

**Комитет автопроизводителей
Ассоциации Европейского Бизнеса**

Кодекс поведения

Поскольку действующее российское законодательство прямо не регулирует отдельные аспекты взаимоотношений между автопроизводителями/автодистрибьюторами, официальными дилерами (данное понятие в документе также подразумевает официальных сервисных дилеров) и независимыми сервисными станциями в автомобильном секторе.

Поскольку участники Комитета автопроизводителей Ассоциации Европейского Бизнеса (именуемые далее "Участники") хотели бы установить надлежащую практику деловых отношений в российском автомобильном секторе.

Поскольку Участники желают поступать добросовестно по отношению к своим официальным дилерам и независимым сервисным станциям.

Участники, заявившие о присоединении к настоящему Кодексу поведения, обязуются придерживаться нижеследующих принципов надлежащего ведения бизнеса:

1. Авторизация дилеров по продажам и полноразмерных дилеров

Решения о необходимости открытия, а также о месте и сроках открытия дилеров по продажам или полноразмерных дилеров (дилеров по продажам и сервисному обслуживанию), должны принимать Участники (каждый сам за себя). Участникам следует установить прозрачные, мотивированные и коллегиальные процедуры выбора кандидатов в дилеры по продажам (при наличии необходимости в таковых) и/или полноразмерных дилеров. Помимо прочих критериев, такие кандидаты должны соответствовать предъявляемым Участниками комплаенс требованиям и требованиям о надлежащей репутации.

Хотя письма о намерениях и меморандумы о взаимопонимании, подписываемые с кандидатами в дилеры, не являются по российскому законодательству обязательными (предварительными) договорами, Участникам следует придерживаться их условий и не следует в одностороннем порядке расторгать их либо отказывать в подписании дилерских соглашений, если к моменту такого подписания кандидат своевременно и надлежащим образом выполняет все согласованные условия и соблюдает соответствующие требования (включая комплаенс требования и требования о надлежащей репутации, действующие у соответствующего Участника).

2. Авторизация сервисных дилеров

Участникам следует предусматривать возможность авторизации официальных сервисных дилеров (без осуществления продаж автомобилей). Создание таких дилеров необходимо в тех регионах, где спрос на сервисное обслуживание превышает предложение, но при этом отсутствует достаточный спрос на (дополнительные) точки продаж. Участникам, не имеющим систем авторизации официальных сервисных дилеров на основе выполнения кандидатами предъявляемых качественных стандартов ("qualitative selective distribution system"), следует публиковать свои планы расширения официальных дилерских сервисных сетей исходя из реальной оценки (проводимой либо самими Участниками, либо независимыми агентствами) потенциальных возможностей рынка (если такие потенциальные возможности существуют) для официальных сервисных дилеров в регионах и в соответствии с указанными планами проводить в таких регионах процедуры выбора кандидатов, подающих заявки на получение статуса официального сервисного дилера.

3. Требования к зданиям официальных дилерских предприятий

Требования к зданиям официальных дилерских предприятий (в частности, к размерам земельных участков, выставочным помещениям ("шоу-румам") и станциям технического обслуживания) должны иметь под собой экономическую основу и опираться на результаты оценки рыночного потенциала. Участники имеют право требовать соответствия дилерских предприятий фирменному стилю и стандартам бренда.

Участникам не следует требовать дополнительных капиталовложений в здания официальных дилерских предприятий в течение 5 лет с момента их ввода в эксплуатацию, если только такие капиталовложения не являются объективно необходимыми ввиду внесения изменений в модельный ряд продаваемых автомобилей и/или технологии, применяемые официальными дилерами, и/или стандарты, устанавливаемые Участником и/или автопроизводителем.

Участникам следует, по возможности, рекомендовать официальным дилерам нескольких производителей рекомендуемых элементов фирменного стиля, мебели и отделочных материалов. При наличии альтернативных производителей элементов фирменного стиля, мебели и отделочных материалов, качество которых соответствует требованиям, предъявляемым соответствующим автопроизводителем и/или Участником к виду и качеству, и которые были одобрены автопроизводителем и/или Участником, Участникам не следует препятствовать официальным дилерам в приобретении данных товаров у таких альтернативных производителей. Участникам следует информировать официальных дилеров о процедуре такого одобрения.

4. Политика назначения официальных дилеров

Каждому из Участников следует самостоятельно разработать документ, регулирующий взаимоотношения с кандидатами в официальные дилеры, включая, требования к кандидатам в официальные дилеры, общие условия сотрудничества, порядок представления документов, а также порядок и сроки принятия решений о заключении или отказе в заключении дилерских соглашений. Участникам следует предоставлять такую информацию кандидатам в официальные дилеры.

