

# OKQ8 BILREPARATIONSVILLKOR

## VILLKOREN GÄLLER REPARATIONER SOM UTFÖRS ÅT KONSUMENTER HUVUDSAKLIGEN FÖR ENSKILT ÄNDAMÅL

### Allmänt

- OKQ8-Verkstaden åtar sig att
- utföra tjänsten fackmässigt
  - med tillbörlig omsorg ta tillvara kundens intressen
  - samråda med kunden i den utsträckning som behövs och är möjligt
  - tillhandahålla erforderligt material.

### Beställning av reparation

Reparationsuppdraget antecknas på en beställningsblankett eller arbetsorder även om kunden lämnar skriftlig beställning. Verkstaden kan begära kundens underskrift i fråga om beställningen. Kunden skall få kopia av den ifyllda blanketten. Avtal om provisorisk reparation och orsaken till denna samt annan avvikelser från gängse utförande skall antecknas på blanketten.

### Prisinformation

Verkstaden skall lämna skriftlig prisuppgift som omfattar hela det beställda uppdraget om inte detta är så specificerat att det är omöjligt att lämna en ungefärligt eller högsta pris. Avser uppdraget enbart förberedande undersökning/felsökning för att utreda omfattningen av eller kostnaden för en tjänst, är kunden skyldig att betala för undersökningen. Verkstaden skall i så fall alltid avtala om högsta pris för felsökningen.

I undantagsfall, om betydande praktiska svårigheter att lämna prisuppgift föreligger eller uppdraget är specificerat enligt ovan, får prisuppgiften lämnas per telefon eller på annat lämpligt sätt. Uppgiften skall lämnas innan uppdraget påbörjas och noteras på beställningen.

Om en ungefärlig prisuppgift lämnas får denna inte överskridas med mer än 15%, dock högst 1.000 kr såvida inte annan prisgräns avtalats. Ett av kunden angivet högsta pris får inte överskridas.

### Avrådande

Om ett reparationsuppdrag inte kan anses vara till rimlig nytta för kunden, skall verkstaden avråda honom från att låta utföra uppdraget. Om t ex priset för reparationen överstiger hälften av fordonets marknadsvärde skall kunden avrådas. Önskar kunden trots avrådan ha reparationen utförd skall

anteckning om avrådandet göras på arbetsorden. Om det först efter att reparationen påbörjats visar sig att denna inte kommer att bli till rimlig nytta för kunden skall verkstaden avbryta arbetet och begära kundens anvisningar.

### Tilläggsarbete

Om det när reparationsuppdraget utförts framkommer behov av arbete som på grund av sitt samband med uppdraget lämpligen bör utföras samtidigt med detta, skall verkstaden underrätta kunden och inhämta dennes anvisningar. I de fall kunden inte kan nås inom skälig tid får verkstaden ändå utföra tilläggsarbetet om priset för detta är lågt i förhållande till det ursprungligen avtalade priset – normalt högst 15% därav, dock högst 1.000 kr.

Har kunden angivit ett högsta pris får detta inte överskridas om inte ny överenskommelse träffats.

### Garanti

Verkstaden ansvarar för utförda reparationer under 12 månader räknat från leveransdagen. Garantin upphör dock att gälla om fordonet dessförinnan körts mer än 1.500 mil. Garantin gäller under förutsättning att fordonet används för normalt bruk och inte för t ex biltävlingar eller träning för tävlingskörning.

Verkstaden påtar sig inget garantiansvar för reparationer som betecknas som provisoriska och inte heller för reparationer som kunden beställt trots att verkstaden klart avrått från att låta utföra dem. Inte heller ansvarar verkstaden för reparationer som utförts med material som kunden tillhandahållit och felet kan hänföras till materialet. Verkstaden skall göra anteckningar om sådan begränsning av ansvaret på beställning, faktura eller annan handling som lämnas till kunden. Garantin omfattar inte heller arbeten av justeringskaraktär, t ex justering av framvagn, strålkastarinställning eller liknande. För reservdelar och tillbehör skall den garanti, som vederbörande leverantör lämnat, gälla i de fall den är mer omfattande än reparationsgarantin. Kunden skall informeras om sådan garanti.

### Leveranstid

Leveranstid skall, om inte särskilda skäl föranleder annat,

anges av verkstaden vid beställningen av reparationen och då antecknas på beställningssedeln. I annat fall skall leveranstid anges när reparationsuppdragets omfattning är konstaterad. Förseñas leveransen på grund av att uppdraget utökas, skall ny leveranstid bestämmas. Har leveranstid inte kunnat bestämmas, skall uppdraget slutföras inom tid som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning.

### Leveransförsening

Om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på kundens sida, inte har påbörjats, framskridit eller avslutats inom avtalad tid eller inom skälig tid enligt stycket ovan, svarar verkstaden för förseningen. Kunden har då rätt att hålla inne betalning till säkerhet för sin fordran, kräva att verkstaden utför uppdraget eller, om förseningen är väsentlig för honom, häva avtalet. Vidare kan han ha rätt till skadestånd enligt nedan.

### Avbeställning

Kunden har rätt att avbeställa uppdraget innan det avslutats mot ersättning till verkstaden enligt 42 § konsumenttjänstlagen.

