

УТВЕРЖДЕНЫ  
Протоколом №2 Общего Собрания АРСП  
15.11.2016

УТВЕРЖДЕНЫ  
Протоколом № 1 Общего Собрания АРСП  
26.04.2018

Протоколом № 2 Общего Собрания АРСП  
15.11.2018

Последние изменения и дополнения УТВЕРЖДЕНЫ  
Протоколом № 2 Общего Собрания АРСП  
15.11.2022

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ**

### **1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Настоящие стандарты созданы на основе Национального Стандарта Российской Гильдии Риэлторов (РГР) и Профессиональных Стандартов Ассоциации риэлторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области и являются обязательными для фирм-членов Ассоциации риэлторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области (далее - Ассоциации) и призваны регулировать отношения, возникающие между риэлторскими фирмами и их клиентами в процессе совершения сделок с недвижимым имуществом, а также между риэлторскими фирмами при проведении ими совместных сделок.

Стандарты являются обязательными для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, имеющих сертификат соответствия, выданный в соответствии с требованиями Стандарта.

Настоящие стандарты (далее — Стандарты) определяют состав и надлежащее качество брокерских услуг при операциях с объектами недвижимости и правами на них.

### **2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Национальные стандарты риэлторской деятельности РОСС РГР RU № И046.04 РН00
- СТО РГР 010.01 — 02 «Общие требования к разработке, принятию и оформлению стандартов»;
- СТО РГР 010.02 — 02 «Термины и определения»;
- СТО РГР - «Требования к Органам по сертификации брокерских услуг».

### **3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

3.1. В Стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями.

**Специалист по недвижимости – Агент** — физическое лицо, работник или индивидуальный предприниматель, выполняющий действия по оказанию услуг при совершении операций на рынке недвижимости, прошедший обучение и аттестацию в соответствии с Национальным стандартом «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования к квалификации Специалист по недвижимости - Агент» и действующий под руководством Брокера в рамках трудовых или гражданско-правовых отношений с работодателем.

#### **Квалификационные требования:**

Повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года в аккредитованных учебных центрах в рамках «Системы добровольной Сертификации» на рынке недвижимости. При прерывании профессионального трудового стажа на срок более 1 года – аттестация при возобновлении деятельности.

**Специалист по недвижимости - Брокер** — физическое лицо, работник или индивидуальный предприниматель, осуществляющий действия по организации продаж услуг на рынке недвижимости с возможностью получения права подписи на договорах с клиентами и/или выполняющий административные функции в отношении подчиненных работников, прошедший аттестацию в

установленном порядке в соответствии с Национальным стандартом «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования к квалификации Брокер по недвижимости» и действующий в рамках трудовых или гражданско-правовых отношений с работодателем.

**Квалификационные требования:**

Опыт практической риэлторской и управленческой деятельности не менее 2-х лет. Повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года в аккредитованных учебных центрах в рамках «Системы добровольной Сертификации» на рынке недвижимости

**Договор на оказание Брокерской услуги (Договор)**— договор между Потребителем и Исполнителем, предметом которого является оказание Брокерской услуги.

**Брокерская деятельность** — деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемая за счет и в интересах Потребителей и связанная с изменением, установлением или прекращением их прав на Объекты недвижимости.

**Брокерская услуга** — услуга, оказываемая **Исполнителем Потребителю** при совершении операций с объектами недвижимости и правами на них.

**Исполнитель (Брокерской услуги)** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий Брокерскую услугу в соответствии со Стандартами.

**Квалификационные требования:**

**Исполнитель** должен быть сертифицирован в соответствии с Национальными стандартами риэлторской деятельности РОСС RU № ИО46.04 РН00. Количество прошедших обучение и аттестацию в соответствии с Национальным стандартом «Риэлторская деятельность».

**Объект недвижимости** — земельные участки, участки недр, обособленные водные объекты и все объекты, которые связаны с землей так, что их перемещение без несоразмерного ущерба их назначению невозможно, в том числе здания, сооружения, жилые и нежилые помещения, право собственности и иные вещные права, переход которых от одного лица к другому подлежит регистрации в соответствии с законом РФ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним».

**Потребитель** — правоприобретатель и (или) правообладатель Объекта недвижимости, вступивший (ие) в договорные отношения с Исполнителем для получения Брокерской услуги. К Потребителям не относятся иные Исполнители, представляющие интересы Потребителей, с которыми у них заключены соответствующие договоры.

**Сделка** — действия Потребителей Брокерских услуг, направленные на изменение, установление или прекращение их прав на Объекты недвижимости.

**Совместные сделки** – сделки, при которых разные Исполнители представляют интересы разных Потребителей, в соответствии с заключенными между ними договорами.

**Встречная (альтернативная) сделка** – сделка, в которой хотя бы одна из сторон выдвигает в качестве обязательного условия отчуждения принадлежащего ей недвижимого имущества или имущественных прав на него одновременное приобретение иного недвижимого имущества.

**Цепочка** – ряд сделок, в которых используется имущество (имущественные права), в свою очередь отчуждаемые на условиях приобретения иного имущества.

**Расселение** – сделка, в которой условием отчуждения недвижимости является подбор более одного объекта (альтернативного жилья) для продавцов расселяемой квартиры.

**Эскро-услуга** – услуга по организации контроля за выполнением участниками сделок своих обязательств и связанных с ними взаиморасчетов.

**Руководящий Орган Системы (РОС)** — некоммерческое партнерство «Российская Гильдия Риэлторов», создавшее систему добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации и наделенное соответствующими полномочиями Госстандартом РФ (РОСС RU № И046. 04 РН00).

**Комиссия по разрешению споров** — Комиссия по правам потребителей и профессиональной этике Ассоциации, уполномоченная в соответствии с Положением о Комиссии рассматривать споры, жалобы и претензии на действия сертифицированных **Исполнителей** (в исключительных случаях, не сертифицированных **Исполнителей**).

**Межагентская База Данных (МБД)** — это программный продукт, являющийся собственностью Ассоциации, представляющий сервис обмена информацией между ее участниками, размещенный на домене Ассоциации (arspb.ru).

**МБД-договор** — договор об оказании **Брокерской услуги** «продавец-Исполнитель», в котором предусмотрена обязанность **Исполнителя**, представляющего интересы продавца, разместить информацию о предлагаемом к отчуждению объекте недвижимости в Межагентской Базе Данных Ассоциации (мульти-листинговой системе) на условиях раздела комиссионных с другим исполнителем, представляющим интересы покупателя. МБД-договор может в случаях, когда это не противоречит законодательству РФ, устанавливать ограничения права продавца на время действия МБД-договора предоставлять другому **Исполнителю** право на рекламу и (или) реализацию своей собственности.

3.2. Остальные термины, применяемые в Стандарте, соответствуют СТО РГР 010.02. — 02 «Термины и определения».

#### **4. СОДЕРЖАНИЕ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ**

4.1. **Брокерские услуги**, оказываемые **Потребителям** в соответствии с настоящими Стандартами, подразделяются на основные и дополнительные.

Перечни основных и дополнительных брокерских услуг, представленные в п.4.3. и п.4.4. настоящих Стандартов, охватывают типовые услуги, оказываемые представителям основных групп **Потребителей**, совершающих операции на рынке недвижимости, и не учитывают услуги, необходимость оказания которых может быть обусловлена спецификой конкретных сделок и/или взаимоотношений их участников.

4.2. **Исполнители**, действующие в соответствии с настоящими Стандартами, не вправе отказывать потребителям в оказании основных **Брокерских услуг** по причине невозможности их выполнения.

Оказание **Брокерских услуг**, отнесенных настоящими Стандартами к разряду дополнительных, осуществляется по договоренности сторон, зафиксированной **Договором**. **Исполнители**, действующие в соответствии с настоящими Стандартами, вправе воздерживаться от оказания **Потребителям** дополнительных **Брокерских услуг**.

4.3. Основные **Брокерские услуги** включают следующие виды работ (услуг):

4.3.1. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-Продавцов объектов недвижимости:

4.3.1.1. консультирование по вопросам текущих цен на рынке недвижимости, правил и особенностей совершения сделок по отчуждению недвижимого имущества.

