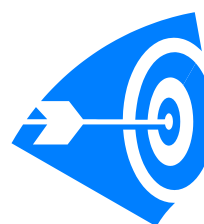




**KODEKS DOBRYCH PRAKTYK
RYNKU DEALERSKIEGO**



**Rozliczanie stawek roboczogodziny
w naprawach gwarancyjnych**

kwiecień 2010

OPIS SYTUACJI

Z zebranych od przedstawicieli sieci dealerskich w Polsce danych wynika, że importerzy stosują kilka podstawowych wariantów wyznaczania stawek roboczogodziny w naprawach gwarancyjnych. Pierwszym z nich jest ustalanie arbitralnej i jednolitej stawki roboczogodziny dla wszystkich autoryzowanych warsztatów w Polsce niezależnie od miejsca w którym funkcjonują i lokalnych różnic w kosztach ich działalności. Drugim stosowanym wariantem jest regionalne różnicowanie stawek w ramach poszczególnych sieci, ze względu na wspomniane różnice w kosztach rynkowych działalności serwisowej w poszczególnych regionach Polski. Istnieje także trzeci model wyliczania stawki roboczogodziny, która jest ustalana oddzielnie dla każdego autoryzowanego warsztatu. W wyliczeniach takich brane są pod uwagę takie kryteria jak wielkość firmy, wyniki audytu wewnętrznego, obroty spółki, itp. W nielicznych przypadkach wyliczenia te opierają się na rzeczywistych rynkowych stawkach napraw serwisowych w danym regionie. Stawki wyjściowe roboczogodziny gwarancyjnej są też często korygowane współczynnikami spełniania standardów dealerskich oraz innymi współczynnikami wyznaczanymi przez importerów.

Jako niezwykle ważny element, na który należy zwrócić uwagę przy prawidłowym ustalaniu stawki gwarancyjnej, trzeba wskazać, że w dużym stopniu naprawy gwarancyjne wymagają zdecydowanie dłuższego czasu pracy potrzebnego do zdiagnozowania usterki niż standardowe prace naprawcze. A zazwyczaj tylko w przypadku akcji naprawczych serwis może liczyć na wsparcie merytoryczne i dodatkową dokumentację od importera. Dodatkowo jako element kosztów dochodzi oczekiwanie klienta na samochód zastępczy (bo przecież jest pozbawiony auta na gwarancji), a koszt podstawienia takiego auta ponosi serwis.

W zależności od sieci różne rozwiązania stosują koncerny w przypadku części zamiennych. W wielu przypadkach system napraw gwarancyjnych zmusza dealerów do zrezygnowania z marży. W innych sieciach marże kształtują się ona na poziomie około 5 procent, a w nielicznych sieciach także na poziomie około 10 procent.

Zdaniem prawników w zróżnicowaniu stawek gwarancyjnych w różnych sieciach serwisowych i w ramach jednej sieci, co do zasady, trudno się doszukiwać naruszania prawa. Niedopuszczalna jest jednak sytuacja, w której stawki kształtują się poniżej kosztów

ponoszonych przez dealera. To może być traktowane jako złamanie prawa. Dlatego podstawowym kryterium zalecanym w niniejszym dokumencie przez Związek Dealerów Samochodów stowarzyszeniom markowym oraz poszczególnym członkom sieci dealerskich w Polsce jest doprowadzenie do sytuacji, w której stawki roboczogodziny są skalkulowane tak, aby przynosiły dealerowi, choćby minimalny zysk lub w najgorszym przypadku były neutralne dla wyniku finansowego dealera. Niedopuszczalna jest natomiast sytuacja w której członkowie sieci dealerskiej „dotują” naprawy gwarancyjne realizowane w ramach zobowiązań prawnych producentów samochodów i reprezentujących ich interesy importerów.

ZALECANE ROZWIĄZANIE

Opisany poniżej sposób rozliczania stawek roboczogodziny w naprawach gwarancyjnych nie jest rozwiązaniem teoretycznym, lecz rozwiązaniem stosowanym w jednej z polskich sieci dealerskich. Choć przez swoją prostotę może wydawać się większości polskich dealerów modelem teoretycznym, Związek Dealerów Samochodów będzie starał się propagować opisany poniżej model i ma nadzieję, że w niedługim czasie uda się wprowadzić to lub zbliżone rozwiązanie w większości sieci dealerskich w Polsce.

MODEL DZIAŁANIA:

1. Obliczenie stawki gwarancyjnej przez dealera następuje na początku wdrożenia takiego modelu w sieci dealerskiej i przy każdej realizowanej przez dealera zmianie cen usług serwisowych dla klienta. Dealer wylicza średnią stawkę roboczogodziny w swoim serwisie samodzielnie na podstawie wszystkich faktur wystawionych klientom w okresie ostatnich 3 miesięcy.
2. Po obliczeniu średniej stawki dealer przesyła do importera pismo o określeniu wysokości stawki roboczogodziny w swoim serwisie i wnioskuje o wyznaczenie stawki gwarancyjnej roboczogodziny dla jego serwisu na podanym poziomie
3. Importer w ciągu miesiąca ustala lub zmienia dotychczasową stawkę roboczogodziny w naprawach gwarancyjnych w serwisie danego dealera oraz przesyła do dealera informację pisemną od jakiej daty może stosować nową stawkę gwarancyjną

4. Importer ma prawo do kontroli prawidłowości wyliczenia i stosowania stawek gwarancyjnych. Audyty kontrolne są wykonywane przez pracowników importera, którzy wyliczają stawkę gwarancyjną na podstawie wybranych kolejnych faktur wystawionych klientom (np. 100 kolejnych faktur) w okresie obowiązywania kontrolowanej stawki.

5. W przypadku stwierdzenia zawyżenia stawki gwarancyjnej dealer zostaje obciążony korektą w wysokości różnicy pomiędzy wyliczoną przez niego, a przez audytorów stawką, za okres od jakiego stawka ta była stosowana. Może zostać również ukarany w inny sposób opisany w umowach dealerskich

6. W modelu tym dealerzy otrzymują marże na częściach zamiennych na poziomie pokrywającym koszty obsługi logistyki związanej z częściami zamiennymi do napraw gwarancyjnych ponoszone przez dealera.

KONTAKT:

Związek Dealerów Samochodów

Ul. Podchorążych 83

00-722 Warszawa

biuro@zds.org.pl

www.zds.org.pl