

AB Svensk Bilprovning - Allmänna villkor för konsumenter

1. Omfattning

Dessa allmänna villkor gäller då AB Svensk Bilprovning (Bilprovningen) tillhandahåller tjänster till konsumenter.

2. Definitioner i de allmänna villkoren för konsumenter

- A. Med "konsument" menas en fysisk person som beställer en tjänst för privata ändamål.
- B. Med "tjänst" åsyftas såväl lagstadgade kontroller som diagnostjänster.
- C. Med "lagstadgade kontroller" menas tjänster som är reglerade och utgör en myndighetsutövning såsom kontrollbesiktning och registreringsbesiktning.
- D. Med "diagnostjänster" åsyftas tjänster som inte utgör lagstadgade kontroller, såsom e-Diagnos och Bilkontroll.

3. Tjänster

A. Allmänt om tjänster

Beställning av Bilprovningens tjänster sker på det sätt som Bilprovningen anvisar och tillämpar.

Inbjudan

Inbjudan till kontrollbesiktning är en service som Bilprovningen tillhandahåller. Bilprovningen garanterar inte att alla kunder får en inbjudan.

Föreslagen tid i inbjudan

Kunden bekräftar den föreslagna tiden på inbjudan antingen genom att betala in avgiften på inbetalningskortet eller genom att kontakta Bilprovningens telefonbokning. Betalning ska vara Bilprovningen tillhanda senast det angivna betalningsdatumet på avin. Kunden kan boka om den föreslagna tiden på inbjudan så länge den fortfarande avser en kontrollbesiktning av samma fordon. Om kunden inte önskar den föreslagna tiden är det bara att bortse från inbjudan. Tiden avbokas automatiskt om inbetalningen inte är Bilprovningen tillhanda det angivna betalningsdatumet.

Avbokning

Om kunden har bokat en tid och inte avbokar den enligt Bilprovningens avbokningsregler måste kunden betala avgiften för den icke avbokade tiden.

Bilprovningen förbehåller sig rätten att om- eller avboka en bokad tid fram till den tidpunkt tjänsten skulle påbörjats, vid oförutsedda händelser som exempelvis sjukdom eller tekniska problem.

Förutsättningar för tjänstens genomförande

Bilprovningen måste få tillgång till fordonet, information och övrigt underlag som behövs för att kunna genomföra tjänsten.

Resultatet av en tjänst

En genomförd tjänst innebär inte att fordonet i alla avseenden är i fullgott eller föreskrivet skick. Skälet till detta är att kontrollen är okulär och genomförs utan att system eller komponenter demonteras. Kunden åtar sig att gentemot en eventuell köpare av fordonet klargöra att tjänstens resultat inte innebär att eventuella ersättningsanspråk kan riktas mot Bilprovningen.

B. Lagstadgade kontroller

Lagstadgade kontroller ska genomföras i enlighet med gällande lagstiftning och föreskrifter. Bilprovningens föreskrivande myndighet är Transportstyrelsen.

Bilprovningen ska upprätta intyg, skriftligt besiktningsutlåtande, protokoll eller dylikt där resultatet av kontrollen (t.ex. godkänt, underkänt med eller utan krav på ombesiktning, körförbud eller krav på annan typ av besiktning) ska anges. Där ska även information avseende ett eventuellt överklagande eller rätt till omprövning finnas samt eventuell annan information som anses vara av vikt. Vid frågor eller synpunkter ska kunden i första hand vända sig till den station som utförde kontrollen. I andra hand kan kunden vända sig till Bilprovningens kundtjänst.

Registreringsbesiktning

Bokning av tid för registreringsbesiktning av tidigare inte registrerat fordon kan bara ske när kunden fått ett beslut om godkänd ursprungskontroll från Transportstyrelsen.