4.3.1.2. помощь в определении реалистичной цены предложения и реалистичных условий продажи объекта недвижимости.

4.3.1.3. разработка и реализация маркетинговой программы продвижения объекта недвижимости.

4.3.1.4. прием обращений от потенциальных Покупателей объекта, предоставление дополнительных сведений о характеристиках и условиях продажи объекта.

4.3.1.5. организация и фактическое проведение показов объекта потенциальным Покупателям.

4.3.1.6. представление интересов Продавца при переговорах с Покупателями, выразившими намерение приобрести объект.

4.3.1.7. при предоставлении Продавцом соответствующих полномочий — заключение с Покупателем или его надлежащим представителем **Договора**, соглашения или иного документа, регламентирующего порядок и условиях совершения сделки с объектом, а также прием от Покупателя или его надлежащего представителя аванса, обеспечительного платежа, задатка или иного платежа, подтверждающего намерение Покупателя приобрести объект.

4.3.2. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-Покупателей объектов недвижимости:

4.3.2.1. консультирование по вопросам предложений Продавцов на текущем рынке недвижимости, правил и особенностей совершения сделок по приобретению недвижимого имущества.

4.3.2.2. при необходимости – консультирование по вопросам предоставления ипотечных кредитов, а также подбор ипотечной программы и совершение действий, направленных на одобрение Покупателя как заемщика в избранном банке.

4.3.2.3. помощь в определении реалистичной цены приобретения объекта недвижимости на основе параметров, установленных Покупателем.

4.3.2.4. выявление объектов, соответствующих параметрам, определенным Покупателем.

4.3.2.5. выяснение дополнительных сведений о характеристиках и условиях продажи объектов, заинтересовавших Покупателя.

4.3.2.6. организация осмотров Покупателем объектов и фактическое сопровождение Покупателя в ходе осмотра.

4.3.2.7. представительство интересов Покупателя при переговорах с Продавцом (Продавцами) объекта, характеристики которого наилучшим образом отвечают задаче приобретения.

4.3.2.8. при предоставлении Покупателем соответствующих полномочий – заключение с Продавцом или его надлежащим представителем **Договора**, соглашения или иного документа, регламентирующего порядок и условия совершения сделки с объектом, а также передача Продавцу или его надлежащему представителю аванса, обеспечительного платежа, задатка или иной суммы, подтверждающей намерение Покупателя приобрести объект.

4.3.3. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-Арендодателей/Наймодателей объектов недвижимости:

4.3.3.1. консультирование по вопросам сложившихся цен на рынке аренды/найма объектов недвижимости, правил и особенностей совершения сделок аренды/найма недвижимости.

4.3.3.2. помощь в определении реалистичной ставки аренды/найма объекта недвижимости.

4.3.3.3. помощь в определении реалистичных условий сдачи объекта недвижимости в аренду/найм.

4.3.3.4. разработка и реализация маркетинговой программы продвижения объекта недвижимости.

4.3.3.5. прием обращений от потенциальных Арендаторов/Нанимателей объекта, предоставление дополнительных сведений о характеристиках и условиях сдачи объекта.

4.3.3.6. организация и фактическое проведение показов объекта потенциальным Арендаторам/Нанимателям.

4.3.3.7. представительство интересов Арендодателя/Наймодателя при переговорах с Арендаторами/Нанимателями.

4.3.4. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-Арендаторов/Нанимателей объектов недвижимости:

4.3.4.1. консультирование по вопросам предложений Арендодателей/Наймодателей на текущем рынке недвижимости, правил и особенностей совершения сделок аренды/найма объектов недвижимости.

4.3.4.2. помощь в определении реалистичной цены аренды/найма объекта недвижимости на основе параметров, установленных Арендатором/Нанимателем.

4.3.4.3. выявление объектов, соответствующих параметрам, определенных Арендатором/Нанимателем.

4.3.4.4. выяснение дополнительных сведений о характеристиках и условиях аренды/найма объектов, заинтересовавших Арендатора/Нанимателя.

4.3.4.5. организация осмотров Арендатором/Нанимателем объектов и фактическое сопровождение Арендатора/Нанимателя в ходе осмотра.

4.3.4.6. представительство интересов Арендатора/Нанимателя при переговорах с Арендодателем /Наймодателем объекта, характеристики которого наилучшим образом отвечают задаче аренды /найма.

4.4. Дополнительные **Брокерские услуги** включают следующие виды работ (услуг):

4.4.1. Консультирование по вопросам налоговых последствий совершения сделок с недвижимым имуществом

4.4.2. Согласование предстоящей сделки с банком; органами опеки и попечительства; организациями, осуществляющими выдачу гражданам жилищных субсидий и/или финансирование сделок, оплата которых осуществляется с использованием жилищных сертификатов и т.п.

4.4.3. Сбор, подготовка и комплектация пакета документов, необходимых для совершения сделки с объектом и государственной регистрации перехода права собственности.

- 4.4.4. Организация процесса заключения сделки с Объектом недвижимости, включая организацию процедуры взаиморасчетов между участниками сделки.
- 4.4.5. Содействие в вопросах подачи документов на государственную регистрацию и их получения после регистрации перехода права на объект недвижимости.
- 4.4.6. Оказание помощи в снятии с регистрационного учета и/или постановке на регистрационный учет; контроль выполнения таких обязательств.
- 4.4.7. Проверка в ЕГРН актуальности прав на объект недвижимости, а также анализ документов, необходимых для заключения сделки, с целью определения полноты и достаточности представленных документов для совершения сделки и выявления обстоятельств, препятствующих совершению предстоящей сделки (при наличии возможности проверки таких обстоятельств), уведомление **Потребителя** обо всех выявленных рисках.
- 4.4.8. Предоставление **Потребителю** информации о целесообразности страхования риска утраты права собственности на приобретаемый объект недвижимости в случае его изъятия либо признания сделки недействительной (титульного страхования) и в случае принятия **Потребителем** решения об осуществлении титульного страхования – организация процесса заключения **Потребителем** договора страхования.
- 4.4.9. Организация процедуры передачи объекта недвижимости Покупателю или Арендатору/Нанимателю.
- 4.5. Состав **Брокерских услуг**, оказываемых **Потребителям**, заинтересованным в обмене объектов недвижимости, состоит из комплекса основных и дополнительных работ (услуг), оказываемых Продавцам и Покупателям.
- 4.6. При необходимости **Брокерская услуга** может включать в себя совершение действий, не регламентированных настоящими Стандартами, направленных на наилучшее и наиболее эффективное достижение целей оказания услуг и обеспечение качества обслуживания потребителей. **Исполнитель** не обязан давать советы **Потребителям** по вопросам, которые не обозначены в его обязанностях по условиям **Договора**, и нести ответственность за не предоставление таких консультаций.
- 4.7. Конкретный состав услуг, подлежащих оказанию **Потребителю**, определяется **Договором**. **Договором** может быть предусмотрен состав оказываемых услуг, отличающийся от установленного настоящими Стандартами и предусматривающий выполнение в интересах **Потребителя** любых действий, кроме выходящих за пределы правоспособности **Исполнителя**, а также в силу иных причин, противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.
- 4.8. Условием оказания **Брокерских услуг**, обеспечивающих представительство интересов **Потребителя** перед третьими лицами, а также совершение от имени **Потребителя** юридически значимых действий, является предоставление **Потребителем Брокеру** и/или действующему под его руководством агенту полномочий, отраженных в доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

- 5.1. **Брокерские услуги** должны соответствовать требованиям Стандартов, законодательным актам, другим нормативным и методическим документам, регулирующим отношения в сфере недвижимости, практике и обычаям делового оборота.
- 5.2. **Брокерские услуги** должны оказываться **Исполнителем Потребителю** на основании **Договора**.
- 5.3. **Исполнитель** вправе оказывать **Брокерские услуги** обеим сторонам сделки с объектом недвижимости и правами на него.
- 5.4. Конфиденциальность.
- 5.4.1. **Исполнитель** обеспечивает конфиденциальность всей информации, полученной при оказании **Брокерских услуг Потребителю**. Предоставление информации о **Потребителе** и оказанных ему услугах не допускается, кроме случаев:  
– официального запроса правоохранительных органов или по решению и/или запросу суда;  
– защиты **Исполнителем** своих прав и интересов в суде, Комиссии по разрешению споров.
- 5.4.2 **Исполнитель** должен иметь возможность вести переговоры с **Потребителем** в специально оборудованных помещениях, обеспечивающих конфиденциальность. Во время переговоров с **Потребителем Исполнитель** должен стремиться к тому, чтобы в помещении не находились посторонние лица.

