

# СЕРВИСНЫЙ ДОГОВОР

г. Москва

Общество с ограниченной ответственностью «РУС ГЛОБАЛ ГРУПП» в лице генерального директора Провкина Егора Игоревича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», предлагает выполнить услуги и работы по заявкам агентства недвижимости, которое входит в сеть CENTURY 21 в России, то есть в силу заключенного сублицензионного договора / договора коммерческой концессии имеет право использования товарного знака (знака обслуживания) CENTURY 21, именуемого в дальнейшем «Заказчик».

## 1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1.1. Агентство недвижимости приобретает права и обязанности Заказчика путем подписания соглашения о присоединении к настоящему договору, форма которого установлена Приложением 1.

1.2. Исполнитель обязуется по заявкам Заказчика оказывать услуги, выполнять работы, а также в отдельных случаях осуществлять поставку, а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги, работы и товары.

1.3. Настоящий договор регулирует общие условия взаимодействия сторон, а также условия оказания определенных видов услуг, выполнения работ. Условия конкретной услуги, работы оговариваются путем согласования заявок.

1.4. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания услуг, выполнения работ по настоящему договору.

1.5. Если иное не указано ниже в настоящем договоре либо не согласовано отдельно, оказание услуг, выполнение работ Исполнителем по настоящему договору осуществляется при условии предварительной полной или частичной оплаты, при этом документ об оплате должен содержать в качестве назначения платежа реквизиты согласованной заявки и/или счета на оплату. Если иное не оговорено в заявке, предоплата равна 100 % от цены услуг, работ по заявке. В случае частичной предоплаты окончательная оплата должна быть совершена не позднее 3 (трех) дней с момента подписания акта об оказании услуги или выполнения работ.

Исполнитель может по отдельной заявке (гарантийному письму) Заказчика оказать услуги на условиях отсрочки платежа, при этом максимальная длительность отсрочки платежа составляет 7 календарных дней.

1.6. Согласование заявок и дополнительных условий к заявкам по настоящему договору осуществляется путем переписки по электронной почте. Условия считаются согласованными надлежащим образом, если заявка Заказчика содержит перечисленные в соответствующем разделе настоящего договора параметры, а ответ Исполнителя на заявку содержит согласие на ее исполнение. Электронная почта Исполнителя для направления заявок - [zayavka@century21.ru](mailto:zayavka@century21.ru).

Заявка может быть сформирована и согласована в компьютерной программе посредством доступа Заказчика к ней через Интернет.

1.7. Если иное не предусмотрено в следующих разделах настоящего договора или в заявке, Заказчик вправе ее отменить в течение 10 (десяти) дней с момента ее согласования, но до ее исполнения. В случае более поздней отмены согласованной заявки Исполнитель вправе взыскать с Заказчика неустойку в размере 100% (сто процентов) от стоимости услуги.

1.8. Стороны обязуются сохранять в тайне конфиденциальную информацию. Условия о стоимости услуг, работ, товаров в настоящем договоре являются конфиденциальной информацией. Иные сведения будут считаться конфиденциальной информацией, если на это укажет одна из сторон настоящего договора либо в силу прямого указания закона. Сторона, нарушившая тайну конфиденциальной информации, обязуется выплатить другой стороне штраф в размере 100 000 (сто тысяч) рублей за каждый случай разглашения, а также возместить убытки, вызванные разглашением.

1.9. По завершении оказания отдельной услуги, работы (исполнения заявки) Исполнитель направляет по электронной почте Заказчику акт об оказании услуг или выполнении работ. Заказчик обязан в день получения акта распечатать, подписать и направить Исполнителю по электронной почте цифровую копию (скан-копию) акта, а оригинал акта в двух экземплярах подлежит отправке в адрес Исполнителя не позднее 5 (пяти) дней с момента его получения. Если Заказчик имеет претензии по оказанным услугам (работам), он вправе вместо подписанного акта направить Исполнителю мотивированные возражения. Неисполнение обязанности по отправке акта (или мотивированных возражений) считается уклонением. Услуги будут считаться оказанными и принятыми без возражений в случае уклонения Заказчика от подписания и передачи соответствующих актов. В случае уклонения Заказчика от подписания и передачи акта услуги (работы), указанные в акте, считаются принятыми, также Исполнитель вправе отказаться от согласования новых заявок, приостановить исполнение согласованных заявок, а также потребовать от Заказчика уплаты штрафа в размере стоимости услуг по соответствующей заявке.

1.10. Заказчик обязан передать Исполнителю информацию и материалы, необходимые для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему Договору. Перечень таких документов и материалов должен быть согласован вместе с заявкой. В случае непредоставления информации, либо предоставления информации не в полном объеме или ненадлежащего качества, Исполнитель имеет право приостановить исполнение соответствующей заявки до предоставления необходимой информации.

