

Приложение № 1
к приказу ГлавУпДК при МИД России

от 21.07.2026 № 1127 [А]

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
«ГЛАВНОЕ ПРОИЗВОДСТВЕННО-КОММЕРЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПО
ОБСЛУЖИВАНИЮ ДИПЛОМАТИЧЕСКОГО КОРПУСА
ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Основные правила приема изделий в Химчистку (отдел)
Департамента хозяйственного обеспечения
ГлавУпДК при МИД России

Москва – 2026

1. Общие положения.

1.1. Термины и определения.

Для целей Основных правил приема изделий в Химчистку (отдел) Департамента хозяйственного обеспечения ГлавУпДК при МИД России (далее – Правила, Химчистка ДХО) используются следующие термины и определения:

Химическая чистка – комплекс физико-химических и механических процессов и операций, обеспечивающих удаление загрязнений с изделий в среде органических растворителей.

Аквачистка – разновидность химической чистки, которая представляет собой обработку изделий в водных растворах специальных моющих и отделочных средств.

Услуги химической чистки – результат непосредственного взаимодействия исполнителя услуг химической чистки (далее – Исполнитель, Химчистка ДХО) и потребителя услуг (далее – Заказчик), а также собственной деятельности Исполнителя по удалению загрязнений с изделий в среде различных растворителей. Результатом оказания услуг химической чистки являются изделия, прошедшие обработку.

Стирка – процесс, предназначенный для очистки текстильного изделия в водной среде.

Текстильные изделия: пряжа (нити), метражные текстильные материалы и готовые изделия, содержащие текстильные материалы не менее 80 % по массе.

Приемщик – работник Химчистки ДХО, уполномоченный осуществлять приемку и выдачу изделия, а также оформлять соответствующий договор с Заказчиком (квитанцию-договор).

1.2. Нормативно-правовое регулирование и область применения Правил.

1.2.1. Настоящие Правила регулируют порядок приема изделий в химическую чистку, аквачистку и стирку (далее совместно именуются Услуги), права и обязанности Заказчика и Исполнителя (далее совместно – Стороны), а также пределы ответственности Сторон.

1.2.2. Деятельность Химчистки ДХО осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ);
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ГОСТ ISO 3758-2014 «Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу»;
- «ГОСТ Р 51108-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия»;
- «Правилами технологического процесса обработки изделий на предприятиях химической чистки» (утв. Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 13.03.1990 г.);
- «Руководством для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения (утв. Министерством бытового обслуживания населения РСФСР 20 июня 1990 г.)»;
- Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения»;
- Иными нормативными актами Российской Федерации, регулирующими оказание бытовых услуг.

1.2.3. Химическая чистка изделий производится с применением общепринятых профессиональных технологий обработки, исходя из маркировки производителя, состава изделия, степени износа и характера загрязнений.

1.2.4. Каждое изделие должно иметь маркировку, содержащую:

- торговую марку производителя и штрих-код страны происхождения;
- сведения о составе изделия и отделочных материалов;
- штамп о выделке – для меховых изделий;
- символы ухода: стирка, отбеливание, глажение, сушка либо профессиональный уход за изделием (ГОСТ ISO 3758-2014);
- соответствующие надписи на европейском языке.

2. Порядок приема изделий Исполнителем.

2.1. При приеме изделия Исполнитель осуществляет: визуальный осмотр изделия; проверку маркировки и рекомендаций производителя; определение степени износа; выявление явных дефектов и загрязнений; предупреждение Заказчика о возможных последствиях обработки. Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу, указанными на маркировочной ленте Изделия, а в случае ее отсутствия – по согласованию с Заказчиком.

2.2. Приемщик обязан известить Заказчика обо всех возможных неблагоприятных последствиях выполнения работы с Изделием, включая риски, связанные: с отсутствием или недостоверностью маркировки; с высоким процентом износа изделия; с особенностями материалов; с наличием скрытых дефектов; с последствиями предыдущей домашней или неквалифицированной обработки.

2.3. Изделия принимаются в обработку с учетом их эксплуатационного состояния.

2.4. Исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе химической чистки, пришить к изделию съемные детали. При наличии на изделии несъемной или съемной фурнитуры, Исполнитель должен принять изделие и предупредить Заказчика о возможном повреждении изделия в процессе химической чистки или предложить Заказчику услугу по снятию и восстановлению фурнитуры на прежнее место за дополнительную плату.

2.5. При сильном износе и ветхости изделия (свыше 75 %) Исполнитель не несет ответственности за возможные механические повреждения, возникшие в процессе обработки.

2.6. Приемщик обязан известить Заказчика о том, что изделия из искусственной кожи сроком эксплуатации более 6 (шести) месяцев могут быть подвержены: потере эластичности; образованию трещин; появлению белесости; отслоению покрытия; повышенной жесткости материала.