5.4.3 Доступ к документам, свидетельствующим о намерении **Потребителя** совершить сделку, а также к другим документам **Потребителя**, находящимся у **Исполнителя**, должны иметь только сотрудники, оказывающие **Брокерскую услугу** данному **Потребителю**.

5.5 Соответствие назначению.

**Брокерские услуги** должны соответствовать требованиям **Потребителей**, определенным в письменном **Договоре** с **Исполнителем**. Основным предметом **Брокерских услуг** является выполнение составляющих, предусмотренных п.4.2 Стандартов, связанных с установлением, изменением или прекращением прав на объект недвижимости.

5.6 Полнота и своевременность исполнения.

Предоставляемые **Брокерские услуги** по объему, срокам, процедурам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям настоящих Стандартов и требованиям **Потребителя**, согласованным с **Исполнителем** в **Договоре** на оказание брокерских услуг.

5.7 Этичность обслуживания.

5.7.1. **Потребителю** должны быть гарантированы вежливое и доброжелательное отношение.

**Исполнитель** должен соблюдать этические нормы поведения при обслуживании **Потребителей**.

5.7.2. Сотрудники **Исполнителя** обязаны:

5.7.2.1. уведомлять руководителя, органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех ставших им известными случаях коррупционных правонарушений;

5.7.2.2. не злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо

к правонарушениям, имеющим коррупционную направленность;

5.7.2.3. не использовать должностное положение вопреки законным интересам **Исполнителя** в целях получения материальной или личной выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц;

5.7.2.4. проводить любые сделки с недвижимостью, в том числе с участием родственников или своей собственной, с уведомлением **Исполнителя**.

5.8. Ответственность **Исполнителя**.

**Исполнитель** несет ответственность перед **Потребителем** за качество, точность, полноту и конфиденциальность оказанных услуг в объеме и на условиях, которые определены **Договором** между ними. Мера ответственности при этом определяется условиями **Договора** и действующим законодательством.

5.9. Рассмотрение жалоб и претензий **Потребителей**.

5.9.1 **Исполнитель** должен гарантировать **Потребителю** оперативное и объективное рассмотрение жалоб и претензий на его действия.

5.9.2 **Исполнитель** должен принять письменную жалобу либо претензию **Потребителя**, объективно рассмотреть ее и письменно ответить **Потребителю** в течение 7 рабочих дней с момента получения.

5.9.3 **Исполнитель** должен иметь документированные процедуры рассмотрения жалоб и претензий **Потребителей**.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЯМ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ**

6.1. **Брокерские услуги** могут оказывать **Исполнители**, имеющие статус юридического лица, а также индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном на территории Российской Федерации порядке.

6.2. **Штат Исполнителя** должен быть укомплектован квалифицированным персоналом. Все специалисты (агенты и брокеры), работающие в компании и оказывающие услуги по организации и сопровождению сделок с недвижимым имуществом должны быть аттестованы в порядке, установленном Руководящим Органом Системы.

6.2.1 Персонал **Исполнителя** должен:

6.2.1.1. знать и выполнять свои функциональные обязанности;

6.2.1.2. знать и выполнять установленную **Исполнителем** процедуру обслуживания **Потребителей** и рассмотрения жалоб и претензий **Потребителей**;

6.2.1.3. повышать квалификацию и проходить аттестацию в установленном **РОС** порядке;

6.2.1.4. при самопрезентации обязан использовать такие инструменты, как значок Ассоциации, квалификационный аттестат, удостоверение Ассоциации, реестр аттестованных специалистов на сайте Ассоциации или на сайте РГР.

6.2.2 **Исполнитель** должен оформить со специалистом по недвижимости - Брокером трудовые либо гражданско-правовые отношения в соответствии с требованиями Трудового и Гражданского Законодательства Российской Федерации.

6.2.3 **Исполнитель** должен по запросу Ассоциации представлять список штатных специалистов по недвижимости-Брокеров и перечень специалистов по недвижимости - Агентов. Данный список комплектуется документами, подтверждающими уровень образования и прохождения аттестации сотрудниками, внесенными в список.

**Исполнитель** также может самостоятельно уведомлять Ассоциацию об изменении персонального состава специалистов по недвижимости - Брокеров и специалистов по недвижимости - Агентов.

6.3. Профессиональная ответственность **Исполнителя** должна быть застрахована.

6.3.1 Руководящий орган Ассоциации определяет процедуру признания правил страхования профессиональной ответственности при осуществлении Брокерской деятельности, а также определяет минимальный уровень ответственности при страховании профессиональной ответственности.

6.3.2. **Исполнитель**, не имеющий лицензии на страховую деятельность, не вправе заявлять о готовности нести материальную ответственность по сделкам в размере, превышающем получаемое вознаграждение.

6.4. **Исполнитель** должен иметь в собственности или пользовании нежилое помещение, права на которое оформлены в установленном законом порядке.

6.4.1 Оказание **Брокерских услуг** происходит в помещениях, создающих комфортные условия для **Потребителей**.

6.5 Информация об **Исполнителе** должна быть доступна для **Потребителей Брокерских услуг**.

6.5.1. Под информацией, доступной для **Потребителей** понимается:

6.5.1.1. свидетельство о государственной регистрации **Исполнителя**;

6.5.1.2. документ на право использования торговой марки, зарегистрированной в установленном порядке, под которой оказываются **Брокерские услуги**;

6.5.1.3. сертификат соответствия оказываемых **Исполнителем Брокерских услуг** требованиям Стандартов, приложения и дополнения к нему;

6.5.1.4. при наличии членства в профессиональных объединениях документы, подтверждающие данное членство;

6.5.1.5. тарифы и расценки на оказание **Брокерских услуг**;

6.5.1.6. книга жалоб и предложений с пронумерованными листами, прошнурованная и заверенная печатью Органа по сертификации;

6.5.1.7. описание процедуры рассмотрения жалоб и претензий **Потребителей** на действия **Исполнителя**;

6.5.1.8. реквизиты Органа по сертификации, Комиссии по разрешению споров;

6.5.1.9. полис страхования профессиональной ответственности **Исполнителя**.

6.5.2. **Исполнитель** по требованию **Потребителя** должен предоставить:

6.5.2.1. документы, подтверждающие квалификацию специалиста по недвижимости - Брокера и специалиста по недвижимости - Агента, оказывающих ему **Брокерскую услугу**;

6.5.2.2. документы, подтверждающие полномочия специалиста по недвижимости - Брокера (приказ или доверенность) на право подписания **Договоров** от имени **Исполнителя** и/или прием денежных средств. При этом объем полномочий должен быть сформулирован четко и изложен в доступной для **Потребителя** форм;

6.5.2.3. Стандарты;

6.5.2.4. образцы типовых договоров, протоколов, доверенностей и других документов, используемых **Исполнителем** при оказании **Брокерских услуг**.

6.6. Фирмам-членам Ассоциации, вне зависимости от категории членства, рекомендуется указывать свою принадлежность к Ассоциации во всей своей рекламной продукции и документации. Сертифицированным компаниям во всей своей рекламной продукции и документации рекомендуется указывать номер сертификата или знак соответствия.

