



# MOOTTORIAJONEUVOJEN HUOLTO- JA KORJausehdot

Ehdoissa käytetään huolto-, korjaus-, asennus- tai maalaustyön tekijästä nimitystä korjaamo, työn tilaajasta nimitystä asiakas ja moottoriajoneuvoista tai niiden osista nimitystä ajoneuvo tai työn kohde. Mitä jäljempänä sanotaan asiakkaasta, sovelletaan kaikkiin asiakkaisiin. Mitä jäljempänä sanotaan kuluttaja-asiakkaasta, sovelletaan vain silloin, kun asiakas on kuluttaja.

## 1. TYÖTILAUS

Korjaamon on selvitettävä asiakkaalle, millaiset seikat voivat vaikuttaa suoritettavaan työhön, ja tiedusteltava näistä asiakkaalta. Asiakkaan tulee ilmoittaa korjaamolle kaikki tiedossaan olevat, suoritettavaan työhön vaikuttavat seikat, kuten ajoneuvossa havaitut viat, aiemmat suoritettavat korjaukset tai korjausyritykset.

Työtilaus on tehtävä vähäisiä töitä lukuun ottamatta kirjallisesti. Työtilaus on tehtävä kahtena kappaleena, yksi asiakkaalle ja yksi korjaamolle. Työtilaus voidaan tehdä myös sähköisessä muodossa.

Jos työtilausta muutetaan tai täydennetään ennen työn aloittamista, merkitään sovitut muutokset korjaamon työtilaukseen ja niistä lähetetään vahvistus asiakkaalle.

Asiakas voi perua työtilauksen ennen työn aloittamista tai valmistumista. Korjaamolla on tässä tapauksessa oikeus korvaukseen jo suoritettua työstä tai sen osasta sekä toimenpiteistä, jotka on suoritettava peruutuksesta huolimatta. Lisäksi korjaamolla on oikeus veloittaa asiakasta käyttämistään tai tilattua työtä varten erityisesti hankkimistaan varaosista ja tarvikkeista, sekä muista kustannuksista, joita se ei ole voinut välttää. Muusta vahingosta korjaamolla on oikeus saada korvaus, joka on kohtuullinen ottaen huomioon palveluksen hinta, sopimuksen purkamisen tai peruutuksen ajankohta, sopimuksen täyttämiseksi suoritettavat toimenpiteet sekä muut seikat, paitsi jos palveluksen peruuttaminen johtuu lain säännöksestä, yleisen liikenteen tai maksuliikenteen keskeytyksestä taikka muusta samankaltaisesta esteestä, jota kuluttaja ei kohtuudella voi välttää eikä voittaa. Korjaamon oikeus korvaukseen ei kuitenkaan saa ylittää tilatun korjauksen hintaa.

Korjaamolla on näyttövelvollisuus työn sovituksista sisällöstä.

## 2. ETÄMYYNNTI

Etämyyntisopimuksella tarkoitetaan kuluttajasopimusta, joka tehdään etäviestimillä (esim. puhelin tai sähköposti) etämyyntiä varten luodussa myynti- tai palveluntarjoajajärjestelmässä siten, että myyjä ja kuluttajaostaja eivät ole sopimusta tehtäessä yhtäaikaaisesti läsnä.

Etämyyntisopimus ei ole pelkkä puhelimella tai sähköpostilla tehty ajanvaraus. Sopimusta, joka neuvotellaan elinkeinonharjoittajan toimitiloissa ja tehdään lopullisesti etäviestimien avulla, ei pidetä etämyyntisopimuksena.

Kuluttajalle on annettava etämyyntisissä tilausvahvistus, peruuttamisohjeet sekä peruuttamislomake tai milloin peruuttamisoikeutta ei ole, tieto siitä. Kuluttajalla on oikeus peruuttaa etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä myyjälle peruuttamislomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla viimeistään 14 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä. Peruuttamisen tarkemmat ohjeet ovat erillisessä peruuttamisohjeessa.

