

Asiakassopimus

1. Kyseiset yleiset ehdot sääntelevät palvelun tarjoajan (jäljempänä **Höbenool**) ja palvelun saajan (jäljempänä **asiakas**) välistä oikeussuhdetta, joka koskee automaattivaihteistojen huoltoon ja korjaukseen liittyviä töitä (jäljempänä **työ**) tai varaosien (jäljempänä **varaosat**) myyntiä (yhdessä **palvelut**).
2. Yleiset ehdot, tilaus, hinnasto ja lasku ovat asiakassopimuksen erottamattomia osia (jäljempänä **asiakassopimus**). Muissa kysymyksissä osapuolet soveltavat Viron tasavallan lainsäädäntöä.
3. Asiakas voi tutustua yleisiin ehtoihin Höbenoolen kotisivulla www.hobenool.eu sekä Höbenoolen toimipaikassa. Yleiset ehdot ovat ensisijaiset mahdollisiin asiakkaan soveltamiin yleisiin sopimusehtoihin verrattuna.
4. Asiakkaalla on ollut mahdollisuus tutustua sopimusehtoihin (mm. yleisiin ehtoihin) ennen asiakassopimuksen solmimista.
5. Osapuolten välinen asiakassopimus solmitaan hyväksymällä töiden toteuttamiseksi tai varaosien myymiseksi esitetty tarjous tai luovuttamalla asiakkaan henkilöauto Höbenoolelle töiden toteuttamiseksi tai tarvittavien töiden diagnosoimiseksi.

Tilauksen suorittaminen

6. Höbenool suorittaa asiakkaan tilaamat työt ja toimittaa asiakkaan toivomat varaosat Höbenoolen liiketiloissa ja alueella, jos osapuolet eivät sovi toisin.
7. Höbenool hankkii töiden suorittamiseen tarvittavat materiaalit, varaosat ja tarvikkeet.
8. Höbenool voi käyttää töiden toteuttamiseen aliurakoitsijoita.
9. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Höbenoolelle työhön vaikuttavista seikoista (mm. ajoneuvon aiemmat onnettomuudet, aiemmat korjaustyöt, auton tekninen tila jne.). Mainitun velvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuneesta vahingosta vastaa asiakas.
10. Höbenool ei tarkasta asiakkaan Höbenoolelle luovuttaman ajoneuvon kokonaistilaa tilausta vastaanottaessaan.
11. Höbenoolella on oikeus kieltäytyä asiakkaan materiaalien, varaosien ja tarvikkeiden käyttämisestä, jos ne eivät Höbenoolen arvion mukaan takaa työn laatua tai ajoneuvon myöhempää liikenneturvallisuutta. Höbenool suorittaa asiakkaan materiaaleille, varaosille ja tarvikkeille riittävän huolellisen visuaalisen tarkastuksen. Höbenool ei vastaa myöhemmistä puutteista, joita ei ollut mahdollista havaita mainitun tarkastuksen yhteydessä.
12. Töiden suorittamistarkoituksessa asiakas valtuuttaa Höbenoolen työntekijät käyttämään asiakkaan ajoneuvoa koeajoon, mm. liikenteessä. Asiakas on velvollinen takaamaan ajoneuvon ajokunnon lakia vastaavasti (mm. voimassa oleva katsastus, vakuutus, vuodenaikaan sopivat renkaat jne.). Jos ajoneuvon tila ei vastaa lakia, asiakas vastaa mahdollisista vahingoista tai sakoista, jotka tapahtuvat töiden suorittamisen aikana (mm. koeajot liikenteessä).

Tilauksen määräaika

13. Höbenool suorittaa työt ja toimittaa varaosat Höbenoolen asiakkaalle ilmoittamana määräaikana.
14. Jos ilmenee yllättäviä tilanteita, joiden takia tilausta ei voi täyttää määräaikaan mennessä ja joita Höbenool ei voinut ennakoida, Höbenool ilmoittaa siitä asiakkaalle antamalla uuden määräajan. Odottamattomia tilanteita ovat mm. Höbenoolesta riippumaton tilattavien tarvikkeiden, materiaalien ja varaosien myöhästyminen, sähkö- tai vesikatkokset jne. Odottamattomissa tilanteissa Höbenool ei vastaa tilauksen täyttämisen määräajan siirtymisestä eteenpäin.