6.7. Член Ассоциации, независимо от вида членства, ведущий риэлторскую деятельность, обязан транслировать свою базу данных из своего программного комплекса или размещать через сервис «Личный кабинет пользователя» сайта Ассоциации – [arspb.ru](http://arspb.ru). Также поддерживать в актуальном виде свою базу данных в Межагентской Базе Данных (МБД) в объемах информации по объектам недвижимости по всем рынкам, с Продавцом которого заключен Договор, не менее, чем его присутствие

на других ведущих интернет-площадках (маркетплейсах, сайтах объявлений) рынка недвижимости Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

Сервисы МБД для членов АРСПб и ЛО являются бесплатными.

Примерная рекомендованная форма обязательства, включаемого в МБД-договор:

В целях привлечения максимального количества потенциальных Покупателей объекта недвижимости Клиента (Продавца), увеличения заинтересованности других Исполнителей, работающих с потенциальными Покупателями объекта, **Исполнитель брокерской услуги** по МБД-договору обязуется разместить информацию об объекте **Потребителя** (Продавца) в Межагентской базе данных Ассоциации риэлторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области (мульти-листинговой системе), предусматривающей деление комиссионного вознаграждения, полученного **Исполнителем** от **Потребителя** (Продавца) с другим **Исполнителем**, представляющим интересы Покупателя, с которым Продавец совершит сделку по отчуждению объекта.»

## **7. ТРЕБОВАНИЯ К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ**

7.1. Для предоставления **Брокерских услуг Исполнитель** должен заключить с **Потребителем** Договор, соответствующий требованиям Законодательства Российской Федерации, с учетом требований Стандарта.

7.2. До подписания Договора специалист по недвижимости - Брокер обязан ознакомить **Потребителя** с проектом Договора, разъяснить его условия, а также отразить проведение данных действий в Договоре.

7.3. **Исполнитель** вправе применять любые типы Договоров, предусмотренные Гражданским Кодексом РФ.

7.3.1. Структура Договора должна содержать следующие разделы:

7.3.1.1. стороны Договора;

7.3.1.2. предмет Договора;

7.3.1.3. права и обязанности **Исполнителя**;

7.3.1.4. права и обязанности **Потребителя**;

7.3.1.5. цена услуг и порядок расчета между **Потребителем и Исполнителем**;

7.3.1.6. срок действия Договора;

7.3.1.7. условия расторжения Договора;

7.3.1.8. ответственность сторон;

7.3.1.9. порядок разрешения споров;

7.3.1.10. перечень переданных **Исполнителю** документов на момент подписания Договора;

7.3.1.11. юридические адреса и реквизиты сторон.

7.4. Стороны Договора.

Сторонами Договора на оказание **Брокерских услуг** являются **Исполнитель** в лице специалиста по недвижимости - Брокера, уполномоченного на подписание Договора, и **Потребитель** (либо его представители).

7.5. Предмет Договора.

Предмет Договора должен соответствовать типу Договора и содержать ссылку на оказание **Брокерской услуги** в соответствии со Стандартом.

7.6. Обязанности **Исполнителя**.

7.6.1. В Договоре должны быть перечислены работы (услуги), которые обязуется выполнить **Исполнитель** в соответствии с разделом 4 Стандарта.

7.6.2. Договор должен включать обязательство **Исполнителя** обеспечить конфиденциальность обслуживания и сохранность документов **Потребителя**. Договор должен включать обязательство **Исполнителя** сохранять в тайне сведения о **Потребителе** и условиях сделки, обеспечить сохранность документов, полученных от **Потребителя**, и их возврат в случае исполнения, прекращения или досрочного расторжения Договора.

7.6.3. Договор может содержать иные обязательства **Исполнителя**.

7.7. Цена услуг и порядок расчета между **Потребителем и Исполнителем**.

Договор должен содержать указание на цену услуг **Исполнителя** или порядок ее определения.

7.8. Срок действия Договора.

Договор должен содержать срок его вступления в силу, срок действия и процедуру продления.

7.9. Условия расторжения Договора.



Договор должен содержать основания и порядок его расторжения, в том числе условия досрочного расторжения, а также порядок расторжения Договора в связи с неисполнением обязательств сторонами Договора.

7.10. Порядок разрешения споров.

7.10.1. Договор должен содержать описание процедуры разрешения споров сторонами Договора.

7.10.2. В случае невозможности разрешения спора Договор должен предусматривать возможность оперативной передачи данного спора в Комиссию по разрешению споров.

7.10.3. Решения Комиссии по разрешению споров являются обязательными для **Исполнителя**.

7.11. Ответственность сторон.

7.11.1. В Договоре должны быть указаны условия, по которым наступает ответственность сторон за невыполнение условий Договора.

7.11.2. **Исполнитель** не несет ответственности (если это не предусмотрено Договором на оказание **Брокерской услуги**):

7.11.2.1. за противоправные (например, мошенничество и пр.) или противоречащие достигнутым договоренностям действия сторон по договорам и ошибки в деятельности третьих лиц, не являющихся сторонами по сделке (сотрудников госучреждений, нотариусов и т. д.), если они не привлечены **Исполнителем**.

7.11.2.2. в случае признания судом недействительной сделки, проведенной с участием **Исполнителя**, если основания для признания сделки недействительной связаны не с действиями **Исполнителя**, а с действиями сторон по сделке, либо связаны с предыдущими сделками и действиями сторон и иных лиц в отношении данного объекта недвижимости, что обусловлено невозможностью законными способами произвести полное исследование истории прав собственности и до приватизационного найма объекта недвижимости силами **Исполнителя**.

7.12. В Договоре необходимо предусмотреть обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства и решения третьих сторон, имеющих возможность влиять на договор на оказание **Брокерских услуг**), при которых ответственность сторон не наступает.

7.13. В случае если **Потребитель** при заключении договора не предоставляет согласия лиц, имеющих права на данный объект недвижимости, **Исполнитель** определяет в настоящем разделе ответственность **Потребителя** за отказ таких лиц от совершения сделки.

7.14. **Исполнитель** должен поручать право подписания договоров об оказании **Брокерских услуг** и контроль за их исполнением только специалистам по недвижимости- Брокерам.

7.15. Договор не должен содержать норм и требований, ущемляющих права одной из сторон.

7.16. Документом, свидетельствующим о полном завершении работ по договору оказания **Брокерских услуг**, является двусторонний акт, подписанный **Потребителем** и **Исполнителем** после выполнения сторонами всех обязательств по договору.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ**

8.1. **Исполнитель** должен иметь план работы по договору и фиксировать этапы его выполнения.

8.2. Экспертное определение продажной цены недвижимости с учетом запросов **Потребителя** на момент предложения услуги.

8.2.1. **Исполнитель** предоставляет **Потребителю** объективную и полную информацию и анализ сложившихся цен на рынке недвижимости региона, консультирует о возможности и процедуре оказания **Брокерских услуг**.

8.2.2. **Исполнитель** по вопросам, требующим специальных знаний и выходящим за рамки брокерской деятельности, должен рекомендовать **Потребителю** обратиться за консультацией к соответствующим специалистам.

8.3. **Исполнитель** представляет информацию о наличии на рынке Объектов недвижимости, которая могла бы удовлетворить потребность **Потребителя**.

8.3.1. **Исполнитель** осуществляет подбор Объектов недвижимости в соответствии с письменной заявкой **Потребителя** — правоприобретателя. Количество подбираемых вариантов, порядок их показов определяются в Договоре.

8.3.2. Предлагаемые **Исполнителем** Объекты недвижимости должны иметь описание, необходимое для получения наиболее полного представления **Потребителя** об Объекте недвижимости.

8.3.3. **Исполнитель** должен письменно информировать **Потребителя**, давшего согласие на приобретение прав на данный Объект недвижимости, об известных ему недостатках Объекта

недвижимости: потребительские качества, конструктивные изъяны, недостатки в работе инженерного оборудования. При этом **Исполнитель** не обязан предпринимать действия по выявлению скрытых дефектов Объекта недвижимости и давать экспертные оценки по техническому состоянию Объекта недвижимости, если это не предусмотрено Договором.

8.3.4. **Исполнитель** должен сопровождать **Потребителя**, как Продавца, так и Покупателя, при показе Объекта недвижимости.

8.4. Формирование пакета правоустанавливающих и иных документов, необходимых для проведения сделки.

