



Добросовестные практики официальных дилеров

1. Информирование клиентов об условиях продажи автомобилей

Официальным дилерам следует доводить до клиентов достоверную информацию относительно цен на автомобили, условий и сроков их поставок, а также опций, входящих в базовую стоимость автомобилей.

2. Выдача автомобилей клиентам

Официальным дилерам следует избегать необоснованной задержки передачи готовых к выдаче автомобилей клиентам после получения оплаты от клиентов.

Официальным дилерам не следует выдавать клиентам или передавать в залог кредитным организациям автомобили, не оплаченные автопроизводителям/автодистрибьюторам, без согласия на это автопроизводителей/автодистрибьюторов.

3. Предоставление информации автопроизводителям/автодистрибьюторам

Официальным дилерам не следует предоставлять автопроизводителям/автодистрибьюторам заведомо недостоверную информацию в целях получения премий/бонусов/скидок с фальсификацией для этих целей документов (договоров купли-продажи с клиентами, копий ПТС, банковских гарантий, поручительств и т.п.).

4. Предоставление скидок/выгод клиентам по акциям с автопроизводителями/автодистрибьюторами

При участии с автопроизводителями/автодистрибьюторами в совместных акциях по продвижению автомобилей, официальным дилерам следует предоставлять клиентам все предусмотренные скидки/выгоды, а не только те, которые предоставляются автопроизводителями/автодистрибьюторами. Либо, в случае проведения акций только автопроизводителями/автодистрибьюторами, официальным дилерам не следует получать от автопроизводителей/автодистрибьюторов, но не предоставлять клиентам причитающиеся скидки/выгоды.

5. Соблюдение рекомендованного количества нормо-часов на определенные виды работ.

Официальным дилерам не следует необоснованно завышать рекомендованное количество нормо-часов на определенные виды работ.



6. Выполнение работ по гарантии

Официальным дилерам следует добросовестно выполнять свои обязательства по гарантийному обслуживанию, а также соответствовать требованиям автопроизводителей/автодистрибьюторов в части стандартов выполнения ремонтных мероприятий. В частности, официальным дилерам не следует вводить в заблуждение клиентов при выполнении работ по гарантии, вынуждая их платить за ремонт, подлежащий выполнению безвозмездно по гарантии.

7. Неоригинальное и неодобренное оборудование

Официальным дилерам не следует устанавливать неоригинальное и неодобренное автопроизводителями/автодистрибьюторами дополнительное оборудование (в том числе, делать тюнинг), могущее влиять на работу систем безопасности автомобиля (систем и элементов активной и пассивной безопасности, противоугонных систем, в частности, сигнализаций и систем слежения, иммобилайзеров, систем блокировки и доступа, а также электронных блоков управления и аналогичных систем). В любом случае официальным дилерам следует письменно информировать клиентов (в частности, путем размещения информации на ценниках или иным установленным законом способом) до установки такого оборудования о том, что оно не является оригинальным и одобренным автопроизводителем/автодистрибьютором, и автопроизводитель/автодистрибьютор не несет никакой ответственности за качество такого оборудования и за возможные последствия, к которым может привести его установка на автомобиль.

8. Неоригинальные запасные части

Официальным дилерам следует доводить до клиентов всю информацию при продаже/использовании неоригинальных запасных частей, в частности, официальным дилерам следует согласовывать с клиентами возможность использования таких запасных частей вместо оригинальных. В любом случае официальным дилерам следует письменно информировать клиентов (в частности, путем размещения информации на ценниках или иным установленным законом способом) до продажи/использования неоригинальных запасных частей о том, что клиенты приобретают неоригинальные запасные части.

9. Сроки открытия и стандарты дилерских предприятий

Официальным дилерам следует исполнять обязательства по открытию дилерских предприятий в согласованные сроки и/или по согласованным стандартам.

10. Расторжение дилерских соглашений

Официальным дилерам не следует расторгать дилерские соглашения в одностороннем порядке без заблаговременного уведомления автопроизводителей/автодистрибьюторов. Официальный дилер должен иметь право незамедлительно расторгнуть дилерское соглашение в случае его существенного нарушения автопроизводителем/автодистрибьютором.

11. Исполнение обязательств перед клиентами стороной дилерского соглашения

Официальным дилерам следует обеспечивать, чтобы продажа автомобилей, оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию автомобилей осуществлялись стороной по дилерскому



соглашению за исключением случаев, согласованных автопроизводителями/автодистрибьюторами.

12. Раскрытие информации о финансовом положении

Официальным дилерам следует незамедлительно раскрывать автопроизводителям/автодистрибьюторам информацию о финансовом положении официального дилера (аффилированных с ним лиц), если таковое может хоть как-то негативно повлиять на дальнейшее нормальное продолжение деятельности официального дилера.

13. Запрет сговоров

Официальным дилерам не следует участвовать в сговорах дилеров, а частности в сговорах дилеров одного бренда в пределах одного региона сбыта, например, в отношении размера скидок, стоимости нормо-часов и т.д.

14. Соблюдение практик добросовестной конкуренции

Официальным дилерам не следует прибегать к практикам недобросовестной конкуренции по отношению к другим дилерам, в частности, распространять порочащую информацию, несоответствующую действительности, о других участниках рынка.