytis šiose Taisyklėse nustatytų reikalavimų.

VI. PAGRINDINĖS PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖS IR PAREIGOS

23. Paslaugų teikėjas turi teisę:

- 23.1. nustatyti paslaugų kainą;
- 23.2. nustatyti paslaugų teikimo, paslaugų kokybės garantijos sąlygas.

24. Paslaugų teikėjas privalo:

24.1. teikti informaciją apie paslaugas, vadovaudamasis šių Taisyklių III skyriuje nurodytais reikalavimais;

24.2. užtikrinti, kad vartotojas, prieš įsigydamas paslaugą, turėtų galimybę susipažinti su paslaugų sutarties sąlygomis;

24.3. nesuteikus paslaugų ne dėl vartotojo kaltės, grąžinti už paslaugas sumokėtą kainą (įskaitant visus mokesčius). Jei paslaugos suteiktos iš dalies, grąžinti proporcingą už suteiktas paslaugas sumokėtų pinigų dalį.

25. Paslaugų teikėjas atsako už vartotojo pateiktų gaminių saugojimą ne mažiau kaip 6 mėnesius nuo paslaugos suteikimo dienos.

VII. GINČŲ SPRENDIMAS

26. Vartotojas, manydamas, kad paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi kreiptis į paslaugų teikėją nepraėjus 14 dienų nuo gaminio atsiėmimo dienos, jei paslaugų teikėjas nenustatė ilgesnio termino, ir pateikti paslaugos teikimo sutartį bei nedėvėtą (nenaudotą) gaminį, nurodyti savo reikalavimą.

27. Jei paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimo, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, jis privalo raštu kreiptis į paslaugų teikėją ir išdėstyti savo reikalavimus.

28. Paslaugų teikėjas, nesutikdamas su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Vartotojų prašymus paslaugų teikėjai nagrinėja nemokamai.

29. Jeigu paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo, vartotojas turi teisę kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos.

30. Vartotojas turi teisę kreiptis į teismą, įstatymų nustatyta tvarka.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

31. Paslaugų teikėjas, pažeidęs šių Taisyklių reikalavimus, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

Cheminio valymo ir skalbimo
paslaugų teikimo taisyklių
priedas

GAMINIŲ NUSIDĖVĖJIMO NUSTATYMAS

Priimtų valyti ar dažyti drabužių, kitų tekstilės ir (ar) odos gaminių nusidėvėjimo procentas nustatomas pagal du pagrindinius požymius:

- fizinį (eksploatacinį) nusidėvėjimą;
- moralinį nusidėvėjimą.

Fizinis (eksploatacinis) nusidėvėjimas – tai įvairūs defektai, atsiradę gaminio dėvėjimo ir laikymo metu (dėmės, ištrynimai, skylės, kandžių pažeidimai, spalvos pasikeitimas, gaminio deformacija, pasenusios pagalbinės medžiagos (klijinės medžiagos, klijai), pelėsis ir panašiai).

Moralinis nusidėvėjimas – gaminio modelio, silueto, piešinio, audinio struktūros neatitiktis mados krypčiai, gaminys pagamintas daugiau kaip prieš 2 metus.

Nežymus moralinis nusidėvėjimas – nevysiška gaminio modelio, atskirų konstruktyvinių ir dekoratyvinių linijų ir detalių (apykaklės, kišenių, užsegimo ir kitų detalių), gaminio piešinio, spalvos ar audinio struktūros atitiktis šiuolaikinės mados krypčiai.

Žymus moralinis nusidėvėjimas – ryški viso gaminio silueto, modelio, piešinio, spalvos, audinio struktūros neatitiktis šiuolaikinės mados krypčiai.