8.4.1. **Исполнитель** при выполнении Договора определяет перечень документов, необходимый для осуществления сделки и порядок их получения.

Документы, необходимые для осуществления сделки, могут собираться:

– **Исполнителем** на основании доверенности, выданной **Потребителем**;

– **Потребителем** самостоятельно;

– **Потребителем** в присутствии **Исполнителя**.

8.4.2. Согласие по существенным условиям предстоящей сделки, достигнутое между **Потребителем** (ями) и контрагентом, должно быть оформлено предварительным договором или иным письменным соглашением сторон.

8.4.3. Предварительный договор или иное письменное соглашение сторон об осуществлении сделки должен содержать следующие разделы:

8.4.3.1. согласие сторон осуществить определенную сделку;

8.4.3.2. цена сделки;

8.4.3.3. адрес и описание Объекта, позволяющие его однозначно идентифицировать;

8.4.3.4. условия передачи прав на объект недвижимости и существенные положения договора передачи прав собственности:

- вид договора (купли-продажи, мены, дарения, обмена, уступки прав, перемены стороны в обязательстве);

- объявленная стоимость отчуждаемого имущества;

- возможность отчуждения имущества от имени Продавца на основании нотариальной доверенности;

8.4.3.5. ответственность сторон, способ обеспечения исполнения обязательств и определение обстоятельств непреодолимой силы;

8.4.3.6. порядок расчетов при осуществлении сделки, в том числе характер взаиморасчетов и порядок выплат; суммы, выплачиваемые Покупателем и получаемые Продавцом, оплата оформления документов и иные расходы;

8.4.3.7. сроки и порядок передачи Объекта недвижимости;

8.4.3.8. состояние Объекта недвижимости на момент передачи;

8.4.3.9. обязательства собственника Объекта недвижимости по погашению задолженности по коммунальным и другим платежам;

8.4.3.10. наличие законных прав на Объект со стороны третьих лиц на момент передачи Объекта;

8.4.3.11. предполагаемые сроки совершения различных этапов и окончания сделки и обстоятельства, могущие повлиять на изменение этих сроков, условия расторжения и продления предварительного договора.

8.4.3.12. условия, при соблюдении которых стороны считают договор исполненным.

8.4.4. **Исполнитель** должен своевременно письменно информировать **Потребителя** обо всех ставших известных ему обстоятельствах и фактах, относящихся к правам на предмет сделки, способных изменить условия сделки и привести впоследствии к потере права собственности, и рекомендовать **Потребителю** застраховать риск потери своего права на предмет сделки, а также порчу или разрушение Объекта недвижимости.

8.4.5. В случае принятия решения **Потребителем** о проведении сделки и приобретения прав на недвижимость с учетом раскрытых рисков и его уведомления о возможных негативных последствиях от принятого решения все риски, связанные с их наступлением, **Потребитель** принимает на себя, о чем он должен заявить письменно.

8.4.6. В случае намерения одной из сторон сделки, проводимой **Исполнителем**, отказаться от исполнения предварительного договора, заключенного с другой стороной, **Исполнитель** должен рекомендовать пострадавшей стороне обратиться в суд с требованием о понуждении виновной стороны выполнить свои обязательства по предварительному договору.

8.5. Рекомендации по процедуре взаиморасчетов между участниками сделки.

8.5.1. **Исполнитель** может по желанию **Потребителя** предложить схему взаиморасчетов по сделке, которая бы обеспечила защиту интересов сторон. Окончательное решение о форме и порядке взаиморасчетов за приобретенные права на недвижимость принимает **Потребитель**, и он же несет ответственность за возможные риски.

8.5.2. Основанием, по которому обязательства **Исполнителя** по договору с **Потребителем** считаются выполненными, является Акт сдачи-приемки работ по договору и/или одновременное выполнение следующих условий:

- оплата клиентом-покупателем покупной цены Объекта недвижимости;
- переход права собственности на Объект недвижимости к клиенту-Покупателю;
- приемка клиентом-Покупателем приобретенного Объекта недвижимости по акту.

## 9. СПЕЦИФИКА КОНТРАКТНЫХ ОТНОШЕНИЙ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

9.1. Рекомендуемый размер вознаграждения.

9.1.1. При оказании услуг в соответствии с договорными отношениями по проведению сделки рекомендуемый размер суммарного комиссионного вознаграждения составляет от 8 до 10% от цены сделки в зависимости от сложности производимых операций с недвижимым имуществом. Под суммарным вознаграждением понимается совокупная уплачиваемая сумма вознаграждения **Исполнителя** со стороны Продавца и **Исполнителя** со стороны Покупателя.

9.1.2. Под сложной сделкой с объектом недвижимости в настоящих Стандартах понимается:

- сделка по расселению коммунальной квартиры;
- сделка с комнатой (комнатами);
- сделка с земельным участком;
- сделка с объектом загородной недвижимости;
- сделка с квартирами и комнатами в Ленинградской области;
- межрегиональная сделка;
- сделка с привлечением ипотечного кредита и др.

9.1.3. Размер вознаграждения может быть увеличен по согласованию с **Потребителями** сверх рекомендуемого при особо сложных сделках.

9.2. Оказание услуг **Потребителю** (Продавцу) объекта недвижимости.

9.2.1. **Исполнитель** обязан при рекламе продаваемого объекта давать в публикацию указание на свое наименование.

9.2.2. **Исполнителю** запрещено рекламировать объект недвижимости, не имея на то полномочий от **Потребителя**.

9.2.3. Описание Объекта недвижимости в Договоре производится на основании документально подтвержденных сведений, в случае отсутствия документов необходимо указывать, на каком основании, под чью ответственность (**Потребителя** или **Исполнителя**) сведения представлены.

9.2.4. Договор на оказание **Брокерской услуги** и предварительный Договор об условиях сделки с Объектом недвижимости заключается непосредственно с собственником недвижимости либо его представителем, права которого на подписание такого Договора удостоверены в установленном законом порядке. Если владельцев несколько, они все должны быть перечислены в Договоре и должны подписать его.

9.2.5. Представляя интересы Продавца в сделке, **Исполнитель** не имеет права назначать цену недвижимости, отличную от цены, назначенной Продавцом, с учетом своих комиссионных, если иное не оговорено в Договоре.

9.2.6. В Договоре рекомендуется описывать ответственность Продавца за нарушение по его вине сроков отчуждения недвижимости или прав на нее, перерегистрации Продавцов по новому месту жительства и освобождения недвижимости, а также должны быть описаны обстоятельства, известные на момент заключения Договора, которые могут повлиять на изменение этих сроков.

9.2.7. После заключения Покупателем Договора с **Исполнителем** и внесения им **Исполнителю** финансового обеспечения своих обязательств по приобретению Объекта недвижимости Продавца, находящегося в прямой продаже, **Исполнитель** должен незамедлительно прекратить подачу сведений об объекте во все СМИ и электронные базы данных, не производить просмотров объекта и не осуществлять каких-либо других действий, направленных на реализацию объекта другим покупателям, до исполнения, расторжения либо истечения срока действия Договора Покупателя с **Исполнителем**,

если на это нет письменного согласия Покупателя.

9.3. Оказание услуг **Потребителям**-покупателям Объектов недвижимости.

9.3.1. **Исполнитель**, оказывающий услугу Покупателю, должен сообщить об этом **Исполнителю**, оказывающему услугу Продавцу, при первом же контакте. Просмотры Объекта недвижимости должны проводиться только по согласованию с **Исполнителем**, представляющим Продавца.

9.3.2. В Договоре рекомендуется описывать ответственность Покупателя за нарушение по его вине сроков проведения сделки с Объектом недвижимости.

9.3.3. При назначении штрафных санкций к Покупателю в Договоре должен быть оговорен их размер, условия применения и метод фиксации отказа Покупателя от проведения сделки в установленный срок. Обязательным условием Договора должен быть возврат средств Покупателю в случае не проведения сделки по независящим от него причинам (кроме фактически израсходованных с разрешения Покупателя средств).

