Allmänna villkor för reparation och däckförvaring 2013

Villkor i enlighet med överenskommelsen 2012/18 mellan Konsumentverket och Däckspecialisternas Riksförbund

1. Definitioner

A. Med konsument menas i dessa bestämmelser en fysisk person som beställer en tjänst för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet. För konsumenter gäller nedan av Konsumentverket godkända villkor. Konsumenter omfattas av konsumenttjänstlagen (1985:716).-Lagtexten eller en broschyr om lagen ska finnas tillgänglig hos verkstaden.
B. Med näringsidkare menas i dessa bestämmelser en fysisk eller juridisk person som beställer en tjänst för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. För näringsidkare finns särskilda bestämmelser som anges kursiverat.
C. Med kund menas i dessa bestämmelser såväl konsument som näringsidkare.

2. Allmänt

Verkstaden åtar sig att:
a) utföra tjänsten fackmässigt,
b) med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen,
c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt
d) tillhandahålla det material som är behövligt.

3. Beställning av reparation/tjänst

En skriftlig bekräftelse av uppdraget ska lämnas till kunden om denne inte avstår från att få en sådan och detta har noterats på bekräftelsen/arbetsordern. Avtal om och orsaken till en provisorisk reparation eller annan avvikelse från ett fackmässigt utförande ska antecknas på bekräftelsen.

4. Prisuppgift

Verkstaden ska lämna en skriftlig prisuppgift för hela uppdraget om uppdraget beräknas kosta 1 000 kr eller mer. Om kostnaden för uppdraget beräknas understiga 1 000 kr ska en skriftlig prisuppgift lämnas när konsumenten begär det. Verkstaden behöver inte lämna en skriftlig prisuppgift om konsumenten avstår från en sådan eller om uppdraget är så ospecificerat att det är omöjligt att lämna en uppgift ens om ett ungefärligt pris eller ett högsta pris.

Avser uppdraget enbart en förberedande undersökning eller felsökning för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är konsumenten skyldig att betala för undersökningen. Verkstaden ska i sådana fall avtala om ett högsta pris för sökningen om denna kostar 1 000 kr eller mer om inte kunden avstår från en sådan uppgift.
I undantagsfall, om det medför betydande praktiska svårigheter att lämna en skriftlig prisuppgift eller om uppdraget är ospecificerat enligt ovan, får prisuppgiften lämnas per telefon eller på annat lämpligt sätt. Uppdraget och prisuppgiften ska godkännas av konsumenten innan arbetet påbörjas och noteras på beställningen.
Om en ungefärlig prisuppgift lämnas får den inte överskridas med mer än 15 %, dock högst 1 000 kr, om inte någon annan prisgräns har avtalats. Har konsumenten angett ett högsta pris (pristak) får det inte överskridas.

5. Avrådande
Verkstaden är skyldig att avråda från de uppdrag som inte är till rimlig nytta för kunden, t.ex. när priset för reparationen överstiger hälften av fordonets marknadsvärde. Om kunden ändå önskar att få uppdraget utfört ska detta antecknas på bekräftelsen. Om det först under reparationens gång visar sig att reparationen inte kommer att bli till rimlig nytta för kunden, eller om priset för tjänsten kan bli betydligt högre än kunden hade kunnat räkna med, ska verkstaden avbryta arbetet och begära kundens anvisningar.

6. Tilläggsarbete
Om det uppstår behov av att utföra ett arbete som inte omfattas av det ursprungliga uppdraget, men som p.g.a. sitt samband med uppdraget är lämpligt att utföra samtidigt, ska kundens anvisningar inhämtas. Om kunden önskar att få tilläggsarbetet utfört ska detta antecknas på arbetsordern. I de fall som kunden inte kan nås inom skälig tid får verkstaden ändå utföra tilläggsarbetet om priset är lågt i förhållande till det ursprungligen avtalade priset eller om det finns särskilda skäl att anta att kunden önskar få tilläggsarbetet utfört. Om kunden inte kan nås är verkstaden ändå skyldig att utföra ett tilläggsarbete om arbetet inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för kunden. För ett tilläggsarbete har verkstaden rätt till ett pristillägg som är skäligt med hänsyn till tilläggsarbetets art, omfattning och utförande, normalt högst 15 % av priset för det ursprungligen avtalade arbetet, dock högst 1 000 kr. Har kunden angivit ett högsta pris får det inte överskridas, om inte verkstaden kan göra sannolikt att en ny överenskommelse har träffats.

