



## **BILVÅRDSFÖRETAGETS SERVICEVILLKOR**

### **1. Definitioner**

"Bilvårdsföretagets servicevillkor är en del av Sveriges Fordonsverkstäders Förenings kvalitetsstandard Certifierad Verkstad. Villkoren är anpassade för bilvårdsbranschen och baseras på Verkstadens Reparationsvillkor som är en branschöverenskommelse mellan fordonsbranschen och Konsumentverket"

### **2. Allmänt**

Bilvårdsföretaget åtar sig att:

- a) utföra tjänsten fackmässigt i enlighet med serviceanvisningar framtagna av tillverkaren
- b) med omsorg ta till vara kundens intressen,
- c) samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt
- d) tillhandahålla det material som behövs.

### **3. Beställning av bilvårdtjänst**

En skriftlig bekräftelse av uppdraget skall lämnas till kunden och i möjligaste mån signeras av denne om han/hon inte avstår från att få en sådan och detta har noterats på bekräftelsen. Ett avtal om och orsaken till en delvis utförd tjänst ( exempelvis en skadad flygel som ej behandlas men i övrigt utförs tjänsten) eller annan avvikelse från ett fackmässigt utförande ska antecknas på bekräftelsen.

### **4. Prisuppgift**

Bilvårdsföretaget ska lämna en skriftlig prisuppgift för hela uppdraget om uppdraget beräknas kosta 2000 kr eller mer.

Undantag från att lämna en skriftlig prisuppgift är möjligt om konsumenten avstår från en sådan uppgift eller om uppdraget är så ospecificerat att det är omöjligt att lämna en uppgift ens om ett ungefärligt pris eller ett högsta pris. I övriga fall då kostnaden för uppdraget beräknas understiga 2000 kr, ska en skriftlig prisuppgift lämnas när konsumenten begär det.

I undantagsfall, om det medför betydande praktiska svårigheter att lämna en skriftlig prisuppgift eller om uppdraget är ospecificerat, 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 2000 kr, om inte någon annan prisgräns har avtalats. Har konsumenten angett ett högsta pris (pristak) får det inte överskridas.

### **5. Avrådande**

Bilvårdsföretaget är skyldig att avråda från de uppdrag som inte är till rimlig nytta för kunden, t.ex. om bilens skick är så dålig att en behandling av bilen inte höjer dess värde. Om kunden ändå önskar att få uppdraget utfört ska detta antecknas på bekräftelsen. Om det först under behandlingens gång visar sig att behandlingen inte kommer att bli till rimlig nytta för kunden ska bilvårdaren avbryta arbetet och begära kundens anvisningar.

### **6. Tillägsarbete**

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. I de fall som kunden inte kan nås inom skälig tid får verkstaden ändå utföra tillägsarbetet om priset är lågt i förhållande till det ursprungligen avtalade priset eller om det finns särskilda skäl att anta att kunden önskar få tillägsarbetet utfört.

För ett tillägsarbete har bilvårdaren rätt till ett pristillägg som är skäligt med hänsyn till tillägsarbetets art, omfattning och utförande, normalt högst 15 % av priset för det ursprungligen avtalade arbetet, dock högst 1000 kr.

Har kunden angivit ett högsta pris får det inte överskridas, om inte bilvårdsföretaget kan göra sannolikt att en ny överenskommelse har träffats.

## **7. Leveranstid**

För standardbetonade bilvårdsarbeten ska en tidpunkt för leveransen anges redan vid beställningen och antecknas på bekräftelsen. I övriga fall ska leveranstiden anges när bilvårdens 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 bilvårdsföretagets ansvarig för förseningen. Kunden får då hålla inne betalning som säkerhet för sina krav, kräva att bilvårdsföretaget utför uppdraget eller om förseningen är väsentlig häva avtalet.

## **9. Avbeställning**

En konsument har rätt att avbeställa ett uppdrag innan det avslutas mot en ersättning till verkstaden beräknad enligt 42 § KTJL. Avbeställningen skall ske senast dagen före inställeldagen.

## **10. Kunden uteblir**

Om kunden uteblir från en avtalad tid utan att ha avbeställt kan han bli skyldig att betala en avbeställningskostnad på 1000 kr förutsatt att bilvårdsföretaget i förväg lämnat tydlig information om denna kostnad.

