



Президенту Ассоциации РОАД  
В.В.Зубареву  
107031, г. Москва, ул. Кузнецкий мост, д.21/5  
Телефон: +7 (495) 211-29-88 www.asroad.org

Иск. 100301  
от «10» марта 2022г.

От ООО «Субару Мотор»  
115280, г. Москва, ул. Автозаводская, д. 21А, этаж 2  
ИНН: 7714176330 КПП: 774850001

**Уважаемый Вячеслав Викторович**

**Dear Mr. Zubarev**

В ответ на Ваше письмо от 09.03.2022 хотел бы отметить, что временная приостановка отгрузки запасных частей, а также иных сервисных товаров в период с 25.02.2022 до 10.03.2022, была вызвана обновлением внутренних операционных процессов ООО «Субару Мотор», а именно плановым запуском новой ERP системы.

Официальные дилеры Subaru были заблаговременно 07.02.2022 проинформированы через электронные каналы коммуникации о данном переходе, графике реализации стандартных процедур и необходимости заблаговременного произведения расчетов и размещения заказа необходимых запасных частей и аксессуаров на собственный склад.

В этой связи считаю необоснованным заявление о невозможности дилеров Subaru осуществлять гарантийные и коммерческие ремонты, а также техническое обслуживание автомобилей Subaru с соблюдением всех требований производителя и заключенный контрактов, равно как и заключение о недовольстве указанными выше мероприятиями по улучшению внутренних процессов ООО «Субару Мотор» со стороны клиентов и негативному влиянию на деловую репутацию дилеров.

Учитывая всё выше перечисленное, и не смотря на некоторые объективные сложности при доставке товаров из Европы, мы по-прежнему планируем придерживаться выбранной стратегии по предоставлению клиентам высококачественных оригинальных запасных частей, аксессуаров и иных сервисных товаров, обеспечивающих высокий уровень надёжности и безопасности, а также высокий уровень сервисного обслуживания со стороны

In response to your letter dated 03/09/2022, I would like to note that the temporary suspension of spare parts shipment, as well as other service goods in the period from 02/25/2022 to 03/10/2022, was caused by updating the internal operational processes of Subaru Motor LLC, namely planned launch of a new ERP system.

On February 7, 2022, official Subaru dealers were informed in advance via electronic communication channels about this transition, the schedule for the implementation of standard procedures and the need to make advance calculations and place an order for the necessary spare parts and accessories for their own warehouse.

In this regard, I consider unreasonable the statement about the impossibility of Subaru dealers to carry out warranty and commercial repairs, as well as maintenance of Subaru vehicles in compliance with all the requirements of the manufacturer and concluded contracts, as well as the conclusion about dissatisfaction with the above measures to improve the internal processes of Subaru Motor LLC with side of customers and the negative impact on the business reputation of dealers.

With all of the above in mind, and despite some objective difficulties in the delivery of goods from Europe, we still plan to stick to our chosen strategy of providing customers with high quality original spare parts, accessories and other service products that provide a high level of reliability and safety, as well as a high

квалифицированного персонала дилерских центров Subaru.

В случае возникновения дополнительных проблем с поставкой запасных частей или увеличенных потребностей, ООО "Субару Мотор" будет искать пути для их решения и заблаговременно уведомлять дилеров о задержке или отсутствии возможности поставки таких сервисных товаров.

Надеюсь на дальнейший позитивный диалог и желаю Ассоциации РОАД сохранить высокий уровень коммуникации с дилерами, осуществляющими ответственный подход и предоставляющим российским клиентам качественный уровень обслуживания.

level of service from qualified personnel of Subaru dealerships.

In case of additional problems with the supply of spare parts or increased needs, Subaru Motor LLC will look for ways to solve them and notify dealers in advance of a delay or inability to supply such service goods.

I look forward to further positive dialogue and wish the ROAD Association to maintain a high level of communication with dealers who take a responsible approach and provide Russian customers with a high-quality level of service.



---

Такахаша Татцу

Генеральный директор  
ООО «Субару Мотор»