7. Leveranstid
För standardbetonade reparationer ska en tidpunkt för leveransen anges redan vid beställningen och antecknas på bekräftelsen. I övriga fall ska leveranstiden anges när reparationens omfattning är konstaterad. Om ett avtal om leveranstid inte har träffats ska uppdraget utföras inom en tid som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Vid en eventuell leveransförsening ska kunden underrättas och en ny leveranstid avtalas.

8. Leveransförsening
Om ett uppdrag inte påbörjas, framskrider eller avslutas inom överenskommen tid, och detta inte beror på något förhållande på kundens sida, är verkstaden ansvarig för förseningen. Kunden får då hålla inne betalningen som säkerhet för sina krav, kräva att verkstaden utför uppdraget eller om förseningen är väsentlig häva avtalet. Dessutom kan kunden ha rätt till skadestånd, se vidare under punkten 17.

9. Avbeställning
En konsument har rätt att avbeställa ett uppdrag innan det avslutas mot en ersättning till verkstaden beräknad enligt 42 § konsumenttjänstlagen.

10. Kunden uteblir
Om kunden uteblir från en avtalad tid utan att ha avbeställt kan han eller hon bli skyldig att betala en avbeställningskostnad på 500 kr förutsatt att verkstaden i förväg lämnat tydlig information om denna kostnad.

11. Betalning av reparation/tjänst
Om inte något annat följer av avtalet, är kunden skyldig att betala sedan verkstaden har utfört tjänsten, d.v.s. i regel när fordon/däck/fälg avhämtas. Verkstaden är skyldig att ställa ut en specificerad räkning om kunden begär det. Har kunden i tid begärt en specificerad räkning, är

han eller hon inte skyldig att betala förrän kunden fått en sådan räkning. Betalar inte kunden vid avhämtningen vad verkstaden har att kräva på grund av uppdraget, får verkstaden hålla kvar fordonet alt. däck/fälg till dess att den har fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att kunden har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som verkstaden har krävt. En sådan säkerhet kan vara deponering av det omtvistade beloppet hos en bank. När beloppet har deponerats ska det anges att det får disponeras av den part som enligt en överenskommelse, ett beslut av Allmänna reklamationsnämnden eller ett domstolsavgörande är berättigad till hela beloppet eller en del

Om fordonet alt. däck/fälg har lämnats ut trots att kunden inte har betalat eller deponerat omtvistat belopp har verkstaden rätt att debitera dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635) på det belopp som verkstaden är berättigad till.

12. Kostnad för förvaring
Under uppdrag
Om kunden efter det att fordonet alt. däck/fälg lämnats in inte inom fyra dagar preciserat sitt reparationsuppdrag och trots uppmaning från verkstaden underlåtit att lämna besked skall kunden debiteras en förvaringskostnad fr.o.m. den femte dagen. För att debitera en kostnad måste verkstaden i förväg ha underrättat kunden om denna.

Efter uppdragets färdigställande

Verkstaden har rätt att debitera en förvaringskostnad fr.o.m. den första vardagen efter överenskommen leveransdag eller, om en bestämd leveransdag inte har avtalats, i regel fr.o.m. den andra vardagen efter det att kunden har meddelats att fordonet alt. däck/fälg är leveransklart. En förutsättning för att en förvaringskostnad ska kunna debiteras är att kunden, eller den som ska betala reparationen eller förvaringen, i förväg har underrättats om denna kostnad. Detta gäller även vid en försäkringsskada. Kunden kan ha rätt att få ersättning för förvaringskostnaden från sitt försäkringsbolag.

13. Utbytta delar
Utbytta delar och tillbehör ska hållas tillgängliga för kunden vid leveransen. Verkstaden har ingen skyldighet att förvara sådana delar sedan fordonet alt. däck/fälg har avhämtats.

14. Reklamation
Vill en konsument åberopa att tjänsten är felaktig bör han eller hon så snart som möjligt reklamera felet till verkstaden. En reklamation måste göras inom skälig tid efter det att konsumenten har märkt eller borde ha märkt felet. En reklamation som har gjorts inom två månader från det att felet upptäcktes ska alltid anses ha kommit in i rätt tid. Reklamationen får dock inte ske senare än tre år efter det att uppdraget avslutades. Reklamerar konsumenten för sent förlorar han eller hon rätten att åberopa felet.

