



## Reparationsvillkor

### 1. Definitioner

- A. Med konsument menas i dessa bestämmelser en fysisk person som beställer en tjänst för ändamål som huvudsakligen faller utanför näringsverksamhet. Konsumenter omfattas av konsumenttjänstlagen (1985:716).
- 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.
- C. Med kund menas i dessa bestämmelser såväl konsument som näringsidkare.
- D. Med verkstad menas i dessa bestämmelser någon av AD Bilverkstads verkstäder, vilka samtliga presenteras på [www.adbilverkstad.se](http://www.adbilverkstad.se).

### 2. Allmänt

Verkstaden åtar sig att:

- a) Utföra tjänsten fackmannamässigt
- 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 reparation

En skriftlig bekräftelse av uppdraget ska lämnas till kunden om denne inte avstår från att få en sådan. Ett sådant avstående ska noteras på arbetsordern.

Ett avtal om en eventuell provisorisk reparation eller annan avvikelse från ett fackmannamässigt utförande ska tydligt antecknas på bekräftelsen/arbetsordern, med angivande av orsak.

#### **4. Prisuppgift**

Verkstaden ska till konsumenter lämna en skriftlig prisuppgift på hela uppdraget om detta beräknas kosta 2000:- eller mer. Prisuppgiften kan vara exakt, ungefärlig eller anges till ett högsta pris.

I fall då kostnaden för uppdraget beräknas understiga 2000:- ska en skriftlig prisuppgift lämnas om konsumenten begär det.

Undantag från att lämna en prisuppgift kan göras om uppdraget är så ospecificerat att det är omöjligt att lämna en uppgift ens om ett ungefärligt pris eller ett högsta pris. Kunden ska i sådant fall upplysas om den osäkerhet som råder kring vilket pris uppdraget kommer att betinga och en notering om detta ska göras på beställningen/arbetsordern.

Undantag från att lämna en skriftlig prisuppgift kan göras om konsumenten avstår från en sådan uppgift eller om det medför betydande praktiska svårigheter att lämna en skriftlig prisuppgift. Uppdraget och prisuppgiften ska i sådant fall muntligen beskrivas för och godkännas av konsumenten innan arbetet påbörjas och notering om detta ska göras på beställningen/arbetsordern.

Avser uppdraget en förberedande undersökning eller felsökning för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är konsumenten skyldig att betala för denna. Verkstaden ska i sådana fall ange ett högsta pris för felsökningen, om inte konsumenten avstår från sådan uppgift.

Om en ungefärlig prisuppgift lämnas får den inte överskridas med mer än 15%, dock aldrig mer än med 2000:-, om ingen annan prisgräns har avtalats. Har konsumenten angett ett högsta pris (pristak) får detta inte överskridas utan att konsumenten i förväg lämnar sitt godkännande.

Näringsidkare har endast rätt till prisuppgift på uttrycklig begäran. I sådant fall gäller ovanstående bestämmelser för den till näringsidkaren lämnade prisuppgiften.

#### **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

beräknade marknadsvärde. Om kunden trots avrådan önskar få uppdraget utfört ska detta antecknas på bekräftelsen/arbetsordern.

Om det under reparationens gång visar sig att reparationen inte kommer att bli till rimlig nytta för kunden ska arbetet avbrytas och kunden kontaktas för anvisning om eventuellt fortsatt arbete. Väljer kunden i ett sådant fall att inte fullfölja avtalat uppdrag äger verkstaden rätt till skälig ersättning för utfört arbete och för eventuella ytterligare nödvändiga arbeten för återställande av fordonet.

## **6. Inlämning fordon**

Vid inlämning av fordon till verkstaden ska arbetsordern presenteras för och signeras av kunden.

Nyckeln ska märkas med för ändamålet avsedd märklapp där kvittodel ska lämnas till kunden, varefter nyckeln ska förvaras på säkert sätt.

Under arbetets gång förbinder sig verkstaden att använda skyddsmateriel, t.ex. sittskydd och golvsydd, för att skydda kundens egendom.

## **7. 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 före det att sådant tilläggsarbete påbörjas. Kundens anvisningar ska noteras på arbetsordern.

I de fall kunden inte kan nås inom rimlig tid får verkstaden ändå utföra lämpliga tilläggsarbeten om priset inte överskrider 10 % av det senast avtalade priset eller om det finns särskilda skäl att anta att kunden önskar få utfört det uppkomna tilläggsarbetet.

Om kunden inte kan nås är verkstaden ändå skyldig att utföra tilläggsarbeten som inte kan uppskjutas utan fara för allvarlig skada för kunden.

För tilläggsarbeten har verkstaden rätt till skäligt pristillägg, med hänsyn till arbetets art, omfattning och utförande. Normalt bör ett sådant pristillägg inte

överskrida 15% av priset på det senaste avtalade arbetet. Har kunden angivit ett högsta pris får det dock inte överskridas.