Vid bokning av tid för registreringsbesiktning måste kunden ha tillgång till Transportstyrelsens ärendenummer och uppgift om fordonets totalvikt. Den som inställer fordonet till registreringsbesiktning hos Bilprovningen ska kunna legitimera sig med giltig handling för att registreringsbesiktningen ska kunna utföras. Om det är ett ombud krävs en originalfullmakt och kopia på fordonsägarens identitetshandling. Innan registreringsbesiktningen kan påbörjas på stationen måste kunden eller ombudet uppvisa beslut om godkänd ursprungskontroll från Transportstyrelsen. Om denna dokumentation inte tillhandahålls får Bilprovningen inte genomföra registreringsbesiktningen. Personen som fordonet ska registreras på, måste vara densamma som har ansökt om och fått beslut om godkänd ursprungskontroll. Om ägarbyte sker innan registreringsbesiktningen genomförs upphör Transportstyrelsens beslut att gälla. Då måste den nya ägaren lämna in en ny ansökan om ursprungskontroll.

C. Diagnostjänster

Resultatet av Bilprovningens diagnostjänster ska ses som en vägledande information och ett utlåtande om fordonets skick.

E-Diagnos

E-Diagnos ger kunden information om vilka felkoder som registrerats i fordonets elektroniska system. Bilprovningen kan inte ta bort felkoder från fordonets system.

4. Bilprovningens åtaganden

Bilprovningen ska utföra sina tjänster på ett fackmannamässigt sätt med omsorg samt iakttagande av god yrkessed och i enlighet med de villkor som framgår av vägledande föreskrifter, standard eller andra regler.

Ansvar för fordonet

Ansvaret och risken för fordonet övergår till Bilprovningen när kunden har ställt fordonet på den plats som aviseras (utanför eller i besiktningshall) och nycklarna överlämnats till personalen. Bilprovningen går fri från ansvar om det kan påvisas att en skada inte beror på försummelse från Bilprovningens sida.

För egendom som är kvarlämnad i fordonet och inte hör till den normala fordonsutrustningen ansvarar Bilprovningen endast om Bilprovningen uttryckligen angett sig ha ansvar för sådan egendom. Bilprovningens ansvar och risk för fordonet upphör när fordonet och nycklarna har överlämnats till kunden eller när fordonet på kundens begäran har ställts på en överenskommen plats och låsts.

5. Kundens åtaganden

Ansvaret för fordonets miljö- och trafiksäkerhet ligger alltid hos kunden. Kunden ska i möjligaste mån hjälpa Bilprovningen att effektivt genomföra tjänsten genom att t.ex. informera om förhållanden av betydelse och överlämna nödvändiga handlingar, till exempel beslut om godkänd ursprungskontroll vid registreringsbesiktning.

Kunden kan alltid vända sig till Bilprovningens bokning eller kundtjänst för att få information om vilka handlingar eller dylikt som krävs för respektive tjänst.

För det fall Bilprovningen ingår ett avtal, avseende tillhandahållande av kostnadsfria tjänster eller produkter till kunden, med en extern leverantör godkänner kunden, genom att beställa och/eller utnyttja tjänsten respektive produkten hos Bilprovningen, att Bilprovningen anmäler kunden till tjänsten eller tillhandahåller produkten till kunden. För det fall Bilprovningen anmäler kunden till en tjänst eller tillhandahåller en produkt kan särskilda villkor gälla för kunden. Sådana villkor kommer att lämnas till kunden eller på annat sätt hållas

tillgänglig för kunden, som då har möjlighet att avstå tjänsten eller produkten. Eventuella krav och/eller anspråk i anledning av sådan tjänst eller produkt ska riktas mot den externa leverantören och Bilprovningen har inget ansvar för sådan tjänst eller produkt.

6. Fel

Om utförandet av tjänsten inte stämmer överens med gällande föreskrifter eller om Bilprovningen enligt en fackmannamässig bedömning har brustit i utförandet, och det inte beror på kunden, är tjänsten felaktig.

Bilprovningens ansvar är endast gentemot kunden och begränsat till fel i tjänsten som med normalt tillämpade kontrollmetoder borde ha påvisats i resultatet men där protokollet inte ger någon upplysning om förhållandet.

