

## ÞJÓNUSTUSKILMÁLAR CABAS VERKSTÆÐA VEGNA VIÐGERÐA Á ÖKUTÆKJUM

### 1. Tilgangur og markmið

#### Tilgangur:

- 1.1. Tilgangur þjónustuskilmála er að tryggja að CABAS verkstæði með þjónustusamning við VÍS framkvæmi vinnu sína í þágu vátryggingataka VÍS og þeirra sem eiga skaðabótakröfu á hendur VÍS samkvæmt almennum kröfum sem VÍS gerir til CABAS verkstæða og nánar greinir í þjónustuskilmálum þessum. Í þjónustuskilmálum þessum eru framangreindir vátryggingatakar og handhafar skaðabótakrafna á hendur VÍS sameiginlega nefnir viðskiptavinir VÍS.

#### Markmið:

- 1.2. Markmið þjónustuskilmálans er að almennar kröfur VÍS til verklags CABAS verkstæða tryggi fagmennsku, gæði og skilvirkni þjónustu þannig að viðskiptavinir VÍS njóti bestu þjónustu sem völ er á.

### 2. Þjónustu- og gæðakröfur

#### 2.1. Lög og reglugerðir

Verkstæði skal fullnægja öllum ákvæðum laga og reglugerða er varða starfsemi þeirra, t.d. um umhverfisþætti, vera með starfsleyfi heilbrigðiseftirlits og uppfylla kröfur Vinnueftirlits ríkisins og annarra stofnanna sem fara með málefni bifreiðaverkstæða.

#### 2.2. Krafa um fagmennsku

Verkstæði skal ábyrgjast að umsamið verk sé unnið á faglegan hátt í samræmi við góð og viðtekin vinnubrögð. Verkstæði skal eftir fremsta megni standa við gefna tímaáætlun og standa við gefin loforð um hvenær verki skal lokið. Takist ekki að standa við tímaáætlun skal verkstæði tilkynna viðskiptavini um seinkun.

#### 2.3. Réttindi starfsmanna

Verkstæði skal tryggja að verk sé unnið af starfsmönnum með tilskilin réttindi og reynslu í viðkomandi faggrein.

#### 2.4. Tækjabúnaður

Verkstæði skal vera útbúið að viðurkenndum tækjum til viðgerðar á ökutækjum eftir tjón.

#### 2.5. Tjónakerfi

Verkstæði skuldbindur sig til að nota CABAS viðgerðaráætlunarkerfi frá Consulting AB og jafnframt til þess að gera samning þar að lútandi við Alþjóðlegar bifreiðatryggingar á Íslandi (ABÍ).

#### 2.6. Móttaka viðskiptavina

Verkstæði skal taka að sér móttöku viðskiptavina VÍS. Jafnframt skal verkstæði taka á móti tjónstilkynningu úr hendi viðskiptavina og öðrum upplýsingum og koma þeim til VÍS.

#### 2.7. Upphaf viðgerðar

Verkstæði er óheimilt að hefja viðgerð á ökutæki áður en samþykki hefur fengist frá VÍS um að vátrygging sé í gildi, tjónið sé bótaskylt úr vátryggingunni og að VÍS samþykki viðgerð. Jafnframt er verkstæði óheimilt að hefja viðgerð áður en VÍS hefur samþykkt verkbeiðni og

viðgerðaráætlun verkstæðis. Hefji verkstæði viðgerð án heimildar VÍS getur það sjálf þurft að bera ábyrgð á kostnaði sem af því hlýst. VÍS er heimilt að samþykkja viðgerð á ökutæki með fyrirvara um bótaskyldu til að viðgerð tefjist ekki að óþörfu.

2.8. Reikningur og tjónamat

Upphæð reiknings skal vera nákvæmlega sú sama og kemur fram á tjónamati. Ef misræmi er í milli reiknings og tjónamats verður reikningur ekki samþykktur.

2.9. Bindandi fyrirmæli um framkvæmd viðgerðar

Fyrirmæli VÍS binda verkstæði við framkvæmd verks. Sætti verkstæði sig ekki við viðkomandi fyrirmæli VÍS er því heimilt að neita að sinna viðkomandi verki frekar. Verkstæði á rétt á greiðslu fyrir útlögðum kostnaði og vinnu sem innt hefur verið af hendi við verk áður en verkstæði kaus að hætta því.

