

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Українського союзу об'єднань,
підприємств і організацій побутового
обслуговування населення
від 27 серпня 2000 р. N 20

Зареєстровано
в Міністерстві юстиції України
13 листопада 2000 р. за N 806/5027

ІНСТРУКЦІЯ

щодо надання послуг з ремонту та виготовлення ювелірних виробів та інших виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння

1. Загальні положення

1.1. Приймання, оформлення, виконання та видавання замовлень з ремонту та виготовлення ювелірних та інших виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння здійснюються відповідно до вимог Правил побутового обслуговування населення, які затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 04.06.99 N 974 "Про внесення змін до Правил побутового обслуговування населення", та цієї Інструкції.

1.2. Організація роботи з ремонту та виготовлення і переробки ювелірних та інших виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння (далі - ювелірні вироби) здійснюється суб'єктами підприємницької діяльності відповідно до вимог Закону України від 18.11.97 N 637/97-ВР "Про державне регулювання видобутку, виробництва і використання дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння та контроль за операціями з ними", постанови Кабінету Міністрів України від 06.01.99 N 19 "Питання державного пробірного контролю", Інструкції про порядок одержання, використання, обліку та зберігання дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння, затвердженої наказом Міністерства фінансів України від 06.04.98 N 84 і зареєстрованої Міністерством юстиції України 28.04.98 за N 271/2711, Інструкції про умови і правила провадження підприємницької діяльності (ліцензійні умови) з виготовлення і реалізації виробів з використанням дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння, здійснення операцій з металобрухтом дорогоцінних металів і дорогоцінним камінням та контроль за їх дотриманням, затвердженої наказом Ліцензійної палати України і Міністерства фінансів України від 03.11.98 N 99/221 і зареєстрованої Міністерством юстиції України 16.11.98 за N 729/3169, Правил користування засобами виміральної техніки у сфері торгівлі, затверджених наказом Держстандарту України від 20.09.96 N 393 і зареєстрованих Міністерством юстиції України 30.09.96 за N 561/1586.

1.3. Приймання, оформлення та виконання замовлень проводиться як у приміщенні (салоні) підприємства, що надає побутові послуги, так і в помешканні замовника.

Приміщення (салон) підприємства, що надає послуги, має бути оформлене відповідно до категорії підприємства, яка надається йому згідно з вимогами Положення про порядок присвоєння категорій підприємствам, що надають побутові послуги населенню, яке

затверджене постановою Кабінету Міністрів України від 23.08.95 № 674 "Про затвердження Положення про порядок присвоєння категорій підприємствам, що надають побутові послуги населенню".

1.4. На робочому місці приймальника замовлень повинна бути розміщена табличка з його прізвищем, ім'ям та по батькові.

При обслуговуванні замовника в його помешканні працівник виконавця, що надає побутові послуги, повинен мати посвідчення (картку), у якому зазначено його прізвище, ім'я та по батькові, а також реквізити підприємства чи фізичної особи, що надає ці послуги.

1.5. Підприємства і фізичні особи (виконавці) повинні забезпечити високу професійну етику обслуговування (культуру мови, доброзичливе ставлення до замовника, професійну грамотність працівників, ознайомити замовника з вимогами нормативних документів, які належать до цих послуг).

2. Особливості приймання та оформлення замовлення

2.1. Замовлення оформлюється договором (квитанцією). Приймальник під час оформлення замовлення повинен надати замовнику професійну консультацію.

2.2. Виготовлення та ремонт ювелірних виробів може виконуватися як з матеріалів виконавця, так і з матеріалів замовника.

Виконавець може проводити обмін лому дорогоцінних матеріалів на задалегідь виготовлені ювелірні вироби.

2.3. Лом і ювелірні вироби замовника приймаються у чистому вигляді, без сторонніх включень. Очищення дорогоцінних металів до їхнього зважування проводиться за рахунок замовника.

2.4. Зважування дорогоцінних металів, визначення проби, вилучення, зважування та вимірювання дорогоцінного каміння та інших ювелірних вставок проводиться у присутності замовника.

2.5. Під час оформлення замовлення у договорі (квитанції) обов'язково зазначаються:

найменування, проба та опис замовлення;

найменування, маса, кількість, розміри (для кілець та браслетів) виробу, що виготовляється на замовлення;

найменування та ознаки прийнятого в ремонт виробу, його маса та проба, а також дефекти, що не підлягають усуненню;

найменування, маса та проба лому дорогоцінного металу, що приймається для переробки (виготовлення виробу);

найменування, маса, кількість, розмір, групи за якістю та кольором кожної ювелірної вставки (каміння); оплата замовником послуг за виготовлення та клеймування виробів.

Ідентифікація дорогоцінного каміння повинна проводитися на відповідному обладнанні. У разі відсутності такого обладнання роботи з дорогоцінним камінням замовника виконуються у його присутності.

2.6. При прийманні замовлення на виготовлення нового ювелірного виробу в договорі (квитанції):

зазначається найменування зразка виробу або виконується ескіз (зарисовка) та його опис;

вказується матеріал виробу, його проба, спосіб декоративного оздоблення та загальні втрати (безповоротні втрати і зворотні відходи).

