



Guide du consommateur

Entretien et réparation du véhicule

AMVIC recommande de choisir des produits et services offerts par des entreprises autorisées par AMVIC. Les entreprises autorisées s'engagent à se conformer aux règles de protection du consommateur établies dans la *Loi sur la protection du consommateur* de l'Alberta. L'Alberta est la seule province au Canada qui réglemente les entreprises d'entretien et de réparation automobiles de la même façon qu'elle réglemente les entreprises de vente d'automobiles.

Avant de procéder :

- Vérifiez si l'entreprise est autorisée en vous rendant sur le portail d'AMVIC : amvic.ca.thentiacloud.net/webs/amvic/register/#
- Demandez des recommandations à des amis de confiance et des membres de la famille.

Méfiez-vous des mécaniciens d'arrière-cour :

- Les mécaniciens d'arrière-cour sont des entreprises d'entretien et de réparation qui exercent illégalement leurs activités sans licence appropriée d'AMVIC.
- Les entreprises d'entretien et de réparation qui exigent une licence incluent : garages, stations-service, carrosserie, ateliers spécialisés (par exemple les silencieux, les freins, les transmissions, etc.), réparation mobile, et recyclage et démontage.
- Si l'entreprise mène ses activités depuis une adresse résidentielle, offre des taux incroyablement bas et n'apparaît pas lors d'une recherche de licence, il s'agit d'un atelier de mécanique d'arrière-cour et devrait être immédiatement déclarée à AMVIC.

Pendant votre visite :

- Si vous demandez une estimation, vous devriez en recevoir un par écrit. Une entreprise d'entretien et de réparation est uniquement tenue de fournir une estimation si un consommateur en fait la demande; une estimation n'est pas automatiquement fournie.
- Utilisez la liste de vérification des estimations et des autorisations d'entretien et de réparation au verso de cette fiche de conseils pour vous assurer que vous êtes sur la bonne voie.
- Une **entreprise ne peut excéder l'estimation que de 10 pour cent jusqu'à un maximum de 100 \$**. Vous devez accepter le service et les coûts supplémentaires avant le début des travaux.
- Pour les plus gros travaux de réparation, il peut être bon de comparer les prix entre plusieurs ateliers de réparation.
- Demandez quels seront les types de pièces utilisées pour la réparation (neuves, usagées ou reconditionnées).
- Renseignez-vous sur le fabricant, le fournisseur ou demandez d'autres renseignements sur la garantie et obtenez tous les documents sur la garantie par écrit.
- Demandez si des frais et redevances supplémentaires s'appliquent, tels que des frais d'approvisionnement de l'atelier et leur coût.
- Posez des questions si vous avez des doutes ou ne comprenez pas ce à quoi vous vous engagez.
- Assurez-vous de garder des copies de tous les documents que vous recevez.

Après l'achat :

- Les consommateurs qui croient avoir été traités de façon inéquitable pendant l'expérience d'entretien et de réparation peuvent [déposer une plainte auprès d'AMVIC](#).
- Le [fonds d'indemnisation](#) peut être disponible aux consommateurs d'une entreprise autorisée par AMVIC ayant fait faillite ou ayant fermé boutique. Cependant, les consommateurs ne sont pas admissibles à faire une demande pour le fonds d'indemnisation s'ils achètent auprès d'un vendeur privé ou d'un revendeur à la sauvette.

Estimation de l'entretien et des réparations, et liste de vérification des autorisations*



Ce qui suit est une liste de vérification simplifiée en ce qui concerne la législation sur l'entretien et la réparation dans les sections 31.6, 31.7 et 31.8 de l'Automotive Business Regulation (ABR).

Estimation (Section 31.6) : [Cochez tout ce qui s'applique]

<input checked="" type="checkbox"/>	Si le consommateur demande une estimation avant la réparation ou l'entretien :
	Est-ce par écrit?
	Décrit-elle la réparation ou l'entretien proposé(e)?
	Est-ce qu'elle inclut l'estimation du coût total de la réparation ou de l'entretien proposé(e) incluant la main-d'œuvre, les pièces et l'équipement?
	S'il n'est pas possible de fournir une estimation écrite parce que l'entreprise automobile doit d'abord réaliser des travaux de diagnostic :
	Le consommateur a-t-il reçu une estimation indiquant le coût maximum pour les travaux de diagnostic avant le début du diagnostic?

Autorisation des travaux – écrite (Section 31.7) : [Cochez tout ce qui s'applique]

<input checked="" type="checkbox"/>	Avant d'effectuer toute réparation ou tout entretien sur le véhicule du consommateur, assurez-vous de ce qui suit :
	Une autorisation écrite a été reçue du consommateur avant de commencer tout travail ou entretien.
	L'autorisation écrite doit inclure :
	le nom du consommateur ou de la personne agissant en son nom qui donne l'autorisation.
	la date à laquelle l'autorisation est donnée.
	une description des travaux étant autorisés.
	l'estimation du coût total des travaux décrits ci-dessus et la confirmation du consommateur ou de la personne agissant en son nom pour autoriser les travaux.

Autorisation des travaux - non par écrit (Section 31.8) : [Cochez tout ce qui s'applique]

<input checked="" type="checkbox"/>	S'il n'est pas possible d'obtenir une autorisation écrite du consommateur avant toute réparation ou tout entretien, les renseignements suivants doivent alors être consignés :
	le nom du consommateur ou de la personne agissant en son nom qui donne l'autorisation.
	l'heure et la date à laquelle l'autorisation a été donnée.
	une description des travaux à réaliser étant autorisés.
	l'estimation du coût total des travaux décrits ci-dessus et la confirmation du consommateur ou de la personne agissant en son nom pour autoriser les travaux.
	comment l'autorisation a été donnée [par courrier électronique, téléphone, etc.].

* Ce guide ne remplace pas un avis juridique et ne saurait servir de substitut à un avis juridique d'un avocat compétent indépendant. Ce guide ne vise pas à dresser une liste exhaustive des législations applicables.