



Посібник споживача

обслуговування й ремонт автомобіля

AMVIC рекомендує обирати продукти й послуги від компаній, що отримали ліцензію AMVIC. Такі компанії зобов'язуються дотримуватися норм *захисту прав споживачів, викладених у Законі провінції Альберта про захист прав споживачів*. Альберта — єдина провінція в Канаді, у якій діяльність з **ремонт**у автомобілів регламентується так само, як і діяльність з їхнього **продажу**.

Перш ніж звертатись у компанію:

- перевірте, чи вона має ліцензію, на порталі AMVIC за адресою <https://amvic.ca.thentiacloud.net/webs/amvic/register/#>;
- зверніться по рекомендацію до друзів і родичів, яким ви довіряєте.

Остерігайтеся гаражних майстерень:

- Гаражні майстерні — це компанії з обслуговування й ремонту, які працюють незаконно, без належної ліцензії AMVIC.
- Підприємства з обслуговування та ремонту, для яких потрібна ліцензія — авторемонтні майстерні, станції технічного обслуговування, майстерні з кузовних робіт, спеціалізовані майстерні (з ремонту глушників, гальм, коробок передач тощо), бригади з ремонту в дорозі, а також служби з утилізації та демонтажу.
- Якщо компанія працює за житловою адресою, пропонує неймовірно низькі ціни та не потрапляє в результати пошуку ліцензійних майстерень, це гаражна майстерня, і про неї слід негайно повідомити в AMVIC.

У компанії:

- Якщо ви попросили кошторис, його повинні надати в письмовій формі. Компанії з обслуговування й ремонту зобов'язані надавати кошторис на запит; кошторис не надається автоматично.
- Перевірте, чи ви все робите правильно, за контрольним списком з обслуговування й ремонту та дозволом на виконання робіт на звороті цього аркуша.
- **Компанія може перевищити кошторис не більш як на 10 відсотків, а максимальна сума перевищення — \$100.** Ви повинні погодити додаткові послуги й додаткові витрати ще до початку робіт.
- У разі значніших ремонтних робіт доцільно порівняти ціни в різних ремонтних майстернях.
- Запитайте, якого виду деталі буде використано для ремонту (нові, вживані чи відновлені).
- Дізнайтеся про гарантію виробника, постачальника чи іншу гарантію й отримайте всі гарантійні документи в письмовій формі.
- Запитайте, чи стягуються додаткові комісії та збори, як-от плата за доставлення в майстерню, і в якому розмірі.
- Якщо ви не впевнені або не розумієте, на що ви погоджуєтесь, усе уточнюйте.
- Обов'язково зберігайте копії всіх наданих вам документів.

Після купівлі:

- Якщо споживач вважає, що під час робіт з обслуговування або ремонту автомобіля з ним повелися нечесно, він може [подати скаргу в AMVIC](#).
- Для клієнтів збанкрутих і закритих компаній з ліцензією AMVIC створено [Компенсаційний фонд](#). Але споживач не може претендувати на допомогу з Компенсаційного фонду, якщо він купив автомобіль у фізичної особи чи чорного дилера.

Контрольний список щодо кошторису з обслуговування й ремонту та дозволу на проведення робіт*



Далі наведено спрощений контрольний список норм законодавства про обслуговування й ремонт з розділів 31.6, 31.7 і 31.8 Положення про автомобільну діяльність (ABR):

Кошторис (розділ 31.6): (Позначити всі потрібні пункти)

	Якщо перед ремонтом або обслуговуванням споживач просить надати кошторис:
	Його надано в письмовій формі?
	У ньому викладено пропозиції щодо ремонту або обслуговування?
	У ньому вказано приблизну загальну вартість запропонованих робіт з ремонту або обслуговування, у тому числі робочої сили, запчастин та обладнання?
	Якщо письмовий кошторис неможливо надати, тому що автомобільному підприємству спершу потрібно провести діагностику
	Чи кошторис було надано споживачеві із зазначенням максимальної вартості діагностики ще до її початку?

Дозвіл на виконання робіт — у письмовій формі (розділ 31.7) (Позначити всі потрібні пункти)

✓	Перед виконанням робіт з ремонту або обслуговування автомобіля споживача переконайтеся, що:
	письмовий дозвіл споживача отримано ще до початку робіт або обслуговування.
	Письмовий дозвіл повинен містити таку інформацію:
	повне ім'я споживача або його представника, що надає дозвіл;
	дата надання дозволу;
	опис робіт, на виконання яких надається дозвіл;
	загальна кошторисна вартість зазначених вище робіт і підтвердження від споживача або його представника щодо дозволу на виконання робіт.

Дозвіл на виконання робіт — не в письмовій формі (розділ 31.8) (Позначити всі потрібні пункти)

✓	Якщо перед роботами з ремонту або обслуговування від споживача не можна отримати письмовий дозвіл, необхідно зафіксувати таку інформацію:
	повне ім'я споживача або його представника, що надає дозвіл;
	час і дата надання дозволу;
	опис робіт, на виконання яких надається дозвіл;
	загальна кошторисна вартість зазначених вище робіт і підтвердження від споживача або його представника щодо дозволу на виконання робіт;
	спосіб надання дозволу (електронною поштою, телефоном тощо).

*Цей посібник не варто розглядати як заміну юридичній консультації та не призначений для заміни консультації кваліфікованого незалежного юриста. Цей посібник не є вичерпним переліком норм чинного законодавства.