2.7. Изделия, содержащие полиуретан (ПУ), поливинилхлорид (ПВХ) или резину, принимаются в обработку только с согласия Заказчика, поскольку после обработки возможны: усадка; волнистость; ломкость; изменение структуры материала.

3. Оформление квитанции-договора.

3.1. При приеме изделия оформляется квитанция-договор по форме Приложения № 1 к настоящим Правилам, составляемая в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу:

один экземпляр – для Заказчика, другой экземпляр – для Исполнителя.

3.2. Квитанция-договор содержит: сведения об изделии (наименование, цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура; описание выявленных дефектов (в том числе дефектов, которые не могут быть удалены при химической чистке); сведения о степени износа; дополнительные услуги, оказываемые с согласия и за счет Заказчика, перечень возможных рисков обработки; согласие Заказчика с условиями обработки, а также иные сведения, предусмотренные пунктом 4 Правил бытового обслуживания населения, утвержденных постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514.

3.3. Подписывая квитанцию-договор, Заказчик подтверждает, что: ознакомлен с Правилами, уведомлен о возможных скрытых дефектах; согласен с условиями обработки; предупрежден о последствиях отсутствия маркировки либо недостоверной информации производителя; уведомлен о возможных изменениях товарного вида изделия вследствие особенностей материалов или производственных дефектов.

3.4. Обработка персональных данных Заказчика (фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес места жительства Заказчика) осуществляется Исполнителем в соответствии с пунктом 5 ч. 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» исключительно в целях исполнения квитанции-договора, оформления заказа, обратной связи и учета оказанных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Заказчик обязан оплатить Услуги в порядке и в сроки, которые установлены квитанцией- договором. Оплата производится после подтверждения заказа – по ссылке или при получении изделия в приемном пункте.

4. Обязанности Исполнителя.

4.1. Исполнитель обязан довести до сведения Заказчика информацию о фирменном наименовании, месте нахождения (адресе) и режиме работы. Также Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения Заказчика необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), которая в обязательном порядке, среди прочего, должна содержать:

- 1) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;
- 2) указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);
- 3) сроки оказания услуг (выполнения работ);
- 4) требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для Заказчика, а также предотвращение причинения вреда имуществу Заказчика;
- 5) образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- 6) перечень категорий Заказчиков, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.2. Информация, указанная в пункте 4.1 настоящих Правил, должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

4.3. Исполнитель обязан: принять изделие и провести его осмотр; предупредить Заказчика о возможных рисках обработки; осуществить обработку

изделия в соответствии с действующими технологиями и нормативами; обеспечить сохранность изделия в процессе обработки; выдать изделие в срок не более 3 (трех) рабочих дней (если не требуется согласования с Заказчиком); хранить заказ в течение гарантийного срока хранения, указанного в пункте 5.2 настоящих Правил.

5. Порядок приемки изделия после химической чистки.

5.1. При выдаче изделий Заказчику изделия должны быть упакованы.

Срок хранения изделия Исполнителем составляет до 10 (десять) дней с момента исполнения заказа. В течение этого времени Исполнитель несет ответственность за качество оказанной услуги и обязуется обеспечить сохранность товарного вида изделия после обработки.

5.2. Если Заказчик не забирает изделие после истечения срока, указанного в п. 5.1. настоящих Правил, Исполнитель не несет ответственность за сохранение товарного вида изделия.

5.3. При получении изделия Заказчик обязан осмотреть изделие, проверить его комплектность, внешний вид и качество оказанной услуги.

5.4. В случае отсутствия замечаний к качеству оказанных услуг Заказчик подтверждает приемку изделия путем проставления подписи в разделе «Информация о выдаче заказа» в квитанции-договоре.

5.5. Если Заказчик не согласен с качеством оказанной услуги либо имеет иные замечания к результату химической чистки, он вправе подать письменную претензию Исполнителю.

5.6. Претензия предъявляется Исполнителю в письменной форме с указанием замечаний и требований Заказчика.

5.7. Исполнитель рассматривает поступившую претензию в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты ее получения и уведомляет Заказчика о результатах ее рассмотрения и принятом решении.

5.8. При возникновении претензий изделие передается на хранение Исполнителю до окончания рассмотрения спора и проведения экспертизы.

5.9. Для получения изделия Заказчиком необходимо предъявление оригинала квитанции. При утере квитанции Заказчик обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

6. Рекомендации Заказчику.

6.1. Заказчику рекомендуется:

- проверять наличие маркировки производителя;
- сообщать Исполнителю обо всех известных особенностях изделия;
- не пытаться самостоятельно выводить сложные пятна; своевременно сдавать изделия в профессиональную чистку; проверять изделие при получении.