2.10. Efni

Verkstæði útvegar allt efni vegna viðgerðar og greiðir fyrir það. VÍS getur þó ákveðið hverju sinni að útvega hluta efnis eða allt efni og greiðir þá VÍS fyrir það. Verkstæði skal, sé þess kostur, útvega og notast við notaða varahluti. Skal þeirra aflað hjá samþykktum bílapartasölum. Verkstæði skal ætíð velja bestu viðgerðaraðferð út frá kostnaðarsjónarmiðum án þess þó að draga úr öryggiskröfum.

2.11. Förgun

Verkstæði fargar því sem farga þarf í tengslum við framkvæmd verks samkvæmt samningi þessum. Verkstæði skal reyna eftir fremsta megni að sjá til þess að förgun fari fram á umhverfisvænan hátt. VÍS er þó heimilt að fara fram á að verkstæði fargi ekki einstökum hlutum. Verkstæði er ekki heimilt að farga skemmdum hlutum fyrir samþykki viðgerðaráætlunar af hálfu VÍS.

2.12. Breyting ökutækis

Hvorki VÍS né verkstæði tekur þátt í breytingum á ökutæki í tengslum við viðgerð. Stefna ber að því að það sem gera þarf við verði sem líkast því sem það var fyrir tjón.

2.13. Vanefnd verkstæðis

Sinni verkstæði ekki að mati VÍS verki sem því hefur verið falið er VÍS heimilt að fela öðrum viðkomandi verk. Sama gildir ef ágreiningur kemur upp við framkvæmd verks. Verkstæði á rétt til greiðslu fyrir vinnu sem þegar hefur verið innt af hendi við verkið.

2.14. Ákvörðun bótaskyldu

VÍS tilkynnir verkstæði um ákvörðun bótaskyldu ásamt því að upplýsa verkstæði um eigin áhættu og hlutfall bótaskyldu viðskiptavinar í hverju tjóni.

2.15. Afturköllun samþykkis

VÍS áskilur sér rétt til að falla frá áður samþykktari greiðslu vegna tjóns, komi fram nýjar upplýsingar sem hafa í för með sér að hlutfall bótaskyldu breytist þannig að tjón eða hluti tjóns falli ekki undir greiðsluskyldu VÍS. VÍS skuldbindur sig til að greiða verkstæði útlagðan kostnað.

2.16. Vettvangsskoðun

VÍS getur fylgst með framvindu verks með vettvangsskoðunum og með því að yfirfara söguskrá verkstæðis.

2.17. Skoðun ökutækis

VÍS hefur rétt til þess að kalla inn ökutæki til skoðunar eftir að viðgerð er lokið.

2.18. Viðgerðaráætlanir

VÍS greiðir ekki fyrir viðgerðaráætlanir.

2.19. Fræðsla

VÍS uppfræðir verkstæði um frágang og meðhöndlun tjónstilkynninga. VÍS veitir verkstæði aðrar upplýsingar sem nauðsynlegar eru til efnda samningsins. VÍS ber kostnaðinn af þeirri fræðslu sem fer fram samkvæmt þessari grein.

### 3. Framkoma og ytri ásýnd

3.1. Starfsmenn verkstæðis skulu ávallt sýna kurteisi, sanngirni og faglega framkomu í samskiptum sínum við viðskiptavinum VÍS.

3.2. Fara skal vel með ökutæki sem unnið er við og þau tryggilega varðveitt á vinnusvæði verkstæðis.

### 4. Greiðslur og greiðsluskilmálar

4.1. Greiðslur

Greiðsla af hálfu VÍS fer fram eftir framvísun reiknings frá verkstæði. Verkstæði skal skila reikningum til VÍS án ástæðulauss dráttar.

4.2. Ábyrgð VÍS á greiðslu umfram sjálfsábyrgð

VÍS er ábyrgt fyrir greiðslu á þeim kostnaði sem fer yfir sjálfsábyrgð vátryggingartaka og hugsanlegum hlutfallskostnaði vegna eigin sakar kröfuhafa (innan bótaskyldu VÍS).

