

## 1. Allmänna villkor

Dessa allmänna villkor ("Avtalet") tillämpas när Besikta Bilprovning i Sverige AB, org. nr 556865-1359, ("Besikta") utför besiktning av fordon eller annan Tjänst för dig som Konsument. Avtalet gäller i förhållande till respektive Konsument från det datum när Besikta ingår ett avtal beträffande en Tjänst med Konsumenten.

Besikta äger rätt att ensamt och när som helst i tiden ändra och göra tillägg till Avtalet. En ny version träder i kraft omedelbart vid publicering på Besiktas hemsida, besikta.se, och gäller för Tjänster som utförs därefter.

I förekommande fall benämns Besikta och Konsumenten gemensamt som "Parterna" och ensamt som "Part".

## 2. Övriga definitioner

"Diagnostjänster" avser i Avtalet sådana Tjänster som Besikta utför till Konsumenten och som inte utgör Lagstadgade kontroller.

"Lagstadgade kontroller" avser i Avtalet sådana Tjänster som Besikta utför till Konsumenten och som utgör myndighetsutövning, exempelvis, kontrollbesiktning och Registreringsbesiktning. "Konsument" avser en fysisk person som beställer en Tjänst för privat bruk.

"Produkt" avser i Avtalet försäljning av produkter i Besiktas webbshop eller Besikta station, såsom miljödekal till bil.

"Registreringsbesiktning" avser besiktning av ännu inte registrerat fordon.

"Tjänst" avser i Avtalet Lagstadgade kontroller, Registreringsbesiktning, Diagnostjänster och Produkter.

## 3. Tillhandahållna Tjänster

### a. Allmänt om Tjänsterna

Konsumentens beställning av Tjänst ska beställas på det sätt som Besikta anvisar och tillämpar från tid till annan.

Om en inbjudan till besiktning har skickats till Konsumenten med förslag på tid ska detta ses som en service. Besikta garanterar inte att alla Konsumenter får en inbjudan.

Konsumenten kan boka den föreslagna tiden på inbjudan genom att antingen (i) betala in avgiften på inbetalningskortet och betalning ska i sådana fall vara Besikta tillhanda senast det datum som står angivet på inbetalningskortet eller (ii) genom att besöka besikta.se alternativt ringa Besiktas telefonbokning och bekräfta att Konsumenten bokar den föreslagna tiden.

Konsumenten kan boka om den föreslagna tiden så länge bokningen berör samma fordon. Om Konsumenten inte önskar boka den föreslagna tiden kan Konsumenten bortse från erbjudandet eftersom tiden avbokas automatiskt.

I nära anslutning till Tjänstens utförande kommer Besikta att skicka ut en påminnelse till Konsumenten via email eller sms med information om dag och tidpunkt för den inbokade besiktningen. Om Konsumenten har bokat en tid för utförande av en Tjänst och inte har av- eller ombokat enligt punkt 5 nedan är Konsumenten förpliktad att erlagga avgiften till Besikta för den icke- eller ombokade tiden. Är Tjänsten förbetald behåller Besikta det inbetalda beloppet och om bokningen inte är förbetald faktureras Konsumenten hela beloppet.

Parterna ska samråda vid Tjänsternas genomförande.

Konsumenten ska lämna Besikta tillgång till det fordon, den information och det underlag som är erforderligt för Tjänstens genomförande och i övrigt utföra överenskomna åtgärder.

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.

Enbart Konsumenten äger rätt att förlita sig på resultatet av Tjänsten och är uteslutande den person som kan rikta ersättningsanspråk mot Besikta i anledning därav. För undvikande av tvivel, tredje man äger inte rätt att framställa ersättningsanspråk mot Besikta med anledning av resultatet av Tjänsten.

### b. Produkt

På varje miljödekal skrivs efter din beställning bilens individuella registreringsnummer. Eftersom miljödekalen inte kan användas med någon annan bil kan du som konsument inte avboka din order eller returnera miljödekalen när den har tillverkats. Köpet omfattas således inte av ångerrätten enligt distansavtalslagen.