Tidpunkter då man försökt få kontakt med kunden ska antecknas på arbetsordern.

## **8. Leveranstid**

För standardbetonade arbeten, t.ex. service och underhållsarbeten ska en tidpunkt för leverans anges redan vid beställningen och antecknas på bekräftelsen/arbetsordern. I övriga fall, t.ex. vid felsökning eller vid mer omfattande reparationer, ska leveranstiden anges när reparationens omfattning konstaterats.

Om en leveranstid inte har angivits på bekräftelsen/arbetsordern ska uppdraget utföras inom en tid som är skälig med tanke på arbetets omfattning och art. Vid eventuell försening ska kunden informeras och en ny leveranstid avtalas.

## **9. Leveransförsening**

Om ett uppdrag inte påbörjats, framskrider eller avslutas såsom överenskommit, och detta inte beror på förhållande från kundens sida, är verkstaden i dröjsmål. Kunden har då rätt att hålla inne betalningen som säkerhet för sina krav, kräva att verkstaden utför uppdraget inom skälig tid eller, om förseningen är väsentlig, häva avtalet. Kundens rätt till skadestånd regleras i punkt 18.

## **10. Avbeställning**

En konsument har rätt att avbeställa ett uppdrag innan det färdigställts mot en ersättning till verkstaden beräknad enligt 42§ Konsumenttjänstlagen, d.v.s. verkstaden har rätt till ersättning för vissa kostnader och för vissa förluster.

## **11. Kunden uteblir**

Om kunden uteblir från en avtalad tid utan att ha avbeställt blir kunden skyldig att betala en avbeställningskostnad på 1 000:- förutsatt att verkstaden i förväg lämnat information om detta.

## **12. Betalning av reparation**

Om inget annat avtalats, är kunden skyldig att betala verkstaden för utfört arbete kontant snarast efter det att arbetet slutförts, som huvudregel när fordonet hämtas.

Verkstaden är skyldig att presentera en specificerad räkning om kunden begär detta. Har kunden vid bokningen av arbetet begärt en specificerad räkning är han inte skyldig att betala innan en sådan räkning presenterats.

Betalar inte kunden vid avhämtning det som verkstaden har att fordra på grund av uppdraget, får verkstaden hålla kvar fordonet till dess att man fått betalt eller, vid tvist om betalningen, tills kunden ställt godtagbar säkerhet för det begärda beloppet. En sådan säkerhet kan vara att beloppet deponeras hos en bank. För det deponerade beloppet ska i så fall anges att det får disponeras av den part som enligt en överenskommelse, ett beslut av allmänna reklamationsnämnden (ARN) eller ett domstolsbeslut är berättigad till hela beloppet eller del därav.

Om kunden inte betalat i rätt tid har verkstaden rätt att debitera dröjsmålsränta i enlighet med gällande räntelag på det belopp som verkstaden är berättigad till.

## **13. Kostnad för förvaring**

Om kunden inte inom fyra arbetsdagar från det att fordonet kommit till verkstaden angivit ett reparationsuppdrag, trots att verkstaden gjort skäligen försök att kontakta kunden, debiteras en förvaringskostnad för den tid under vilken verkstaden förvarat fordonet utan att reparationsuppdrag preciserats.

En förvaringskostnad debiteras även i det fall kunden inte hämtar fordonet den avtalade dagen. Kostnaden börjar i sådant fall löpa fr.o.m. dagen efter den dag fordonet skulle hämtats.

En förutsättning för att verkstaden ska ha rätt att debitera förvaringskostnad är att kunden i förväg blivit informerad om denna rätt.

## **14. Utbytta delar**

Utbytta delar och tillbehör är kundens egendom och ska hållas tillgängliga vid avhämtning av fordon. Verkstaden har dock ingen skyldighet att förvara eller spara sådana delar efter det att fordonet har avhämtats.

## **15. Reklamation**

Vill en kund åberopa att arbetet är undermåligt eller att den utförda tjänsten på annat sätt är felaktig måste kunden reklamera felet till verkstaden i enlighet med denna bestämmelse. Reklamerar kunden för sent förlorar han rätten åberopa felet.

En konsument måste reklamera felet inom skälig tid efter det att konsumenten märkt, eller borde ha märkt felet. En reklamation som gjorts inom två månader efter det att konsumenten upptäckt felet ska alltid anses ha kommit in i rätt tid. Konsumenten förlorar dock sin rätt till reklamation tre år efter det att uppdraget avslutats.

En näringsidkare ska reklamera felet inom 14 dagar från det att felet upptäckts, men kan aldrig reklamera senare än ett år efter avslutat uppdrag.

Verkstaden är skyldig att så snart som möjligt behandla en inkommen reklamation.

