



دليل المُستهلك

خدمة وصيانة المركبات

توصي AMVIC باختيار المنتجات والخدمات التي تباعها الشركات المرخصة من قبل AMVIC. تلتزم الشركات المرخصة باتباع قواعد حماية المستهلك المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك في ألبرتا. ألبرتا هي المقاطعة الوحيدة في كندا التي تنظم أعمال خدمة وصيانة المركبات بنفس الطريقة التي تنظم بها أعمال مبيعات المركبات.

قبل ان تذهب:

- تحقق مما إذا كانت الشركة مرخصة بالانتقال إلى ب AMVIC: amvic.ca.thentiacloud.net/webs/amvic/register/#
- اسأل الأصدقاء وأفراد العائلة الموثوقين عن التوصيات.

احذر من ميكانيكي المركبات غير المرخصين:

- ورش صيانة المركبات غير المرخصة هم شركات خدمة وصيانة تعمل بشكل غير قانوني بدون ترخيص من AMVIC.
- تشمل شركات الخدمة والصيانة التي تتطلب ترخيصاً ما يلي: المرائب، محطات الخدمة، وهياكل المركبات، والمتاجر المتخصصة (مثلاً لبيع كاتم الصوت، والفرامل، وناقل الحركة، وما إلى ذلك)، والإصلاح المنتقل، وإعادة التدوير والتفكيك.
- إذا كانت شركة الصيانة تعمل في منزل سكني، وتقدم أسعاراً منخفضة بشكل غير معقول ولا تظهر عند البحث عن الترخيص، فهي شركة غير مرخصة ويجب إبلاغ AMVIC على الفور.

أثناء وجودك هناك:

- إذا طلبت تقديراً للتكلفة، فيجب أن تحصل على عرض كتابي. لا يُشترط أن تقدم شركة الخدمة والصيانة تقديراً إلا إذا طُلب منها ذلك؛ ولا يتم تقديم التقدير تلقائياً.
- استخدم تقدير الخدمة والصيانة وقائمة التحقق من الترخيص المتاحة على الجانب الآخر من ورقة النصائح هذه للتأكد من أنك تتبع المسار الصحيح.
- يمكن للشركة أن تتجاوز التقدير بنسبة 10 في المائة وبحد أقصى 100 دولار يجب عليك الموافقة على الخدمة الإضافية والتكاليف الإضافية قبل بدء العمل.
- بالنسبة لمهام الصيانة الكبيرة، قد يكون من الجيد مقارنة الأسعار بين ورش الصيانة.
- اسأل عن أنواع قطع الغيار والأجزاء التي سيتم استخدامها في الصيانة (جديدة أو مستعملة أو مجددة).
- اسأل عن الشركة المصنعة أو المورد أو معلومات الضمان الأخرى واحصل على جميع وثائق الضمان كتابياً.
- اسأل عما إذا كانت هناك رسوم وتكاليف إضافية، مثل رسوم توريد المتاجر، ومقدار تكلفتها.
- اطرح الأسئلة إذا لم تكن متأكدًا أو لم تفهم تماماً على ما ستوافق عليه.
- تأكد من الاحتفاظ بنسخ من جميع المستندات المقدمة لك.

بعد الشراء:

- يمكن للمستهلكين الذين يعتقدون أنهم تعرضوا لمعاملة غير عادلة أثناء تجربة خدمة وصيانة المركبة تقديم [شكوى إلى AMVIC](#).
- قد تكون [التعويضات](#) متاحة لعملاء شركة حاصلة على ترخيص من AMVIC لكنها تعرضت للفشل والإغلاق. ومع ذلك، لا يحق للمستهلكين التقدم بطلب التعويضات إذا قاموا بالشراء من بائع خاص أو من بائع غير مرخص.

فيما يلي قائمة تحقق مبسطة فيما يتعلق بتشريعات الخدمة والصيانة في أقسام تنظيم أعمال المركبات (ABR) الأقسام 31.6 و 31.7 و 31.8:

التقدير (القسم 31.6): (ضع إشارة عند كل ما ينطبق)

✓	إذا طلب المستهلك تقديراً قبل الصيانة أو الخدمة:
	هل حصلت على تقدير مكتوب؟
	هل يصف الصيانة أو الخدمة المقترحة؟
	هل يتضمن التكلفة الإجمالية المقدرة للصيانة أو الخدمة المقترحة بما في ذلك العمالة وقطع الغيار والمعدات؟
	في حال تعذر تقديم تقدير مكتوب لأنه يتعين على شركة السيارات القيام بالأعمال التشخيصية أولاً:
	هل تم تقديم تقدير يوضح الحد الأقصى لتكلفة العمل التشخيصي للمستهلك قبل بدء التشخيص؟

تفويض العمل - كتابة (القسم 31.7): (ضع علامة على كل ما ينطبق)

✓	قبل إجراء أي إصلاح أو صيانة لمركبة المستهلك، تأكد مما يلي:
	تم الحصول على موافقة كتابية من المستهلك قبل البدء بأي عمل أو خدمة.
	يجب أن يتضمن التفويض الكتابي ما يلي:
	اسم المستهلك أو الشخص الذي يتصرف نيابة عنه والذي يمنح التفويض.
	تاريخ منح التفويض.
	وصف للعمل المُصرح به.
	التكلفة الإجمالية المقدرة للعمل الموصوف أعلاه وموافقة المستهلك أو الشخص الذي يتصرف نيابة عنه للإذن بالعمل.

الإذن بالعمل - ليس كتابياً (القسم 31.8): (ضع علامة على كل ما ينطبق)

✓	إذا لم يكن من الممكن الحصول على تصريح كتابي من المستهلك قبل إجراء أي تصليح أو صيانة، فيجب تسجيل المعلومات التالية:
	اسم المستهلك أو الشخص الذي يتصرف نيابة عنه والذي يمنح التفويض.
	الوقت والتاريخ الذي تم فيه منح التفويض.
	وصف للعمل المُصرح بإتمامه.
	التكلفة الإجمالية المقدرة للعمل الموصوف أعلاه وموافقة المستهلك أو الشخص الذي يتصرف نيابة عنه للإذن بالعمل.
	كيف تم منح التفويض (عبر البريد الإلكتروني، الهاتف، وما إلى ذلك).