Peruuttamisoikeutta voi käyttää, vaikka palvelun suorittaminen olisi kuluttajan pyynnöstä tai yhteisesti sopimalla aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä. Jos palvelun toimittaminen on aloitettu ja se peruutetaan, kuluttajan tulee maksaa yritykselle kohtuullinen korvaus, joka lasketaan suhteellisenä osuutena sopimuksen mukaisesta kokonaishinnasta.

## 3. TYÖN HINNOITTELU

Korjaamon hinnoitteluperusteet ilmenevät erillisestä hinnastosta, jonka tulee olla selkeästi nähtävillä asetuksen kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (553/2013) edellyttämällä tavalla korjaamolla ja korjaamon verkkosivuilla.

Etämyyntisissä kuluttajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava selkeästi ja ymmärrettävästi tieto palvelun kokonaishinnasta tai hinnan määräytymisperusteista kuluttajansuojalain 6 luvun edellyttämällä tavalla.

Korjaamo voi ilmoittaa hinnan hinta-arviona, enimmäishintana tai kiinteänä hintana. Ellei muuta sovita, annettu hintatieto koskee koko korjaustyötä siinä käytettyine varaosineen ja tarvikkeineen. Yrityksen velvollisuus on näyttää toteen, mitä hintaa ilmoitetulla hinnalla on tarkoitettu.

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 työn kohdetta tutkittaessa ilmenee tarvetta korjaustoimiin, joita ei työn vastaanottamisen yhteydessä tehdyssä normaalissa tarkastuksessa ole voitu ennakoita. 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.

## 4. TYÖN SUORITTAMINEN

Työn on sisällöltään, laadultaan, suoritustavaltaan, tulokseltaan, kestävyydeltään ja muuten vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun ja mitä asiakkaan on perustellusti aihetta olettaa. Työn on myös vastattava niitä tietoja, jotka korjaamo on antanut asiakkaalle ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Korjaamo voi ottaa vastaan vain sellaisia töitä, joihin sillä on pätevyys. Korjaamon on suoritettava työ ammattitaitoisesti ja huolellisesti noudattaen valmistajan kyseistä automallia varten laatimia, Suomen olosuhteisiin tarkoitettuja huolto- ja korjausohjeita. Korjaamon tulee kieltäytyä töistä, joiden johdosta ajoneuvosta tulisi lainsäädännön tai muiden viranomais määräysten vastainen.

Korjaamon tulee hankkia korjauksessa käytettävät varaosat ja tarvikkeet, ellei toisin sovita. Varaosien ja tarvikkeiden tulee olla alkuperäisiä tai laadultaan niitä vastaavia. Korjaamo vastaa hankkimistaan varaosista ja tarvikkeista.

Asiakas vastaa hankkimiansa varaosien ja tarvikkeiden laadusta ja kestävydestä. Jos työtä suoritettaessa käytetään asiakkaan hankkimia varaosia tai tarvikkeita, korjaamon tulee mahdollisimman aikaisessa vaiheessa varmistaa, että ne ovat työn kohteeseen sopivia. Mikäli asiakkaan hankkimien varaosien tai tarvikkeiden soveltumattomuudesta työn kohteeseen kuitenkin aiheutuu korjaamolle kustannuksia, näistä kustannuksista vastaa lähtökohtaisesti asiakas.

Korjaamo on velvollinen huolehtimaan ajoneuvon vaihdettujen osien ja tarvikkeiden asianmukaisesta kierrätyksestä, eikä korjaamo tämän vuoksi luovuta niitä asiakkaalle, ellei ole toisin sovittu.

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

Korjaamo pyrkii asiakkaan edun mukaisiin ratkaisuihin. Korjaamon tulee ilmoittaa asiakkaalle mahdollisimman pian ennen korjaustyön aloittamista tai jatkamista, mikäli korjausta ei voida tehdä, vikaa ei voida poistaa tai jos korjauksen havaitaan ajoneuvon käyttöarvo huomioon ottaen olevan asiakkaalle taloudellisesti, teknisesti tai muutoin selvästi epätarkoituksenmukainen.

