

Svensk Syns rekommendationer avseende leverans- och garantivillkor

Bakgrund

Lagar, regler, praxis och tolkningar för leverans- och garantivillkor skiljer sig åt mellan privatpersoner och juridiska motparter, dvs företag och organisationer.

Konsument – Konsumentköplagen

En konsument har alltid tre (3) år på sig att reklamera ett **ursprungligt fel** på en vara, s.k. reklamationstidsfrist. Ett ursprungligt fel kan vara ett fabriktionsfel eller något annat fel som varan hade innan konsumenten fick den. Garanti är en förenklade påbyggnad som är frivillig från säljaren och kan ses mer som en bonus. Den vanligaste förekommande garantitiden är ett (1) år på funktion och sex (6) månader för batterier och andra förbrukningsartiklar. Ett vanligt missförstånd är att vi måste skilja på reklamationstidsfrist och garanti. Lagstiftningen är entydig medan garantin skiftar för olika försäljningsställen.

Företag/organisationer (B2B) – Köplagen

I kommersiella förhållanden (B2B) regleras köp i köplagen och konsumentköplagen är inte i någon del tillämplig här. Köplagen är i sin helhet dispositiv, vilket innebär att den kan avtalas bort. Vad gäller garantier finns inga särskilda bestämmelser i köplagen som reglerar längden på ett leveransvillkor eller garanti, utan säljaren kan själv välja att garantera exempelvis en varas leveranstid och hållbarhet.

Det finns dock en praxis inom t.ex. sjukvården där **SKR (Sveriges Kommuner och Regioner)** förhandlat fram ett standardavtal, **ALOS 05**, som rekommenderar ett likartat förhållningssätt mellan sjukvård och teknikföretag både avseende leveransvillkor och garantitider för fel i vara. **Den vanligaste föreslagna garantitiden, dvs avhjälpan av fel i vara, är ett (1) år vilket Svensk Syns medlemmar följer.**

<https://skr.se/ekonomijuridik/juridik/underlagochmallar/alos05.3138.html>

Inom branschen för synhjälpmedel finns det oklarheter för vad som t.ex. förväntas omfattas av garanti. Dessutom skiljer sig villkor och formuleringar vida åt i köp och upphandlingar i de olika regionerna. I många fall begär kunden garantivillkor som överskrider vad som är brukligt i andra likartade branscher. Detta medför att leverantörerna måste sätta upp olika processer för samma produkter i olika regioner. Detta blir givetvis mindre rationellt och kostnadsdrivande vilket drabbar både leverantören och kunden.

I följande avsnitt återfinns branschorganisationen Svensk Syn samlade rekommendationer rörande leverans- och garantivillkor.

Svensk Syns rekommendationer avseende leverans- och garantivillkor mellan företag och organisationer (B2B)

- För enskilda köp utanför upphandling erbjuder Svensk Syns medlemmar minst ett (1) års s.k. apparatgaranti. Variationer kan förekomma.
- I samband med central upphandling som löper under två (2) år med möjlighet till förlängning ett (1) + ett (1) år ställer sig Svensk Syn positiv till att utöka garantin enligt nedanstående;
 - Leverantören garanterar under garantitiden att varan inte är behäftad med fel avseende material och tillverkning. Under garantitiden åtar sig leverantören att reparera varan utan kostnad avseende delar och arbete (ALOS 05).
 - Maximerad garantitid två (2) år vilket är samma tidslängd som upphandlingskontraktets grund.
 - Maximerad garantitid för uppladdningsbara batterier ett (1) år.
 - Rekommenderad åtgärdstid vid garantireparation är max 10 arbetsdagar.
- Frakt till och från leverantören eller serviceenheten;
 - Vid garantireparation ombesörjer och bekostar kunden frakten till leverantören och leverantören ombesörjer och bekostar frakten tillbaka till kunden.
 - Vid reparation hos köpare eller brukare utgår avtalat timpris och reseersättning.
- Garantin utgår;
 - Om skötsel- och/eller serviceanvisningar inte följts.
 - Vid fysisk åverkan på produkten
 - Förbrukningsdetaljer

För åberopade garantiärenden som inte omfattar garanti enligt definition utgår en fast kostnad för undersökning samt eventuella kostnader för tid och resor.

- Leverans av lagerförd huvudartikel
 - 10 arbetsdagar för lagerförd huvudartikel
 - 15 arbetsdagar för specialartiklar ej lagerförda
- Leverans av lagerförda tillbehör och/eller reservdelar
 - 10 arbetsdagar för lagerförd artikel
 - 15 arbetsdagar för specialartiklar ej lagerförda
- Leveranstid av tillbehör/reservdelar för utgången produkt i avtal
 - 5 år efter utgången upphandlingsavtal