

Официальное циркулярное письмо по регулированию деятельности всех российских агентов компании WHALE MOTORS Российская Федерация 俄罗斯区域代理人统一合规管理通告函

Номер документа 文号: WM-RU-20260701
Дата вступления в силу 生效日期: 2026-07-01

Всем официальным партнерам-агентам, осуществляющим деятельность на территории Российской Федерации:

致全体俄罗斯区域合作代理人:

В целях унификации правил ведения коммерческой деятельности российских агентов, защиты законных прав и интересов покупателей автомобилей из РФ, формирования стандартизированной и полностью легальной системы услуг по трансграничной продаже автотранспортных средств центральный офис WHALE MOTORS публикует настоящее циркулярное письмо, которое регулирует нормы соблюдения законодательства при работе агентов, перечень запрещенных действий, порядок подачи жалоб клиентами и меры ответственности при нарушении правил. Все агенты, заключившие договор сотрудничества с WHALE MOTORS, обязаны беспрекословно соблюдать положения данного документа.

为统一规范全球区域代理经营行为,保障俄罗斯购车客户合法权益,树立标准化、合法化跨境购车服务体系,海鲸总部现就俄罗斯全境代理人经营合规标准、行为禁令、投诉维权、违规处置事宜正式发布本通告。所有与海鲸签约合作的俄罗斯区域代理人须无条件遵照执行。

I. Единая система контроля над деятельностью агентов

一、统一管控机制

Центральный офис WHALE MOTORS осуществляет централизованный вертикальный контроль над всеми российскими агентами на основании настоящего циркулярного письма. Для рассмотрения претензий создан отдельный канал приема жалоб от клиентов. Офис уполномочен самостоятельно рассматривать обращения покупателей о нарушениях, вводе в заблуждение и нарушении прав клиентов со стороны агентов, проводить независимые проверки, выносить решения о применении санкций и

прекращении сотрудничества. Агенты не имеют права препятствовать или вмешиваться в законный процесс подачи жалоб клиентами.

海鲸总部依据本通告函对全俄所有区域代理人实施垂直统一规范管控。设立总部专属投诉受理渠道,全权接收客户针对代理人违规、误导、侵害权益行为的投诉,独立核查、判定、执行处罚及合作终止事宜,各代理人不得干预、阻挠客户正常投诉维权。

II. Обязательные запреты при ведении коммерческой деятельности (вступают в силу с 01 июля 2026 года)

二、刚性合规经营禁令 (2026 年 7 月 1 日起强制执行)

При работе с клиентами, формировании ценовых предложений, оформлении таможенных транзитов, установке дополнительного оборудования, предоставлении гарантийного обслуживания и продаже автозапчастей агентам строго запрещено совершать следующие действия:

全体代理人开展客户开发、报价、清关代办、车辆加装、质保售后、零配件销售全流程业务,严格禁止以下行为:

- Запрещено склонять клиентов к использованию неофициальных схем и незаконных схем таможенного оформления с заниженной стоимостью. Все процедуры вывоза, ввоза и транзита автотранспорта должны полностью соответствовать таможенному и валютному законодательству Кипая, Российской Федерации и Евразийского экономического союза. **严禁诱导客户采用灰色渠道、非正规低报清关方案,所有车辆进出口、过境手续必须严格遵循中俄两国及欧亚联盟海关、外汇监管法律;**
- Запрещено изымать с клиентов скрытые комиссии, дополнительные сборы, платежи за ускорение процедур и другие неучтенные в договоре суммы. Все виды оплат должны быть публично объявлены с фиксированными расценками. **严禁私下向客户收取合同外隐形服务费、杂费、加急费等各类未公示费用,所有收费项目统一公示,明码标价;**
- Запрещено предлагать клиентам дополнительное оборудование и комплекты для тюнинга, не сертифицированные центральным офисом WHALE MOTORS и не соответствующие стандартам качества. **严禁向客户推销非海鲸官方认可的、品质不合格的车辆加装配件、改装套件;**
- Запрещено самостоятельно сокращать объем официальной гарантии WHALE MOTORS на автомобиль, а также умышленно скрывать пункты об исключениях из гарантийного обслуживания. **严禁擅自缩减、篡改海鲸官方整车质保覆盖范围,不得刻意隐瞒质保免责条款;**
- Запрещено продавать и рекомендовать клиентам основные автозапчасти, не утвержденные WHALE MOTORS, а также вводить покупателей в заблуждение с предложением замены оригинальных сертифицированных деталей. **严禁向客户售卖、推荐非海鲸官方认可的车辆核心零配件,误导客户替换原厂合规配件;**
- При обращении клиента за гарантийным или сервисным ремонтом запрещено откладывать рассмотрение заявки, уклоняться от взаимодействия или отказывать в проведении процедур обслуживания. **客户发起售后、质保维修对接需求时,不得拖延、推诿、拒绝配合售后流程。**