Verkstaden åtar sig att så snart som möjligt behandla en inkommen reklamation. Om ett fel uppkommer när fordonet finns på annan ort ska kunden ta kontakt med verkstaden för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas. Verkstaden är skyldig att ersätta kostnaden för en reparation eller annan åtgärd som kunden beordrat på annat håll endast om kunden först har kontaktat verkstaden, och denna inte har beaktat reklamationen trots att den har varit berättigad, eller om kunden p.g.a. särskilda omständigheter inte har kunnat nå verkstaden.

Undersökningskostnader

Verkstaden har rätt att debitera kunden för kostnader för en besiktning eller liknande undersökning av fordonet alt. däck/fälg om syftet med undersökningen är att konstatera om ett fel föreligger i tjänsten. För att ha rätt till ersättning för ovanstående kostnader ska verkstaden tydligt ha upplyst kunden om detta senast i samband med mottagandet av reklamationen.

Om garanti finns gäller följande om rätten till ersättning

Om syftet med en besiktning och/eller undersökning är att konstatera om fordonet alt. däck/fälg har försämrats i något avseende som omfattas av lämnad garanti i punkten 18, har verkstaden rätt till ersättning för besiktnings- och/eller undersökningskostnaderna om resultatet visar att fordonet alt. fälg/däck inte har försämrats.

Om däremot syftet med en besiktning och/eller undersökning är att konstatera om försämringen beror på någon omständighet som anges i punkten 18 andra stycket, ska verkstaden stå för eventuella kostnader.

För att ha rätt till ersättning för ovanstående kostnader ska verkstaden tydligt ha upplyst kunden om detta senast i samband med mottagandet av reklamationen.

15. Påföljder vid fel

Verkstaden åtar sig att utan onödigt dröjsmål, efter det att kunden gett verkstaden tillfälle till det, kostnadsfritt på anvisad verkstad avhjälpa ett fel i ett utfört arbete. Åtagandet, som även inkluderar transportkostnader, gäller dock inte om avhjälpandet medför olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora för verkstaden i förhållande till felets betydelse för kunden. En kund får avböja avhjälpande om kunden har särskilda skäl till det. Om verkstaden inte har avhjälpt en påtalad brist inom skälig tid har en konsument rätt till avdrag på priset, eller att häva avtalet enligt konsumenttjänstlagen. Konsumenten ska i normalfallet inte behöva acceptera mer än två avhjälpningsförsök från verkstaden för samma fel. Därefter har han eller hon rätt till prisavdrag eller hävning.

16. Verkstadens ansvar för fordonet alt. däck/fälg

Verkstaden ansvarar för att fordonet alt. däck/fälg inte skadas medan det är inlämnat. Ansvaret övergår på verkstaden när fordonet har ställts på en av verkstaden anvisad plats och nycklarna har överlämnats. Verkstaden går fri från ansvar om den kan visa att skadan inte beror på försummelse från verkstadens sida.

För föremål som är kvarlämnade i fordonet och inte hör till den normala utrustningen ansvarar verkstaden endast om ett särskilt avtal om detta har träffats.
Verkstadens ansvar upphör när fordonet har avhämtats och nycklarna har överlämnats till kunden eller när fordonet på kundens begäran har ställts på en överenskommen plats och låsts.

17. Skadestånd

En konsument har under de i 31-34 §§ konsumenttjänstlagen angivna förutsättningarna rätt till ersättning för skada, t.ex. utgifter och förluster, som han eller hon har drabbats av på grund av fel eller dröjsmål. Ersättning utgår dock aldrig för förlust i näringsverksamhet. Ersättning för att konsumenten inte har kunnat nyttja fordonet utgår inte om ett likvärdigt ersättningsfordon har ställts till förfogande. I annat fall utgår en ersättning som motsvarar de faktiska kostnaderna enligt försäkringsbolagens normer för stilleståndsersättning.

18. Garanti
Verkstaden garanterar resultatet av arbetet under 12 månader efter det att uppdraget har avslutats. Garantin upphör dock att gälla om fordonet dessförinnan har körts mer än 1 000 mil. Försämras resultatet under garantitiden anses arbetet som felaktigt. Garantin gäller inte för senare ägare till fordonet.