4.3. Form reiknings

Reikningur skal uppfylla kröfur ríkisskattstjóra um gerð sölureikninga, sbr. 4. gr. reglugerðar nr. 50/1993 um bókhald og tekjuskráningu virðisaukaskattskyldra aðila. Komi til þess að heimilt verði að greiða skv. rafrænum reikningi skal verkstæði senda VÍS reikninga á tilskilin hátt.

Reikningur skal stílaður á umráðamann ökutækis en sendur til VÍS vegna viðkomandi ökutækis.

Á reikningi skulu vera upplýsingar um nafn og kennitölu umráðamanns, fastanúmer ökutækis og tjónsnúmer. Á reikningi skulu einnig vera skýrar samtölur á eftirfarandi þáttum: vinna, efni, vélar og annað, akstur og virðisaukaskattur. Jafnframt skal reikningur innihalda sundurliðaða lýsingu á verkinu með tilvísun í samþykktu viðgerðaráætlun.

4.4. Samþykki reiknings

Reikningur skal samþykktur eins fljótt og verða má eftir að hann hefur borist VÍS. Sé reikningur ekki samþykktur skal verkstæði tilkynnt um það án ástæðulauss dráttar. Reikningur skal greiðast innan 14 daga frá því að hann hefur verið samþykktur.

4.5. Startgjald

Verkstæði er aðeins heimilt að fara fram á eitt s.k. startgjald vegna viðgerðar á einu og sama ökutækinu þrátt fyrir að fleiri en eitt tjón séu á því.

#### 4.6. Þóknun

Um fjárhæð þóknunar verkstæðis vísast til samninga einstakra verkstæða við VÍS.

### 5. **Ábyrgð og skaðleysi**

#### 5.1. Ábyrgðartrygging

Verkstæði skal hafa ábyrgðartryggingu til að greiða viðskiptavini VÍS skaðabætur ef það hefur bakað sér bótaábyrgð gagnvart honum, sem m.a. skal bæta ábyrgðartjón á eignum annarra í vörslu verkstæðis. Verkstæði skal láta VÍS í té afrit ábyrgðartryggingarskírteinis ef þess er óskað af hálfu VÍS.

#### 5.2. Úrbætur

Séu gallar á verkinu skal verkstæði tafarlaust bæta úr gallanum án kostnaðarauka fyrir viðskiptavin eða VÍS.

Sinni verkstæði ekki skyldu til úrbóta samkvæmt gr. 5.2. er VÍS heimilt að fela öðrum framkvæmd verksins. VÍS öðlast þá endurkröfurétt á hendur verkstæði sem nemur þeim kostnaði sem úrbæturnar höfðu í för með sér.

#### 5.3. Tímaáætlun

Standi verkstæði ekki við samþykka tímaáætlun um verklok viðgerðar og afhendingu á ökutæki, skal verkstæði greiða þann aukakostnað sem viðskiptavinur eða VÍS verður fyrir vegna þessa.

#### 5.4. Endurkröfuréttur VÍS

Verði VÍS gert skylt að standa við loforð sem verkstæði gefur, öðlast VÍS endurkröfurétt á hendur verkstæði sem nemur þeim kostnaði sem loforð verkstæðis skapar VÍS, enda hafi verkstæði með því farið út fyrir heimildir sínar gagnvart VÍS samkvæmt samningi þessum. VÍS öðlast endurkröfurétt á hendur verkstæði ef VÍS verður talið bótaskyld gagnvart þriðja aðila vegna atvika sem rekja má til vanefnda verkstæðis á samningi þessum.

### 6. **Trúnaðarskylda**

#### 6.1. Trúnaðarskylda

Verkstæði og starfsmenn þess skulu gæta þagnarskyldu um allt sem þeir fá vitneskju um við framkvæmd verka samkvæmt samningi þessum, m.a. um starfsemi VÍS, viðkomandi verk, hagi viðskiptavinar og upplýsingar um einingaverð sem samið hefur verið um milli verkstæðis og VÍS.

### 7. **Uppsögn**

#### 7.1. Uppsögn

Uppfylli verkstæði ekki kröfur þjónustuskilmála eða stórlega vanrækir skyldur sínar gagnvart VÍS eða viðskiptavini, á VÍS rétt á að hafna því að taka við skoðunum frá verkstæði.