9.3.4. **Исполнитель** не может производить выплаты из средств Покупателя (оплата приватизации, погашение задолженностей Продавцов, оплата услуг третьих лиц, обеспечительные платежи или задатки на другие сделки и т.д.) без согласования с Покупателем в случае, если возвращение Покупателю этих средств при расторжении сделки невозможно.

9.4. Проведение сделок со «встречными» продажами/покупками (сделки с «альтернативой»).

9.4.1. При проведении сделок со встречными продажами/покупками необходимо везде, где это возможно, руководствоваться стандартами для сделок прямой купли/продажи. Отклонения от этих стандартов могут быть связаны с тем, что средства, внесенные в качестве обеспечительного платежа (задатка, аванса) Покупателем, должны быть использованы аналогичным образом при «встречной» покупке, или/и выручка Продавца имущества используется для оплаты «альтернативной» собственности.

9.4.2. В Договорах с Покупателем объекта недвижимости, Продавец которого приобретает иную недвижимость, должно быть отражено:

- Необходимость приобретения «альтернативной» собственности;
- Использование выручки Продавца для приобретения «альтернативной» собственности и невозможность использования этих средств в качестве обеспечения выполнения Продавцом своих обязательств по перерегистрации (выписке) и освобождению собственности.

9.4.3. Если средства Покупателя (внесенный им аванс, обеспечительный платеж, задаток) используются аналогичным образом при «встречной» покупке, **Исполнитель** должен получить согласие Покупателя на такое использование средств. В противном случае **Исполнитель** берет на себя риски, связанные с возможным срывом «встречной» покупки.

9.4.4. В договорах с Продавцом, который приобретает «альтернативную» собственность, должна быть зафиксирована его выручка от продажи принадлежащего ему имущества и/или стоимость «альтернативной» собственности, или размер доплаты, которую он должен внести или получить при ее приобретении.

9.4.5. Рекомендуется осуществлять первые выплаты Продавцам (последнему Продавцу в цепочке, доплаты Продавцам в середине цепочки) таким образом, чтобы выплачиваемые суммы (с учетом сумм, направленных на приобретение «альтернативной собственности» – в случае Продавцов, находящихся в середине цепочки) не превышали 50% от выручки Продавца после регистрации всех звеньев цепочки. В случае отклонения от описанной схемы рекомендуется получать письменное согласие всех участников цепочки.

9.5. Проведение сделок с расселением.

9.5.1. Договор на расселение обязательно должен содержать характеристики требуемого альтернативного жилья: тип объекта, районы, метраж и т.д. На основании данных требований составляется предварительная смета расселения.

9.5.2. Под Договором на расселение подразумевается совокупность Договоров с собственниками (нанимателями) расселяемой квартиры, включающая:

- общий договор на расселение со всеми собственниками (нанимателями) расселяемой квартиры, а также лицами, зарегистрированными в квартире;
- отдельный договор (протокол согласования, соглашение) с каждым собственником (нанимателем), в котором отражены требования по альтернативному жилью;
- отдельный договор (соглашение, протокол) с каждым собственником (нанимателем), заключаемый после нахождения альтернативного жилья, о выборе этого конкретного варианта и покупке его с условием отчуждения соответствующей доли в расселяемой квартире.

9.5.3. Начинать расселение, т.е. начинать финансирование сделки Покупателем, можно только в случае подписанного и действующего договора на расселение со всеми собственниками (нанимателями) расселяемой квартиры и всеми зарегистрированными в квартире жильцами.

9.5.4. В Договоре с Покупателем должны быть оговорены условия его расторжения в случае отказа какой-либо из сторон, в том числе условия возврата средств, направленных на приобретение альтернативного жилья. При расселении возникают специфические риски, связанные с одновременным подбором альтернативного жилья для расселяемых. В соответствии со сложившейся практикой делового оборота, распространенной схемой расселения является схема поэтапного приобретения альтернативного жилья на Покупателя и дальнейшим, после подготовки всего расселения, одновременным переоформлением всех объектов. Следует избегать схемы с поэтапным оформлением долей расселяемой квартиры на покупателя по мере нахождения встречных вариантов. В случае отсутствия письменного согласия Покупателя на такое оформление с подробным объяснением возникающих рисков, ответственность при срыве сделки ложится на **Исполнителя**.

9.6. Отношения между **Исполнителями** при проведении совместных сделок

9.6.1. **Исполнитель** вправе вступать в контакты с клиентами другого **Исполнителя** только с его согласия.

9.6.2. В договорных отношениях рекомендовано предусматривать деление общего комиссионного вознаграждения между представляющими Продавца и Покупателя **Исполнителями**.

**Исполнитель**, представляющий интересы Продавца по МБД-договору, обязан обеспечить передачу другому **Исполнителю**, представляющему интересы Покупателя, части фактически полученного по сделке комиссионного вознаграждения не позднее трех рабочих дней после закрытия сделки (см. п.9.6.12). Подлежащая передаче **Исполнителю**, представляющему интересы Покупателя часть комиссионного вознаграждения определяется исходя из оферты о разделе комиссионного вознаграждения, опубликованной **Исполнителем**, представляющим интересы Продавца по МБД-договору, при размещении информации о предлагаемом к отчуждению Объекте недвижимости в Межагентской Базе Данных Ассоциации риэлторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области (мульти-листинговой системе) и должна соответствовать правилам, утвержденным Ассоциацией риэлторов Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

9.6.3. Участниками совместной сделки могут выступать **Исполнители**, имеющие соответствующие Договоры с **Потребителями**. Отношения **Исполнителей**, представляющих интересы Продавца и Покупателя, должны быть оформлены Договором о совместной сделке либо Договором агентирования с указанием в интересах кого производятся действия по указанному Договору.

9.6.4. Специалисты по недвижимости и другие сотрудники **Исполнителя** не имеют права заключать Договоры с другими **Исполнителями** как физические лица (Покупатели или Продавцы). Такие Договоры должны подписываться Брокерами только по доверенности и от имени **Исполнителя**. В доверенности должны быть четко оговорены полномочия данного сотрудника по проведению совместной сделки (ведение переговоров, подписание договора, внесение денежных средств, участие во взаиморасчетах и т.д.).

9.6.5. Заключение Договора сотрудником **Исполнителя** с другими **Исполнителями** в личных целях допускается только с предварительным уведомлением своего работодателя и получением письменного согласования таких действий.

9.6.6. Показ Объекта клиенту, предоставленному другим **Исполнителем**, сопровождается оформлением Акта осмотра недвижимости.

9.6.7. Партнеры обязаны информировать друг друга о суммах вознаграждения, закладываемых на сделку. Смета расходов по сделке является открытой для партнеров. Оплата посредника производится за счет комиссионных того **Исполнителя**, с чьей стороны посредник, если иное не предусмотрено письменным соглашением сторон. В договорных отношениях рекомендовано предусматривать деление общего комиссионного вознаграждения между партнерами.

9.6.8. Взаиморасчеты производятся под контролем **Исполнителя**, представляющего интересы Продавца, если нет письменного соглашения сторон о другом порядке взаиморасчетов. В случае закрытия «цепи» обменов прямой продажей квартиры в другой компании, рекомендуется проводить взаиморасчеты там, где сформирована основная «цепь».

9.6.9. При открытии сделки **Исполнитель**, контролирующий взаиморасчеты, выдает гарантийное письмо установленного образца на полное комиссионное вознаграждение партнеру. Комиссионные по договоренности могут вноситься каждому из партнеров в отдельности.

9.6.10. По запросу партнера **Исполнитель**, проводящий сделку, должен предоставить копии всех документов (договоров, заключенных с клиентом, правоустанавливающих документов и проч.), имеющих отношение к данной сделке.

9.6.11. При проведении сделки используется пакет договоров того **Исполнителя**, под контролем которого проводятся взаиморасчеты.

9.6.12. Сделка считается закрытой после регистрации перехода права в Государственном регистрирующем органе, снятии с регистрационного учета всех ранее зарегистрированных в отчуждаемой недвижимости граждан (либо регистрации их по новому месту жительства), передачи Объекта недвижимости по Акту приема-передачи, соблюдения требований органов Опек и попечительства, возникших в процессе совершения сделки, а так же проведения полных взаиморасчетов между сторонами сделки и подписания Акта завершения работ, если иное не установлено дополнительным соглашением сторон.