Korjaamolla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaalle työtä suorittaessaan havaitsemistaan vioista.

## 5. LISÄTYÖT

Jos korjausta suoritettaessa ilmenee tarvetta tehdä työtilaukseen kuulumattomia lisätöitä, korjaamon pitää saada niihin asiakkaan lupa. Asiakkaalle pitää lupaa tiedusteltaessa ilmoittaa, mikäli lisätöiden tekemättä jättäminen voi aiheuttaa vaaraa asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle.

Jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä, korjaamo saa tehdä vain vähäisiä ja tarpeellisia työtilaukseen kuulumattomia lisätöitä, joiden tekeminen on tarkoituksenmukaista yhdessä tilattujen töiden kanssa. Tällaisten lisätöiden kustannukset saavat lähtökohtaisesti olla enintään 150 euroa. Työtilaukseen merkittyä enimmäishintaa korjaamo ei saa lisätöidenkään vuoksi ylittää, ellei se osoita muuta sovittua.

## 6. VASTUU AUTOVEROSTA

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

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

Jos ajoneuvon 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.

## 7. MAKSAMINEN

Laskussa on eriteltävä työsuoritukset ja alihankintatyöt työkohteittain sekä ilmoitettava muut kustannuksia aiheuttaneet toimet. Varaosat ja tarvikkeet on eriteltävä laskussa, jos ne eivät sisälly työkohteiden hintoihin tai pakettihintoihin. Vähäiset varaosat ja tarvikkeet voidaan laskuttaa erittelemättä.

Korjaamo ei ole velvollinen luovuttamaan työn kohdetta asiakkaalle ennen kuin lasku on maksettu, ellei osapuolten välillä ole sovittu toisin.

Korjaamolla on oikeus periä viivästyskorkoa erääntyneestä ja myöhästyneestä suorituksesta korkolain (633/1982) mukaisesti.

## 8. VAKUUTUSYHTIÖN LASKUUN TEHTÄVÄT KORJAUKSET

Vakuutusyhtiön laskuun tehtävissä korjauksissa sopimussuhteen muodostava työtilaus laaditaan korjaamon ja asiakkaan välillä, ellei muuta sovita. Asiakkaan on huolehdittava vahinkoilmoituksen tekemisestä vakuutusyhtiölle. Saatuaan laskutusluvan vakuutusyhtiöltä korjaamo laskuttaa korjauskustannukset asiakkaan sijasta suoraan vakuutusyhtiöltä. Asiakas on velvollinen maksamaan korjaamolle sen osan korjauslaskusta, jota vakuutusyhtiö ei korvaa. Korjaamon on kerrottava tiedossaan olevista asiakkaan maksettavaksi tulevista kuluista mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

Ajoneuvoon tehdään vahinkotarkastus vaurioiden ja korjaustavan määrittämiseksi. Vaurioiden tarkastuksen perustella laaditaan korjauskustannusarvio, joka lähetetään työn tilaajan ilmoittamalle vakuutusyhtiölle ennen työn aloittamista.

Korjaukset on suoritettava kohdan 4 mukaisesti ammattitaitoisesti ja huolellisesti noudattaen valmistajan kyseistä automallia varten Suomen olosuhteisiin tarkoitettuja huolto- ja korjausohjeita sekä varaosia.

## 9. TYÖN KOHTEEN VASTAANOTTAMINEN JA LUOVUTTAMINEN

Työn kohde vastaanotetaan ja luovutetaan korjaamon aukioloaikana. Työn kohteena olevan ajoneuvon vastaanottaminen korjaamolle ja sen luovuttaminen asiakkaalle katsotaan tapahtuneeksi avaimien luovuttamisella korjaamon edustajan ja asiakkaan välillä. Aukioloajan ulkopuolella tapahtuva luovutus tai vastaanotto tehdään asiakkaan vastuulla, ellei muusta ole sovittu.

