

Moottoriajoneuvojen korjausehdot

Autoalan Keskusliitto ry:n ja Autotuoajat ry:n jäsenliikkeiden ja jäsenjärjestöjen auto- ja erikoiskorjaamot sekä automaalaamot soveltavat 1.9.2006 alkaen seuraavia Autoalan kuluttajaneuvottelukunnan (AUNE) laatimia ja Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen tarkistamia moottoriajoneuvojen korjausehtoja. Jäljempänä olevissa korjausehdoissa käytetään huolto-, korjaus- tai maalaustyön tekijästä nimitystä korjaamo, työn tilaajasta nimitystä asiakas ja moottoriajoneuvoista tai niiden osista nimitystä ajoneuvo tai työn kohde.

1. Korjaamon velvollisuudet
2. Työtilaus
3. Vastuu autoverosta (autoverolain 4 § 5)
4. Hintatiedot
5. Lisätyöt
6. Maksuehdot
7. Vakuutusyhtiön laskuun tehtävät korjaukset
8. Työn valmistuminen
9. Työn kohteen vastaanottaminen ja luovuttaminen
10. Takuu
11. Maalaustakuun ehdot
12. Virheilmoitus ja virheen korjaaminen
13. Asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen korjaamon virheen tai viivästyksen johdosta
14. Erimielisyyksien ratkaiseminen

1. Korjaamon velvollisuudet

Korjaamo suorittaa työn ammattitaitoisesti ja huolellisesti noudattaen valmistajan kyseistä automallia varten laatimia Suomen olosuhteisiin tarkoitettuja huolto- ja korjausohjeita.

Korjaamo hankkii korjauksessa käytettävät varaosat ja tarvikkeet. Varaosien ja tarvikkeiden pitää olla alkuperäisiä tai laadultaan niitä vastaavia, ellei toisin sovita.

Korjaamo voi kieltäytyä käyttämästä asiakkaan tuomia varaosia, mikäli se katsoo niiden olevan viallisia tai korjaustarkoitukseen soveltumattomia. Korjaamo ottaa vastaan vain sellaisia korjauksia, joihin sillä on pätevyys. Korjaamo ilmoittaa selkeällä tavalla erikoisosaamisestaan ja valtuutuksistaan

Korjaamo voi teettää työtilaukseen liittyviä töitä alihankintatyönä. Korjaamo vastaa myös käyttämiensä alihankkijoiden suorituksista.

Korjaamo pyrkii asiakkaalle edullisiin ratkaisuihin. Jollei korjausta voida tehdä, vikaa poistaa tai jos havaitaan, että korjaus olisi työn kohteen käyttöarvo huomioon ottaen asiakkaan kannalta taloudellisesti tai teknisesti epäedullinen, asiasta ilmoitetaan asiakkaalle mahdollisimman pian ennen korjaustyön aloittamista tai jatkamista.

2. Työtilaus

Työtilaus tehdään vähäisiä korjaustöitä lukuun ottamatta kirjallisesti ja työtilauksesta annetaan yksi kappale asiakkaalle toisen jäädessä korjaamolle.

Asiakkaan pitää työtilausta tehdessään ilmoittaa tiedossaan olevat korjaukseen vaikuttavat seikat kuten esim. työn kohteen mahdolliset aikaisemmat korjaukset tai korjausyritykset.

Jos työtilausta muutetaan tai täydennetään työtilauksen tekemisen jälkeen asiakkaan pyynnöstä, merkitään sovitut muutokset korjaamon työtilaukseen ja niistä lähetetään sovittaessa vahvistus asiakkaalle.

Asiakas voi perua työtilauksen ennen työn aloittamista tai valmistumista. Korjaamo voi tällöin velottaa asiakasta ennen peruutusta tehdystä työstä, käyttämisestä tai tilattua työtä varten erityisesti hankkimistaan varaosista ja tarvikkeista sekä muista näiden ehtojen mukaisista kustannuksista, joita se ei ole voinut välttää. Korjaamon perimä hinta ei kuitenkaan saa ylittää tilatun korjauksen hintaa.

3. Vastuu autoverosta (autoverolain 4 § 5)

Korjaamo ei ota vastaan ajoneuvon uudelleen verottamiseen mahdollisesti johtavaa korjaustyötä, ellei työntilaajana ole ajoneuvon rekisteriin merkitty omistaja.

Korjaamon pitää ilmoittaa ajoneuvon omistajalle ennen korjaustyön aloittamista tai jatkamista, mikäli ajoneuvon osien vaihtamisesta voi korjaamon käsityksen mukaan seurata ajoneuvon uudelleen verottaminen. Ajoneuvon omistajan pitää ilmoittaa korjaamolle tiedossaan olevat ajoneuvoon tehdyt aikaisemmat osien vaihdot.

