*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 POCC 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 POCC RU № И046.04 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 условиях 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 И****сполнителем*** *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 Ф****едерации 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 прохождение 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. 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 Бр****окерской 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 c 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 неодновременным 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 Опеки 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,* ***Исполнител****ь (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.*

***101. Рекомендации по титульному страхованию***

*101.1. Рекомендуется при проведении сделок советовать клиентам осуществлять страхование титула приобретаемой недвижимости.*

101.2. *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.*