### c. Lagstadgade kontroller

Besikta garanterar gentemot Konsumenten att Lagstadgade kontroller, exempelvis kontrollbesiktning, genomförs i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning och föreskrifter. Besiktas föreskrivande myndighet är Transportstyrelsen.

Besikta ska upprätta intyg, skriftligt besiktningens utlåtande, protokoll eller dylikt där resultatet av besiktningen (t.ex. godkänt, underkänt, körförbud eller krav på annan typ av besiktning) ska anges. Vidare ska information avseende ett eventuellt överklagande eller rätt till omprovning anges och därutöver ska annan information finnas med som Besikta från tid till annan anser vara av vikt.

Konsumenten är medveten om att en godkänd besiktning inte innebär att fordonet i alla avseenden är i fullgott skick eller fri från defekter.

Vid frågor eller synpunkter ska Konsumenten i första hand vända sig till den station som utfört besiktningen.

Bokning av tid för Registreringsbesiktning av tidigare inte registrerat fordon kan

bara ske när Konsumenten fått ett beslut om godkänd ursprungskontroll från Transportstyrelsen. Konsumenten måste ha tillgång till Transportstyrelsens ärendenummer och uppgift om fordonets totalvikt vid bokning av tid för Registreringsbesiktning.

Konsumenten ska alltid uppvisa beslut om godkänd ursprungskontroll från Transportstyrelsen till Besikta innan Registreringsbesiktningen startar. För undvikande av tvivel, om Konsumenten inte kan uppvisa godkänd ursprungskontroll kan Besikta 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 ägt rum har Transportstyrelsens beslut upphört att gälla och en ny ansökan om ursprungskontroll måste göras av den nya ägaren.

Den som inställer fordonet till Registreringsbesiktning hos Besikta ska kunna legitimeras sig med giltig legitimationshandling för att registreringsbesiktningen ska kunna utföras.

Om ombud inställer fordonet till Registreringsbesiktning och undertecknar registreringsanmälan krävs en ifylld originalfullmakt samt en kopia på ägarens identitetshandlingar.

### d. Ej lagstadgade kontroller

Diagnostjänster

Resultatet av Diagnostjänster ska ses som vägledande information till Konsumenten och ger ett utlåtande av fordonets funktionella skick.

Diagnostjänsten utökad Elektronikkontroll ger Konsumenten information om vilka felkoder som registrerats i fordonets elektroniska system. Besikta kan inte ta bort felkoder från fordonets system.

Diagnostjänsten Bildiagnos och inbytestest utförs efter en fastställd kontrollplan på ett fackmannamässigt sätt. Kontroll görs utan att system eller komponenter demonteras. Varje fordon identifieras med registreringsnummer på respektive protokoll. Fordonet ska vara försett med svensk registreringsskylt. Fordon som är avställt (undantaget om fordonet har saluvagnslicens) eller fordon som är belagt med körförbud får inte testas då det i testet ingår en längre provkörning.

## 4. Besiktas åtaganden

Besikta ska utföra Tjänsterna på ett fackmannamässigt sätt med omsorg samt iakttagande av god yrkesed och i enlighet med de villkor som framgår av vägledande föreskrifter, standard eller andra regler, i enlighet med vid var tid gällande författningar och all annan lagstiftning, samt i förekommande fall med vad som i övrigt närmare specificeras i detta Avtal.

Besikta ska tillhandahålla Konsumenten information som gör det möjligt för Konsumenten att efterleva detta Avtal.

Besikta ska utföra Tjänsten efter överenskommen tidsplan, och om sådan saknas, med den skyndsamhet som skäligen kan anses vara påkallad för respektive åtgärd. Vid nödvändiga åtgärder föranledda av oväntade förhållanden och/eller händelser, och/eller uppehåll orsakat av förhållande på Konsumentens sida, ska Parterna snarast överenskomma om en ny tidsplan.

Besikta svarar för det arbete, material och den utrustning som erfordras för Tjänstens utförande och som inte Konsumenten ska svara för enligt Avtalet.

Besikta ansvarar för att fordonet inte skadas medan Tjänsten pågår. Ansvar och risk övergår till Besikta när Konsumenten själv har kört och ställt fordonet på en av Besiktas anvisad plats (utanför eller i besiktningshall) och nycklarna har överlämnats till Besiktas personal. Besikta ska ej hållas ansvarigt om Besikta kan visa att en skada inte beror på försummelse från Besiktas sida.

