

Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни дорожніх транспортних засобів

**Наказ Міністерства промислової політики України
від 29 грудня 2004 року N 721**

**Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
20 січня 2005 р. за N 72/10352**

Відповідно до пункту 1 постанови Кабінету Міністрів України від 10.08.2004 N 1022 "Про делегування повноважень на затвердження нормативно-правового акта та внесення зміни до Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів" **НАКАЗУЮ**:

1. Затвердити Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни дорожніх транспортних засобів, що додається.
2. Департаменту машинобудування Міністерства промислової політики України забезпечити в установленому порядку подання наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра - Кравцова О. Л.

Міністр

О. Неустроєв

ПОГОДЖЕНО:

**Міністр економіки та з питань
європейської інтеграції**

М. І. Деркач

**Міністр транспорту та
зв'язку**

Г. М. Кірта

Міністр внутрішніх справ

М. В. Білоконь

**Голова Державного комітету
з питань регуляторної політики
та підприємництва**

Ю. А. Авксентьєв

**Голова Державного комітету
з питань технічного регулювання
та споживчої політики**

Л. С. Школьник

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Міністерства промислової
політики України
від 29 грудня 2004 р. N 721

Зареєстровано
в Міністерстві юстиції України
20 січня 2005 р. за N 72/10352

ПОРЯДОК гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни дорожніх транспортних засобів

Загальні положення

1. Порядок гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни дорожніх транспортних засобів (далі - Порядок) визначає відносини між власниками (далі - Споживач) дорожніх транспортних засобів (далі - ДТЗ) та суб'єктами господарювання, в тому числі тими, що здійснюють роздрібну торгівлю ДТЗ (далі - Продавець), підприємствами-виробниками ДТЗ (далі - Виробник) та виконавцями робіт із технічного обслуговування і гарантійного ремонту ДТЗ (далі - Виконавець).

Вимоги Порядку поширюються на дорожні транспортні засоби, які підлягають реєстрації ДАІ МВС України.

Вимоги Порядку не поширюються на:

великовантажні автомобілі та інші технологічні транспортні засоби, які реєструються Держнаглядом транспорту України;

гоночні та спортивні механічні транспортні засоби, які реєструються Держкомспорту України;

трактори, самохідні машини, сільськогосподарську техніку та інші механізми, які реєструються Мінагрополітики України.

Взаємовідносини Виробника, Продавця, Виконавця визначаються відповідними договорами.

У разі відсутності договірних відносин між Виробником, Продавцем, Виконавцем щодо гарантійного ремонту ДТЗ, гарантійний ремонт ДТЗ забезпечує Продавець.

Роботи з технічного обслуговування ДТЗ в період гарантійного терміну експлуатації або його гарантійного ремонту здійснюються з оформленням акта передання-прийняття ДТЗ та наряду-замовлення згідно з Правилами надання послуг з технічного обслуговування і ремонту автомобільних транспортних засобів, затвердженими наказом Міністерства транспорту України від 11.11.2002 N 792, зареєстрованими у Міністерстві юстиції України 17.02.2003 за N 122/7443, зі змінами і доповненнями.

У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

дорожній транспортний засіб - транспортний засіб, призначений для експлуатації переважно на автомобільних дорогах загального користування усіх категорій і сконструйованих згідно з їхніми нормами;

гарантійний термін експлуатації - термін, протягом якого за умови дотримання Споживачем вимог експлуатаційної документації на ДТЗ гарантується його використання за призначенням і протягом якого Виробник (Продавець) виконує гарантійні зобов'язання. Призначення ДТЗ визначається у експлуатаційній документації, яка додається до нього;

недолік - окрема невідповідність ДТЗ вимогам нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до нього, а також інформації про ДТЗ, яка надана Виробником (Виконавцем, Продавцем);

істотний недолік - такий недолік, що робить неможливим або недопустимим використання ДТЗ відповідно до його призначення, або такий, що може представляти загрозу для життя Споживача чи інших людей, або такий, для усунення якого необхідні великі витрати праці й часу та який проявляється неодноразово після усунення;

