

Huoltoliike – Kuluttaja

A. KORJAUSEHDOT

1. Huoltoliikkeen velvollisuudet

Huoltoliike suorittaa huoltotyön ammattitaitoisesti ja huolellisesti ja hankkii huollossa tarvittavat varaosat ja tarvikkeet. Huoltoliike ottaa vastaan vain sellaisia korjauksia, joihin sillä on pätevyys. Huoltoyhtiöllä ja asentajalla tulee olla kyseistä huoltotyötä varten asianmukaiset pätevyydet esim. sähkö- kylmäaine- ja tulityötehtäviin.

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

Huoltoliike 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.

Huollolla on oikeus käyttää korjauksessa vastaavia, alkuperäiset osat korvaavia toisen tyyppisiä osia sähköturvallisuusmääräysten sallimissa rajoissa.

Jos asiakas ei viimeistään työtä vastaanottaessaan ilmoita haluavansa vaihdettuja kuluneita tai viallisia osia, katsotaan ne romuksi. Tämä ei koske ns. vaihto-osia, jotka aina jäävät huollon haltuun.

2. Työtilaus

Huoltoon toimitetun laitteen korjaus- ja huoltotyöstä tehdään kirjallinen työtilaus. Asiakkaan luona tapahtuvasta huolto- ja korjaustöistä voidaan työtilaus antaa puhelimitse.

Asiakkaan on ilmoitettava huollolle kaikki tiedossaan olevat tilattuun tehtävään vaikuttavat asiat, mukaan lukien mahdolliset aikaisemmat korjaukset ja huollot.

Työtilauksen yhteydessä sovitaan toimitusajasta.

Asiakas oikeuttaa huollon suorittamaan työtilauksessa mainitut huolto- ja korjaustyöt. Lisäksi hän oikeuttaa huollon suorittamaan muut tarpeelliseksi havaitut lisätyöt kohdan 4 mukaisesti.

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

Asiakas voi peruuttaa työtilauksen ennen työn aloittamista tai valmistumista. Huoltoliike voi tällöin veloittaa asiakasta ennen peruutusta tehdystä työstä, käyttämisestä sekä tilattua työtä varten erityisesti hankkimistaan varaosista ja tarvikkeista, sekä muista näiden ehtojen mukaisista kustannuksista, joita se ei ole voinut välttää. Huoltoliikkeen perimä hinta ei kuitenkaan saa ylittää tilatun työn kokonaishintaa.

Jos asiakkaan luona tapahtuvaa työnsuoritusta ei asiakkaasta johtuvista syistä voida sovittuna aikana suorittaa eikä työtilausta ole ennen ko. työmatkalle lähtöä peruutettu, veloitetaan asiakkaalta matkakustannukset ja matka-aika normaalein laskutusperustein.

Huoltoliikkeellä on oikeus tarkastaa asiakkaan luottotiedot ennen työn aloittamista.

3. Hintatiedot

Huoltoliikkeen hinnoitteluperusteet ovat nähtävillä huoltoliikkeen asiakastiloissa hintamerkintäasetuksen (553/2003) 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-arvion saa ylittää korkeintaan 15 prosentilla, ellei huoltoliike osoita muusta sovitun. Hinta-arvion 15 prosenttia suuremmasta ylityksestä on ilmoitettava asiakkaalle heti kun huoltoliike havaitsee ylityksen todennäköiseksi. Hinta-arvio on voimassa yhden kuukauden sen antamisesta, ellei muusta sovita. Hinta-arvion laadintaa varten suoritettavat työt on huoltoliikkeellä oikeus veloittaa asiakkaalta.

Hinta-arvio ei sido huoltoliikettä, jos työn kohdetta tutkittaessa ilmenee tarvetta korjaustoimiin, joita ei työn vastaanottamisen yhteydessä tehdyssä normaalissa tarkastuksessa ole voitu ennakoita. Tällaisen seikan ilmetessä huoltoliikkeen pitää ottaa yhteyttä asiakkaaseen ennen työn jatkamista uuden hinta-arvion ilmoittamiseksi.

Jos korjaukselle sovitaan koko korjaustyön kattava enimmäishinta, enimmäishintaa ei saa ylittää. Kiinteää hintaa huoltoliike ei saa ylittää ilman asiakkaan lupaa muutoin kuin jäljempänä kohdassa 4 mainittujen vähäisten ja tarpeellisten lisätöiden vuoksi.

Huoltoliike 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.

Huollolla on oikeus laskuttaa asiakasta suoritetuista huolto- ja korjaustöistä, osista, tarvikkeista ja tarvikkeaineista sekä muista työn yhteydessä aiheutuneista kuluista, kuten matka- ja kuljetuskustannuksista, jotka välittömästi liittyvät työn tarkoituksenmukaiseen suorittamiseen. Laskutus suoritetaan huoltoliikkeen noudattamien hinnoitteluperusteiden ja hintojen mukaisesti, ellei siitä ole ennakolta kirjallisesti toisin sovittu.

4. Lisätyöt

Jos huolto- tai korjaustyön aikana osoittautuu välttämättömäksi tai suositeltavaksi suorittaa myös muita kuin työtilaukseen liittyviä töitä, on asiakkaaseen otettava yhteyttä ja sovittava lisätyöstä.

