



REPARATION 2003

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER OM UNDERSÖKNING OCH RÅDGIVNING SAMT REPARATION

Följande bestämmelser gäller endast för avtal mellan företag och konsument. Om beställaren inte är konsument gäller andra bestämmelser, som finns tillgängliga på företaget.

I. AVTAL OM UNDERSÖKNING OCH RÅDGIVNING

Om konsument till företag anmäler fel på elektrisk hushållsapparat, åtar företaget sig att omsorgsfullt, och med beaktande av konsumentens kostnader och nytta av att få apparaten reparerad undersöka angivet fel och att antingen rekommendera lämplig åtgärd eller avråda från att reparation utförs.

Om konsumenten så begär, åtar företaget sig att lämna kostnadsförslag för lämplig reparation.

För utförd undersökning, rådgivning och kostnadsförslag utgår särskild avgift.

Om avtal därefter träffas om viss reparation, gäller nedanstående bestämmelser.

Reparationsavtal kan ingås utan föregående avtal om undersökning.

II. AVTAL OM REPARATION

1. Tillämplighet

Följande bestämmelser gäller för reparation av elektrisk hushållsapparat, som företag i sin yrkesmässiga verksamhet utför åt konsumenter huvudsakligen för enskilt ändamål. Bestämmelserna gäller inte reparation, som sker till fullgörande av köp för att avhjälpa fel i såld egendom.

Konsumenttjänstlagen innehåller utförliga, till stor del tvingande, regler om företags och konsumenters rättigheter och förpliktelser. Bestämmelserna i detta avtal anknyter till Konsumenttjänstlagen. Lagtexten finns tillgänglig för konsumenten på företaget.

2. Företagets åtagande

Företaget ansvarar för att den beställda reparationen utförs fackmässigt samt att erforderliga reservdelar är av god beskaffenhet och där så erfordras typgodkända enligt gällande säkerhetsbestämmelser. Vid utförande av reparationen tar företaget tillvara konsumentens intressen och samråder med honom i den utsträckning, som det behövs och är möjligt.

Om inte annat avtalats utför företaget de åtgärder som normalt erfordras för att avhjälpa påtalat fel. Efter reparationen kan kvarstå ett behov av intrimning eller service. Företaget åtar sig i så fall att inom skälig tid kostnadsfritt utföra nödvändiga åtgärder.

Om inte annat framgår av punkt 3 är företagets åtagande begränsat till den beställda reparationen.

3. Tilläggssarbete

Om det, när reparation utförs, framkommer behov av arbete, som på grund av sitt samband med den beställda reparationen lämpligen bör utföras samtidigt med denna, skall företaget underrätta konsumenten och begära dennes anvisningar.

Om konsumenten inte kan anträffas eller av annan orsak inte lämnar anvisningar inom rimlig tid får företaget utföra sådant tilläggssarbete, om kostnaden härför inte överstiger 15% av priset för den avtalade reparationen. Företaget har under motsvarande förutsättningar dock rätt att utföra tilläggssarbetet om dess värde inte överstiger 1,5% av basbeloppet enligt lagen om allmän försäkring.

4. Fel i reparationen

Företaget ansvarar för fel i reparation, som förelåg vid avlämnandet, även om felet visat sig först senare. Felansvaret regleras utförligt i Konsumenttjänstlagen. Ett fel kan föreligga t ex då apparaten på grund av inte fackmässig reparation inte fungerar på avsett sätt eller då reservdelar som använts inte uppfyller de krav som anges i punkt 2. Fel föreligger inte om bristfälligheten beror på olyckshändelse efter uppdragets avslutande, användning på annat sätt än som är normalt i enskilt hushåll, handhavande i strid mot givna instruktioner eller bristfällig vård från konsumentens sida. Normal förslitning utgör inte fel.

Konsumenten är skyldig att vidta möjliga och lämpliga åtgärder för att begränsa skada till följd av fel.

5. Reklamation

Det ankommer på konsumenten att i eget intresse inom skälig tid efter reparations utförande i rimlig omfattning prova att det påtalade felet inte kvarstår. Detta kan normalt ske genom att använda apparaten på avsett sätt.

Vill konsumenten klaga på att reparationen är felaktig skall han underrätta företaget om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet. Underrättelse som sker inom två månader från det att konsumenten märkte felet skall alltid anses ha skett inom skälig tid. Reklamation får inte ske senare än tre år efter det att reparationen avslutats.

Om konsumenten gör en omotiverad reklamation, skall han ersätta företaget för arbete och kostnader som föranletts därav.