1.11. В случае, если услуги оказаны, работы выполнены Исполнителем с недостатками, Заказчик по своему выбору вправе потребовать от Исполнителя безвозмездного устранения недостатков оказанных услуг в разумный срок либо уменьшения установленной в соответствующей заявке стоимости услуг.

1.12. Если иное не предусмотрено сторонами в согласованной заявке, услуги Исполнителя оплачиваются в рублях Российской Федерации путем безналичного перечисления на счет Исполнителя. Датой оплаты считается день зачисления денег на счет Исполнителя. Оплата может быть совершена в кассу Исполнителя или посредством банковских карт. В случае нарушения срока оплаты Заказчик по требованию Исполнителя уплачивает пени в размере 0,1% от суммы долга за каждый день просрочки.

1.13. Ни одна из Сторон не несет ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязанностей по настоящему Договору, если неисполнение будет являться следствием обстоятельств непреодолимой силы, таких как пожар, наводнение, землетрясение, забастовки и другие стихийные бедствия, война и военные действия или другие обстоятельства, находящиеся вне контроля Сторон, препятствующие выполнению настоящего Договора и возникшие после его заключения. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательств по Договору, обязана незамедлительно в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств.

1.14. Для урегулирования споров из настоящего договора предусматривается досудебный порядок. При неурегулировании разногласий (сохранении спора) в течение 15 (пятнадцати)

дней с момента направления соответствующей претензии любая из сторон вправе обратиться за разрешением спора в Арбитражный суд г. Москвы.

1.15. Стороны информируют друг друга обо всех изменениях в своих адресах, банковских реквизитах, а также номерах телефонов не позднее, чем в течение 5 (пяти) рабочих дней после такого изменения.

1.16. Сообщения, заявления, уведомления, согласия и иные письма, в том числе направленные на возникновение, изменение и прекращение прав и обязанностей по настоящему договору, направляются по электронной почте, указанной в настоящем договоре или в соглашении о присоединении к нему. Стороны подтверждают, что любое письмо, направленное с указанной электронной почты, отправляется единоличным исполнительным органом либо по его поручению и с его одобрения. Риск несанкционированного доступа к электронной почте лежит на стороне, указавшей ее в своих реквизитах. Несмотря на указанное выше любая из сторон настоящего договора может затребовать от другой стороны письменное подтверждение (заверение) любого обстоятельства, события или сделки, произошедших (совершенных) в рамках настоящего договора. Изменение электронной почты осуществляется путем подписания письменного соглашения к настоящему договору. Письменная корреспонденция, направляемая посредством почты, считается доставленной на 15 (пятнадцатый) день с момента ее отправки.

1.17. Заказчик вправе отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты всех согласованных заявок и с уведомлением Исполнителя не менее чем за 20 (двадцать) рабочих дней.

1.18. Исполнитель вправе отказаться от исполнения настоящего договора при условии выполнения всех согласованных заявок и с уведомлением Заказчика не менее чем за 20 (двадцать) рабочих дней.

Кроме этого, Исполнитель вправе отказаться от исполнения настоящего договора в части согласования и выполнения отдельных заявок, в том числе предоплаченных, в случае образования просроченной задолженности Заказчика перед Исполнителем по уплате лицензионных платежей. В случае отказа Заказчик вправе требовать возврата суммы аванса.

1.19. Неустойки, предусмотренные настоящим договором, являются правом, но не обязанностью и подлежат начислению и уплате только по требованию другой стороны.

1.20. Исполнитель вправе изменять условия настоящего договора в одностороннем порядке с информированием Заказчика по электронной почте не менее чем за 20 (двадцать) рабочих дней.

1.21. Учитывая, что исполнение заказов по настоящему Договору может повлечь обработку персональных данных, Заказчик заверяет Исполнителя, что осуществляет обработку, в том числе передачу персональных данных, с согласия субъектов персональных данных, с соблюдением предусмотренных законом требований к защите персональных данных. Исполнитель в свою очередь заверяет Заказчика, что обработка предоставленных им персональных данных осуществляется в соответствии с установленными требованиями.

1.22. Стоимость услуг не включает в себя налог на добавленную стоимость в связи с применением Исполнителем упрощенной системы налогообложения.

1.23. Ответственность Исполнителя ограничена размером выплаченного Заказчиком вознаграждения за соответствующую услугу (размером абонентской платы за один период).

