



Hướng dẫn người tiêu dùng

Dịch vụ và sửa chữa xe

AMVIC khuyên bạn nên chọn các sản phẩm và dịch vụ được bán bởi các doanh nghiệp được AMVIC cấp phép. Các doanh nghiệp được cấp phép cam kết tuân theo các quy tắc bảo vệ người tiêu dùng được quy định trong *Đạo luật Bảo vệ Người tiêu dùng* của Alberta. Alberta là tỉnh duy nhất ở Canada có các quy định tương tự cho các doanh nghiệp **sửa chữa** ô tô và doanh nghiệp **bán** ô tô.

Trước khi bạn tiến hành:

- **Hãy kiểm tra xem doanh nghiệp có được cấp phép hay không** bằng cách truy cập cổng thông tin của AMVIC: <https://amvic.ca.thentiacloud.net/webs/amvic/register/#>
- Nhờ bạn bè đáng tin cậy và gia đình giới thiệu.

Hãy cẩn thận với cơ chế sân sau:

- Cơ chế sân sau là các doanh nghiệp dịch vụ và sửa chữa hoạt động bất hợp pháp mà không có giấy phép AMVIC thích hợp.
- Các doanh nghiệp dịch vụ và sửa chữa cần có giấy phép bao gồm: nhà để xe, trạm dịch vụ, ô tô, cửa hàng chuyên dụng (chẳng hạn như bộ giảm âm, phanh, hộp số, v.v.), sửa chữa lưu động, tái chế và tháo dỡ.
- Nếu doanh nghiệp đang hoạt động ngoài địa chỉ cư trú, đưa ra mức giá thấp đến khó tin và không xuất hiện trong kết quả khi tìm kiếm giấy phép, thì họ là một thợ máy sân sau và cần được báo cáo cho AMVIC ngay lập tức.

Trong khi bạn ở đó:

- Nếu bạn yêu cầu ước tính, bạn sẽ nhận được một ước tính bằng văn bản. Doanh nghiệp dịch vụ và sửa chữa chỉ buộc phải cung cấp ước tính nếu họ nhận được yêu cầu; ước tính không được cung cấp tự động.
- Sử dụng danh sách kiểm tra ủy quyền và ước tính dịch vụ và sửa chữa ở mặt bên kia của tờ lời khuyên này để đảm bảo bạn đang đi đúng hướng.
- Một **doanh nghiệp chỉ có thể vượt quá ước tính 10 phần trăm, với mức tối đa là 100\$**. Bạn phải đồng ý với dịch vụ bổ sung và chi phí bổ sung trước khi công việc được bắt đầu.
- Đối với các công việc sửa chữa lớn hơn, có thể nên so sánh giá của các cửa hàng sửa chữa.
- Hỏi xem loại bộ phận nào sẽ được sử dụng trong quá trình sửa chữa (mới, đã qua sử dụng hay đã được tân trang lại).
- Hỏi về nhà sản xuất, nhà cung cấp hoặc thông tin bảo hành khác và nhận tất cả các tài liệu bảo hành bằng văn bản.
- Hỏi xem có các khoản phí và lệ phí bổ sung không, chẳng hạn như phí cung cấp cho cửa hàng và chi phí là bao nhiêu.
- Đặt câu hỏi nếu bạn không chắc chắn hoặc không hiểu những gì bạn cần đồng ý.
- Đảm bảo rằng bạn giữ bản sao của tất cả các tài liệu bạn được cung cấp.

Sau khi bạn mua:

- Người tiêu dùng nào cho rằng họ bị đối xử bất công trong quá trình bảo dưỡng và sửa chữa xe có thể [nộp đơn khiếu nại với AMVIC](#).
- **Quy Bồi Thường** có thể được cung cấp cho khách hàng của một doanh nghiệp được AMVIC cấp phép hoạt động thất bại và đóng cửa. Tuy nhiên, người tiêu dùng không đủ điều kiện nộp đơn cho Quỹ Bồi thường nếu họ mua hàng từ người bán tư nhân hoặc người bán hàng ở lề đường.

Dịch vụ và ước tính sửa chữa và danh sách kiểm tra ủy quyền*



Sau đây là danh sách kiểm tra đơn giản liên quan đến luật sửa chữa và dịch vụ trong Quy định Kinh doanh Ô tô (ABR) Mục 31.6, 31.7 và 31.8:

Ước tính (Mục 31.6): (Đánh dấu tất cả những mục áp dụng)

✓	Nếu người tiêu dùng yêu cầu ước tính trước khi sửa chữa hoặc bảo dưỡng:
	Ước tính có được cung cấp bằng văn bản không?
	Ước tính có mô tả dịch vụ sửa chữa hoặc bảo dưỡng đề xuất không?
	Ước tính có chứa tổng chi phí ước tính của dịch vụ sửa chữa hoặc bảo dưỡng đề xuất bao gồm nhân công, phụ tùng và thiết bị không?
	Nếu không thể cung cấp ước tính bằng văn bản vì doanh nghiệp ô tô phải thực hiện công việc chẩn đoán trước:
	Người tiêu dùng có nhận được ước tính chi phí tối đa cho công việc chẩn đoán trước khi bắt đầu chẩn đoán không?

Ủy quyền công việc - văn bản (Mục 31.7): (Đánh dấu tất cả những mục áp dụng)

✓	Trước khi thực hiện bất kỳ sửa chữa hoặc bảo dưỡng nào đối với xe của khách hàng, hãy đảm bảo rằng:
	Có được sự cho phép bằng văn bản từ người tiêu dùng trước khi bắt đầu bất kỳ công việc hoặc dịch vụ nào.
	Văn bản ủy quyền phải bao gồm:
	tên của người tiêu dùng hoặc người đại diện cho họ ủy quyền.
	ngày ủy quyền được đưa ra.
	một bản mô tả công việc được ủy quyền.
	tổng chi phí ước tính của công việc được mô tả ở trên và xác nhận từ người tiêu dùng hoặc người thay mặt họ cho phép thực hiện công việc.

Ủy quyền công việc - không phải bằng văn bản (Mục 31.8): (Đánh dấu tất cả những mục áp dụng)

✓	Nếu không thể nhận được sự cho phép bằng văn bản từ người tiêu dùng trước khi sửa chữa hoặc bảo dưỡng, thì các thông tin sau đây phải được ghi lại:
	tên của người tiêu dùng hoặc người đại diện cho họ ủy quyền..
	thời gian và ngày ủy quyền đã được đưa ra.
	một mô tả về công việc được ủy quyền hoàn thành.
	tổng chi phí ước tính của công việc được mô tả ở trên và xác nhận từ người tiêu dùng hoặc người thay mặt họ cho phép thực hiện công việc.
	cách thức ủy quyền được đưa ra (qua email, điện thoại, v.v.).

*Hướng dẫn này không thay thế cho tư vấn pháp lý và không được thiết kế để thay thế cho lời khuyên từ cố vấn pháp lý độc lập đủ điều kiện. Hướng dẫn này không nhằm mục đích liệt kê đầy đủ các luật hiện hành.