передпродажна підготовка ДТЗ - комплекс операцій із підготовки ДТЗ до експлуатації, а також із виявлення та усунення недоліків, що виникли у процесі його транспортування й зберігання. Обсяг і перелік операцій передпродажної підготовки ДТЗ встановлюється Виробником;

технічне обслуговування - комплекс операцій з підтримання роботоздатності та справності ДТЗ при використанні його за призначенням протягом гарантійного терміну експлуатації. Перелік та обсяг операцій з технічного обслуговування, а також періодичність обслуговування встановлюються Виробником у експлуатаційній документації на ДТЗ, зокрема в Сервісній книжці або в документах, що її замінюють;

гарантійний ремонт - комплекс операцій із відновлення справності і роботоздатності ДТЗ або його складових частин, які спричинені недоліками, протягом гарантійного терміну експлуатації ДТЗ. У цьому випадку використовуються виключно ті матеріали та запасні частини, що рекомендовані Виробником.

2. Гарантійні зобов'язання і гарантійний термін експлуатації ДТЗ встановлюються Виробником або Продавцем.

Гарантійний термін, встановлений Продавцем, не може бути меншим, ніж встановлений Виробником.

Термін гарантії на складові частини, запчастини, встановлені під час гарантійного ремонту, збігає одночасно з вичерпанням гарантійних зобов'язань Виробника (Продавця) на ДТЗ, якщо інше не визначено в договорі купівлі-продажу ДТЗ.

3. Необхідна, доступна та достовірна інформація про придбаний Споживачем ДТЗ доводиться Виробником (Продавцем) до відома Споживачу в експлуатаційній документації на ДТЗ, що додається до нього.

Гарантійні зобов'язання Виробника (Продавця), гарантійний термін експлуатації, а також умови, за яких вони втрачають силу, наводяться в експлуатаційній документації на ДТЗ або в Сервісній книжці, якщо інше не визначено в договорі купівлі-продажу ДТЗ.

В експлуатаційній документації на ДТЗ, зокрема, зазначається:

найменування ДТЗ (марка, тип, модель, версія);

найменування та реквізити нормативних документів, вимогам яких повинен відповідати ДТЗ, або реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності;

основні споживчі властивості ДТЗ;

інформація щодо властивостей ДТЗ, які за певних умов можуть справляти небезпечний вплив на життя, здоров'я, майно Споживача та довкілля, а також можливі наслідки такого впливу;

експлуатаційна документація на ДТЗ іноземного походження, що ввозяться до України, повинна бути викладена державною мовою.

До експлуатаційних документів належать текстові, графічні конструкторські документи, які окремо або разом дають можливість ознайомитися із споживчими властивостями ДТЗ і в яких визначаються правила його експлуатації.

Сервісна книжка розробляється Виробником ДТЗ або Виробником ДТЗ спільно із Продавцем, або безпосередньо Продавцем ДТЗ відповідно до регламенту Виробника та має містити:

найменування та місцезнаходження Виробника ДТЗ;

найменування ДТЗ (марка, тип, модель, версія);

ідентифікаційний номер ДТЗ, номер двигуна;

найменування, місцезнаходження Продавця та дату продажу ДТЗ;

прізвище, ім'я, по батькові власника ДТЗ та його місце проживання, місце для відмітки про зміну власника ДТЗ;

перелік робіт із передпродажної підготовки ДТЗ та відривний талон про проведення передпродажної підготовки ДТЗ;

перелік і обсяг операцій з технічного обслуговування ДТЗ та місце для відміток про його виконання;

місце для відміток про виконання гарантійного ремонту ДТЗ;

умови, за яких Споживач втрачає право на виконання Виробником (Продавцем) гарантійних зобов'язань щодо його ДТЗ;

відмітку про подовження терміну гарантійних зобов'язань Виробника (Продавця);

місцезнаходження і телефони пунктів сервісної мережі, які виконують технічне обслуговування і гарантійний ремонт ДТЗ.

4. Гарантійний термін експлуатації ДТЗ відраховується від дати його продажу Споживачеві.

Гарантійний термін експлуатації визначається в місяцях і (або) в кілометрах пробігу ДТЗ.