6. Avhjälpan av fel

Företaget åtar sig att inom skälig tid kostnadsfritt avhjälpa fel i reparation, för vilket företaget ansvarar, om detta inte medför olägenheter eller kostnader, som är skäligt stora i förhållande till felets betydelse för konsumenten. Konsumenten har att själv stå för sådana kostnader, som skulle ha uppkommit även om arbetet utförts felfritt. Konsumenten får avböja erbjudandet om han har något särskilt skäl till det.

Konsumenten är skyldig att medverka till att avhjälpan av fel inte medför onödiga kostnader för företaget.

7. Andra påföljder vid fel

Om fel i reparation ej behövt avhjälpts kan konsumenten innehålla del av betalningen, göra avdrag på priset eller vid fel av väsentlig betydelse för honom häva avtalet. Företaget kan även vara skyldigt att betala skadestånd enligt punkt 10.

8. Företagets dröjsmål

Om uppdraget inte påbörjats eller avslutats inom överenskommen tid och detta inte beror på konsumenten ansvarar företaget för förseningen, t ex när reparatören inte kommer till ett hembesök.

Om tid inte överenskommit gäller i stället tid som är skälig med hänsyn till omständigheterna.

9. Påföljder vid dröjsmål

Vid dröjsmål på företagets sida kan konsumenten hålla inne betalningen, kräva att företaget utför tjänsten eller under vissa förutsättningar häva avtalet. Företaget kan även vara skyldigt att betala skadestånd enligt punkt 10.

10. Skadestånd

Konsumenten har under i Konsumenttjänstlagen angivna förutsättningar rätt till ersättning för skada - t ex utgifter och förluster - som åsamkats honom genom fel eller dröjsmål. Företaget skall också enligt i Konsumenttjänstlagen angivna förutsättningar ersätta skada på konsumentens egendom, som inträffat då egendomen varit under företagets kontroll.

Personskador regleras inte i dessa villkor.

Konsumenten skall så långt det är möjligt vidta åtgärder för att begränsa verkningar av skada.

11. Ansvarsfriskrivning

Företaget friskriver sig från konsumentens förlust i näringsverksamhet på grund av fel eller dröjsmål.

12. Priset

I den mån priset inte följer av avtalet, skall konsumenten betala vad företaget brukar debitera för motsvarande reparation vid avtalstillfället, om detta är skäligt i jämförelse med priset i branschen.

13. Pristillägg

Företaget har rätt till pristillägg.

1. om företaget utfört tilläggssarbete enligt punkt 3 ovan eller
2. om reparationen har fördröjats på grund av omständigheter, som är att hänföra till konsumenten och som företaget inte bort förutse när avtalet träffades.

Pristilläggets belopp fastställs på samma sätt som priset för reparation enligt punkt 12 ovan.

14. Betalning

Om annat inte avtalats är konsumenten skyldig att betala kontant när reparationen utförs.

15. Dröjsmålsränta

Vid dröjsmål med betalningen är konsumenten skyldig att erlägga dröjsmålsränta enligt avtalet.

För betalningspåminnelse utgår särskild avgift.

16. Utebliven medverkan av konsumenten

Företaget har rätt att inställa arbetet tills konsumenten lämnar erforderlig medverkan, om denna medverkan är en väsentlig förutsättning för reparationen, t ex om konsumenten inte är hemma på överenskommen tid för servicebesök. Om konsumentens dröjsmål är av väsentlig betydelse för företaget, får företaget häva avtalet.

Företaget har vid inställt arbete rätt till ersättning enligt Konsumenttjänstlagens bestämmelser för kostnader och andra förluster, som därvid uppstår, såvida konsumenten inte visar att dröjsmålet inte beror på försummelse på hans sida.

17. Konsumentens avbeställningsrätt

Konsumenten har rätt att avbeställa en reparation innan denna avslutats mot att han ersätter företaget enligt Konsumenttjänstlagens bestämmelser.

18. Företagets rätt när apparaten inte avhämtats i tid

Om apparat inte avhämtats i tid, har företaget - enligt lagen om näringsidkares rätt att sälja saker som inte har hämtats - rätt att sälja eller bortsöka apparaten tre månader efter anmaning till konsumenten att hämta den. Eventuellt överskott av försäljningen redovisas till konsumenten.

Om apparaten inte avhämtats inom 14 dagar efter överenskommen tid, är konsumenten skyldig att betala skälig förvaringskostnad.

Ovanstående bestämmelser är fastställda efter förhandling med Konsumentverket.