Korjaamo vastaa siitä, että työn kohdetta säilytetään huolellisesti. Säilytysvelvollisuuden aikana korjaamo vastaa työn kohteen katoamisesta tai vahingoittumisesta, ellei se osoita katoamisen tai vahingon aiheutuneen korjaamon kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolisesta seikasta. Korjaamo ei vastaa ajoneuvoon jätetyistä irtaimista esineistä, ellei niiden säilyttämisestä ole sovittu.

Korjaamon sopimukseen perustuva säilytysvelvollisuus päättyy kolmen 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 säilytysvelvollisuuden päättymisen jälkeen ajoneuvoa korjaamoalueella, sillä on oikeus periä säilytysajalta korvausta, mikäli maksusta on ilmoitettu asiakkaalle ennen maksullisen säilytysajan alkamista.

Korjaamolla on oikeus myydä noutamatta jätetty työn kohde siten kuin laissa elinkeinoharjoittajan oikeudesta myydä noutamatta jätetty esine (688/1988) säädetään.

## 10. TYÖN VALMISTUMINEN JA VIVÄSTYKSEN SEURAAMUKSET

Työ tulee tehdä sovituksessa ajassa. Mikäli työtä ei saada valmiiksi sovittuna aikana, korjaamon tulee ilmoittaa asiakkaalle lisäajan tarpeesta. Vakuutusyhtiöiden laskuun tehtävissä töissä korjaamo ilmoittaa työn viivästyisestä viipymättä myös vakuutusyhtiölle. Jos valmistusaikaa ei ole työtilausta tehtäessä sovittu, työ on suoritettava työtilauksen laatuun ja laajuuteen nähden kohtuullisessa ajassa.

Mikäli työsuoritus viivästyy, asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksamasta työtä. Asiakas ei kuitenkaan saa pidättäytyä enempää, kuin mihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii korjaamon viivästyksen vuoksi. Oikeutta korvaukseen ei kuitenkaan ole, jos viivästys johtuu korjaamon vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, kuten työnseisauksesta, veden ja energian jakelun tai tietoliikenneyhteyksien katkeamisesta, tai muusta vastaavasta seikasta. Välillisestä vahingosta korjaamo vastaa kuluttajansuojalain 8 luvun 10 §:n mukaisesti vain, jos viivästys johtuu korjaamon huolimattomuudesta.

Viivästystilanteen ilmetessä kuluttajan pitää ilmoittaa, tarvitseeko hän autoa sinä aikana, kun auto on korjaamolla ja aiheutuuko hänelle olennaista haittaa auton käytön estymisestä korjauksen aikana. Kuluttaja ei voi vaatia korjaamolta esimerkiksi vuokra-auton kustannuksia, ellei hän ole ensin selvittänyt mahdollisuutta saada sijaisauto. Jos kuluttajalle annetaan maksuton sijaisauto, hänellä ei pääsääntöisesti ole oikeutta saada muuta korvausta siitä, että ei pysty käyttämään korjattavana olevaa ajoneuvoa. Jos korjauksen valmistuminen kuitenkin viivästyy merkittävästi korjaamon puolella olevasta syystä, voi kuluttaja lisäksi vaatia kohtuullista korvausta korjattavana olevan ajoneuvon käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksestä aiheutuneet vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

Jos viivästys on olennainen tai työ ei ole valmistunut kuluttaja-asiakkaan antaman kohtuullisen lisäajan kuluessa, kuluttaja-asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus kuluttajansuojalain 8 luvun 9 §:n mukaisesti.