För egendom som är kvarlämnad i fordonet och inte hör till den normala fordonsutrustningen ansvarar Besikta endast om Besikta uttryckligen har angett sig ha ansvar för sådan egendom.

Besiktas ansvar och risk upphör när fordonet har överlämnats/avhämtats och nycklarna har överlämnats till Konsumenten eller när fordonet på Konsumentens begäran har ställts på en överenskommen plats och låsts.

## 5. Konsumentens åtaganden

Det formella ansvaret för fordonets miljö- och trafiksäkerhet ligger alltid hos Konsumenten.

Det åligger Konsumenten att tillse att Besikta bereds möjlighet att effektivt genomföra Tjänsten genom att underrätta om förhållanden av betydelse för Tjänstens utförande i god tid och överlämna alla för Tjänstens genomförande nödvändiga handlingar och information samt i förekommande fall anvisa lämplig plats för Tjänstens utförande.

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

Följande gäller vid av- och ombokning av en inbokad tid:

- Kontrollbesiktning för fordon upp till 3 500 kg totalvikt måste av- eller ombokas senast (2) två timmar före bokad tid;
- Kontrollbesiktning för fordon över 3 500 kg totalvikt måste av- eller ombokas senast kl. 12:00 dagen före bokad tid; och
- Av- eller ombokning av Registreringsbesiktning och övriga Tjänster måste ske senast kl. 12:00 dagen före bokad tid, detta oavsett fordonsslag.

Du kan avboka ditt köp av miljödekal innan det har tillverkats och får då pengarna tillbaka. För att avboka ditt köp av miljödekal kontakta Besikta på kundtjänst@besikta.se.

För hjälp med av- eller ombokning ombuds Konsumenten att kontakta Besiktas kundtjänst.

Konsumenten är införstådd med att priset för Tjänsten kan ändras vid ombokning enligt denna punkt 5.

## 6. Ångerrätt vid distansavtal

Om Avtalet har ingåtts på distans har Konsumenten rätt att kostnadsfritt ångra beställd Tjänst genom att meddela Besikta detta inom fjorton (14) dagar från den dag Konsumenten beställt Tjänsten av Besikta. Om mer än 14 dagar har passerat sedan Konsumenten beställde Tjänsten kan Konsumenten även kostnadsfritt ångra sin beställning genom att avboka denna senast inom de tider som anges i punkt 5.4 gällande av- och ombokning.

Om Konsumenten vill ångra avtalad Tjänst ska Konsumenten meddela Besikta detta skriftligt genom att avboka Tjänsten på Besikta.se (besikta.se/boka/) eller kontakta Besiktas kundtjänst på besikta.se (<https://besikta.se/kundtjanst/>) eller tel. 0774-400 800. Alternativt kan Konsumenten fylla i och skicka in konsumentverkets standardformulär. Oavsett vilket av ovan nämnda sätt som Konsumenten använder måste meddelandet vara Besikta tillhanda senast inom 14-dagarsperioden eller om längre tid passerat innan sista tid för kostnadsfri avbokning enligt punkt 5.4.

Konsumentens ångerrätt bortfaller om Tjänsten har påbörjats med Konsumentens samtycke under ångerfristen.

## 7. Fel i utförd Tjänst

I den mån utförandet av Tjänsten enligt en fackmannamässig bedömning inte utförts på ett fackmannamässigt sätt med omsorg samt med iakttagande av god yrkesed och i enlighet med de villkor som framgår av vägledande föreskrifter, standard eller andra regler, i enlighet med vad var tid gällande författningar och all annan lagstiftning, samt i förekommande fall i enlighet med vad som i övrigt närmare specificeras i detta Avtal, utan att det beror på Konsumenten, är Tjänsten felaktig.

Besiktas ansvar är endast gentemot Konsumenten och är begränsat till fel som funnits vid Tjänstens utförande i en form som med normalt tilläpade kontrollmetoder borde ha påvisats i resultatet av Tjänsten men där protokollet inte ger någon upplysning om förhållandet.