Гарантійний термін експлуатації збільшується на час перебування ДТЗ у гарантійному ремонті. Означений час обчислюється від дати, коли Споживач передав Виконавцю (Продавцю, Виробнику) ДТЗ з вимогою про усунення недоліків.

Закінченням терміну гарантійного ремонту вважається дата, коли уповноважена особа Виконавця зробила у наряді-замовленні відмітку про виконання гарантійного ремонту, якщо інше не визначено у договорі або наряді-замовленні.

У разі зміни власників гарантійний термін на ДТЗ визначається від дати його продажу першому власнику, зазначеному в Сервісній книжці.

5. Закінчення гарантійного терміну означає вичерпання дії гарантійних зобов'язань Виробника (Продавця).

6. Забезпечення використання ДТЗ за призначенням у гарантійний термін експлуатації досягається виконанням комплексу робіт із передпродажної підготовки ДТЗ, його технічного обслуговування і гарантійного ремонту.

Забезпечення використання ДТЗ за призначенням у гарантійний період експлуатації

7. Продавець здійснює торгівлю ДТЗ згідно з Правилами роздрібною торгівлі транспортними засобами і номерними агрегатами, затвердженими наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 31.07.2002 № 228, зареєстрованими у Міністерстві юстиції України 20.08.2002 за № 681/6969, забезпечуючи відповідні умови для зберігання ДТЗ та виконання робіт із передпродажної підготовки.

8. Продавець видає кожному Споживачеві експлуатаційну документацію на ДТЗ та оформлену Сервісну книжку з переліком місцезнаходжень і телефонів пунктів сервісної мережі, що виконують технічне обслуговування і гарантійний ремонт ДТЗ, реалізованих Продавцем, а також у присутності Споживача здійснює перевірку комплектності ДТЗ і його споживчих властивостей.

У разі відсутності сервісних пунктів, які провадять технічне обслуговування і гарантійний ремонт реалізованих Продавцем ДТЗ, Продавець зобов'язаний самостійно забезпечити технічне обслуговування і гарантійний ремонт ДТЗ відповідно до вимог Виробника ДТЗ, що обумовлюється відповідним договором зі Споживачем.

9. Виробник:

самостійно створює сервісну мережу пунктів технічного обслуговування та гарантійного ремонту ДТЗ або на підставі договірних відносин доручає її створення Продавцям чи іншим суб'єктам підприємницької діяльності (надалі - Виконавці);

забезпечує свою сервісну мережу пунктів технічного обслуговування та гарантійного ремонту ДТЗ запасними частинами в необхідних обсягах і номенклатурі, технологічною

документацією на обслуговування і ремонт ДТЗ, необхідним спеціалізованим інструментом і устаткуванням, організує навчання персоналу Виконавця.

10. Виконавець забезпечує проведення технічного обслуговування та гарантійного ремонту ДТЗ, наданих Споживачем.

Будь-який пункт сервісної мережі Виробника (Продавця), зазначений у Сервісній книжці, приймає ДТЗ на технічне обслуговування або гарантійний ремонт незалежно від того, яким Продавцем цей ДТЗ було продано.

11. Споживач забезпечує експлуатацію ДТЗ згідно з вимогами експлуатаційної документації.

У разі виходу ДТЗ з ладу внаслідок порушення Споживачем вимог експлуатаційної документації на ДТЗ, проведення модернізації ДТЗ, його технічного обслуговування чи ремонту поза сервісними пунктами, вказаними в Сервісній книжці, а також у разі відсутності передбачених Виробником пломб на ньому, Споживач втрачає право вимагати виконання Виробником (Продавцем) гарантійних зобов'язань щодо його ДТЗ.

Процедура передпродажної підготовки ДТЗ

12. Передпродажна підготовка ДТЗ провадиться Продавцем і складається з виконання всього комплексу робіт, передбачених Виробником у експлуатаційній документації на ДТЗ та у Сервісній книжці.

13. Після виконання передпродажної підготовки Продавець вилучає з Сервісної книжки талон на передпродажну підготовку ДТЗ, а на його корінці робить відмітку про виконання робіт.