Garantin gäller dock inte om:
a) verkstaden kan visa att det påtalade felet beror på en olyckshändelse eller en därmed jämförlig händelse eller på vanvård, onormalt brukande eller något liknande förhållande på kundens sida,
b) tjänsten har utförts provisoriskt eller om kunden p.g.a. osäkerhet om reparationsresultatet, blivit avrådd från att låta utföra tjänsten och detta har dokumenterats,
c) tjänsten utförts med material som kunden har tillhandahållit och felet kan hänföras till materialet.

Garantin omfattar inte arbeten av justeringskaraktär, exempelvis justering av framvagn, strålkastarinställning eller liknande. För reservdelar och tillbehör har verkstaden samma ansvar mot kunden som aktuell leverantör lämnar i sina leveransbestämmelser. Om leverantörens åtaganden är av mindre omfattning än denna garanti, ska kunden göras uppmärksam på detta.

Vill kunden utnyttja garantin ska han eller hon reklamera felet till verkstaden så snart som möjligt och inom skälig tid. Reklamationen måste dock alltid göras inom angiven garantitid eller körsträcka. Görs inte detta förlorar kunden sin rätt att utnyttja garantin.

Denna garanti begränsar inte i något avseende konsumentens rätt att istället för garantin åberopa konsumenttjänstlagens regler.

19. Tvist
Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand kan en konsument vända sig till den kommunala konsumentvägledningen eller till sin motororganisation. Tvister kan prövas av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och av allmän domstol. När prövning sker i någon av dessa instanser får den fordran som är tvistig inte drivas in genom att någon part ansöker om betalningsföreläggande/vanlig handräckning.

DRF:s kundskydd
Under förutsättning att verkstaden var ansluten till DRF när reparationen gjordes åtnjuter en konsument DRF:s kundskydd som innebär att DRF svarar för att konsumenten vid en tvist erhåller den ersättning ARN rekommenderat. Skulle konsumenten inte godta ARN:s avgörande utan dra tvisten inför domstol bortfaller dock kundskyddet.

Särskilda villkor vid avtal om däckförvaring

Utöver de allmänna villkoren gäller följande särskilda villkor för däckförvaring.

1. Förvaringsavtalet
Verkstaden ska under avtalstiden förvara kundens däck och/eller fälgar på ett fackmannamässigt sätt, med tillbörlig omsorg ta till vara kundens intressen samt samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt. Huvudprestationen består i omhändertagande, tillsyn och vård i övrigt av kundens däck och/eller fälgar under avtalstiden.

Verkstaden ska kontrollera mönsterdjup, lufttryck samt skick på däck/fälg. Kunden ska vid inlämnandet erhålla ett kvitto som gör det möjligt att identifiera de däck och/eller fälgar som kunden lämnat in hos verkstaden.

2. Fel och dröjsmål i förvaringen
Fel i tjänsten föreligger om resultatet avviker från det som kunden har rätt att kräva enligt förvaringsavtalet i punkten 1. Vidare föreligger dröjsmål hos verkstaden om verkstaden inte tar emot eller lämnar ut däck och/eller fälg vid avtalad tidpunkt eller inom skälig tid från det att kunden begär detta. Förutsättningar för påföljder vid fel och dröjsmål, kundens rätt att avbeställa förvaringstjänsten, verkstadens rätt till ersättning för förluster i anledning av konsumentens avbeställning, verkstadens skadeståndsskyldighet samt jämkning av skadestånd anges i de allmänna villkoren samt i konsumenttjänstlagen. Verkstadens ersättningsskyldighet till kunden på grund av skada omfattar inte förlust i näringsverksamhet.

3. Rätten att hålla kvar däck/fälg
Är konsumenten sen med betalningen får verkstaden hålla kvar däck och/eller fälg till dess att verkstaden fått betalt, eller vid tvist om betalningen, till dess att konsumenten ställt godtagbar säkerhet för det belopp verkstaden har krävt.

Har konsumenten inte avhämtat däck och/eller fälg efter avtalstidens slut har verkstaden rätt att försälja de förvarade däcken/fälgarna i enlighet med bestämmelserna i lagen om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats (1985:982).

4. Information till kunden
Kunden ska vid däckskifte och efter tjänstens avslutande, muntligt informeras om vikten av att efterdra muttrar.

5. Övriga bestämmelser vid förvaring
Kunden får inte överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt förvaringsavtalet till annan utan verkstadens skriftliga medgivande. Kunden ska se till att verkstaden har aktuella kontaktuppgifter för kallelse till däckskifte.