## 2. ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ (СЕМИНАРОВ)

- 2.1. Исполнитель обязуется по заявке Заказчика оказать услуги по организации и проведению тренинга персонала Заказчика, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
- 2.2. Тема тренинга (семинара), место, дата его проведения, стоимость и иные условия оговариваются путем согласования заявки. Заявка должна содержать наименование Заказчика, тему тренинга (семинара), место проведения, дату и время проведения, фамилию и инициалы тренера, количество участников от Заказчика, стоимость тренинга (семинара) и срок его оплаты. Примерная форма заявки на проведение тренинга (семинара) содержится в Приложении 2 к настоящему договору.
- 2.3. Оборудование и технические средства обучения для проведения тренинга предоставляет та сторона, на чьей территории оказываются услуги, если стороны дополнительно не договорились об ином.
- 2.4. При проведении тренинга на территории Заказчика последний оплачивает расходы на оплату проезда и проживания тренера и его помощников, если стороны дополнительно не договорились об ином.
- 2.5. Тренинг, семинар не предусматривают выдачи его участникам каких-либо свидетельств, дипломов и иных документов.
- 2.6. Под тренингом подразумевается метод активного общения, направленный на усвоение и совершенствование профессиональных знаний, умений, навыков и положительных социальных установок. Тренинг может проводиться в различных формах, например, решение практических задач (кейсов), деловые и ролевые игры, групповые дискуссии, мозговые штурмы и другие.
- Семинары - практические занятия, происходящие в виде дискуссионных уроков на заданную тему, по которой с выкладками определенных данных выступает один человек, после чего он же отвечает на вопросы аудитории.
- 2.7. Если иное не оговорено при согласовании заявки, Исполнитель не предоставляет Заказчику и участникам тренинга методические, раздаточные материалы.
- 2.8. Заказчик обязуется обеспечить присутствие участников тренинга. В случае отсутствия (неявки) участников стоимость тренинга не изменяется.
- 2.9. Исполнитель вправе перенести тренинг (семинар) на более позднюю дату (в исключительных случаях отменить его), если тренер по состоянию здоровья или иным личным обстоятельствам отказывается от проведения тренинга (семинара) в согласованный день (дни). Заказчик при этом по своему выбору вправе согласовывать новую дату тренинга (семинара) либо отказаться от заявки и потребовать возврат денег.
- 2.10. Заказчику может быть предоставлен доступ к обучающим материалам, размещенным в сети интернет в виде интерактивной онлайн-программы с возможностью контроля процесса обучения. Условием доступа к онлайн-программе является согласие пользователя с правилами работы сервиса. Количество пользователей (аккаунтов) и стоимость доступа оговариваются при согласовании заявки.
- 2.11. Исполнитель может по заявке Заказчика оказать услуги по разработке индивидуальных обучающих программ для развития компетенций сотрудников Заказчика, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги. Данные программы разрабатываются на основании исходных данных (технического задания) Заказчика, сроки и стоимость согласовываются дополнительно.
- 2.12. Исполнитель может по заявке Заказчика оказать услуги по индивидуальному обучению сотрудников Заказчика в формате стажировки.
- 2.13. В комплексный очный тренинг «День в агентстве» входит
- Участие в совещании руководителя агентства с агентами,
  - Проведение отработок стандартных действий агентов в форме ролевых игр,
  - Проведение коллективных аффирмаций - позитивных программирующих установок/лозунгов,
  - Участие в холодных звонках,
  - Проведение мини-тренинга (на заранее согласованную тему),

- Участие в индивидуальных встречах с агентами,
- Аудит действий руководителя отдела продаж (по согласованию),
- Анализ наблюдений и письменный отчет руководителю агентства.

### 3. ПРОДАЖА МАРКЕТИНГОВОЙ ПРОДУКЦИИ

- 3.1. Исполнитель обязуется по заявке Заказчика поставить стандартную сувенирную, полиграфическую, рекламную и иную продукцию – по готовым образцам или макетам, имеющимся у Исполнителя.
- 3.2. Заявка должна содержать наименование Заказчика, вид продукции, указание на макет, количество. Сроки, стоимость и условия оплаты согласуются сторонами после получения Исполнителем Заявки.
- 3.3. Заказчик обязуется по требованию Исполнителя незамедлительно в течение одного дня предоставлять ему дополнительную информацию, необходимую для обработки заказа.
- 3.4. Исполнитель уведомляет Заказчика о готовности продукции к отгрузке. Если иное не предусмотрено заявкой, продукция передается Заказчику по месту нахождения Исполнителя. Одновременно с продукцией Заказчику передаются товаросопроводительные документы на продукцию.