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

## 11. TYÖSUORITUKSEN VIRHE

Työsuorituksessa on virhe, jos sitä ei ole tehty ammattitaitoisesti ja huolellisesti, sekä ottaen huomioon asiakkaan etu. Työsuorituksen tulee kestävyydeltään ja muuten vastata sitä, mitä kuluttajalla yleensä on sellaisen palveluksen yhteydessä aihetta olettaa. Todistustaakka siitä, että työsuoritus on tehty sovitulla tavalla, ammattimaisesti ja huolellisesti, sekä ottaen huomioon asiakkaan etu, on korjaamolla.

Korjaamo vastaa virheestä, joka työsuorituksessa on ollut ajoneuvon luovutuksen ajankohtana, vaikka virhe ilmenisi vasta myöhemmin.

Työsuorituksessa ei ole virhettä, mikäli ajoneuvossa ilmennyt vika on seurausta siitä, että asiakas on kieltäytynyt korjaamon ehdottamasta tarpeellisesta huolto-, asennus- tai korjaustyöstä.

Ajoneuvon käyttöä ei saa vian ilmetyä jatkaa, mikäli se voi aiheuttaa lisävahinkojen syntymisen ja kuluttajan olisi tullut ymmärtää lisävahinkojen syntymisen riski. Asiakas on velvollinen rajoittamaan virheen hänelle aiheuttamaa vahinkoa. Tämän velvoitteen laiminlyönti rajoittaa korjaamon vastuuta lisävahingoista tai voi poistaa sen kokonaan.

Työn kohteen normaali kuluminen ei ole virhe. Mitä pidempi aika työn suorittamisesta on kulunut, sitä suurempi merkitys ajoneuvon käytöllä ja ulkopuolisilla tekijöillä on virheellisyyttä arvioitaessa. Arvioinnissa otetaan huomioon varaosien odotettavissa oleva kestoikä, huoltoväli, asiakkaan perustellut odotukset kyseisestä palvelusta sekä korjaamon suorituksen asianmukaisuus.

Virheitä eivät ole viat, jotka ovat seurausta asiakkaan puolella olevasta syystä, kuten ajoneuvon käyttötarkoituksen vastaisesta tai tavanomaisesta poikkeavasta käsittelystä, tapaturman tai ulkopuolisen aiheuttamasta vauriosta, taikka ajoneuvon käyttöohjeiden, huoltokirjan tai muiden ajoneuvon käytöstä annettujen ohjeiden mukaisen hoidon ja huollon laiminlyönnistä.

## 12. VIRHEILMOITUS

Asiakkaan on ilmoitettava työsuorituksen virheestä korjaamolle mahdollisimman pian ja joka tapauksessa kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Kohtuullinen aika on pääsääntöisesti vähintään 14 vuorokautta. Korjaamolle tulee virheilmoituksen yhteydessä, tai mahdollisimman pian sen jälkeen, varata tilaisuus perehtyä ilmoitettuun virheeseen ja siten arvioida mahdollisen virhevastuunsa peruste, sekä tarvittaessa oikaista virhe. Jos asiakas ei ilmoita virheestä kohtuullisessa ajassa, hän menettää oikeutensa vedota virheeseen, ellei kuluttajansuojalain 8 luvun 16 §:stä muuta johdu.

Virheilmoitus on tehtävä pääsääntöisesti ennen korjauksen aloittamista. Asiakkaan tulee silloinkin, kun ajoneuvo on virheen ilmetessä ja vaatiessa välitöntä korjausta sellaisessa paikassa, että sen kuljettaminen korjaamolle ei ole tarkoituksenmukaista, ottaa yhteys korjaamoon ja sopia virheen tutkimisesta ja korjaamisesta korjaamon osoittamassa paikassa. Korjaamo voi kuitenkin poikkeuksellisesti olla vastuussa ennen virheilmoitusta suoritettujen korjauksen kustannuksista, jos asiakas ei saa korjaamoon yhteyttä tai korjausta ei voida lykätä aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa esimerkiksi sen vuoksi, että virhe joudutaan korjaamaan kiireellisesti kesken matkan toisella paikkakunnalla.