Процедура технічного обслуговування ДТЗ

14. Споживач зобов'язаний у терміни, зазначені в Сервісній книжці, звернутися до одного з пунктів сервісної мережі, вказаних у Сервісній книжці (Виконавця), для виконання чергового технічного обслуговування.

У разі порушення термінів виконання технічного обслуговування Споживачем без поважних причин, він втрачає право на виконання Виробником (Продавцем) гарантійних зобов'язань щодо його ДТЗ, про що робиться мотивований запис в Сервісній книжці, який завіряється печаткою Виконавця (Продавця).

15. Дата початку робіт з технічного обслуговування узгоджується між Споживачем і Виконавцем, але не може бути пізніше 3-х днів після звернення Споживача.

У процесі виконання робіт з технічного обслуговування пломби Виробника на ДТЗ не порушуються, якщо інше не передбачено експлуатаційною документацією на ДТЗ або технологією Виробника щодо виконання робіт з технічного обслуговування ДТЗ.

16. Перелік робіт, які виконуються під час технічного обслуговування ДТЗ, зазначається в експлуатаційній документації ДТЗ, зокрема у Сервісній книжці.

17. Після виконання робіт з технічного обслуговування Виконавець робить у Сервісній книжці в талоні на технічне обслуговування відмітку про його виконання із зазначенням

номера й дати оформлення наряду-замовлення, згідно з яким було виконано технічне обслуговування ДТЗ.

Другий примірник наряду-замовлення передається Споживачу.

18. Технічне обслуговування протягом гарантійного терміну експлуатації ДТЗ виконується для Споживача за плату, якщо інше не передбачено Виробником (Продавцем) чи умовами договору купівлі-продажу.

Виявлені при цьому недоліки ДТЗ усуваються безоплатно у порядку, вказаному в розділі "Процедура гарантійного ремонту ДТЗ".

Процедура гарантійного ремонту ДТЗ

19. Виконавець робіт із гарантійного ремонту на вимогу Споживача зобов'язаний ознайомити Споживача з цим Порядком та іншими нормативними документами стосовно гарантійного ремонту.

20. У разі виявлення у процесі експлуатації ДТЗ недоліку або істотного недоліку Споживач має право звернутися до Виконавця на один з пунктів сервісної мережі, зазначених у Сервісній книжці, за власним вибором.

Підставою для розгляду вимоги Споживача щодо виконання гарантійного ремонту ДТЗ є письмова заява Споживача, що складається у довільній формі та має містити опис недоліку, з приводу якого звертається Споживач, а також вимоги Споживача.

У разі ухилення або безпідставної чи необґрунтованої відмови Виконавця від виконання гарантійного ремонту ДТЗ Споживач має право звернутися безпосередньо до Продавця або Виробника для усунення цих недоліків і виконання гарантійного ремонту, або до уповноважених органів захисту прав споживачів.

У разі ухилення або безпідставної чи необґрунтованої відмови Продавця або Виробника від виконання гарантійного ремонту ДТЗ Споживач має право для захисту своїх прав звернутися до суду.

21. Для виконання гарантійного ремонту ДТЗ доставляється Споживачем на один із пунктів сервісної мережі з компенсацією Виконавцем (Продавцем, Виробником) Споживачу підтверджених витрат на транспортування ДТЗ.

Якщо неможливо доставити ДТЗ своїм ходом, він транспортується в інший спосіб і доставляється до найближчого пункту сервісної мережі, означеного в Сервісній книжці, Виконавцем.

За домовленістю з Виконавцем Споживач за власний рахунок може доставити ДТЗ на гарантійний ремонт до найближчого пункту сервісної мережі. Якщо для усунення недоліку необхідно провести гарантійний ремонт ДТЗ, підтверджені витрати Споживача компенсуються Виконавцем, Продавцем або Виробником.

У разі вимоги Споживача виконати гарантійний ремонт у конкретному сервісному пункті з існуючої в країні мережі, витрати на транспортування компенсуються Споживачу лише в частині, що покриває доставку ДТЗ від місця виявлення недоліку в роботі ДТЗ до найближчого сервісного пункту мережі.

22. Недоліки усуваються шляхом ремонту комплектувального виробу, окремої складової частини або, в разі недоцільності такого ремонту, їх заміною, а також виконанням регулювальних робіт відповідно до вимог експлуатаційної документації та нормативних документів.