För diagnostjänster har Bilprovningen inte något ansvar om felet inte innebär en väsentlig avvikelse från normaltillståndet för ett fordon av aktuell typ, modell, ålder och körsträcka. Bilprovningen ansvarar inte heller för fel till följd av underlag och information som tillhandahållits av kunden. Bilprovningens bedömning gäller enbart fordonets skick vid den tidpunkt då tjänsten genomfördes. Bilprovningen kan därmed inte hållas ansvarig för fel eller brister som upptäcks eller uppkommer vid en tidpunkt efter tjänstens genomförande.

7. Reklamation

För att en kund ska kunna åberopa en felaktigt utförd tjänst måste en reklamation ha lämnats till Bilprovningen inom lagstadgade tidsfrister. En reklamation bör vara skriftlig. Reklamation ska framställas inom skälig tid efter det att kunden uppmärksammat felet. Vidare ska reklamation avseende diagnostjänster - för att vara giltig - göras innan reparation av fordonet påbörjats eller kunden ersatts på annat sätt.

Reklamation ska framställas till den station som utförde tjänsten och i direkt anslutning till detta ska Bilprovningen ges tillfälle att undersöka fordonet. Om Bilprovningen inte ges möjlighet att undersöka fordonet direkt riskerar kunden att inte få någon ersättning. Sådan undersökning ska ske hos en närbelägen station eller verkstad med tillgång till motsvarande utrustning. Om undersökning sker enligt det senare alternativet ska undersökningen ske i närvaro av minst en besiktningstekniker/-ingenjör från Bilprovningen. Kunden kan endast överklaga och begära omprövning av beslut avseende lagstadgade kontroller i enlighet med gällande lagstiftning och föreskrifter och inom de tider som anges. Vid frågor kontakta Bilprovningens kundtjänst.

8. Avhjälpande och prisavdrag

Felaktigheter i Bilprovningens arbete åtgärdas kostnadsfritt inom rimlig tid efter godkänd reklamation. Om kunden inte låter Bilprovningen åtgärda felaktigheter i Bilprovningens arbete kan kundens rätt till skadestånd eller annan påföljd falla bort.

Om Bilprovningen inte avhjälpes en felaktighet avseende utförd diagnostjänst i enlighet med denna punkt, har kunden rätt till ett avdrag som svarar mot felet, motsvarande maximalt priset för tjänsten.

9. Ansvar

Kunden är berättigad till ersättning i enlighet med de allmänna villkoren för uppkommen skada eller förlust med anledning av att Bilprovningen inte fullgör sina skyldigheter enligt de allmänna villkoren. Rätten till ersättning är begränsad till direkt skada och förlust.

Begränsningarna av Bilprovningens skadeståndsskyldighet i enlighet med de allmänna villkoren gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lagstiftning.

Bilprovningen ska inte utge ersättning om kunden inte lidit skada. Bilprovningen är befriad från ansvar vid fel som kan uppstå utan förvarning, såsom funktionen hos automatiska växellådor, elektroniska system och komponenter. Bilprovningen ska vidare vara befriad från ansvar för funktionsfel i fordonet som för att upptäckas kräver demontering samt om funktionsfelet avser enkelt utbytbara slitagedelar, såsom däck.

I den mån tjänsten utgör myndighetsutövning ska Bilprovningens ansvar aldrig vara större än vad som kan följa av 3 kap. 2§ skadeståndslagen. Bilprovningen ansvarar inte för missnöje kopplat till förväntan på utförd tjänst eller den uppfattade kompetensen hos Bilprovningen förutsatt att tjänsten är korrekt utförd i relation till bakomliggande regelverk och myndighetsutövning.

För dröjsmål med utförandet av tjänsten utgår ersättning endast om parterna uttryckligen överenskommit om detta eller om detta följer av tvingande lagstiftning.