9.6.13. Копии подтверждающих документов передаются действующему по доверенности представителю партнера в течение 2-х рабочих дней после завершения сделки по требованию. Перечень документов, который возвращается сторонами по завершению сделки, определяется сторонами соглашением о проведении совместной сделки.

9.6.14. При выявлении **Исполнителем** и/или специалистом **Исполнителя** любой из сторон сделки явной угрозы интересам **Потребителя/Потребителей** и/или **Исполнителя** при совершении совместной сделки, **Исполнитель** (специалист), выявивший угрозу, обязан уведомить руководство контрагента о действиях сотрудников и возможных последствиях».

9.7. Работа **Исполнителя** с Государственными жилищными сертификатами.

9.7.1. Для участия в работе по реализации ГЖС **Исполнитель** должен соответствовать следующим требованиям:

9.7.1.1. иметь опыт работы на рынке недвижимости не менее трех лет;

9.7.1.2. стоимость услуг, оказываемых **Исполнителем** по договорам при работе с ГЖС не должна превышать 6% (шести процентов) от стоимости приобретаемого Объекта недвижимости.

9.7.1.3. **Исполнитель**, принимающее участие в реализации Федеральной целевой программы «Государственные жилищные сертификаты», обязано иметь реестр договоров об оказании услуг владельцу Государственного жилищного сертификата в установленной Общим Собранием Ассоциации форме.

9.7.1.4. В случае получения Комитетом по работе с ГЖС информации о нарушении правил работы и норм этики **Исполнителями**, Комитет вправе направить соответствующий запрос в Исполнительную дирекцию Ассоциации для инициации рассмотрения вопроса на Комиссии по разрешению споров.

9.8. Проведение сделок с коммерческой недвижимостью

9.8.1. При условии качественного оказания услуг по проведению сделки купли-продажи Объекта недвижимости в полном объеме рекомендуемый размер вознаграждения составляет:

9.8.1.1. при суммах сделки до 5 млн. рублей – 7-8 % и выше от суммы сделки,

9.8.1.2. от 5 млн. рублей до 15 млн. рублей – 6-7 % от суммы сделки,

9.8.1.3. от 15 млн. рублей до 30 млн. рублей – 5-6 % от суммы сделки,

9.8.1.4. от 30 млн. рублей до 100 млн. рублей – 4-5% от суммы сделки,

9.8.1.5. свыше 100 млн. рублей – 3-4 % от суммы сделки.

9.8.2. При условии качественного оказания услуг по проведению сделки аренды Объекта недвижимости в полном объеме рекомендуемый размер вознаграждения составляет:

9.8.2.1. при суммах месячной аренды до 200 тыс. рублей – 100%- от месячной арендной платы

9.8.2.2. при суммах месячной аренды от 200 тыс. рублей до 600 тыс. рублей – 75%-100%-от месячной арендной платы

9.8.2.3. при суммах месячной аренды свыше 600 тыс. рублей – 50%-75%- от месячной арендной платы

9.8.3. С учетом сложности сделки стоимость услуг может быть изменена в индивидуальном порядке.

9.9. Специфика проведения сделок по найму жилой недвижимости.

9.9.1. рекомендуется заключать письменные договоры между **Исполнителем** и Нанимателем, **Исполнителем** и Наймодателем, описывающие обязанности, сферу ответственности и оплату услуг **Исполнителя**.

9.9.1.1. В обязанности **Исполнителя** входит:

9.9.1.1.1. поиск объекта или нанимателя Объекта

9.9.1.1.2. организация просмотров Объекта

- 9.9.1.1.3. ведение переговоров при заключении договора найма
- 9.9.1.1.4. консультации по маркетинговым и правовым вопросам
- 9.9.1.1.5. проверка прав наймодателя, дающих ему права сдавать данный Объект по договору найма
- 9.9.1.2. **Исполнитель** не может нести ответственность за исполнение условий договора найма, заключенного между Наймодателем и Нанимателем при посредничестве Исполнителя, если иное не установлено соглашением Исполнителя с нанимателем (наймодателем).
- 9.9.1.3. Комиссионное вознаграждение.
- Рекомендуемый размер вознаграждения, выплачиваемого Нанимателем **Исполнителю**, составляет:
- 9.9.1.3.1. 50-100% от суммы месячной платы при найме сроком более одного месяца.
- 9.9.1.3.2. 30-50% при посуточном найме (сроком до одного месяца) от общей суммы арендной платы
- Вознаграждение, выплачиваемое Наймодателем **Исполнителю** в случае заключения между ними договора управления жилым помещением, зависит от размера предоставляемых услуг.
- 9.9.2. Основные положения Договора найма жилого помещения.
- 9.9.2.1. паспортные данные Нанимателя и Наймодателя.
- 9.9.2.2. адрес сдаваемого внаем помещения.
- 9.9.2.3. срок Договора найма.
- 9.9.2.4. данные правоустанавливающего документа на жилое помещение.
- 9.9.2.5. согласие всех имеющих право на проживание в жилом помещении на сдачу жилого помещения внаем.
- 9.9.2.6. список лиц, имеющих право на совместное с Нанимателем проживание в жилом помещении.
- 9.9.2.7. порядок расчетов: месячная плата за проживание, срок выплат, размер депозита за имущество, если он применяется, оплата коммунальных услуг и телефона.
- 9.9.2.8. условия удержания депозита, если он применяется, или его части Наймодателем.
- 9.9.2.9. обязанности Нанимателя по сохранности помещения.
- 9.9.2.10. обязанности Наймодателя по предоставляемому помещению.
- 9.9.2.11. ответственность сторон за неисполнение условий Договора с добавлением пункта о форс-мажорных обстоятельствах.
- 9.9.2.12. срок письменного уведомления о преждевременном расторжении Договора любой из сторон, не влекущий за собой штрафных санкций.
- 9.9.2.13. законодательство, которому подчиняется данный Договор.
- 9.9.2.14. если договор составлен на двух языках, указывается превалирующий язык.
- 9.9.2.15. указывается количество экземпляров данного Договора и у кого они находятся.
- 9.9.2.16. если имеются дополнительные условия, они оговариваются отдельными пунктами.
- 9.9.2.17. неотъемлемыми частями Договора являются опись имущества и расписки о получении денежных средств за найм Объекта, если расчеты производятся наличными денежными средствами.
- 9.9.3. Контрактные отношения между **Исполнителями** при проведении совместных сделок.
- 9.9.3.1. Участниками совместной сделки могут выступать **Исполнители**, имеющие соответствующие договоры с клиентами.
- Отношения **Исполнителя**, представляющих интересы Нанимателя и Наймодателя, должны быть оформлены Договором о совместной сделке.
- 9.9.3.2. Показ объекта клиенту, представленному другим **Исполнителем**, сопровождается оформлением Акта осмотра Объекта недвижимости.
- 9.9.3.3. **Исполнители** обязаны информировать друг друга о сумме агентского вознаграждения по сделке.
- 9.9.3.4. При проведении совместной сделки комиссионное вознаграждение между **Исполнителями** распределяется в пропорции 50% на 50%, если не оговорено иное.
- 9.9.3.5. Оплата услуг посредника производится за счет комиссионных того **Исполнителя**, с чьей стороны посредник, если иное не предусмотрено письменным соглашением сторон.
- 9.9.3.6. Посреднические услуги оплачиваются в рекомендованном размере – максимум 20% от общей суммы комиссионных.
- 9.10. Проведение сделок с Объектами первичной недвижимости.
- 9.10.1. При оказании услуг компаниям – застройщикам по реализации объектов первичного рынка недвижимости рекомендуемый размер вознаграждения составляет 4% от цены Объекта.

## **10. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ**

10.1. Рекомендуется при проведении расчетов через банковскую ячейку указывать в тексте Договора купли-продажи ссылку на способ проведения расчетов, реквизиты банка и ячейки.

