

# ПРАВИЛА

# Системы Партнерских Продаж

# при проведении территориально распределенных (межрегиональных) сделок

## Термины и определения

**Система Партнерских Продаж** **РГР (СПП)** – совокупность обычаев делового оборота и правил взаимодействия при проведении совместной работы Участников СПП, направленной на оказание услуг при совершении операций с недвижимым имуществом Клиента за вознаграждение и в его интересах.

**Территориально распределенная (или Межрегиональная) сделка** – сделка по покупке, продаже и/или аренде любого вида недвижимости в интересах Клиента на территории (в субъекте РФ, городе или прочем муниципальном образовании), отличной от территории первичного обращения Клиента.

**Участник СПП** – Юридическое лицо или Индивидуальный Предприниматель, осуществляющий профессиональную деятельность на рынке недвижимости РФ, прошедший аккредитацию в СПП и принявший на себя обязательство по соблюдению правил взаимодействия Участников СПП. Факт членства в НП РГР носит для Участников СПП рекомендательный характер и не является обязательным условием для участия в СПП.

**Оператор Системы Партнерских Продаж РГР (Оператор СПП)** – Оператором СПП выступает Комитет по межрегиональным сделкам РГР, взявший на себя и исполняющий роль регулятора при взаимодействии Участников СПП. Ценный конечный продукт работы Оператора СПП: «Клиент доволен работой Партнеров, оба Партнера получили вознаграждение за рекомендацию и/или работу».

**Передающая сторона** — Участник СПП, передавший Участнику СПП (Принимающей стороне) на обслуживание Клиента.

**Принимающая сторона** — Участник СПП, принявший на обслуживание Клиента от Участника СПП (Передающей стороны).

**Партнер СПП** – Участник СПП, вступивший во взаимодействие с другим Участником СПП по исполнению запроса Клиента.

**Договор о сотрудничестве** – договор, заключаемый между Участниками СПП (Партнерами), закрепляющий условия и обязательства при исполнении запроса Клиента.

**Потенциальный Клиент** – физическое или юридическое лицо, проявившее интерес к услугам Участников СПП и направивший запрос на получение таких услуг в устной либо письменной форме.

**Клиент** — физическое или юридическое лицо, привлеченное Участником СПП (Передающей стороной) и заинтересованное в качественных услугах при совершении операций с недвижимым имуществом, юридических услугах, а также услугах в области ипотечного брокериджа и оформления, и подписавшее с Участником СПП (Принимающей стороной) письменный Договор возмездного оказания услуг/работ.

**Ответственное лицо** – представитель Участника СПП (Передающей или Принимающей стороны), уполномоченный на прием-передачу Клиентов, и отвечающий перед Партнером СПП в рамках совместного обслуживания клиентского запроса.

**Исполнитель** – представитель Принимающей стороны, являющийся подчиненным Ответственного лица Принимающей стороны, непосредственно оказывающий услугу клиенту.

## Общие положения

Настоящие **Правила** регулируют взаимодействие Участников СПП в рамках проведения территориально распределенных сделок с недвижимостью.

Задачи и функции **Оператора СПП**:

- выстраивание сотрудничества между Участниками СПП, направленное на повышение качества обслуживания Клиентов, заинтересованных в услугах при совершении операций с недвижимым имуществом, юридических услугах, а также услугах в области ипотечного брокериджа и оформления, на рынках недвижимости присутствия Участников СПП.

* формирование практики обычаев делового оборота при взаимодействии участников СПП в ходе совместного обслуживания Клиентов и проведения партнерских сделок в интересах Клиентов;
* создание правил взаимодействия Участников СПП;
* создание алгоритмов и выбор ИТ-инструментария для включения Участников в СПП;
* ведение реестра Участников СПП;
* создание отзывного рейтинга Участников СПП;
* отслеживание статусов по ходу работы с Клиентом;
* создание программ обучения по работе в СПП и проведение обучения Участников СПП;
* рассмотрение претензий Участников СПП и урегулирование споров;
* принятие решений по исключению из СПП/восстановлении в СПП.

## Требования к Участникам СПП

**Участник СПП** принявший настоящие Правила, проходит обучение по программе РГР «Проведение территориально распределенных сделок».

**Участник СПП** и **Ответственное лицо**, им назначенное, должны иметь подтвержденный опыт работы по обслуживанию клиентов и проведению сделок с недвижимостью, а именно: оценки в публичных рейтингах или квалификациию специалиста по недвижимости в рамках добровольной Системы сертификации услуг РГР, и/или отзывы и рекомендации от других Участников СПП.

**Исполнитель**, назначенный Ответственным лицом для работы с Клиентом, должен иметь опыт работы не менее 2-х лет по проведению сделок в сегменте недвижимости, соответствующем запросу клиента, и иметь квалификацию «Агент», «Эксперт» или «Брокер». Стажеры к сделкам в рамках СПП не допускаются.