6.2. К наиболее распространенным дефектам, не подлежащим устранению, относятся: застарелые пятна; пятна от краски для волос, чернил, духов, масел; последствия воздействия пота, химических веществ; закраины; вытертость; пилинг; залосненность; вытянутость ткани; последствия некачественной домашней обработки.

7. Ответственность Исполнителя.

7.1. Ответственность Исполнителя.

Исполнитель несет ответственность за повреждение изделия только при наличии доказанной вины Исполнителя и при доказанном нарушении технологии обработки.

7.1.1. Ответственность Исполнителя определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе, в соответствии с нормами ГК РФ.

7.1.2. Претензии к качеству оказанных Услуг и наличию явных недостатков могут быть предъявлены Заказчиком только в момент приема-передачи изделия Заказчику.

7.1.3. Заказчик, принявший изделие без проверки, утрачивает право ссылаться на явные недостатки оказанной Услуги в соответствии с п. 3 ст. 720 ГК РФ.

7.1.4. Исполнитель несет ответственность за полную (частичную) утрату изделия или нарушение сроков исполнения заказа без уважительных причин согласно Закону от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.2. Ограничение ответственности Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности за:

7.2.1. Отсутствие маркировки или неправильную маркировку на изделии.

– В случае отсутствия маркировки либо неправильной маркировки производителя согласно ГОСТ ISO 3758-2014 Исполнитель снимает с себя ответственность за качество чистки и товарный вид изделия.

– Возможные негативные последствия в таком случае относятся к ответственности продавца или изготовителя по выбору Заказчика в соответствии со ст. 1095, 1096 ГК РФ.

7.2.2. Скрытые производственные дефекты.

– Скрытые дефекты, проявившиеся после обработки, в том числе: запалы; молевые повреждения; нарушение целостности утеплителя; вытравки цвета; белесость; блеск шерстяных тканей; раздублирование; деформацию клеевых материалов; разрушение материалов вследствие старения; порывы ковровых изделий, поврежденных влагой или плесенью; повреждения гардинно-тюлевых изделий; разводы и закрасы на пухо-перовых изделиях.

– Износ изделия/При значительном эксплуатационном износе, ветхости материалов либо утрате прочностных свойств ткани расхождение швов; механические повреждения; разрушение покрытия; изменение структуры материала.

7.2.3. Несъемную фурнитуру.

– Исполнитель не несет ответственности за несъемную фурнитуру, декоративные элементы, клеевые соединения и иные элементы, которые невозможно снять перед обработкой.

7.2.4. Изменение свойств материалов.

– Исполнитель не несет ответственности за изменения свойств материалов, содержащих: полиуретан; ПВХ; резину; искусственную кожу.

7.2.5. Естественные технологические показатели.

– Допустимыми считаются: усадка: 1 % – для швейных изделий; 2 % – для трикотажных изделий; 3 % – для ковровых изделий;

– посерение (ресорбция): 5 % – для белых изделий; 10 % – для серых изделий; 15 % – для черных изделий.

7.2.6. Стоимость изделия.

– Если Заказчик не предоставил документы, подтверждающие стоимость изделия, Исполнитель не осуществляет оценку изделия.

– Приемщик не является субъектом оценочной деятельности в соответствии с Федеральным законом от 29.07.1998 № 135-ФЗ «Об оценочной деятельности в Российской Федерации».

7.2.7. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) изделия, принятого им от Заказчика, если Заказчик был предупрежден Исполнителем об особых свойствах материала, из которого изготовлено изделие, которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала, из которого изготовлено изделие, не могли быть обнаружены при надлежащей приемке Исполнителем этого изделия.

8. Дополнительные положения.

8.1. Проверка изделия при выдаче.

– Заказчик обязан осмотреть изделие при получении.

– После подписания документов о выдаче претензии по явным недостаткам не принимаются.

8.2. Экспертиза спорных случаев.

– При возникновении спора стороны вправе провести независимую экспертизу.

Расходы на экспертизу несет Исполнитель, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений Исполнителем договора или причинной связи между действиями Исполнителя и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет Сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между Сторонами, обе Стороны поровну. (ст. 15 ГК РФ, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

8.3. Форс-мажор.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

8.4. Персональные данные.