Vad gäller Produkter. Om du får en miljödekal med fel registreringsnummer, d.v.s. om registreringsnumret inte stämmer överens med ditt registreringsbevis ska du skicka en bild på dekalen via kundtjänst@besikta.se. Om det är Besikta som gjort fel kommer vi skicka en ny miljödekal till dig omgående utan extra kostnad. Du behöver inte skicka tillbaka den felaktiga miljödekalen till oss.

Vad gäller Diagnostjänster har Besikta inte något ansvar om felet ej innebär en väsentlig avvikelse från normaltillståndet för ett fordon av aktuell typ, modell, ålder och körsträcka eller om det beror på Konsumenten. Besikta ansvarar inte heller för fel under sådana förhållanden som beror på underlag och information som tillhandahållits av Konsumenten.

Besiktas bedömning vid utförande av Tjänsten gäller enbart fordonets skick vid den tidpunkt då Besikta genomför Tjänsten. Detta innebär att Besikta inte kan hållas ansvarig för fel eller brister som upptäcks eller uppkommer efter tidpunkten då Tjänsten genomförts.

## 8. Reklamation

För att en Konsument ska kunna åberopa felaktigt utförd Tjänst måste en reklamation ha lämnats till Besikta inom lagstadgade tidsfrister innebärande att reklamation ska framställas inom skälig tid efter det att Konsumenten uppmärksammat felet.

Reklamation avseende utförd Tjänst ska **framställas** till den av Besiktas stationer som har utfört Tjänsten och i direkt i anslutning till detta ska Besiktas ge tillfälle att undersöka fordonet. Om Besikta inte getts tillfälle att undersöka fordonet förlorar Konsumenten sin rätt att åberopa att Tjänsten är Felaktig och ersättning ska då ej utgå.

Sådan undersökning ska ske hos närbelägen Besiktas station eller verkstad med tillgång till motsvarande utrustning. Om undersökning sker enligt det senare alternativet ska undersökningen ske i närvaro av minst en besiktningsstekniker/ingenjör från Besikta.

## 9. Avhjälpande och prisavdrag

Felaktigheter i Besiktas arbete åtgärdas kostnadsfritt inom rimlig tid efter accepterad reklamation. Om Konsumenten underlåter att låta Besikta åtgärda felaktigheter i Besiktas arbete kan Konsumentens rätt till skadestånd eller annan påföljd bortfalla.

Om Besikta inte avhjälp en felaktighet avseende utförd Diagnostjänst i enlighet med denna punkt 8, har Konsumenten vidare rätt till ett prisavdrag motsvarande felet, som maximalt får uppgå till priset för den utförda Tjänsten.

## 10. Ansvar

Konsumenten är berättigad till ersättning i enlighet med Avtalet för uppkommen skada eller förlust med anledning av att Besikta inte fullgör sina skyldigheter enligt Avtalet. Konsumentens rätt till ersättning är begränsad till ersättning för

direkt skada och förlust.

Begränsningarna av Besiktas skadeståndsskyldighet enligt Avtalet gäller inte i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lagstiftning.

Besikta är vidare befriad från ansvar om felet är sådant som kan uppstå utan förvarning, såsom funktionen hos automatiska växellådor, elektriska system och komponenter. Besikta ska vidare vara befriad från ansvar för funktionsfel i fordonet som för att upptäckas kräver demontering av bildelar samt om funktionsfelet avser enkelt utbytbara slitagedelar, exempelvis däck.

I den mån Tjänsten utgör myndighetsutövning ska Besiktas ansvar aldrig vara större än vad som kan följa av tvingande lagstiftning.

För dröjsmål med utförandet av Tjänsten utgår ersättning enbart om Besikta och Konsumenten gemensamt och uttryckligen överenskommit om detta eller om detta följer av tvingande lagstiftning.

## 11. Betalning m.m.

Konsumenten ska betala, om Besikta och Konsumenten skriftligen avtalar om annat, avgifter enligt Besiktas vid var tid gällande prislista.