## 13. VIRHEEN SEURAAMUKSET

Jos työsuorituksessa ilmenee virhe, asiakkaalla on oikeus vaatia, että korjaamo oikaisee virheen. Asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksusta, kunnes virhe on oikaistu. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta pidättää enempää kuin mihin hänellä virheen johdosta on oikeus.

Korjaamon on oikaistava virhe kohtuullisessa ajassa ja siten, että asiakkaalle ei aiheudu korjaamisesta kustannuksia. Kohtuullinen aika on pääsääntöisesti 14 vuorokautta. Korjaamolla on kuitenkin oikeus virheen oikaisemisen yhteydessä periä asiakkaalta sellaiset lisäkustannukset, jotka tämä olisi joutunut suorittamaan myös siinä tapauksessa, että työ olisi alun perin suoritettu virheettömästi. Korjaamo ei ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi sille virheeseen nähden kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Vaikka asiakas ei vaatisi virheen korjaamista, korjaamo saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos hän virheilmoituksen saatuaan viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta vain, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että hänelle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Jos asiakas aiheuttomasti kieltäytyy hyväksymästä korjaamon oikaisutarjousta, hän voi menettää oikeutensa sopimuksen purkamiseen. Tällöin myös asiakkaan oikeus hinnanalennukseen tai korvaukseen virheen korjauttamisen aiheuttamista kustannuksista rajoittuu.

Jollei virhettä voida korjata tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti virheestä, on asiakkaalla oikeus vaatia hinnanalennusta tai virheen korjaamista muualla työn suorittaneen korjaamon kustannuksella. Kuluttaja-asiakkaan oikeus sopimuksen purkamiseen määräytyy kuluttajansuojalain 8 luvun 19 §:n mukaisesti.

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii korjaamon virheellisen työsuorituksen vuoksi. Välillisestä vahingosta korjaamo vastaa kuluttajansuojalain 8 luvun 10 §:n mukaisesti vain, jos virhe johtuu korjaamon huolimattomuudesta.

Virhetilanteen ilmetessä kuluttajan pitää ilmoittaa, tarvitseeko hän autoa sinä aikana, kun auto on korjaamolla ja aiheutuuko hänelle olennaista haittaa auton käytön estymisestä korjauksen aikana. Kuluttaja ei voi vaatia korjaamolta esimerkiksi vuokra-auton kustannuksia, ellei hän ole ensin selvittänyt mahdollisuutta saada sijaisauto. Jos asiakkaalle annetaan maksuton sijaisauto, hänellä ei pääsääntöisesti ole oikeutta saada muuta korvausta siitä, että ei pysty käyttämään korjattavana olevaa ajoneuvoa. Jos korjauksen valmistuminen kuitenkin viivästyy merkittävästi korjaamon puolella olevasta syystä, voi kuluttaja lisäksi vaatia kohtuullista korvausta korjattavana olevan ajoneuvon käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä.

Asiakas ei saa käyttää sijaisautoa muuhun kuin auton tavanomaiseen käyttöön. Sijaisauton käytöllä on tarkoitus korvata vain se vahinko, jonka kuluttaja kärsii oman autonsa käytön estymisestä.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät virheestä aiheutuneet vahingot hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

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

## 14. ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)), josta saa oikeudellista neuvontaa ja tarvittaessa sovitteluapua. Jos asia ei ratkea kuluttajaneuvonnassa, kuluttaja voi tehdä asiasta ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakuntaan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)).

Tuomioistuimissa käsiteltävät erimielisyydet ratkaistaan vastaajan koti- tai vakituisen asuinpaikan alioikeudessa. Mikäli vastaajan koti- tai vakituinen asuinpaikka on muualla kuin Suomessa, erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Kuluttajariidat voidaan aina käsitellä myös kuluttajan koti- tai vakituisen asuinpaikan alioikeudessa. Muissa kuin kuluttajariidoissa myyjä voi nostaa kanteen myös Helsingin käräjäoikeudessa.