

TIPS INFÖR VERKSTADS BESÖKET

Konsumenttjänstlagen gäller

SMC kontaktas ibland av medlemmar som inte kommer överens med verkstaden. Här kommer några tips för att undvika tvist. Den lag som gäller är Konsumenttjänstlagen. Verkstäder med SMR-symbol (Sveriges Motorcykelhandlares Riksförbund) har SMR-garanti, de arbetar efter verkstadens reparationsvillkor och följer alltid Allmänna reklamationsnämndens beslut vid tvist. Kommer inte du och verkstaden överens – vänd dig till konsumentrådgivaren i din kommun eller någon av [våra samarbetsjurister](#).

Skriftlig bekräftelse på reparationsuppdraget

Begär alltid en skriftlig bekräftelse på reparationsuppdraget. Bekräftelsen ska innehålla det ni kommit överens om. Det kan vara fråga om felsökning (om det inte är klart vad som är fel), provisorisk reparation eller vilka delar som ska bytas. Lämna ditt telefonnummer där du kan nås under reparationstiden om, t ex om tilläggsarbeten behöver utföras. Vill du ha de utbytta delarna – se till att detta noteras.

Prisuppgift

På alla jobb som överstiger 1 000 kr ska du få en ungefärlig prisuppgift. Skulle det visa sig att kostnaden överstiger denna uppgift med 15 % så måste verkstaden kontrollera med dig innan man fortsätter arbetet. Därför är det viktigt att du, när du lämnar in fordonet, talar om var man kan nå dig per telefon. Det kan också vara så att verkstaden upptäcker andra fel som behöver åtgärdas och som är lika bra att göra samtidigt. Dock måste verkstaden få ditt godkännande för detta och du måste få en prisuppgift.

Ta ur värdesaker

När du lämnar fordonet på verkstad – ta alltid ur värdesaker. Ibland kan fordonet stå uppställd på ett sådant sätt så att det går att komma åt den. Har du dyrbar utrustning som inte går att ta ur – berätta detta för den som tar emot fordonet.

Det är alltid du själv som ansvarar för värdesaker som lämnats kvar i fordonet om du inte upplyst verkstaden om detta och verkstaden accepterat att ta ansvaret genom notering på arbetsordern.

Lyssna på avrådan

Skulle verkstaden avråda dig från att göra en reparation, så lyssna på det. Verkstadens reparationsvillkor kräver att man ska avråda kunden om kostnaden för reparation överstiger motorcykelns halva marknadsvärde, eller om arbetet inte kan antas vara till någon verklig nytta för kunden.

När skall jobbet vara klart?

Redan när du lämnar in motorcykeln så ska du få en uppgift om när jobbet ska vara klart. Problem kan uppstå under arbetets gång, därför är det viktigt att det går att nå dig.

Hämta fordonet på uppgjord tid

Hämta motorcykeln på den tid ni kommit överens om. Verkstaden måste veta om man exempelvis ska låsa in den över natten. Blir du försenad – hör alltid av dig.

Betalning

Normalt ska du betala för reparationen i samband med att fordonet hämtas ut från verkstaden. Vill du betala på något annat sätt så måste du komma överens med verkstaden om detta när du lämnar in fordonet.

Garantier

SMR-anslutna företag lämnar alltid garanti på 12 månader eller 1 000 mil (det som först inträffar), på delar och utfört arbete. På vissa delar kan det vara kortare garantitid (kan gälla begagnade delar), i så fall ska du bli upplyst om detta i samband med beställningen av arbetet.

Skulle du sälja din motorcykel inom 12 månader så är det viktigt att veta att garantin på verkstadsjobbet inte följer med fordonet utan gäller bara dig som ägare.

Reklamation

Reparationen och/eller service ska vara fackmässigt utförd. Är du inte nöjd med resultatet av reparationen eller servicen, ska du reklamera detta till verkstaden snarast möjligt. Du måste reklamera innan du på eget bevåg försöker få felet avhjälpt.

Verkstaden har rätt att försöka avhjälpa felet. Först om detta misslyckas eller verkstaden nekar att avhjälpa, kan du gå vidare och göra andra påföljder gällande. Verkstaden har, beroende på felets art, åtminstone två försök på sig att avhjälpa felet.

Verkstaden är skyldig att ersätta konsumenten för skada som hon eller han drabbas av till följd av fel i verkstadsarbetet. Det kan t ex vara ersättning för merkostnad för hyrbil, resor till och från verkstaden till följd av felet och förlorad arbetsinkomst till följd av felet. Du måste alltid i möjligaste mån begränsa din skada och du har endast rätt till skälig ersättning för nödvändiga merkostnader till följd av felet. Skulle du och verkstaden inte komma överens kan du alltid kontakta kommunens konsumentvägledare, SMC:s samarbetsjurister eller Allmänna Reklamationsnämnden.