**Участники СПП** должны знать и обязуются соблюдать относящиеся к ним требования настоящих Правил, а также выполнять условия и взятые на себя обязательства, предусмотренные в заключенном Договоре о сотрудничестве в рамках взаимодействия в СПП.

Любой из Участников СПП может подать в Комитет по межрегиональным сделкам РГР обращение-претензию для рассмотрения вопроса об исключении из СПП Участника, допустившего нарушения:

* невыполнение настоящих Правил;
* невыполнение договорных условий между Участниками СПП в рамках приема-передачи Клиента и проведения сделки;
* невыполнение договорных условий с Клиентом;
* получение рекламации или негативного отзыва от Клиента в любой форме – как письменно, так и устно.

3.5. В случае невыполнения Участниками СПП Правил и договорных условий, включая Договоры с Клиентами, а также в случае получения негативного отзыва от Клиента, любой из Участников СПП может подать обращение-претензию в Комитет по межрегиональным сделкам РГР для рассмотрения вопроса об исключении из СПП Участника, допустившего такие нарушения.

3.6. Вопрос об исключении из СПП и о возобновлении участия в СПП рассматривается Комитетом по межрегиональным сделкам РГР.

Решение принимается большинством голосов членов Комитета по межрегиональным сделкам РГР

## Порядок взаимодействия Участников СПП в рамках проведения территориально распределенных сделок

Стартом будущих отношений Участников СППявляется получение Партнером запроса от Потенциального Клиента, заинтересованного в услугах по проведению операций с недвижимым имуществом на территории, отличной от его местонахождения.

* + 1. Участник СПП, получивший от потенциального Клиента запрос на услугу (далее – **Передающая сторона**):

- конкретизирует запрос, насколько это возможно в рамках первичного общения с потенциальным Клиентом, включая информацию о типе недвижимости, виде сделки, границах бюджета, желаемых сроках и участниках будущей сделки, наличия тех или иных документов и обременений, источниках средств, допустимых форм и условий расчетов, возможных дополнительных услугах, наличия отношений с риэлтором или намерения самостоятельно проводить мероприятия по сделке, и пр.;

- выбирает Партнера из числа Участников СПП для исполнения клиентского запроса;

- устанавливает контакт с Ответственным лицом выбранного Партнера и передает всю информацию, ставшую известной в рамках запроса на услугу/сделку, и, в случае согласия Ответственного лица на работу с потенциальным Клиентом, договаривается об условиях предстоящего сотрудничества;

- связывается с потенциальным Клиентом и презентует выбранного Партнера в максимально положительном свете, в обязательном порядке получает согласие потенциального Клиента на работу с выбранным Партнером;

- передает Ответственному лицу выбранного Партнера контакт потенциального Клиента, а потенциальному Клиенту передает контакт Ответственного лица Партнера или Исполнителя, им назначенного (по согласованию сторон, в удобном Передающей и Принимающей сторонам формате, позволяющем зафиксировать факт передачи контактов – через мессенджер, СМС-сообщением или по электронной почте, в т.ч. с учетом удобства потенциального Клиента).

* + 1. Ответственное лицо Участника СПП, получившее от Передающей стороны запрос на обслуживание потенциального Клиента, давшее согласие на работу с потенциальным Клиентом и получившее от Передающей стороны контакт потенциального Клиента (далее – **Принимающая сторона**):

- незамедлительно назначает Исполнителя для работы с запросом потенциального Клиента и передает ему контакт и всю информацию, ставшую известной о запросе, при этом Ответственное лицо может назначить себя на роль Исполнителя;

- в течение часа от получения контакта Исполнитель связывается с потенциальным Клиентом, подтверждает и уточняет у него суть запроса, проводит первичную консультацию по запросу, презентует формат взаимодействия в рамках будущей сделки и финансовые условия для Клиента.

Если в рамках первичного общения с потенциальным Клиентом Принимающая сторона сразу же понимает для себя невозможность удовлетворения запроса потенциального Клиента, она имеет право отказаться от дальнейшей работы, о чем незамедлительно сообщает Ответственному лицу Передающей стороны и последний приступает к поиску другого Партнера.

- в течение суток Исполнитель получает согласие от потенциального Клиента на сотрудничество, включая его согласие на обозначенные Принимающей стороной сроки, стоимость услуг, возможные накладные/дополнительные расходы и порядок расчетов, о чем незамедлительно сообщает Передающей стороне с указанием финансовых условий будущей сделки.

Если в течение суток Принимающая сторона не получает согласие от Клиента, а также если выявляются новые факты, делающие сотрудничество с Клиентом невозможным, Принимающая сторона незамедлительно сообщает об этом Ответственному лицу Передающей стороны и последний ищет другого Партнера.

Если в течение суток Принимающая сторона не сообщила об отказе от сотрудничества с Клиентом, он считается принятым в работу.