Например: «в подтверждение намерений покупателя по оплате цены отчуждаемой квартиры соответствующие денежные средства помещены сторонами в ячейку №\_\_\_\_ Банка КБ ОАО «\_\_\_\_», в соответствии с Договором аренды банковской ячейки №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. Если стороны договора аренды банковской ячейки не совпадают со сторонами сделки, следует указывать такую ссылку в обязательном порядке.

10.2. Считается недопустимым указание в тексте Договора купли-продажи фразы «расчеты произведены до подписания настоящего Договора», если деньги Продавцу не переданы, а заложены сторонами сделки в банковскую ячейку с условием выплаты Продавцу после государственной регистрации права собственности покупателя, либо при использовании банковского аккредитива с аналогичными условиями. При этом стороны Договора купли-продажи должны определить, является ли это обстоятельство обременением.

10.3. Не рекомендуется проведение расчетов через банковскую ячейку, единственным условием доступа к которой является одновременная явка Покупателя и Продавца.

10.4. При недоверии сторон сделки к банковским схемам рекомендуется, как альтернативная, следующая схема расчетов: в договоре купли-продажи указывается обязательство Покупателя выплатить деньги Продавцу в течение двух рабочих дней после государственной регистрации его права собственности. При этом квартира находится в залоге «в силу закона» у Продавца до ее полной оплаты Покупателем, сделка регистрируется с обременением ипотекой в пользу Продавца, которое снимается по заявлению сторон после окончания взаиморасчетов.

## **10<sup>1</sup>. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ТИТУЛЬНОМУ СТРАХОВАНИЮ**

10<sup>1</sup>.1. Рекомендуется при проведении сделок советовать клиентам осуществлять страхование титула приобретаемой недвижимости.

10<sup>1</sup>.2. Рекомендуемая формулировка договора с Клиентом: «Исполнитель, действующий в интересах и по поручению Клиента, рекомендует Клиенту одновременно с заключением договора купли-продажи Объекта произвести страхование титула Объекта. Клиент согласился/отказался произвести страхование титула Объекта (ответ подчеркнуть).»

## **11. ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ИСПОЛНИТЕЛЕМ И СПЕЦИАЛИСТАМИ ПО НЕДВИЖИМОСТИ. ДОКУМЕНТЫ, РЕЕСТР СПЕЦИАЛИСТОВ ПО НЕДВИЖИМОСТИ**

11.1. Оплата услуг специалистов.

11.1.1. Членом АРСП может быть только компания, которая строит свои отношения с агентами/брокерами на основе трудового или гражданско-правового Договора (но не аренды рабочих мест, уплаты вмененного дохода, оказания агентами услуг и тому подобного).

11.1.2. Рекомендуемый размер оплаты услуг специалистов не может составлять более 50% от суммы вознаграждения, полученного **Исполнителем**.

11.1.3. При проведении рекламных кампаний, касающихся набора специалистов, **Исполнитель** не имеет права указывать процент оплаты услуг, превышающий установленный в п.11.1.2. настоящего Стандарта.

11.2. Документы специалистов.

11.2.1. При установлении договорных отношений между аттестованным специалистом и **Исполнителем**, специалисту выдается удостоверение Ассоциации единого образца с ограниченным сроком действия – 1 год, который ежегодно подлежит продлению до конца его действия.

11.2.2. Имеющийся у специалиста квалификационный аттестат при установлении договорных отношений между специалистом и **Исполнителем** подлежат сдаче на хранение **Исполнителю**.

11.2.3. Для подтверждения специалистом своих полномочий перед третьими лицами **Исполнитель** выдает ему копию данного документа за подписью руководителя, заверенную печатью **Исполнителя** и указанием на то, что оригинал документа находится на хранении у **Исполнителя**.

11.2.4. При прекращении договорных отношений между **Исполнителем** и специалистом **Исполнитель** возвращает специалисту квалификационный аттестат после осуществления всех взаиморасчетов и выполнения иных взаимных обязательств между специалистом и **Исполнителем**.

11.3. Учет специалистов. Единый Реестр специалистов.

11.3.1. Централизованный учет аттестованных специалистов осуществляется Исполнительной дирекцией



Ассоциации на основе данных, предоставляемых ей организациями - членами Ассоциации.

11.3.2. Исполнительная дирекция Ассоциации формирует, организует обновление и техническую поддержку Единого Реестра специалистов организаций - членов Ассоциации.

11.3.3. Организация, член Ассоциации, обязана ежемесячно предоставлять в заданном формате обновленные данные о всех специалистах, состоящих в договорных отношениях с ней в Исполнительную дирекцию Ассоциации, содержащие следующие сведения о специалисте:

11.3.3.1. фамилия, имя, отчество;

11.3.3.2. пол;

11.3.3.3. дата рождения;

11.3.3.4. название организации, с которой специалист состоит в договорных отношениях;

11.3.3.5. фотография.

11.3.4. Дополнительно, под контролем Исполнительной дирекции Ассоциации, организуется ежемесячное обновление и включение в Единый Реестр информацию о квалификационном аттестате (Брокеров и агентов), содержащие следующие сведения:

11.3.4.1. номер;

11.3.4.2. дата получения.

11.4. Предоставление сведений из Единого Реестра.

11.4.1. Сведения из Единого Реестра сторонним лицам предоставляются через индивидуальный запрос по специалисту через поисковую систему на сайте Ассоциации.

11.4.2. Сведения из Единого Реестра организациям - членам Ассоциации предоставляются в обработанном виде в формате, утвержденном Советом Ассоциации.

11.4.3. В случае поступления в Единый Реестр полностью совпадающих сведений о специалисте от двух и более организаций обеспечивается сервис информирования этих организаций - членов Ассоциации о факте такого совпадения. Работу по уточнению сведений организации проводят самостоятельно.

11.4.4. Предоставление обобщенного списочного Единого Реестра любым лицам не допускается, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, либо на основании решения Совета Ассоциации.

11.4.5. Персональную ответственность за организацию ведения Единого Реестра, ежемесячного обновления, поддержания его в актуальном виде, а также обеспечение требований о правилах распространения информации из Единого Реестра сторонним лицам несет Исполнительный директор Ассоциации.

## **12. ИСПОЛНЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ**

12.1. **Исполнители**, участвующие в совместной сделке, должны преодолевать возникающие между ними противоречия или споры таким образом, чтобы не страдали интересы **Потребителей**. Если возникшие противоречия или спор не могут быть разрешены путем переговоров, они не должны выноситься на рассмотрение судов общей юрисдикции, до тех пор, пока не будут рассмотрены в Комиссии по разрешению споров.

12.2. **Исполнители**, между которыми возникла конфликтная ситуация, переданная на рассмотрение в Комиссию, должны действовать на основании Положения о Комиссии, представляя все имеющие отношение к делу документы, активно участвуя в процессе разбирательства, не мешая установлению истины и т.д. Специалисты и/или **Исполнители** не должны выступать с заявлениями или распространять утверждения, решения или выводы по спору, рассматриваемому Комиссией по правам потребителей и профессиональной этике Ассоциации.

12.3. Решение, принятое Комиссией, должно быть безусловно выполнено членом Ассоциации.

12.4. **Исполнитель**, не выполнивший решение Комиссии, не может состоять членом Ассоциации.

12.5. Члены Ассоциации вносят предложения по изменению и дополнению профессиональных стандартов в письменном виде на имя Президента для рассмотрения их в Комиссии по риэлторской деятельности и профессиональным стандартам.

12.6. Каждое такое предложение рассматривается в Комиссии по риэлторской деятельности и профессиональным стандартам и выносится на утверждение в Совет Ассоциации, где по ним принимаются решения.

Комиссия по риэлторской деятельности и профессиональным стандартам ведет работу по совершенствованию профессиональных стандартов на регулярной основе. Предложения по изменению и дополнению профессиональных стандартов представляются Комиссией не реже, чем к каждому осеннему

*общему собранию членов Ассоциации».*

*12.7. Принятые решения предлагаются для утверждения на очередном общем собрании Ассоциации или методом письменного опроса членов Ассоциации, и, после их принятия, становятся обязательными для применения в практической работе членов Ассоциации.*