## **11. Betalning av utförd tjänst**

Om inte något annat följer av avtalet, är kunden skyldig att betala kontant sedan bilvårdsföretaget har utfört tjänsten, dvs. i regel när bilen avhämtas. Bilvårdsföretaget är skyldig att ställa ut en specificerad räkning om kunden begär det. Har kunden i tid begärt en specificerad räkning, är han inte skyldig att betala förrän han fått en sådan räkning. Betalar inte kunden vid avhämtningen vad bilvårdsföretaget har att fordra på grund av uppdraget, får bilvårdsföretaget hålla kvar fordonet till dess att den har fått betalt eller, vid tvist om betalningen, till dess att kunden har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som bilvårdsföretaget har krävt. Om fordonet har lämnats ut trots att kunden inte betalat har bilvårdsföretaget rätt att debitera dröjsmålsränta enligt 6 § räntelagen (1975:635) på det belopp som verkstaden är berättigad till.

## **12. Kostnad för förvaring**

Om ett preciserat bilvårdssuppdrag inte lämnas inom fyra arbetsdagar fr.o.m. den dag då fordonet kom in till bilvårdsföretaget trots att bilvårdsföretaget gjort vad som ankommer på dem debiteras en förvaringskostnad fr.o.m. den femte dagen. Vidare debiteras 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 är leveransklart. En förutsättning för att en förvaringskostnad ska kunna debiteras är att kunden, eller den som ska betala bilvården, i förväg har underrättats om denna. Ovanstående gäller även vid en försäkringsskada. Kunden kan ha rätt att få ersättning för förvaringskostnaden från sitt försäkringsbolag.

## **13. Reklamation**

Vill en konsument åberopa att tjänsten är felaktig bör han så snart som möjligt reklamera felet till bilvårdsföretaget. 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 rätten att åberopa felet.

Bilvårdsföretaget 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 bilvårdsföretaget för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas. Bilvårdsföretaget är skyldig att ersätta kostnaden för en korrigerig eller annan åtgärd som kunden beordrat på annat håll endast om kunden först har kontaktat bilvårdsföretaget, och denna inte har beaktat reklamationen

trots att den har varit berättigad, eller om kunden p.g.a. särskilda omständigheter inte har kunnat nå bilvårdsföretaget.

Bilvårdsföretaget har rätt att debitera kunden för kostnader för en besiktning eller liknande undersökning av fordonet, orsakade av en uppenbart grundad reklamation, om kunden i förväg har informerats om dessa kostnader.

#### **14. Påföljder vid fel**

Bilvårdsföretaget åtar sig att utan onödigt dröjsmål, efter det att kunden gett bilvårdsföretaget tillfälle till det, kostnadsfritt på anvisad bilvårdsföretaget 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 bilvårdsföretaget i förhållande till felets betydelse för kunden. En kund får avböja avhjälpande om han har särskilda skäl till det. Om bilvårdsföretaget inte har avhjälpit 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 rätt till prisavdrag eller hävning.

#### **15. Bilvårdsföretagets ansvar för fordonet**

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

För föremål som är kvarlämnade i fordonet och inte hör till den normala utrustningen ansvarar bilvårdsföretaget endast om ett särskilt avtal om detta har träffats.

Bilvårdsföretaget 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.

#### **16. Skadestånd**

En konsument har under de i 31-34 §§ KTJL angivna förutsättningarna rätt till ersättning för skada, t.ex. utgifter och förluster, som han 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 ersättningsfordon har ställts till förfogande. I annat fall utgår en ersättning som motsvarar de faktiska kostnaderna enligt försäkringsbolagens normer för stilleståndsersättning.

#### **17. Garanti**

Bilvårdsföretaget garanterar resultatet av arbetet under 12 månader om inte annat angivets efter det att uppdraget har avslutats. Garantin gäller inte för senare ägare till fordonet.

Garantin gäller dock inte om:

- a) bilvårdsföretaget kan visa att det påtalade felet beror på en olyckshändelse, yttre åverkan 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 behandling/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.

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

#### **18. Tvist**

Om en tvist uppstår och parterna inte kan lösa den på egen hand kan en konsument vända sig till den kommunala konsumentvägledningen, sin motororganisation eller till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Tvister kan även prövas av allmän domstol.

#### **19. Tredjepartskontroll**

Kunden är härmed införstådd med att fordonet och det arbete som utförts av bilvårdsföretaget - som i ett led i bilvårdsföretaget kvalitetsarbete -kan komma att genomgå en kontroll av ett opartiskt kontrollföretag.