III. Порядок рассмотрения жалоб клиентов и меры ответственности при нарушении правил

三、客户投诉与违规处置规则

- Канал защиты прав клиентов: Покупатели автомобилей могут направить жалобы на нарушения, обман и нарушение их прав со стороны агентов напрямую в центральный офис через специальный раздел официального сайта WHALE MOTORS, приложив к обращению подтверждающие материалы: переписку, договоры, квитанции об оплате и другие документы. **客户维权渠道: 购车客户可通过海鲸官方网站专属投诉通道,直接向海鲸总部提交代理人违规、误导、侵权相关投诉,并同步上传聊天记录、合同、收费凭证等佐证材料;**
- Проверка и применение санкций: После получения жалобы центральный офис проводит независимую проверку. При подтверждении факта нарушения агентом положений настоящего письма к нарушителю применяются санкции согласно договору сотрудничества: денежные штрафы,

ограничение объемов выдачи клиентов, временная приостановка права ведения деятельности. **核查与处罚: 总部收到投诉后将开展独立核查,一经查实代理人存在本通告所列违规行为,将依据代理合作协议对涉事代理人实施罚款、业务限流、暂停业务权限等处罚;**

- Меры при грубых неоднократных нарушениях: В случае систематических нарушений, умышленного введения клиентов в заблуждение и причинения покупателю значительного материального ущерба центральный офис WHALE MOTORS имеет право в одностороннем порядке полностью прекратить сотрудничество с агентом. Одновременно офис окажет пострадавшему клиенту юридическую поддержку для полного возмещения всех понесенных убытков через судебные и арбитражные органы Российской Федерации. Все расходы, связанные с ведением юридических процедур, несет нарушитель-агент. **重罚违规处置: 若代理人多次违规、恶意误导客户、造成客户重大经济损失,海鲸总部有权单方面永久终止全部代理合作关系;同时总部将协助受害者客户通过俄罗斯本地司法、仲裁渠道,向违规代理人发起全额损失法律追偿,由此产生的全部法律成本由违规代理人承担。**

IV. Дополнительные положения

四、附则

- Настоящее циркулярное письмо вступает в силу 01 июля 2026 года и имеет одинаковую обязательную силу для всех действующих агентов на территории РФ. **本通告自 2026 年 07 月 01 日正式生效,对全俄所有俄罗斯区域代理具备同等约束效力;**
- Документ является дополнительным юридическим приложением к договорам сотрудничества с агентами и имеет равную юридическую силу с основным договором. **本通告作为双方代理合作协议补充法律文件,与合作合同具备同等法律效力;**
- Центральный офис WHALE MOTORS сохраняет право вносить изменения в положения настоящего письма в связи с изменением норм трансграничной торговли и оперативными потребностями ведения бизнеса. Все внесенные корректировки будут своевременно доведены до сведения всех агентов. **海鲸总部保留根据跨境贸易政策、市场运营需求修订本通告条款的权利,修订后将统一公示至全俄代理人。**

Операционный центральный офис WHALE MOTORS
海鯨車服运营总部
2026-6-25