Tilauksen hinta ja sen muuttaminen sekä lisätyöt

15. Höbenool esittää asiakkaalle tarjouksen töiden ja varaosien alustavasta hinnasta. Höbenool voi myös antaa suullisesti tai puhelimitse suuntaa antavia hintatietoja. Työ- tai varaosatarjouksen hyväksyminen katsotaan tilaukseksi.
16. Höbenoolen esittämän työ- ja varaosabudjetin sekä asiakassopimuksen perusteella esitetyt lisäbudjetit, laskelmat ja arviot eivät ole sitovia.
17. Töiden laadukkaaseen suorittamiseen tarvittavien lisätöiden vuoksi Höbenoolella on oikeus ylittää sitomaton budjetti 10 %:lla ilmoittamatta siitä asiakkaalle etukäteen.
18. Jos tilausta täytettäessä ilmenee lisätöiden, -materiaalien, -varaosien tai -tarvikkeiden tarve, jonka kokonaishinta ylittää 10 %:lla tilauksen alustavan hinnan, Höbenoolella on oikeus keskeyttää töiden suorittaminen, kunnes se on saanut asiakkaalta vahvistuksen lisätöiden suhteen. Jos asiakas ei ole vahvistanut lisätöitä tai purkanut sopimusta 5 työpäivän kuluessa, asiakkaan ajoneuvon sovelletaan Höbenoolen alueella säilyttämisen maksua (ks. kohta 30), kunnes asiakkaalta on saatu vahvistus tai ajoneuvo on viety pois Höbenoolen alueelta.
19. Asiakas voi muuttaa tai perua tilauksen ennen töiden valmistumista tai varaosien toimitusta. Siinä tapauksessa asiakas on velvollinen maksamaan tehdyistä töistä sekä käytetyistä ja tilauksen täyttämistä varten erityisesti tilatuista varaosista ja tarvikkeista, sekä muista kyseisestä tilauksesta syntyneistä kustannuksista.

Maksuvelvollisuudet

20. Asiakas maksaa tehdyt työt ja tilatut varaosat Höbenoolen esittämiä laskuja vastaavasti ennen töiden ja varaosien luovuttamista asiakkaalle, jos osapuolet eivät sovi toisin.
21. Höbenoolella on oikeus kieltäytyä työn luovuttamisesta asiakkaalle, jos Höbenool ei ole saanut maksua vaatimusten mukaisesti.
22. Höbenool voi vaatia työn suorittamisesta tai varaosien tilaamisesta 100 % ennakkomaksun. Jos asiakas ei maksa ennakkomaksua, Höbenoolella on oikeus keskeyttää töiden suorittaminen tai varaosien tilaaminen. Jos asiakas viivyyttää ennakkomaksun maksamista, tilauksen täyttämisen määräaika pitenee viivästyksen verran.

Jos asiakas ei maksa ennakkomaksua, Höbenoolella on oikeus purkaa sopimus.

23. Tehdyistä töistä ja myydyistä varaosista maksaminen tapahtuu käteisellä tai pankkisiirrolla Höbenoolen pankkitilille. Jos laskua ei ole maksettu eräpäivään mennessä, sovelletaan laskuun merkittyä viivästyskorkoa.
24. Asiakkaan tilaamien varaosien omistusoikeus siirtyy Höbenoolelta asiakkaalle, kun asiakas on maksanut varaosat kokonaan (omistuksenpidätys). Jos asiakas ei maksa varaosia, Höbenoolella on oikeus poistaa varaosat asiakkaan ajoneuvosta.
25. Jos toisenlaista sopimusta ei ole, katsotaan, että asiakas luovuttaa asiakkaan ajoneuvosta irrotettavat vanhat varaosat ilmaiseksi Höbenoolelle. Vanhat varaosat palautetaan asiakkaalle tämän pyynnöstä, jos asiakas on kertonut Höbenoolelle toiveestaan ennen töiden toteuttamista.