Om ett fel uppkommer när fordonet befinner sig på annan ort ska kunden ta kontakt med verkstaden som utfört det ursprungliga uppdraget för att samråda om vilka åtgärder som ska vidtas. Verkstaden är skyldig att ersätta kostnad för en reparation eller annat som kunden beordrat på en annan verkstad endast om kunden först kontaktat ursprungsverkstaden, och denne inte har beaktat reklamationen trots att den varit berättigad, eller om kunden p.g.a. särskilda omständigheter inte kunnat nå ursprungsverkstaden.

Vid uppenbart felaktig reklamation har verkstaden rätt att debitera kunden kostnader för undersökning.

## **16. Påföljder vid fel**

Verkstaden åtar sig att på anvisad verkstad, utan onödigt dröjsmål, efter det att kunden gett verkstaden möjlighet till det, kostnadsfritt avhjälpa fel i utfört arbete. Åtagandet, som även inkluderar transportkostnader, gäller dock inte om avhjälpandet medför olägenheter eller kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för kunden.

Om verkstaden inte avhjälpit en påtalad brist inom skälig tid har kunden rätt till avdrag på priset, alternativt rätt att häva avtalet. Kunden ska i normalfallet inte behöva acceptera mer än två avhjälpningsförsök från verkstaden för samma fel.

Om kunden, utan särskilda skäl, har avböjt verkstadens erbjudande om att avhjälpa felet har kunden dock förlorat sin eventuella rätt till prisavdrag eller hävning av köpet.

## **17. Verkstadens ansvar för fordonet**

Verkstaden ansvarar för att fordonet inte skadas under den tid det är inlämnat. Ansvaret övergår på verkstaden när fordonet ställts på anvisad plats och nycklarna har överlämnats. Verkstaden har dock inget ansvar i de fall verkstaden kan påvisa att skadan inte beror på försummelse från verkstadens sida.

För föremål som lämnats kvar i fordonet, vilka inte hör till den normala utrustningen, ansvarar verkstaden endast om det särskilt avtalats.

Verkstadens ansvar för fordonet upphör då kunden vid avhämtning återtagit nycklarna eller när fordonet ställts på en av kunden anvisad plats och låsts.

## **18. Skadestånd**

En konsument har under de i 31–34§§ konsumenttjänstlagen angivna förutsättningarna rätt till ersättning för skada, t.ex. utgifter och förluster, som han drabbats av på grund av fel eller dröjsmål. Ersättning utgår dock aldrig för förlust i näringsverksamhet.

Ersättning för att konsumenten inte kunnat nyttja fordonet utgår inte om ersättningsfordon har ställts till förfogande. I annat fall utgår en ersättning som

motsvarar de faktiska kostnaderna enligt försäkringsbolagens normer för stilleståndsersättning.

## **19.Garanti**

Verkstaden lämnar 24 månaders garanti efter det att uppdraget avslutats. Försämras resultatet under garantitiden kan garantin tas i anspråk. Garantin gäller inte för senare ägare av fordonet. Garantin gäller inte heller 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 att låta utföra tjänsten och detta är dokumenterat;
- c) Tjänsten utförts med material som kunden tillhandahållit och felet kan härledas till materialet; eller
- d) Försämringen beror på normalt slitage.

Garantin omfattar inte heller arbeten av justeringskaraktär, exempelvis hjulinställning, strålkastarinställning eller liknande.

För reservdelar och tillbehör har verkstaden samma ansvar mot kunden som aktuell leverantör lämnar i sina leveransbestämmelser. Om leverantörens åtagande är av mindre omfattning än verkstadens omfattning ska kunden göras uppmärksam på detta.

Vill kunden utnyttja garantin ska han reklamera felet till verkstaden så snart som möjligt men i vart fall inom skälig tid efter det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Reklamationen måste alltid ske inom angiven garantitid. Görs inte reklamationen inom angiven tid förlorar kunden sin rätt att utnyttja garantin.

## **20.Force Majeure**

Verkstaden är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt dessa allmänna villkor, om underlåtenheten har sin grund i befriande omständighet enligt nedan, vilken verkstaden inte kunnat förutse och förhindra, i de fall omständigheten förhindrar, försvårar eller försenar fullgörandet.



Befriande omständigheter är bland annat åtgärder från myndighet, konflikt på arbetsmarknaden, blockad, sabotage, krig, naturkatastrof, översvämning, brand eller olyckshändelse av större omfattning.

## **21. Tvist**

Om en tvist uppstår mellan verkstaden och en konsument och om parterna inte kan lösa den på egen hand kan konsumenten vända sig till den kommunala konsumentvägledningen eller till ARN. Verkstaden förbinder sig att följa ARNs rekommendationer. Tvister kan även prövas av svensk allmän domstol.

Om en tvist uppstår mellan verkstaden och en näringsidkare och om parterna inte kan lösa den på egen hand ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol. Gentemot näringsidkare är verkstadens ansvar begränsat i förhållande till vad som angivits i detta avtal.