5. Сроки действия соглашений с официальными дилерами

Дилерские соглашения следует заключать на срок не менее 5 лет или на неопределенный срок (далее такие соглашения совместно именуется "долгосрочные дилерские соглашения"). Дилерское соглашение может заключаться и на более короткий срок (менее 5 лет), если для этого имеется соответствующее обоснование (именуемое далее "краткосрочное дилерское соглашение"), установленные в политике назначения официальных дилеров Участника или соответствующем соглашении. Краткосрочное дилерское соглашение может заключаться, в частности, в том случае, если официальный дилер не является собственником соответствующего здания/помещения (например, он их арендует) или он не произвел капиталовложений в развитие дилерского бизнеса в соответствии с согласованным бизнес-планом. Участнику следует информировать кандидата, подающего заявку на получение статуса официального дилера, до подписания дилерского соглашения об условиях, при которых срок действия дилерского соглашения составит менее 5 лет.

6. Недискриминация официальных дилеров

Участникам не следует устанавливать дискриминационные условия для официальных дилеров, входящих в дилерскую сеть (в частности, условия распределения и доставки автомобилей и запасных частей, предоставления скидок). В некоторых случаях такие условия могут отличаться в зависимости от экономических, технологических и иных факторов, таких как, мест нахождения официальных дилеров, объемов их закупок, произведенных капиталовложений и других объективных факторов.

7. Цена перепродаваемых товаров и стоимость нормо-часа

Участникам не следует устанавливать для официальных дилеров фиксированные цены перепродажи на реализуемую автомобильную продукцию, а также стоимость нормо-часа при выполнении негарантийного ремонта. Исключением являются лишь случаи установления максимальных цен перепродажи.

8. Продажа официальным дилерам специального оборудования и специальных инструментов

При наличии нескольких поставщиков рекомендуемого специального оборудования и специальных инструментов для сервисных станций, необходимых для диагностики, технического обслуживания и ремонта автомобилей данного бренда, или альтернативных поставщиков таких товаров, качество которых соответствует требованиям, предъявляемым автопроизводителем к виду и качеству, и которые были одобрены автопроизводителем и/или соответствующим Участником, Участникам следует предоставлять официальным дилерам возможность самостоятельно выбирать между этими поставщиками. При наличии соответствующей возможности официальные дилеры могут самостоятельно импортировать указанные товары, если это не нарушает прав автопроизводителя и/или Участника на интеллектуальную собственность и/или таможенное законодательство Российской Федерации. Участник имеет право составить перечень специального оборудования и специальных инструментов, позволяющих прямо или косвенно вмешиваться в противоугонные системы автомобилей и системы активной и пассивной безопасности, в частности, сигнализации и системы слежения, иммобилайзеры, системы блокировки и доступа, электронные блоки управления, подушки безопасности, ремни безопасности и аналогичные системы (далее совместно именуемые "системами безопасности автомобиля"), приобретение которых возможно только у Участников или поставщиков, одобренных Участником и/или автопроизводителем. Участникам, непосредственно самостоятельно продающим напрямую официальным дилерам специальное оборудование и специальные инструменты, следует воздерживаться от установления необоснованно высоких цен на такое специальное оборудование и специальные инструменты.

9. "Оригинальная запасная часть", "идентичная запасная часть" и "запасная часть соответствующего качества"

"Оригинальные запасные части" – запасные части, производимые автопроизводителем или для автопроизводителя по его поручению/заказу производителем оригинальных запасных частей, а также распространяемые Участниками или иными официальными дистрибьюторами автопроизводителя и маркируемые товарным знаком автопроизводителя.

"Идентичные запасные части" – запасные части, производимые автопроизводителем или для автопроизводителя по его поручению/заказу производителем оригинальных запасных частей, полностью соответствующие оригинальным запасным частям, но не маркируемые товарным знаком автопроизводителя, а также распространяемые Участниками или иными официальными дистрибьюторами автопроизводителя.

"Запасные части соответствующего качества" – запасные части такого же качества, что и оригинальные запасные части, но не распространяемые Участниками или иными официальными дистрибьюторами автопроизводителя, не маркируемые его товарным знаком, и изготовленные либо производителем оригинальных запасных частей, либо иным производителем в соответствии со стандартами автопроизводителя, а также в отношении которых имеются документы, подтверждающие одобрение их использования от соответствующего автопроизводителя. Обязанность по доказыванию соответствующего качества таких запасных частей возлагается на соответствующего поставщика таких запасных частей или дилера.