Tilauksen luovuttaminen

26. Töiden ja varaosien luovuttaminen ja vastaanottaminen tapahtuu esittämällä lasku asiakkaalle tai luovuttamalla ajoneuvon avaimet asiakkaalle riippuen siitä, kumpi tapahtuu aiemmin.
27. Asiakkaan katsotaan vastaanottaneen työt ja/tai varaosat myös silloin, kun tilauksen määräaika on koittanut, Höbenool on tehnyt töiden tai varaosien vastaanottamisen mahdolliseksi Höbenoolen liiketiloissa tai alueella ja asiakas ei ilmesty mistä tahansa syystä Höbenooleen vastaanottamaan työtä tai varaosia. Tällaisessa tapauksessa Höbenoolen maksu siirtyy perittäväksi.
28. Työn ja varaosien vahingossa tuhoutumisen tai vahingoittumisen riski siirtyy asiakkaalle töiden ja varaosien luovutus- ja vastaanottohetkellä tai silloin, kun ne katsotaan vastaanotetuksi.
29. Vastaanotettuaan työt asiakkaalla on velvollisuus poistaa ajoneuvonsa Höbenoolen alueelta.
30. Jos asiakas ei poista ajoneuvoa töiden vastaanottopäivänä, asiakas on velvollinen maksamaan lisämaksua 5 €/päivä ajoneuvon säilyttämisestä Höbenoolen alueella, kunnes ajoneuvo poistetaan Höbenoolen alueelta, jos osapuolet eivät sovi toisin. Höbenoolella on oikeus kieltäytyä ajoneuvon hallussapidon luovuttamisesta, kunnes ajoneuvon säilytysmaksu on maksettu.
31. Höbenoolella on vaatimustensa takaamiseksi lakiin perustuva panttioikeus asiakkaan ajoneuvon, jota Höbenool on korjannut, muuttanut tai joka on palvelun tarjoamistarkoituksessa Höbenoolen hallussa. Panttioikeuden toteuttaminen ja asiakkaan ajoneuvon luovuttaminen tapahtuu laissa säädetysti.

Valitusten käsittely

32. Asiakas tarkistaa tehdyt työt ja tilatut varaosat vastaanottaessaan ne. Asiakkaan on ilmoitettava havaitsemistaan puutteista Höbenoolelle välittömästi, viimeistään 2 viikon kuluttua puutteen havaitsemisesta, kuluttajilla 2 kuukauden kuluessa puutteen havaitsemisesta.
33. Asiakkaalla on oikeus esittää valitus laissa mainituin perustein 2 vuoden kuluessa töiden vastaanottamisesta tai siitä, kun ne katsotaan vastaanotetuksi. Ajoneuvoista, joita käytetään takseina tai vuokra-autoina, on oikeus esittää valitus 6 kuukauden kuluessa töiden vastaanottamisesta tai siitä, kun ne katsotaan vastaanotetuksi.
34. Sopimuksesta asiakkaan ajoneuvoon voidaan asentaa käytetty varaosa, jossa voi ilmetä puutteita. Jos ajoneuvoon on asennettu käytetty varaosa, asiakkaalla on oikeus esittää valitus 6 kuukauden kuluessa töiden vastaanottamisesta tai siitä, kun ne katsotaan vastaanotetuksi.

Ajoneuvoista, joita käytetään takseina tai vuokra-autoina, on oikeus esittää valitus 2 kuukauden kuluessa töiden vastaanottamisesta tai siitä, kun ne katsotaan vastaanotetuksi.