Jos ajoneuvoon vaihdetaan korjauksen yhteydessä ajoneuvon omistajan tilauksesta niin paljon osia, että ajoneuvo joudutaan näiden toimenpiteiden johdosta verottamaan uudelleen autoverolain 3 §:ssä tarkoitetulla tavalla, verovelvollinen on korjauksen tilannut ajoneuvon omistaja.

4. Hintatiedot

Korjaamon hinnoitteluperusteet ovat nähtävillä korjaamon asiakastiloissa hintamerkintäasetuksen (359/99) edellyttämällä tavalla. Ilmoitettu hinta voi olla hinta-arvio, enimmäishinta tai kiinteä hinta. Ellei muuta sovita, annettu hintatieto koskee koko korjaustyötä siinä käytettyine varaosineen ja tarvikkeineen.

Hinta-arviota ei saa ylittää enemmällä kuin 15 prosentilla, ellei korjaamo osoita muusta sovitun. Hinta-arvio on voimassa yhden kuukauden, ellei muusta sovita. Hinta-arvio ei sido korjaamoa, jos työnkohdetta tutkittaessa ilmenee tarvetta korjaustoimiin, joita ei työn vastaanottamisen yhteydessä tehdyssä normaalissa tarkastuksessa ole voitu ennakoida. Tällaisen seikan ilmetessä korjaamon pitää ottaa yhteyttä asiakkaaseen uuden hinta-arvion ilmoittamiseksi.

Jos korjaukselle sovitaan koko korjaustyön kattava enimmäishinta, enimmäishintaa ei saa ylittää.

Kiinteää hintaa korjaamo ei saa ylittää ilman asiakkaan lupaa muutoin kuin jäljempänä kohdassa 5. mainittujen vähäisten ja tarpeellisten lisätöiden vuoksi.

Korjaamo laskuttaa asiakasta tilatuista ja tehdyistä töistä, varaosista, tarvikkeista ja alihankintatöistä sekä muista työtilaukseen liittyvistä tarpeellisista toimista. Laskussa eritellään työsuoritukset työkohteittain sekä ilmoitetaan muut kustannuksia aiheuttaneet toimet. Varaosat ja tarvikkeet eritellään laskussa yksikköhinnoittain, jos ne eivät sisälly työkohteiden hintoihin tai pakettihintoihin. Vähäiset varaosat ja tarvikkeet voidaan laskuttaa erittelemättä.

5. Lisätyöt

Jos korjausta suoritettaessa ilmenee tarvetta tehdä työtilaukseen kuulumattomia lisätöitä, korjaamon pitää saada niihin asiakkaan lupa. Asiakkaalle pitää lupaa tiedusteltaessa ilmoittaa, aiheuttaako lisätöiden lykkääminen vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle.

Jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä kohtuullisessa ajassa, korjaamo saa tehdä vain vähäisiä ja tarpeellisia työtilaukseen kuulumattomia lisätöitä, joiden tekeminen on tarkoituksenmukaista yhdessä tilattujen töiden kanssa. Tällaisten lisätöiden kustannukset saavat olla enintään 100 euroa. Työtilaukseen merkittävä enimmäishintaa korjaamo ei saa lisätöidenkään vuoksi ylittää, ellei se osoita muuta sovitun.

6. Maksuehdot

Lasku maksetaan käteisellä työn kohteen luovutuksen yhteydessä, ellei muusta maksutavasta ole työtilausta tehtäessä sovittu.

Korjaamo perii viivästyskorkoa erääntyneestä ja myöhästyneestä suorituksesta korkolain (633/82) mukaisesti. Korjaamo voi kieltäytyä luovuttamasta työn kohdetta asiakkaalle, ellei korjauslaskua makseta luovutuksen yhteydessä. Korjaamo voi luovuttaa työn kohteen asiakkaalle vakuutta vastaan. Korjaamon oikeudesta myydä työn kohde on säädetty laissa elinkeinoharjoittajan oikeudesta myydä noutamatta jätetty esine (688/88).

Asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksamasta virheellisesti suoritettua korjausta, kunnes virhe on korjaamon toimesta tai kustannuksella poistettu. Asiakas ei kuitenkaan voi pidättää suurempaa rahamäärää kuin mihin hänellä virheen johdosta on oikeus.