Edellä olevasta poiketen on huolto oikeutettu ja velvollinen suorittamaan lisätöitä, kun ne sähköturvallisuuden tai muiden säännösten kannalta ovat välttämättömiä, sekä oikeutettu suorittamaan vähäiseksi katsottavia lisätöitä, kun on taloudellisesti tarkoituksenmukaista suorittaa ne tilatun työn yhteydessä.

Jos arvioidut huolto- ja korjauskustannukset eivät ole kohtuullisessa suhteessa työkohteen arvoon, on tästä ilmoitettava asiakkaalle ennen työhön ryhtymistä. Ilman asiakkaan lupaa suoritettujen lisätöiden kustannukset saavat olla enintään 200 euroa. Työtilaukseen merkittyä enimmäishintaa huoltoliike ei saa lisätöidenkään vuoksi ylittää, ellei se osoita muuta sovitun.

5. Maksuehdot

Lasku on maksettava pankki-/luottokortilla tai käteisellä työtä luovuttaessa. Muista maksutavoista on sovittava työtilauksen yhteydessä erikseen.

Jos huoltotoimenpidettä ei ole maksettu ilman pätevää syytä tai maksamisesta muutoin sovittu, on huoltoliikkeellä oikeus keskeyttää palvelu tai korjaustoimenpiteet.

Muuta maksutapaa kuin käteissuoritusta sovellettaessa on huollolla oikeus lisätä laskutuksesta aiheutuneet kustannukset laskuun.

Viivästyskorko eräänntyneestä ja viivästyneestä suorituksesta on korkolain (633/82) mukainen.

Huomautukset laskuun on tehtävä kahdeksan (8) päivän kuluessa.

6. Toimitusaika

Huolto noudattaa sovittua toimitusaikaa. Mikäli työtä ei saada valmiiksi sovittuna aikana, huoltoliike ilmoittaa asiakkaalle lisääjän tarpeesta. Asiakkaan pitää antaa huoltoliikkeelle kohtuullinen lisäaika korjauksen suorittamiseksi.

Jos työmäärä lisääntyy työtilauksen perusteella tehdystä arviosta tai työ viivästyy muusta huollosta riippumattomasta syystä, pitenee toimitusaika vastaavasti. Huolto on velvollinen ilmoittamaan asiakkaalle toimitusajan muutoksesta. Huoltoliike ei vastaa ylivoimaisesta esteestä tai asiakkaan puolella olevasta syystä aiheutuneesta viivästyksestä.

Jos huolto ei ole aloittanut työtä ilmoitettuun toimitusaikaan mennessä, on asiakkaalla oikeus peruuttaa työtilaus.

Jos huoltotoimenpiteelle on sovittu toimitusaika ja asiakkaalle on erikseen tilattu varaosia, on asiakkaasta johtuvan toimitusajan viivästymisen johdosta huoltoyhtiöllä oikeus laskuttaa varaosat.

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

7. Virheilmoitus ja virheen korjaaminen

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

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

Jos työn kohde tai sen osa on virheen ilmetessä ja vaatiessa korjausta sellaisessa paikassa, että sen kuljettaminen huoltoliikkeeseen ei ole kohtuullista, pitää asiakkaan ottaa yhteys huoltoliikkeeseen sopiakseen virheen korjaamisesta kohteessa.

Huoltoliike 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 huoltoliikkeen kustannuksella.

B. KORJAUSTYÖN TAKUUEHDOT

1. Takuuaika

Huolto antaa työsuorituksista ja vaihdetuista osista vähintään yhden (1) kuukauden takuun työn luovutuspäivämäärästä alkaen.

2. Takuun sisältö

Huoltoliike sitoutuu takuun voimassaoloaikana omalla kustannuksellaan korjaamaan työssään, hankkimissaan varaosissa ja tarvikkeissa ilmenevät virheet.

3. Takuuvastuun rajoitukset

Korjaustakuuseen eivät sisälly viat ja toimenpiteet, jotka ovat johtuneet takuunantajasta riippumattomista seikoista, kuten asiakkaan suorittamasta kuljetuksesta, käyttäjän huolimattomuudesta, veden- tai ilmanlaadusta, käyttöohjeiden, hoidon tai huollon laiminlyönnistä, yli- tai alijännitteestä, ukkosesta, tulipalosta, onnettomuustapauksista, normaalista kulumisesta tai asiakkaan tekemästä tuotteen väärästä asennuksesta tai muusta vastaavasta syystä. Korjaustakuuseen eivät sisälly toimenpiteet, jotka asiakas on sopimatta työn suorittaneen huollon kanssa tilannut toiselta huollolta.

Takuuseen eivät sisälly tuotteen normaalit käyttöohjeessa esitetyt säädöt, käytönopastus, hoito-, huolto- ja puhdistustoimenpiteet eikä sellaiset tehtävät, jotka aiheutuvat varo- tai asennusmääräysten laiminlyönneistä tai näiden selvittelyistä.

Huoltotoimenpide ei muuta laitteelle tai järjestelmälle annettua alkuperäistä takuuaikaa.

Toiminnan ja turvallisuuden kannalta olennaiset merkki- ja mallikohtaiset erikoisvaraosat, jotka on pääasiassa valmistettu tai hankittu tiettyä tuotetta varten. Osa voidaan korvata vastaavalla, hyväksytyllä ja toimintaedellytykset täyttävällä varaosalla.

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