

Основным нормативно-правовым актом, который определяет условия и порядок проведения гарантийного обслуживания и ремонта технически сложных бытовых товаров, а также дает определение техническому обслуживанию является Порядок гарантийного ремонта (обслуживания) или гарантийной замены технически-сложных бытовых товаров, утвержденный постановлением КМУ от 11.04.02 г. № 506 (далее Порядка).

Так, согласно п. 22 Порядка **техническое обслуживание** заключается в выполнении работ, связанных с обеспечением использования товара по назначению, его хранения и транспортировки. В процессе выполнения работ по техническому обслуживанию пломбы производителя на товаре не нарушаются, если иное не предусмотрено эксплуатационными документами.

Работы по техническому обслуживанию товара выполняются как по месту эксплуатации, так и в стационарных мастерских в зависимости от требований эксплуатационного документа.

Дата выполнения работ согласовывается между потребителем и исполнителем, но не позднее чем в течение 3 дней после обращения потребителя.

После выполнения работ по техническому обслуживанию исполнитель извлекает из эксплуатационного документа отрывной талон на техническое обслуживание, на оборотной стороне которого вносится отметка про вид выполненных работ.

Техническое обслуживание товара не считается ремонтом и не может быть основанием для замены товара.

Согласно п. 26 вышеуказанного Порядка **гарантийный ремонт** заключается в выполнении работ, связанных с устранением недостатков товара для обеспечения использования его по назначению в течение гарантийного срока эксплуатации. Устранение недостатков осуществляется путем замены или ремонта комплектующего изделия или отдельной составной части, а также выполнения регулировочных работ в

соответствии с требованиями нормативных документов.

Во время приема товара на гарантийный ремонт исполнитель в присутствии потребителя проверяет потребительские свойства товара, его комплектность, внешний вид, заводской номер, дату изготовления, наличие пломб производителя или исполнителя (по поручению производителя) и гарантийных талонов и устанавливает наличие заявленного недостатка. Товару присваивается номер, под которым он берется на гарантийный учет.

После принятия товара на гарантийный ремонт исполнитель выдает потребителю квитанцию, в которой указываются все недостатки и сроки выполнения ремонта.

В случае, если товар состоит из самостоятельных блоков, на гарантийный ремонт может быть принят только тот блок товара или отдельные части его комплект, в которых выявлены недостатки. В таком случае часть изделия принимается с эксплуатационными документами на основное изделие.

В квитанции, предоставленной потребителю, указывается наименование, заводской номер и цена аналогичного товара, который выдается потребителю на время гарантийного ремонта из обменного фонда.

На принятый товар оформляется технически-учетная карточка, в которую вносятся данные о техническом состоянии товара и причинах выхода из строя. Данные о товаре также вносятся в журнал учета гарантийного ремонта технически сложных бытовых товаров.

Окончанием срока гарантийного ремонта считается дата получения потребителем товара из ремонта, о чем делается отметка в гарантийном талоне.

В гарантийный талон вносится отметка о продлении гарантийного срока эксплуатации, которая скрепляется печатью исполнителя.