POŽYMIAI, KURIAIS REMIANTIS NUSTATOMAS GAMINIŲ NUSIDĖVĖJIMO PROCENTAS

Eil. Nr.	Gaminių charakteristikos	Gaminio nusidėvėjimas, %
1.	Gaminiai mažai dėvėti, neišblukę, neištrinti, be specifinių dėmių, neturintys gamybos ydų, nežymiai morališkai nusidėvėję.	20
2.	Gaminiai su nežymiai nudėvėtu (pūko susivėlimas, ištrynimais) viršaus ir pamušalo audiniu, neišblukę, neperdažyti, neišversti ir nepersiūti, su nežymiais įplyšimais ir pradeginimais (iki 2 x 2 mm), morališkai pasenę; be to: – gaminiai iš natūralios odos, natūralios ir dirbtinės zomšos nepažeistu paviršiumi; – gaminiai iš dirbtinės odos nepažeistu polimeriniu padengimu, nesukietėję; – gaminiai iš natūralaus kailio nepageltusiu, nesuveltu plauku ir nepažeista, nedeformuota, nesukietėjusia oda; – gaminiai iš dirbtinio kailio nesuveltu pūku, nepraradę blizgesio, nedeformuoti; – gaminiai su klijinėmis įdėklinėmis medžiagomis, kai įdėklinė medžiaga neatsiklijavusi nuo viršutinio audinio; – gaminiai su puriomis neaustinėmis įdėklinėmis medžiagomis, kurios nepraradusios purumo, neišretėjusios; – kailiniai gaminiai nežymiai suveltu pūkiniu paviršiumi, neišblukę, nenusidažę; – ardyti, nesuvelti, nepraradę stiprumo verpalai.	40

3.	<p>Labai nusidėvėję, morališkai pasenę gaminiai:</p> <ul style="list-style-type: none"> – gaminiai dėvėti, vietomis išblukę, su įsisenėjusiomis dėmėmis, nežymiai susivėlę nuo prakaito, vietomis pažeisti kandžių, su nežymiai nubėgusiomis akimis, įplėšti ar pradeginti (daugiau kaip 2 x 2 mm), namie skalbti ir suveltai, nudažyti trinčiai neatspariais dažais, išardyti gaminiai, dėvėjimo metu labiausia besitrinančiose vietose (rankogaliai, apykaklė, kišenės, kilpos) išsitrynę, bet neįplyšę (išskyrus pamušalą); be to: <ul style="list-style-type: none"> – gaminiai iš natūralios odos, natūralios ir dirbtinės zomšos nežymiai pažeistu paviršiumi; – gaminiai iš dirbtinės odos nežymiai pažeistu polimeriniu padengimu, nesukietėję; – gaminiai iš natūralaus kailio nežymiai pageltusia ir suvelta plaukų danga, išplikusiomis vietomis; – gaminiai iš dirbtinio kailio nežymiai ištrintu, susivėlusiu pūku, su rudomis dėmėmis ant kailio pagrindo, rodančiomis latekso, kuriuo sutvirtintas kailio pagrindas, irimo pradžia; – gaminiai su klijinėmis įdėklinėmis medžiagomis, kai kailinė medžiaga nežymiai atsiklijavusi nuo viršutinio audinio; – gaminiai su puriomis neaustinėmis įdėklinėmis medžiagomis, kurios išretėjusios, atplyšusios nuo prisiuavimo vietos, sumažėjusio tūrio; – gaminiai iš dubliuotų medžiagų, kai medžiagos nežymiai atsiklijavusios. 	60
4.	<p>Gaminiai labai nunešioti, bet tinkami dėvėti, su įsisenėjusiomis nepašalinamomis dėmėmis, labai išblukę, persiūti, perdažyti, labiausia besitrinančiose vietose pratrinti iki skylių, pažeisti kandžių, suadyti (sulopyti), su nubėgusiomis akimis, pamušalas suplyšęs, pažastų srityse susivėlę, turi žymių nuo prakaito;</p> <p>be to:</p> <ul style="list-style-type: none"> – gaminiai iš natūralios odos, natūralios ir dirbtinės zomšos, labai pažeistu polimeriniu paviršiumi; – verpalai iš natūralaus kailio, pageltusia, ištrinta, susivėlusia plaukų danga, atskirose vietose sukietėjusia ir įplyšusia oda, sulopyti; – gaminiai iš dirbtinio kailio ištrintu, susivėlusiu pūku, deformuoti, su rudomis dėmėmis ant kailio pagrindo, rodančiomis latekso, kuriuo sutvirtintas kailio pagrindas, irimo pradžia, bei atsiradusiomis keliomis skylėmis; – gaminiai iš dubliuotų medžiagų, kai medžiagos labai atsiklijavusios; – kiliminiai gaminiai seni, uždažyti, ištriniais pūkais, pažeisti kandžių, apiplyšusiais kraštais, restauruoti, įplyšusiu pagrindu; – susilpnėjusio pluošto, išblukusios ir įplyšusios tiulinės užuolaidos ir portjerės. 	80