**После приема-передачи Клиента:**

* + 1. **Передающая сторона** готовит и заключает с Принимающей стороной Договор о сотрудничестве в рекомендованной форме (Приложение N1), при этом в рекомендованную форму Договора по взаимному согласованию Сторон могут быть внесены дополнительные условия о зонах ответственности каждой из Сторон в ходе обслуживания клиентского запроса.
    2. **Принимающая сторона** сама определяет формат работы с переданным Клиентом на территории проведения сделки и заключает с ним Договор на услуги по форме, принятой в практике Принимающей стороны.
    3. **Ответственный сотрудник Принимающей стороны** обязательно заводит группу в мессенджере Whatsapp или Telegram (по взаимному удобству всех Сторон), в которую включаются:
* Ответственное лицо Передающей стороны,
* Ответственное лицо Принимающей стороны,
* Исполнитель Принимающей стороны,
* Клиент и все им указанные лица, которые заинтересованы в сделке и влияют на принятие решения по ней,
* Прочие представители Принимающей стороны – по мере необходимости в рамках обслуживания Клиента (юрист, ипотечный брокер, регистратор и пр.).

В группе идет полное взаимодействие по сделке, включая согласование показов, предложения потенциальных покупателей, обсуждение юридических вопросов, аналитика, отчеты по звонкам и размещению в рекламу и пр.

* + 1. **Ответственное лицо Принимающей стороны** предоставляет информацию о ходе исполнения Договора между Принимающей стороной и Клиентом по первому требованию Передающей стороны.

**После обслуживания и закрытия сделки:**

* + 1. **Принимающая сторона**, независимо от формы Договора с Клиентом, обеспечивает гарантию исполнения финансовых интересов Передающей стороны, обозначенных в Договоре, указанном в п. 4.2.1 настоящих Правил.
    2. Если Клиент повторно обращается за получением новой услуги:
* к Принимающей стороне, то Передающая сторона не имеет более права требования по получению вознаграждения за этого клиента от Принимающей стороны;
* к Передающей стороне, то Клиент признается «потенциальным», и Передающая сторона начинает новое взаимодействие с ним и другими Участниками СПП в соответствии со всеми пунктами настоящих Правил.

## Финансовые отношения Участников СПП – Партнеров по сделке

Вознаграждение, уплачиваемое Клиентом, подлежит распределению между Участниками СПП – Передающей и Принимающей сторонами по сделке с данным Клиентом.

В случае передачи Клиента – покупателя новостройки допускается раздел вознаграждения, уплачиваемого Принимающей стороне компанией-застройщиком.

При распределении вознаграждения не учитываются: психотип и характер клиента, сложность сделки, юридические особенности документов и сложность их оформления, а также не оговоренный в Договоре о сотрудничестве объем дополнительно выполняемой сторонами работы.

При распределении вознаграждения, полученного Принимающей стороной от Клиента, в рамках СПП РГР рекомендуется следующее соотношение:

- 30% - получает Передающая сторона, соответствующую сумму выплачивает Принимающая сторона на основании Договора о сотрудничестве, указанного в п. 4.2.1 настоящих Правил;

- 70% - остается Принимающей стороне.

Стороны, при %-ном распределении суммы вознаграждения, при взаимном на то согласии, могут уменьшить объем распределяемого вознаграждения за счет крупных прямых расходов по сделке и возникающей у Принимающей стороны налоговой нагрузки.

Крупные прямые расходы, уменьшаемые объем дохода сторон, становятся таковыми только после обязательного документального подтверждения и предварительного (до оплаты) согласия обеих Сторон.

Рекламные мероприятия осуществляются за счет Принимающей стороны и не ведут к уменьшению объема распределяемого вознаграждения, если иное не было обсуждено Сторонами на этапе приема-передачи Клиента или в процессе обслуживания Клиента. Коммерческие риски потерь рекламных вложений в случае срыва сделки несет Принимающая сторона, она же вправе и уполномочена вести переговоры с Клиентом о возможной компенсации рекламных расходов Клиентом.

Передача Клиента может происходить на условиях фиксированной суммы вознаграждения, выплачиваемой Принимаемой стороной Передающей стороне.

В данном случае сумма фиксированного вознаграждения отражается в Договоре о сотрудничестве, указанном в п. 4.2.1 настоящих Правил, а все коммерческие риски уменьшения объема вознаграждения несет Принимающая сторона.

При получении оплаты от клиента Принимающая сторона обязуется выплатить вознаграждение Передающей стороне в течение 2 (двух) рабочих дней.

Приложение №1

«Рекомендованная форма Договора и Акта между Передающей и Принимающей стороной в рамках СПП РГР при проведении территориально распределенных (межрегиональных) сделок»

Файл: СПП РГР\_ДОГОВОР\_О сотрудничестве.doc

Файл: СПП РГР\_АКТ к ДОГОВОРУ\_О сотрудничестве.doc