2.7. У разі приймання замовлення на виконання ремонту ювелірного виробу додатково зазначаються:

для браслетів - кількість ланцюгів;

для ланцюжків - довжина в сантиметрах;

для корпусу годинника - кількість кришок.

2.8. При прийманні в ремонт ювелірного виробу із закріпленим каменем, який недоцільно вилучати, зазначається загальна маса виробу з каменем.

2.9. У разі виготовлення (ремонт) одного з парних ювелірних виробів замовник здає виконавцю за згодою другий виріб з комплекту як зразок для досягнення максимальної ідентичності, про що зазначається у договорі (квитанції).

2.10. Під час оформлення замовлення замовник попереджується про можливий залишок дорогоцінного металу або його недостачу. Залишок має бути повернений замовнику. Кількість дорогоцінного металу, якої не вистачає, може бути додана виконавцем за згодою замовника з відповідною відміткою у договорі (квитанції).

2.11. Під час приймання та видачі замовлення на виготовлення або ремонт ювелірних виробів замовник пред'являє паспорт або інший документ, що засвідчує його особу.

2.12. У разі анулювання замовлення повернення дорогоцінного металу, каміння та грошей провадиться за письмовою заявою замовника з пред'явленням ним паспорта або іншого документа, що засвідчує його особу, та виданого йому другого примірника договору (копії квитанції).

2.13. Ювелірні вироби, під час ремонту яких виготовлено елементи, що їх бракувало, та на поверхні яких неможливо поставити державне пробірне клеймо без порушення міцності або художніх якостей виробу, за згодою замовника, яка обумовлена у договорі (квитанції), надсилаються до територіального представництва Центрального казенного підприємства пробірного контролю для випробування разом з їх описом. Плата за випробування здійснюється замовником.

2.14. Відремонтвані ювелірні вироби повинні додатково мати іменник виконавця та державне пробірне клеймо, якщо під час ремонту на виготовлення деталей виробу додавалося 0,5 і більше грамів дорогоцінного металу.

2.15. Послуги надаються згідно з переліком та за цінами, затвердженими виконавцем. Порядок розрахунків у готівковій або безготівковій формі визначається виконавцем за погодженням із замовником (до надання послуги або після її надання, часткова оплата з остаточним розрахунком під час отримання замовлення).

2.16. При розрахунках із замовником через реєстратори розрахункових операцій замовнику видається касовий чек касиром (якщо є центральний розрахунковий вузол) або працівником виконавця, який має право доступу до реєстратора і свій власний код.

Разом з чеком замовнику видається другий примірник договору (копія квитанції).

2.17. При розрахунках із замовником без застосування реєстраторів йому видається квитанція за формою N ПО-Ю-1, затвердженою наказом Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 29.09.95 N 8 "Про затвердження форм документів суворої звітності та Інструкції щодо їх використання", зареєстрованим Міністерством юстиції України 25.10.95 за N 389/925.

3. Порядок виконання послуги

3.1. Виконання послуги повинно проводитися відповідно до замовлення, діючих стандартів (перелік додається) та технологічних процесів (інструкцій), затверджених у встановленому порядку.

Терміни виконання замовлення узгоджуються із замовником і позначаються у договорі (квитанції).

3.2. Виготовлені ювелірні вироби із дорогоцінних металів повинні мати відповідну пробу, узгоджену із замовником.

4. Порядок видавання замовлення

4.1. Приймальник одночасно з видаванням замовлення повинен видати замовнику гарантійний документ, у якому зазначається дата видавання замовлення.

4.2. Замовник має право на перевірку якості наданих послуг та їх відповідності замовленню.

4.3. Гарантійні терміни на надані послуги визначаються відповідно до чинного законодавства та нормативних документів і позначаються у гарантійному документі.

4.4. Виготовлені або відремонтовані вироби видаються замовнику із залишком дорогоцінного металу (у разі наявності) тієї самої проби, що й вироби, та гарантійним документом, у якому зазначена дата видавання замовлення.

4.5. У період гарантійного терміну виконавця дефекти, що виникли з його вини, усуваються безкоштовно.

**Начальник відділу з питань
розвитку видів послуг та розробки**

Додаток
до Інструкції щодо надання послуг з
ремонту та виготовлення ювелірних
виробів та інших виробів з
дорогоцінних металів і дорогоцінного
каміння

**Перелік
основних нормативних актів і документів на надання послуг з ремонту та
виготовлення ювелірних виробів та інших виробів з дорогоцінних металів і
дорогоцінного каміння**

Правила побутового обслуговування населення, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 1999 р. N 974

ДСТУ 2375-94 Побутове обслуговування населення. Терміни та визначення

ГСТУ 201-11-98 Вироби ювелірні за замовленнями населення. Загальні технічні умови

ГСТУ 201-13-99 Вироби ювелірні відремонтовані. Загальні технічні умови

РСТ УРСР 1753-82 Роботи граверні. Технічні умови.

**Начальник відділу з питань
розвитку видів послуг та розробки
нормативно-технічної документації**

В. О. Улазовський