23. Граничний термін виконання гарантійного ремонту ДТЗ - чотирнадцять днів. Інший термін має бути узгоджений сторонами.

За кожний день затримки усунення недоліків понад граничний або узгоджений термін Виконавець сплачує Споживачеві неустойку в розмірі, визначеному Законом України "Про захист прав споживачів" або заздалегідь узгодженому сторонами.

24. Під час приймання ДТЗ на гарантійний ремонт Виконавець у присутності Споживача перевіряє споживчі властивості ДТЗ, його укомплектованість, наявність видимих пошкоджень чи дефектів на поверхні ДТЗ, заводський номер, дату виготовлення, наявність пломб Виробника або Виконавця (за дорученням Виробника), свідоцтво про реєстрацію автомобіля або тимчасовий реєстраційний талон та Сервісну книжку та встановлює наявність заявленого недоліку.

За результатами огляду ДТЗ Виконавець оформлює наряд-замовлення на виконання робіт, необхідних для усунення виявлених недоліків.

Дата оформлення та номер наряду-замовлення, тривалість і найменування робіт із гарантійного ремонту фіксуються Виконавцем у журналі обліку гарантійних ремонтів ДТЗ.

Форму журналу обліку гарантійних ремонтів ДТЗ наведено в додатку до цього Порядку.

Виконавець несе відповідальність за відповідність ДТЗ вимогам Виробника і нормативних документів в частині виконаних робіт, термін їх виконання та збереження ДТЗ.

25. Документом, який підтверджує передавання ДТЗ на гарантійний ремонт, є наряд-замовлення.

Споживач підписом у наряді-замовленні погоджує обсяги та терміни виконання гарантійного ремонту.

26. Після виконання робіт із гарантійного ремонту Виконавець робить відмітку в Сервісній книжці про проведення гарантійного ремонту із зазначенням номера й дати оформлення наряду-замовлення, згідно з яким було виконано гарантійний ремонт.

Споживач підписом у наряді-замовленні підтверджує виконання гарантійного ремонту, перевірку відповідності ДТЗ вимогам нормативних документів в частині виконаних робіт, укомплектованості та отримання ДТЗ.

Другий примірник наряду-замовлення передається Споживачеві.

27. Під час передавання Споживачеві відремонтованого ДТЗ Виконавець у присутності Споживача проводить перевірку відповідності параметрів і споживчих властивостей ДТЗ вимогам нормативних документів, зазначених у експлуатаційній документації на ДТЗ, а також правильність внесення відповідних записів до Сервісної книжки.

Гарантійний ремонт виконується для Споживача безоплатно.

Якщо Споживач не з'явився для одержання ДТЗ у п'ятиденний термін від дня, визначеного у наряді-замовленні, Виконавець повідомляє його про закінчення гарантійного ремонту письмово.

Після закінчення п'ятиденного терміну Споживач оплачує вартість зберігання ДТЗ за тарифом, встановленим Виконавцем і зазначеним у договорі (наряді-замовленні).

Після закінчення п'яти місяців, протягом яких Споживач не з'явився для одержання відремонтованого ДТЗ, Виконавець надсилає Споживачу друге письмове повідомлення. Через шість місяців від дня, визначеного у наряді-замовленні, Виконавець має право звернутися до суду щодо відшкодування Споживачем витрат на зберігання Виконавцем ДТЗ.

Порядок розгляду претензій Споживача в разі виникнення недоліків під час експлуатації ДТЗ протягом гарантійного періоду

28. Претензії Споживача щодо виявлених недоліків у ДТЗ (надалі - Претензії) подаються за вибором Споживача на один із пунктів сервісної мережі, вказаний у Сервісній книжці, Виконавцю або Продавцю за місцем купівлі ДТЗ, або Виробнику.

Претензії розглядаються у разі дотримання таких умов:

Претензії подано у письмовій формі із зазначенням прізвища, імені, по батькові та місця проживання Споживача, згідно з вимогами цього Положення;

на момент подання Претензії не закінчився гарантійний термін на ДТЗ;

пред'явлено документ, який засвідчує факт купівлі ДТЗ Споживачем, та Сервісну книжку.