35. Jos puutteita ilmenee, Höbenool korjaa töissä ilmenevät puutteet, joista Höbenool on vastuussa.
36. Höbenool ei hyvitä toisen yrityksen luona vian poistamiseksi tehtyjä korjaustöitä eikä vastaa toisen yrityksen luona tehdyistä korjaustöistä aiheutuneista vahingoista.
37. Sopimuksesta Höbenool voi hyvittää Höbenoolen hyväksymän toisen yrityksen tekemät korjaustyöt kohtuullisissa määrin, jos Höbenool ei voi tehdä korjaustöitä itse.
38. Höbenool vastaa työssään ilmenevien vikojen korjaamisen kustannuksista valitusajan kuluessa, jos hintatarjouksessa ei ole sovittu toisin.

Valitusoikeus koskee:

- kaikkia Höbenoolen vaihteistoon ja ajoneuvoon asentamien osien (esim. kytkinlevyt, tiivisteet, laakerit jne.) valmistusvikoja
 - kaikkia Höbenoolen tekemiä töitä (esim. sokan asento, laakereiden esijännite, pulttien kiristysmomentit, välysten arvot jne.) ja niistä johtuvia vikoja
39. Valitusoikeus ei koske:
 - osien normaalia kulumista ja siitä aiheutuneita vikoja
 - osia, joita Höbenool ei ole vaihtanut (esim. kartio, mäntä, kytkinkori, vääntömomentin kerroin, hydraulikkayksikkö, solenoidit, vaihdelaatikon anturit tms.), ja niiden vikoja, joita ei ollut mahdollista havaita kohtuullisin kustannuksin vianetsintäprosessissa (esim. mikroskooppinen väsymyslujuudesta aiheutunut halkeama tms.)
 - hydraulikkayksikön kulumisesta aiheutuneita vaihteiden vaihdon häiriöitä ja siitä aiheutuneita vikoja, jos Höbenool ei ole vaihtanut ohjausyksikköä
 - vaihdelaatikon sähköisen ohjausyksikön ja muiden sähköosien aiheuttamia häiriöitä ja niiden seurauksena aiheutuneita vikoja, jos Höbenool ei ole vaihtanut kyseisiä osia
 - moottorin tai vaihdelaatikon ohjausohjelmistosta johtuvia vikoja ja niistä aiheutuvia vahinkoja
 40. Olosuhteet, joista yhden tai useamman ilmetessä valitusoikeus mitätöidään:
 - tilaaja haluaa vähentää ensimmäisessä hintatarjouksessa mainittujen osien määrää (dokumentoidaan hintatarjouksessa erikseen)
 - jos ajoneuvon matkamittarin lukemaa on muutettu käsittelylaitteilla vaihdelaatikon korjaustöiden jälkeen ja se on Höbenoolen säätämä
 - ajoneuvon moottoria tai vaihdelaatikon ohjausyksikön ohjelmistoa on muutettu niin, että se ei vastaa valmistajatehtaan vaatimuksia (kaikenlainen moottorin parametrien muuttaminen, joka aiheuttaa tehon, vääntömomentin, kierrosrajoittimen, vaihteenvaihtotilan tms. muuttumisen)
 - ajoneuvossa ei ole valmistajatehtaan vaihdelaatikkoa
 - ajoneuvoon on tehty kiellettyjä muutoksia, jotka eivät vastaa tyyppihyväksyntää ja voivat aiheuttaa vaihdelaatikon suurempaa rasitusta

- ajoneuvo on osallistunut kilpailuihin (ralli, mukaan lukien kansanralli, rallisprintit, jäärata, kiihdytys, drift, loppunopeuskilpailu tms.)
- vaihdelaatikossa on jäähdytysnestettä, vettä tai muuta sinne kuulumatonta nestettä
- vaihdelaatikon öljyn lämpötila on ollut huomattavasti tarkoitettua suurempi (esim. viallinen jäähdytysjärjestelmä, auton varoitusvaloista piittaamattomuus suuren kuorman kanssa ajettaessa, kiinnijääminen tms.)
- onnettomuuden seurauksena aiheutunut vahinko, joka havaitaan myöhemmin (esim. isku vetoakseleista vaihdelaatikon suuntaan tms. vahingot)
- ajoneuvoa ei ole käytetty valmistajatehtaan vaatimuksia vastaavasti
- joku muu kuin Höbenool on avannut vaihdelaatikon valituksen voimassaoloaikana
- vaihdelaatikon ei ole tehty tarvittavaa huoltoa (ks. huoltoväli alemmaa) tai on käytetty ei-alkuperäistä (OEM) hyväksymätöntä ATF:ää

