**Приложение Г**

**Перечень**

**элементов, подлежащих проверке при инспектировании риэлторских агентств, (заявивших о желании пройти сертификацию брокерских услуг):**

**1. Проверка офисного помещения по следующим требованиям:**

* наличие статуса нежилого помещения;
* наличие вывески, указывающей название организации, организационно-правовую форму, время работы;
* выделение зоны для конфиденциальных переговоров,
* обязательное наличие стационарной телефонной точки;
* наличие мест общего пользования;
* помещение должно быть теплым и хорошо освещенным;
* персонал должен иметь оборудованные, достаточно удобные рабочие места;
* наличие квалификационных аттестатов агента у всех штатных риэлторов;
* наличие картотеки учета сотрудников (электронная, карточная система, личные дела, анкеты), соответствующей следующим требованиям:
  + - * Ф.И.О. сотрудника
      * фотография
      * должность
      * адрес проживания
      * паспортные данные
      * стаж работы в организации (копия трудового или гражданско-правового договора)
      * наличие аттестата
      * наличие права подписи договоров с клиентами (копия приказа, свидетельства ИП)

**2. Наличие в офисном помещении Заявителя «Уголка потребителя», в котором должна быть доступна следующая информация:**

* фирменное наименование организации;
* место нахождения организации;
* режим работы организации;
* перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
* сроки оказания услуг (выполнения работ);
* адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
* образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
* перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации;
* свидетельство о государственной регистрации организации;
* документ на право использования торговой марки, зарегистрированной в установленном порядке, под которой оказываются Брокерские услуги;
* реквизиты Органа по сертификации, Комиссии по разрешению споров;
* сертификат соответствия оказываемых организацией брокерских услуг требованиям Стандарта, приложения и дополнения к нему;
* полис страхования профессиональной ответственности организации или документ, удостоверяющий использование организацией иных способов обеспечения обязательств перед Потребителями;
* при наличии членства в профессиональных объединениях документы, подтверждающие данное членство;
* тарифы и расценки на оказание Брокерских услуг;
* книга жалоб и предложений с пронумерованными листами, прошнурованная и заверенная печатью Органа по сертификации;
* Правила бытового обслуживания;
* ФЗ «О защите прав потребителей»;
* описание процедуры рассмотрения жалоб и претензий Потребителей на действия организации.

**3. К типовым формам договоров заявителя при работе с потребителем брокерских услуг предъявляются следующие требования:**

1.  Для предоставления Брокерских услуг Исполнитель должен заключить с Потребителем письменный договор, соответствующий требованиям Гражданского Кодекса Российской Федерации с учетом требований Стандарта.

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.

3. Исполнитель вправе применять любые типы договоров, предусмотренные Гражданским Кодексом РФ. Структура договора должна содержать следующие разделы:

– стороны договора;

– предмет договора;

– обязанности Исполнителя;

– обязанности Потребителя;

– цена услуг и порядок расчета между Потребителем и Исполнителем;

– срок действия договора;

– условия расторжения договора;

– ответственность сторон;

– порядок разрешения споров;

– перечень переданных Исполнителю документов на момент подписания Договора;

– юридические адреса и реквизиты сторон.

3.1. Стороны договора. Сторонами договора на оказание Брокерских услуг являются Исполнитель, в лице специалиста по недвижимости - брокера, что должно быть подтверждено аттестатом Брокера, уполномоченного на подписание Договора, и Потребитель (либо его представители).

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

3.3. Обязанности Исполнителя.

3.3.1. В Договоре должны быть перечислены работы (услуги), которые обязуется выполнить Исполнитель в соответствии с Национальным Стандарта.

3.3.2. Договор должен включать обязательство Исполнителя сохранять в тайне сведения о Потребителе и условиях сделки.

3.4. Цена услуг и порядок расчета между Потребителем и Исполнителем. Договор должен содержать указание на цену услуг Исполнителя, порядок ее определения, порядок и условие оплаты.

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

3.6 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.

3.7 Порядок разрешения споров.

3.7.1 Договор должен содержать описание процедуры разрешения споров сторонами договора.

3.7.2. В случае невозможности разрешения спора договор должен предусматривать возможность оперативной передачи данного спора в Комиссию по разрешению споров Органа по сертификации.

3.7.3 Решения Комиссии по разрешению споров Органа по сертификации является обязательным для Исполнителя.

3.8. Ответственность сторон.

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

3.8.2 Договор должен предусматривать порядок и условия досрочного расторжения договора.

3.8.3. 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.

3.8.4. 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.

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

3.10. Договор не должен содержать норм и требований, ущемляющих права одной из сторон. Обязательно предусмотреть документ, свидетельствующий о полном завершении работ по договору оказания Брокерских услуг, является двусторонний акт, подписанный Потребителем и Исполнителем после выполнения сторонами всех обязательств по договору.