29. Виконавець (Продавець або Виробник) зобов'язаний протягом трьох діб розглянути Претензію за участю Споживача та скласти в двох примірниках рекламацийний акт, де зазначаються: прізвище, ім'я, по батькові власника; марка ДТЗ, тип, модель, версія, ідентифікаційний номер ДТЗ і номер його двигуна; державний номер ДТЗ; пробіг від початку експлуатації; найменування організації, яка продала ДТЗ, і дата продажу; перелік заявлених власником ДТЗ недоліків. Рекламацийний акт підписується власником ДТЗ та представниками Виконавця (Продавця або Виробника).

В результативній частині рекламацийного акта повинне бути прийняте одне з таких рішень:

1) заявлений недолік підтверджується і підлягає усуненню у порядку, викладеному в розділі "Процедура гарантійного ремонту ДТЗ" цього Порядку;

2) заявлений недолік визнається істотним, і Споживач має право за власним вибором вимагати від Продавця або Виробника:

заміни ДТЗ на такий самий ДТЗ належної якості;

відповідного зменшення купівельної ціни ДТЗ;

заміни ДТЗ на аналогічний ДТЗ іншої моделі з відповідним перерахунком купівельної ціни;

розірвання договору купівлі-продажу ДТЗ.

Для прийняття рішення щодо визнання недоліку істотним Виконавець (Продавець) залучає для розгляду Претензії Споживача фахівців Виробника;

3) заявлений недолік виник внаслідок порушення Споживачем вимог експлуатаційної документації на ДТЗ, вимог цього Порядку та/або правил збереження ДТЗ, і такий недолік підлягає усуненню за рахунок Споживача;

4) заявлений власником ДТЗ недолік не підтверджується.

Продавець (Виконавець) має право залучати до розгляду Претензій фахівців Виробника.

30. Якщо Споживач і Виконавець (Продавець, Виробник) не дійшли згоди щодо причин виникнення недоліків у ДТЗ, Споживач має право вимагати направлення ДТЗ на експертизу до випробувальних центрів та лабораторій, що акредитовані згідно із законодавством України.

Експертиза проводиться за рахунок Продавця або Виробника. Якщо в результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передавання ДТЗ Споживачу внаслідок порушення Споживачем правил та норм, визначених в експлуатаційній документації на ДТЗ, та/або вимог цього Порядку, умов зберігання чи транспортування, або внаслідок дій третіх осіб, вимоги Споживача не підлягають задоволенню, а Споживач зобов'язаний відшкодувати Продавцеві (Виробникові) витрати на виконання експертизи. Як Споживач, так і Продавець (Виробник) мають право оскаржувати висновки експертизи в судовому порядку.

31. Спори, що виникають між Споживачем і Продавцем (Виробником, Виконавцем) у період дії гарантійних зобов'язань, підлягають розв'язанню у порядку, визначеному чинним законодавством України.

32. Контроль за дотриманням Порядку здійснюється територіальними органами у справах захисту прав споживачів Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики.

**Заступник директора
Департаменту машинобудування -
начальник Управління автомобільної
промисловості, комунальної та
дорожньо-будівельної техніки**

Ю. В. Яковенко

Додаток
до пункту 24 Порядку гарантійного
ремонту (обслуговування) або
гарантійної заміни дорожніх
транспортних засобів

Зразок

**Журнал обліку
гарантійних ремонтів дорожніх транспортних засобів**

N з/п	Дата надход- ження ДТЗ в ремонт	П. І. Б. і місце- проживан- ня власника ДТЗ	Державни й N ДТЗ, дата придбанн- я	Ідентифікаційн ий N ДТЗ	N двигун а	Дата оформленн- я і номер наряду- замовленн- я, відповідно до якого виконував- ся гарантійни й ремонт, зміст виконаної роботи	Дата видач- і ДТЗ	Тривалість гарантійно го ремонту

**Заступник директора
Департаменту машинобудування -
начальник Управління автомобільної
промисловості, комунальної та
дорожньо-будівельної техніки**

Ю. В. Яковенко