DSG 40 000 km

CVT 40 000 km

Planeettavaihteisto etuvetoiset 60 000 km

Planeettavaihteisto taka- ja nelivetoiset 80 000 km

Vastuu

41. Asiakassopimusrikkomuksessa osapuolet soveltavat lain mukaisia oikeussuojakeinoja.
42. Asiakkaalla on oikeus vaatia Höbenoolen aiheuttaman vahingon hyvittämistä tahallisesa asiakassopimusrikkomuksessa, mutta vain tilattujen töiden tai varaosien hinnan rajoissa.
43. Osapuolet vastaavat asiakassopimusrikkomuksen aiheuttamasta suorasta omaisuusvahingosta. Osapuolet eivät vastaa saamatta jääneestä tuotosta.
44. Höbenool ei vastaa ylivoimaisen esteen aiheuttamista rikkomuksista. Osapuolet käsittelevät Höbenoolen ja kolmansien osapuolten välisessä toimitusketjussa aiheutuvia ongelmia ja viivästyksiä ylivoimaisena esteenä.

45. Höbenool ei vastaa asiakkaan ajoneuvoon jättämistä henkilökohtaisista esineistä, mm. niiden tuhoutumisesta, katoamisesta tai vahingoittumisesta.

46. Höbenool ja Höbenoolen työntekijät eivät vastaa töiden tekemisen tai koeajon aikana asiakkaan ajoneuvoon aiheutuneista vioista, jotka ovat aiheutuneet ajoneuvon loppuun käytetyistä osista tai vahingoittuvat Höbenoolen tavallisissa olosuhteissa tehdyn koeajon tai huoltotöiden aikana, paitsi silloin, jos sen on aiheuttanut Höbenoolen työntekijän tahallisuus tai huolimattomuus.
47. Asiakas vastaa mahdollisista vahingoista ja sakoista, jotka tapahtuvat töiden suorittamisen aikana (mm. koeajojen aikana liikenteessä), ja johtuvat ajoneuvon laittomasta tilasta (mm. voimassa oleva katsastus, vakuutus, vuodenaikaan sopivat renkaat jne.).
48. Osapuolten väliset kiistat ratkaistaan neuvottelemalla. Jos ratkaisuun ei päästä neuvottelemalla, asia ratkaistaan Höbenoolen toimipaikan tuomioistuimessa.

Sopimuksen irtisanominen

49. Asiakas voi milloin tahansa perua tilauksen ja irtisanoa asiakassopimuksen. Asiakkaan peruessa tilauksen toimitaan kohdan 19 mukaisesti. Asiakkaan ajoneuvon säilytykseen tilauksen perumisen jälkeen sovelletaan kohdassa 30 mainittua maksua ja muissa kysymyksissä toimitaan yleisten ehtojen mukaisesti.
50. Höbenoolella on oikeus luopua tilauksen täyttämisestä ja irtisanoa asiakassopimus, jos on selvää, että asiakas ei pysty maksamaan tilattavia töitä ja varaosia, on maksukyvytön tai ilmenee jokin muu seikka, joka voi vaikuttaa merkittävästi asiakkaan velvollisuuden täyttämiseen asiakassopimuksen mukaisesti.
51. Höbenool voi irtisanoa sopimuksen myös, jos Höbenoolen arvion mukaan asiakkaan ajoneuvon laadukas korjaaminen ei ole mahdollista asiakkaan toivoman budjetin rajoissa tai ajoneuvon korjaaminen ei ole olosuhteet huomioon ottaen järkevää.