7. Vakuutusyhtiön laskuun tehtävät korjaukset

Vakuutusyhtiön laskuun tehtävissä korjauksissa työtilaus laaditaan korjaamon ja asiakkaan välillä, ellei muuta sovita. Ajoneuvoon tehdään vahinkotarkastus vaurioiden ja korjaustavan määrittämiseksi. Saatuaan laskutusluvan vakuutusyhtiöltä korjaamo laskuttaa korjauskustannukset asiakkaan sijasta suoraan vakuutusyhtiöltä. Asiakas on velvollinen maksamaan korjaamolle sen osan korjauslaskusta, jota vakuutusyhtiö ei korvaa.

8. Työn valmistuminen

Työ tehdään sovitussa ajassa. Mikäli työtä ei saada valmiiksi sovittuna aikana, korjaamo ilmoittaa asiakkaalle lisäajan tarpeesta. Asiakkaan pitää antaa korjaamolle kohtuullinen lisäaika korjauksen suorittamiseksi.

Autoalan kuluttajaneuvottelukunta (AUNE)

Jos valmistumisaikaa ei ole työtilausta tehtäessä sovittu, työ tehdään korjauksen laatuun ja laajuuteen nähden kohtuullisessa ajassa.

Kuluttaja-asiakkaan oikeus purkaa sopimus korjaamon viivästyksen johdosta määräytyy kuluttajansuojalain 8 luvun 9 §:n mukaisesti.

Asiakkaan oikeus saada vahingonkorvausta viivästyksen johdosta määräytyy kohdan 13 mukaisesti.

9. Työn kohteen vastaanottaminen ja luovuttaminen

Työn kohde vastaanotetaan ja luovutetaan korjaamon aukioloaikana. Tällöin katsotaan työkohteena olevan ajoneuvon vastaanottaminen korjaamolle ja sen luovuttaminen asiakkaalle tapahtuneeksi avaimien luovuttamisella korjaamon edustajan ja asiakkaan välillä. Aukioloajan ulkopuolella tapahtuvat luovutukset korjaamolle ja korjaamolta tehdään asiakkaan vastuulla, ellei muusta ole sovittu.

Korjaamo vastaa siitä, että työn kohdetta säilytetään huolellisesti. Korjaamo vastaa työn kohteen katoamisesta tai vahingoittamisesta, ellei se osoita toimineensa huolellisesti. Korjaamo ei vastaa ajoneuvon jätetyistä irtaimista esineistä, ellei niiden säilyttämisestä ole sovittu.

Korjaamon säilytysvastuu lakkaa neljän vuorokauden kuluessa siitä ajankohdasta lukien, kun korjaamo on ilmoittanut asiakkaalle työn valmistumisesta. Korjaamolla on tällöin oikeus siirtää ajoneuvo korjaamoalueen ulkopuolelle. Asiakkaalle pitää ilmoittaa siirrosta viimeistään siirtoa edeltävänä päivänä.

Jos korjaamo säilyttää ajoneuvoa korjaamoalueella edellä mainitun neljän vuorokauden jälkeen, sillä on oikeus periä säilytysajalta korvausta. Säilytysmaksut ovat nähtävissä korjaamon asiakastiloissa.

10. Takuu

Ellei työtilauksessa muuta ilmoiteta, antaa korjaamo työstään takuun, joka on voimassa työn valmistuspäivästä lukien kuusi kuukautta tai 15.000 kilometriä riippuen siitä, kumpi mainituista rajoista ensin saavutetaan. Takuu koskee myös korjaamon käyttämän alihankkijan työtä ja tämän hankkimia varaosia ja tarvikkeita. Korjaamo sitoutuu takuun voimassaoloaikana omalla kustannuksellaan korjaamaan työssään, hankkimissaan varaosissa ja tarvikkeissa ilmenevät virheet.

Takuu ei kata säätöjä eikä työn kohteen normaalia kulumista. Takuu ei kata myöskään asiakkaan hankkimia varaosia niiden asennusta lukuun ottamatta eikä väliaikaista korjausta, joka tehdään asiakkaan vaatimuksesta hyvää korjaustapaa noudattamatta.

Takuu ei ole voimassa, jos korjaamo saattaa todennäköiseksi, että virhe johtuu asiakkaan puolella olevasta syystä, kuten ajoneuvon tai muun työkohteen vääränlaisesta käsittelystä, tapaturmasta tai ulkopuolisen aiheuttamasta vauriosta, taikka siitä, että asiakas on laiminlyönyt ajoneuvon asianmukaisen hoidon ja huoltamisen.

Takuuehdoilla ei rajoiteta asiakkaalle kuluttajansuojalain mukaan kuuluvaa oikeutta vedota korjauksessa olevaan virheeseen.

11. Maalaustakuun ehdot

Maalaustyön takuu on voimassa 12 kuukautta maalaustyön valmistumisesta lukien, ellei toisin ilmoiteta. Edellä 10. kohdassa olevat takuuehdot koskevat soveltuvin osin myös maalaustakuuta.