10. Гарантийный ремонт

Гарантийный ремонт и другие виды ремонта, осуществляемые за счет Участников и/или автопроизводителей, должны выполняться только официальными дилерами.

Для выполнения гарантийного и других видов ремонта, оплачиваемых Участниками и/или автопроизводителями, Участники вправе требовать использования только оригинальных и/или идентичных запасных частей.

11. Использование запасных частей соответствующего качества для выполнения технического обслуживания и негарантийных ремонтов

По истечении гарантийного срока на автомобили Участникам не следует запрещать официальным дилерам использовать запасные части соответствующего качества для выполнения технического обслуживания и негарантийного ремонта.

Участники имеют право требовать от официальных дилеров использования только оригинальных и/или идентичных запасных частей, для выполнения технического обслуживания и негарантийного ремонта в течение гарантийного срока, если цены на такие оригинальные и/или идентичные запасные части, соответствуют ценам, сложившимся на рынке (в сравнении с ценами на запасные части соответствующего качества, поставляемые официальными дистрибьюторами производителей таких запасных частей соответствующего качества и официально импортируемые данными дистрибьюторами в Россию).

Участники имеет право требовать от официальных дилеров не использовать любые другие запасные части (не являющиеся оригинальными, идентичными либо запасными частями соответствующего качества) для выполнения технического обслуживания и негарантийного ремонта.

Если официальные дилеры желают предлагать для технического обслуживания или ремонта, а также продавать запасные части соответствующего качества клиентам, Участники могут требовать от официальных дилеров:

- представлять надлежащие доказательства того, что такие запасные части являются запасными частями соответствующее качества;
- представлять надлежащие доказательства того, что такие запасные части были официально импортированы в Россию и прошли процедуру таможенного оформления в соответствии с законодательством;
- предлагать такие запасные части только в качестве альтернативы оригинальным и/или идентичным запасным частям.

Участники имеют право требовать от официальных дилеров письменно информировать клиентов (в частности, путем размещения информации на ценниках или иным установленным законом способом) до передачи запасных частей соответствующего качества, а также до их использования в техническом обслуживании или ремонте, о том, что Участники и/или автопроизводители не несут никакой ответственности за качество таких запасных частей и за возможные последствия, к которым может привести установка таких запасных частей на автомобиль.

В любом случае Участники вправе требовать четкого физического разграничения зон, где хранятся и продаются запасные части соответствующего качества, от тех, где хранятся и продаются оригинальные и/или идентичные запасные части и другая оригинальная продукция. Участник может требовать от официальных дилеров не выставлять запасные части соответствующего качества в шоу-румах соответствующего бренда. Условия настоящего пункта необходимы для того, чтобы исключить смешение (в частности, товарных знаков), а также, чтобы не допустить использование нематериальных активов (клиентов, репутации, имиджа и т.п.) автопроизводителя другими брендами и исключить возможность какого-либо необоснованного коммерческого использования бренда автопроизводителя.

12. Негарантийный ремонт и техническое обслуживание официальными дилерами автомобилей других брендов

Участникам не следует запрещать официальным дилерам производить техническое обслуживание и выполнять негарантийный ремонт автомобилей других брендов при соблюдении дилерами определенных условий и стандартов, установленных Участниками. В частности, в таких случаях официальным дилерам необходимо четко физически разделять зоны ресепшн, зоны приемки автомобилей в ремонт и другие специальные зоны, где происходит взаимодействие с клиентами бренда, который представляет официальный дилер, чтобы исключить путаницу и смешение с другими брендами (в частности, их товарными знаками) и их клиентами, не допускать использование нематериальных активов (клиентов, репутации, имиджа и т.п.) автопроизводителя другим брендам. В любом случае клиенты бренда, который представляет официальный дилер, должны иметь приоритет. Участники (каждый самостоятельно) имеют право предусмотреть дополнительные требования к официальным дилерам, желающим производить техническое обслуживание и негарантийный ремонт автомобилей других брендов.

13. Расторжение дилерских соглашений

В случае расторжения дилерского соглашения по причине нарушения его условий, Участнику следует подробно в письменном виде изложить причины такого расторжения.

Участник должен иметь право незамедлительно расторгнуть дилерское соглашение в случае его существенного нарушения официальным дилером при условии, что основания для такого незамедлительного расторжения четко предусмотрены в самом соглашении и известны официальному дилеру. В случае нарушения дилерского соглашения, не являющегося существенным, официальным дилером Участнику следует до расторжения соглашения предоставить официальному дилеру возможность устранить такое нарушение в разумные сроки.