Konsumenten kan erlägga betalning på besikta.se eller på den aktuella Besikta stationen i samband med besiktningen. Samtliga av Besiktas stationer är kontantfria. Det är Kundens ansvar att ta del av vilka betalningssätt som finns tillgängliga / är tillåtna.

Besikta erbjuder betalning mot faktura genom Klarnas betalösning i Besiktas internetbokning. Fakturan har 30 dagars förfalldatum från bokningsstillfället. Detta betyder att kunder som bokar en tid inom 30 dagar kan vänta med att betala fakturan tills efter besöket medan kunder som bokar en tid längre fram måste betala fakturan inom 30 dagar.

I avgiften/priset är mervärdesskatt och andra skatter inräknade. Om det finns andra avgifter och andra kostnader som kan tillkomma anges detta särskilt.

Betalning via fakturering sker även av Besikta om Konsumenten missat att av- eller omboka sin inbokade tid i enlighet med punkt 5 ovan och därefter inte dyker upp på överenskommen tid. Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta enligt vad var tid gällande räntelag.

## 12. Underleverantör

Besikta äger om så erfordras rätt att anlita underleverantör för hela eller delar av Tjänsten och ansvarar därvid för underleverantörs arbete såsom för eget arbete.

## 13. Avtalets löptid, förtida upphörande och hävning av Avtalet

Avtalet löper som längst till att Parternas åtaganden är uppfyllda, t.ex. som längst t.o.m. Besikta utfört Tjänsten och Konsumenten erlagt betalning för beställd Tjänsten.

Besikta har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande om Konsumenten på grund av betalningssvårigheter inte kan förväntas fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet och inte genast på begäran ställer betryggande säkerhet.

Utöver vad som anges ovan i denna punkt 12 får en Part häva Avtalet endast om den andra Parten har gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och efter skriftlig begäran inte rättat felet inom 30 (trettio) dagar efter att ha mottagit skriftligt meddelande från den andra Parten.

Vardera Part äger också rätt att häva Avtalet med omedelbar verkan om andra Parten

- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, akord eller annat liknande förfarande;
- har blivit dömd för ekonomiska brott enligt lagkraftvunnen dom; eller
- har belagts med näringsförbud.

Vid Avtalets upphörande eller vid hävning enligt ovan ska ekonomisk reglering ske mellan Parterna samt, i förekommande fall, ersättning utgå för skada som orsakats av anledningen till hävningen.

## 14. Force Majeure

Oavsett vad som framgår av Avtalet i övrigt, ansvarar Part inte för eventuell uteblivet eller försenat fullgörande av sina skyldigheter enligt detta Avtal, om och i den mån uteblivandet eller försenandet beror på omständigheter som ligger utanför Parts kontroll och som Part inte rimligen kunde ha förutsett eller förhindrat.

## 15. Protokollet från en lagstadgad kontroll är en offentlig handling

Vissa besiktningsprotokoll från en lagstadgad kontroll är en offentlig handling och Besikta har därmed skyldighet att lämna ut detta vid förfrågan. Information om fordonet, utöver vad som framgår av besiktningsprotokollet, lämnas inte ut till annan än ägaren av fordonet eller ägarens ombud. För utomstående som önskar information om utfallet av en fordonbesiktning är det endast offentliga handlingar såsom protokollet, och i vissa fall eventuella intyg, som kan lämnas ut.

## 16. Besiktas behandling av personuppgifter

I syfte att tillhandahålla Tjänsterna och därtill hörande uppgifter behandlar Besikta Konsumentens personuppgifter. Information om personuppgiftsbehandlingen finns på [besikta.se/policy-privacy/](https://besikta.se/policy-privacy/).

Om Konsumenten inte har tillgång till dator eller annan utrustning med tillhörande internetuppkoppling ombuds Konsumenten att ta kontakt med Besiktas kundtjänst för att få relevant information hemskickad beträffande den personuppgiftsbehandling som Besikta utför.

**17. Lagval och behörig domstol**

Detta Avtal skall regleras av svensk rätt. Tvist i anledning av detta Avtal skall avgöras av svensk domstol. Som konsument har du alltid rätt att vända dig till din kommunala konsumentvägledning och under vissa förutsättningar hänvisa tvisten till Allmänna Reklamationsnämnden.