10. Betalning mm.

Om inget annat framgår av de allmänna villkoren betalar kunden avgift enligt gällande prislista. I avgiften/priset är mervärdesskatt och andra skatter inräknade. Om det finns avgifter och andra kostnader som kan tillkomma anges detta särskilt.

När kunden väljer att betala i samband med bokning på Bilprovningens hemsida sker betalningen direkt som förskottsbetalning.

Om inte betalning har skett i förskott är kunden skyldig att betala på plats i samband med tjänstens utförande.

Bilprovningens stationer är kontantfria så vid betalning på plats i samband med tjänstens utförande medges enbart betalning via kort eller Swish.

11. Underleverantör

Vid behov, har Bilprovningen rätt att anlita en underleverantör för hela eller delar av tjänsten. I sådant fall ansvarar Bilprovningen för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

12. Befrielsegrunder

Bilprovningen och/eller kunden är befriad från ansvar enligt allmänna villkoren om försenad eller utebliven prestation beror på myndighetsbeslut, arbetskonflikt, brand, allmän brist på energi, drivkraft till transport, allmänt körförbud inklusive annan trafikbegränsning eller annan omständighet utanför parts kontroll.

Befrielsegrund anses föreligga så länge någon omständighet visas utgöra hinder för tjänstens fullgörande. Befrielsegrund får inte åberopas med mindre än att berörd part (Bilprovningen eller kunden) kan visa, att alla skäliga åtgärder vidtagits för att begränsa hindrets inverkan och alla tänkbara åtgärder för att begränsa uppkommen skada.

13. Offentlig handling

Vissa protokoll från en lagstadgad kontroll är en offentlig handling. Bilprovningen är därmed skyldig att lämna ut det vid förfrågan om ett specifikt registreringsnummer. Information om fordonet, utöver vad som framgår av protokollet, lämnas inte ut till någon annan än ägaren av fordonet eller dennes ombud. För utomstående som önskar information om utfallet av en fordonsbesiktning är det därmed endast protokollet, och i vissa fall eventuella intyg, som lämnas ut.

14. Personuppgifter

Bilprovningen kan komma att lagra uppgifter om kunden och/eller fordonets ägare elektroniskt i den omfattning som krävs för att Bilprovningen ska kunna fullgöra sitt åtagande enligt de allmänna villkoren.

Lagring av personuppgifter sker i kund- eller annan databas. Uppgifterna används för att kontakta

kunden eller ge kunden erbjudanden från Bilprovningen eller samarbetspartners. Uppgifterna kan även komma att användas i Bilprovningens testmiljöer. Personuppgifterna lämnas endast vidare till tredje part som utför tjänster för Bilprovningens räkning, såsom tryckerier och IT-leverantörer. De får dock aldrig sprida eller föra uppgifterna vidare till annan part.

Personuppgifter hanteras även i övrigt enligt gällande lagstiftning.

Information om Bilprovningens hantering av personuppgifter finns tillgänglig på www.bilprovningen.se/gdpr.

15. Bestämmelses ogiltighet

Skulle någon eller del av bestämmelse i de allmänna villkoren vara ogiltig, innebär detta inte att villkoren är ogiltiga i sin helhet. Istället ska, i den mån detta väsentligen påverkar Bilprovningens eller kundens utbyte av eller prestation enligt de allmänna villkoren, skälig jämkning ske.

16. Tvist

I det fall Bilprovningen och kunden inte kan lösa en tvist som uppstått avseende lagstadgade kontroller kan kunden begära omprövning och/eller överklaga i enlighet med gällande lagstiftning. En redogörelse för hur kunden ska gå tillväga och inom vilka tidsfrister kunden måste agera finns på www.bilprovningen.se.

I det fall parterna inte kan lösa en tvist som uppstått avseende diagnostjänster kan kunden vända sig till den kommunala konsumentvägledningen eller till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Parterna kan också välja att tvisten ska prövas av allmän domstol.

17. Ikraftträdande

Dessa allmänna villkor gäller från den 11 november 2021 och ersätter alla tidigare gällande allmänna villkor för Bilprovningens tjänster till konsumenter.