14. Продажа элементов фирменного стиля, специального оборудования и специальных инструментов независимым сервисным станциям

Элементы фирменного стиля, особенно те, которые маркированы товарным знаком автопроизводителя, могут продаваться/сдаваться в аренду только официальным дилерам.

Независимые сервисные станции могут иметь возможность приобретать/арендовать специальное оборудование и специальные инструменты при соблюдении комплаенс требований и требований о надлежащей репутации Участников. Участники могут отказаться от продажи/сдачи в аренду специального оборудования и специальных инструментов независимым сервисным станциям, если для последних на рынке имеются аналогичные предложения (например, на рынке имеются другие поставщики таких или аналогичных им товаров), о чем Участникам следует уведомлять независимые сервисные станции при получении обращений.

Участники/автопроизводители могут отказаться от продажи/сдачи в аренду (и могут запретить продажу/сдачу в аренду своим агентам и партнерам, поставляющим их специальное оборудование и специальные инструменты) независимым сервисным станциям специального оборудования и специальных инструментов, допускающим прямое или косвенное вмешательство в системы безопасности автомобилей.

15. Продажа оригинальных и/или идентичных запасных частей независимым сервисным станциям

Участники не должны запрещать своим официальным дилерам продавать оригинальные и/или идентичные запасные части независимым сервисным станциям для целей осуществления ими технического обслуживания и ремонта автомобилей.

Участники вправе самостоятельно решать, продавать ли оригинальные и/или идентичные запасные части независимым сервисным станциям напрямую, либо обеспечить наличие программ мелкооптовых продаж независимым сервисным станциям у имеющих официальных дилеров, либо разработать другие программы для обеспечения продажи оригинальных и/или идентичных запасных частей независимым сервисным станциям на недискриминационных условиях. Участники и официальные дилеры, продающие оригинальные и/или идентичные запасные части независимым сервисным станциям, желающим участвовать в таких программах мелкооптовых продаж, могут устанавливать определенные условия, такие как необходимость закупки определенных объемов, использования специального программного и аппаратного обеспечения, предоставления определенных документов, соблюдения комплаенс требований и требований о надлежащей репутации и т. д. В любом случае официальные дилеры Участников должны иметь приоритет.

Участники вправе запрещать официальным дилерам продажу независимым сервисным станциям оригинальных и/или идентичных запасных частей, связанных с системами безопасности автомобилей. Участникам (каждому для себя) следует утверждать внутренние документы, определяющие такие запасные части.

16. Доступ независимых сервисных станций к базам данных, содержащим каталоги запасных частей и технологии ремонта

Независимые сервисные станции могут получать доступ к базам данных, содержащим каталоги запасных частей и технологии ремонта, но не автоматически по обращению (по умолчанию), а при соблюдении определенных условий, устанавливаемых Участниками (каждым самостоятельно). Такие условия, могут предусматривать обязанности (недискриминационного по отношению к официальным дилерам характера) заключать соответствующие соглашения (в том числе, лицензионные), уплачивать вознаграждения и лицензионные вознаграждения, использовать специальное программное и аппаратное обеспечение, предоставлять определенные документы и т.д. Кроме того, Участники могут требовать предоставления

соответствующих доказательств, подтверждающих соблюдение независимой сервисной станцией соответствующих комплаенс требований и требований о надлежащей репутации, устанавливаемых Участниками.

Участники могут отказаться от предоставления такого доступа независимым сервисным станциям, если для последних на рынке имеются другие аналогичные решения (например, имеются другие поставщики, оказывающие аналогичные услуги на аналогичных условиях) и/или отсутствуют согласия соответствующих правообладателей (если Участники используют эти базы данных на основании лицензионных соглашений), о чем Участникам следует уведомлять независимые сервисные станции при получении обращений. Участники могут вводить определенные ограничения указанного доступа, предоставляя доступ только к информации, которая не содержит информацию о системах безопасности автомобилей.

Предоставление доступа к базам данных, содержащим каталоги запасных частей и технологии ремонта, не означает автоматического предоставления услуг по подбору запасных частей или применяемым технологиям ремонта. Если Участник решит оказывать такие услуги независимым сервисным станциям, то за это может взиматься отдельное определенное вознаграждение.

17. Тренинги

Каждый из Участников самостоятельно принимает решение о проведении тренингов (особенно технических тренингов) либо только для официальных дилеров, либо также для других лиц (в частности, независимых сервисных станций).

Осознавая необходимость следования вышеприведенным принципам, Участники видят возможность внедрить в практику работы принципы, упомянутые в пунктах 1, 4, 6–10, 13 и 17, уже к концу 2013 года, а другие принципы могут быть внедрены в практику работы к концу 2014 года.