### Kostnad för förvaring

Om preciserat reparationsuppdrag inte lämnats inom fyra arbetsdagar från om inlämningsdagen har verkstaden rätt att ta betalt för förvaring från femte dagen. Verkstaden har också rätt till ersättning för förvaring från första vardagen efter överenskommen leveransdag, eller, om leveransdag inte avtalats, från fjärde vardagen efter det att kunden meddelats att fordonet är leveransklart. Verkstadens rätt till förvaringskostnad gäller endast under förutsättning att den betalningskyldige i förväg underrättats härom.

### Betalning av reparation

Har inte annat överenskommit skall kunden/beställaren betala kontant vid leverans. Har kunden i tid begärt en specificerad räkning är han inte skyldig att betala förrän han har fått en sådan räkning.

Betalar inte kunden vid avhämtningen vad verkstaden har att fordra på grund av uppdraget, får verkstaden hålla kvar fordonet tills dess att verkstaden fått betalt eller, vid tvist om betalning, tills dess att kunden har ställt godtagbar säkerhet för det belopp som verkstaden krävt. Sådan säkerhet kan vara deponering av det omtvistade beloppet hos bank. När beloppet deponerats skall det anges att det får dispone-

ras av den part som enligt överenskommelse, beslut av allmänna reklamationsnämnden eller domstolsavgörande är berättigad till beloppet eller del därav. Om fordonet lämnats ut trots att kunden inte betalat kontant eller deponerat omtvistat belopp har verkstaden rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen på det belopp verkstaden är berättigad till.

### Verkstadens ansvar för fordonet

Verkstaden ansvarar för att fordonet inte skadas medan detta är inlämnat hos verkstaden. Ansvaret övergår på verkstaden när fordonet ställs på av verkstaden anvisad plats och nycklarna överlämnats. Verkstaden går fri från ansvar om den kan visa att skadan inte beror på försummelse från verkstadens sida. För kvarlämnade föremål som inte hör till den normala utrustningen (t ex kameror, pålsar, kassettradioapparater) ansvarar verkstaden inte. Kunden bör upplysas om detta på lämpligt sätt. Verkstadens ansvar upphör när fordonet avhämtats och nycklarna överlämnats till kunden eller när fordonet på kundens begäran ställts på överenskommen plats.

### Avhjälpan av fel

Verkstaden åtar sig att kostnadsfritt och utan onödigt dröjsmål avhjälpa fel i utfört arbete, om inte avhjälpan medför olägenheter eller kostnader för verkstaden som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för kunden. Även om kunden inte begär det får verkstaden avhjälpa felet, om denna genast efter reklamation erbjuder sig att avhjälpa felet och kunden inte har något särskilt skäl att avvisa erbjudandet. Avhjälps inte felet inom skälig tid har kunden rätt till avdrag på priset, eller under de i konsumenttjänstlagen angivna förutsättningarna häva avtalet. Kvarstår felet efter två försök att avhjälpa detta från verkstadens sida har kunden normalt sett rätt till prisavdrag eller hävning.

### Utbyta delar

Utbyta delar och tillbehör skall hållas tillgängliga för kunden vid leveransen. Verkstaden har ingen skyldighet att förvara sådana delar sedan fordonet avhämtats.

### Skadestånd

Kunden har rätt till ersättning av verkstaden för skada – t ex utgifter och förluster – denne tillfogas på grund av fel eller dröjsmål. Skada för förlust i näringsverksamhet ersätts inte. Verkstaden är inte ersättningskyldig om den kan visa att dröjsmålet eller skälet till att uppdraget som utförts inte var felfritt beror på ett hinder utan-

för verkstadens kontroll och som verkstaden inte skäligen förväntas kunde ha räknat med vid avtalets ingående och vars följderna verkstaden inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Om skadan beror på någon som verkstaden har anlitat för att helt eller delvis utföra tjänsten eller på leverantör eller annan i tidigare led går verkstaden fri från ersättningsansvar endast om dessa skulle vara fria från ansvar enligt ovan. Ersättning för att kunden inte kunnat utnyttja fordonet utgår ej om ersättningsfordon ställts till kundens förfogande, men skall i annat fall utgå motsvarande de faktiska kostnaderna enligt försäkringsbolagens normer för stilleståndsersättning.

### Reklamation

Finner kund anledning att anmäla på reparation, skall han underrätta verkstaden om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller bort märka felet. En anmärkning som görs inom två månader efter det att kunden märkt felet skall alltid anses ha skett i rätt tid. Reklamerar kunden efter den angivna tiden, har han förlorat rätten att göra felet gällande mot verkstaden. Reklamation får dock inte ske senare än två år efter det att uppdraget avslutades. Verkstaden åtar sig att snarast behandla en inkommen reklamation. Om fordonet, när felet uppkommer, finns på annan ort skall kunden ta kontakt med verkstaden för att samråda om vilka åtgärder som bör vidtas. Verkstaden är inte skyldig att ersätta reparationsåtgärder som kunden beordrat på annan verkstad, såvida inte kunden först har kontaktat verkstaden, och denna inte velat beakta reklamationen, trots att denna varit berättigad eller kunden på grund av särskilda omständigheter inte kunnat nå verkstaden.

### Tvist

Om en tvist inte kan lösas genom förhandlingar mellan kunden och verkstaden/OKQ8 kan kunden vända sig till den kommunala konsumentvägledningen, bilistorganisationen eller Allmänna reklamationsnämnden (ARN). OKQ8 förbinder sig att följa ARN:s beslut. Tvist kan även prövas av allmän domstol.