Maalaustakuu ei kata vaurioita, jotka johtuvat:

- a. ulkoisista vahingoista, kuten esim. kiveniskuista, ilman epäpuhtauksista tai muista vastaavista syistä,
- b. korin osien liitoskohtien välistä alkaneesta ruostumisesta, jota ei ole liitoskohtia avaamatta mahdollista todeta,
- c. ajoneuvon osiin aikaisemmin tehdyistä korjaus- ja maalaustöistä, jotka on tehty sellaisia menetelmiä käyttäen, jotka ovat vahingoittaneet maalausta ja joita ei maalauksen aikana ole voitu havaita.

Korjaamo voi rajoittaa:

- a. takuuta maalauksissa, joissa asiakas on tehnyt pohjustustyöt, toimittanut omat maalausmateriaalit tai asettanut maalaamolle tämän normaaleista työmenetelmistä poikkeavia vaatimuksia,
- b. takuuta maalauksissa pintoihin, joissa on ruoste- tai muita vastaavia syöpymisvaurioita.
- c. takuuta maalauksissa, jotka tehdään muovi- ja kumiosiin, joiden materiaalia se ei voi kohtuudella tunnistaa.

Korjaamo ilmoittaa asiakkaalle asettamistaan rajoituksista työtilausta tehtäessä tai viimeistään rajoituksen aiheen ilmetessä.

12. Virheilmoitus ja virheen korjaaminen

Asiakkaan pitää ilmoittaa korjaamolle havaitsemastaan virheestä ja vaatia virheen oikaisua kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Korjaamolla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista virhe, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Virheen korjaamisen tulee tapahtua kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti virheestä.

Jos ajoneuvo on virheen ilmetessä ja vaatiessa korjausta sellaisessa paikassa, että sen kuljettaminen työn suorittaneeseen korjaamoon ei ole tarkoituksenmukaista, pitää asiakkaan ottaa yhteys työn suorittaneeseen korjaamoon sopiaikseen virheen korjaamisesta työn suorittaneen korjaamon osoittamassa korjaamossa.

Korjaamo ei korvaa toisessa korjaamossa tehtyä työtä, jos asiakas ei ole ottanut yhteyttä korjaamoon, paitsi jos yhteydenotto on estynyt juhlapyhien, viikonlopun tai muiden vastaavien syiden vuoksi, eikä korjausta voida lykätä aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Korjaamo ei ole velvollinen korjaamaan virhettä, jos siitä aiheutuisi sille virheeseen nähden kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Jollei virhettä voida korjata tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hinnanalennusta tai virhe korjautetuksi muualla työn suorittaneen korjaamon kustannuksella.

13. Asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen korjaamon virheen tai viivästyksen johdosta

Jos korjaustyö on tehty virheellisesti tai se ei ole valmistunut näiden ehtojen 8. kohdan mukaisesti määräytyvässä korjausajassa, kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vaatia korvausta virheen tai viivästyksen aiheuttamasta välittömästä vahingosta kuluttajansuojalain 8 luvussa olevien vahingonkorvaussäännösten mukaisesti.

Korjaamo ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingosta, jos viivästys aiheutuu korjaamosta riippumattomasta syystä kuten työnseisauksesta, veden ja energian jakelun katkeamisesta, varaosien hankinnan vaikeutumisesta tai muusta korjaamon vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä.

Asiakkaan pitää ilmoittaa viivästys- tai virhetilanteen ilmetessä korjaamolle, onko hänellä auton käyttötarvetta sinä aikana, kun ajoneuvon käyttö estyy korjaamolla olon vuoksi. Ellei tällaista ilmoitusta tehdä, asiakkaalla ei ole oikeutta korvauksen ajoneuvon käytön estymisen johdosta. Jos asiakkaalle annetaan maksuton sijaisauto, asiakkaalla ei ole oikeutta muuhun korvauksen korjattavana olevan ajoneuvon käytön estymisen johdosta.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta korjauksen viivästymisen tai virheellisen korjauksen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu korjaamon puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Muun kuin kuluttaja-asiakkaan osalta korjaamo ei ole vastuussa viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta.

14. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja-asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös kuluttajan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

Autoalan Kuluttajaneuvottelukunta (Aune)

Autoalan Keskusliitto ry Autoliitto ry Autotuoajat ry

Jälkipainos ja osittainenkin lainaaminen kielletty

Julkaisija: AKL-PALVELU OY

Päivitetty 28.4.2014

Autoalan kuluttajaneuvottelukunta (AUNE)