Персональные данные Заказчика обрабатываются исключительно в целях исполнения квитанции-договора и не передаются третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

Приложение № 1
к Основным правилам
приема изделий в Химчистку (отдел)
Департамента хозяйственного
обеспечения
ГлавУпДК при МИД России



№ 00011-4
Квитанция-договор
от 03.07.2026
14:44:40
п/п Цех: тел. 000
Не срочный

ГлавУпДК при МИД
России
ИНН 7704010978
119034 г. Москва, ул.
Пречистенка, 20



Заказчик: Погран А. В.		Тел.: +79037207254		Дата выдачи заказа: 07.07.2026 17:00	
Наименование услуги				Кол-во	Сумма
1. [4] 11 (1) Повседневная одежда: Брюки, джинсы, спортивные брюки				1 шт.	1800,00
				0%	1800,00
Описание изделия: Пол: муж; Цвет: Черный; Количество пуговиц: 4; Износ в %: 50; Образование плавов: В местах наибольшего трения; Дефекты изделия: Вытертость. Места наибольшего трения, По карманам, На коленях; Деформация: Вытянутость на сгибах; Нарушение целостности: Порыв подклада; Размещение пятен: По всему изделию; Предупреждения: Маркировка: Отсутствует; Возможно неполное удаление пятен; Возможно проявление скрытых дефектов; Иные дефекты: Выгор. 1. Изделия принимаются в химическую чистку, аквачистку или стирку и обрабатываются в соответствии с требованиями ГОСТ Р 51108-2016 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия», ГОСТ ISO 3758-2014 «Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу», маркировкой производителя и действующими технологическими нормативами. И другими нормативными актами. 2. При приеме изделия проводится визуальный осмотр, фиксируются наличие маркировки, степень износа, имеющиеся дефекты, особенности материалов и возможные риски при обработке. 3. За возможные последствия результата чистки изделий, имеющих неполную, неправильную маркировку, либо отсутствие таковой, а также вследствие конструктивных изменений и иных недостатков изделия (срыв красителя, усадка, раздублирование, прокрас и прочие дефекты, независимые от исполнителя) претензии предъявляются к Изготовителю, либо продавцу изделия. Ответственность за вред, причиненный Заказчику вследствие недостоверной информации, лежит на Изготовителе либо продавце изделия (ст. 1095, 1096 ГК РФ). 4. В случае сильного износа и ветхости изделия свыше 60% Исполнитель снимает с себя ответственность за возможные механические повреждения в процессе обработки. 5. Исполнитель снимает с себя ответственность за повреждение деталей несъемной фурнитуры, а также за окисление фурнитуры, окрашивание и деформацию. 6. Приемщик извещает заказчика обо всех возможных неблагоприятных для заказчика, последствиях выполнения его указаний по способу выполнения работы. 7. Наиболее часто встречающиеся неустраняемые дефекты: застарелые пятна от краски для волос, бровей, плесени, силикатного клея, инсектицидных препаратов, лекарств, растительных масел, духов, чернил, туши, закрасы, желтизна и изменение цвета в результате длительного воздействия пота, химических веществ, атмосферных факторов, некачественной пятно выводи в домашних условиях, вытертость и пилинг, залосненность, вытянутость в местах наибольшего натяжения. 8. Наиболее часто встречающиеся неустраняемые скрытые дефекты (могут образовываться в процессе изготовления изделия), запалы (образуются в результате некачественного глажения в домашних условиях или при пошиве изделия), молевые повреждения (при обработке происходит разрушение ослабленных молью волокон), неравномерность цвета на изделиях, подвергшихся воздействию света, тепла и светопогоды, а также прошедших некачественную обработку в домашних условиях. 9. Норма усадки 1% для швейных изделий, 2% для трикотажных изделий и 3% для ковровых изделий. 10. Нормы посерения (рассорбции): 5% для белых изделий, 10% для серых изделий, 15% для черных изделий. 11. Все претензии по качеству услуги могут быть предъявлены только на момент приема передачи заказа клиенту (ст. 29 закона «О защите прав потребителей»). Заказчик, принявший изделие без проверки, лишается права на претензию и ссылки на недостатки к услуге, которые могли быть устранены при приеме вещей (п. 3 ст. 720 ГК РФ). О неустраняемых дефектах последствиях химчистки, в случае некачественного изготовления изделия фирмой производителем и недостоверной информацией по уходу за изделием (либо отсутствию таковой) ПРЕДУПРЕЖДЕН. 12. Гарантийный срок хранения 10 дней. 13. Обработка персональных данных Заказчика (фамилия, имя, отчество, номер телефона, адрес места жительства Заказчика) осуществляется Исполнителем в соответствии с пунктом 5 ч. 1 статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»					
Всего по заказу: 1 800,00	Сумма скидки, руб: 0,00	ИТОГО к оплате: 1 800,00	Оплачено: 0,00	Задолженность: 1 800,00	

Заказ принял, _____ / Малыш Любовь Борисовна
(подпись приемщика)

С условиями квитанции-договора **ОЗНАКОМЛЕН** и **СОГЛАСЕН**, /Погран А. В.
(подпись клиента)

Согласен на получение уведомлений по смс о готовности заказов /Погран А. В.

Информация о выдаче заказа

Заказ № 00011-4 получил. Претензий не имею /

Дата выдачи заказа № 00011-4 _____ Выдал _____ /

Количество бонусов: 0,00



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Подписант: Латков Сергей Владимирович
Дата и время подписания: 21.07.2026 17:37