### 4. КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ

- 4.1. Исполнитель обязуется по заявке Заказчика оказать консультационные услуги в области оперативного управления (менеджмента), маркетинга (за исключением дизайнерских услуг и интернет-маркетинга), работы с персоналом, финансового анализа, информационных технологий, права и в иных сферах компетенции Исполнителя.
- 4.2. Заявка должна содержать наименование Заказчика, описание текущей ситуации, проблему, задачу, перечень действий, сроки, способ оформления результата услуг, стоимость и порядок оплаты услуг. Примерная форма заявки на консультационные услуги содержится в Приложении 3 к настоящему договору.
- 4.3. Исполнитель гарантирует свою независимость в ходе исполнения настоящего договора, в том числе от конкурентов Заказчика, которые могли бы оказать влияние на проведение и результат консультаций
- 4.4. Исполнитель гарантирует обеспечение конфиденциальности полученной от Заказчика информации.
- 4.5. Исполнитель представляет на утверждение Заказчика результат услуг, под которым могут подразумеваться отчеты, слайды, графики, расчеты и т.п., а Заказчик обязуется в срок не позднее 2 (двух) дней с момента получения рассмотреть его и утвердить либо представить Исполнителю свои замечания и срок для устранения таких замечаний. При этом Заказчик устраняет замечания не более трех раз. После устранения замечаний в третий раз услуги считаются принятыми Заказчиком и возможные разногласия подлежат разрешению в претензионном и судебном порядках.
- 4.6. Если заявка подразумевает выезд сотрудника Исполнителя в офис Заказчика, Заказчик обязуется компенсировать Исполнителю либо, по согласованию с Исполнителем, непосредственно сотруднику Исполнителя расходы на питание (командировочные расходы), расходы на проезд, проживание.
- 4.7. Исполнитель по заявке Заказчика за плату может предоставить ему доступ к своим информационным ресурсам, включая, но не ограничиваясь, формы и шаблоны документов (договоров, локальных нормативных актов), скрипты, памятки, инструкции.

### 5. УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ДИЗАЙНА И ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГА

- 5.1. Исполнитель обязуется по заявке Заказчика оказать услуги в области дизайна и интернет-маркетинга. Исполнитель вправе отказать Заказчику, если запрошенные услуги не входят в компетенцию Исполнителя.

5.2. Стоимость заказанных услуг подлежит согласованию посредством электронных средств связи после получения Исполнителем Заявки.

5.3. Заявка на услуги в области дизайна подается по форме Приложения 4 «Техническое задание» к настоящему договору посредством направления письма на адрес [zayavka@century21.ru](mailto:zayavka@century21.ru). Заявка на услуги в области интернет-маркетинга подается по форме Приложения 5 «Техническое задание на услуги интернет-маркетинга» к настоящему договору посредством направления письма на адрес [zayavka@century21.ru](mailto:zayavka@century21.ru). Заявка на услуги также может быть подана посредством CRM или чат-бота в мобильном приложении Telegram.

5.4. Согласование стоимости и сроков выполнения Заявки с дизайнером или интернет-маркетологом производится после получения Исполнителем Заявки.

5.5. Коммуникация Заказчика и сотрудника Исполнителя в процессе обработки заявки осуществляется электронными средствами связи. При оказании услуг в области дизайна (полиграфия и web) Заказчик вправе запросить внесение правок в дизайн-макет не более 3 раз. Большее количество правок допускается при согласовании дополнительной оплаты.

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЪЯВЛЕНИЙ В ИНТЕРНЕТЕ

6.1. Исполнитель обязуется по заявке Заказчика организовать процесс размещения информации (сбор, систематизацию, форматирование, передачу на сайты объявлений т.д.) – объявлений Заказчика о продаже, аренде объектов недвижимости, о поиске сотрудников на специализированных интернет-ресурсах (сайтах объявлений).

6.2. Исполнитель может выступать в качестве агента специализированного интернет-ресурса либо агента Заказчика. Исполнитель, выступая в качестве агента Заказчика, осуществляет за его счет и от своего имени передачу информационных материалов на интернет-ресурсы, но не отвечает за исполнение интернет-ресурсом обязательств по размещению информационных материалов Заказчика. В случаях, когда размещение информации предусматривает плату, Исполнитель оплачивает размещение в интересах и за счет Заказчика.

6.3. Счет на оплату выставляется по запросу Заказчика. Размер оплаты за услуги специализированных интернет-ресурсов увеличивается на размер налогов Исполнителя.

6.4. Заявка может быть подана посредством компьютерной программы (CRM) через личный кабинет. Заявка включает содержание объявлений (информационные материалы) и перечень интернет-ресурсов, где должны быть размещены объявления (информационный пакет). Любому Заказчику доступны (видны/ не могут быть скрыты) готовые (корпоративные) информационные пакеты. Также Исполнитель может по запросу Заказчика сформировать личный информационный пакет; при этом личные информационные пакеты не доступны (не видны) другим пользователям CRM.

6.5. Исполнитель отчитывается перед Заказчиком по мере исполнения им заявок – путем отражения информации о размещении, доступной в личном кабинете в CRM. К отчету Исполнителя не прикладываются доказательства его расходов. Возражения по отчету Исполнителя должны быть сообщены Заказчиком в сроки, предусмотренные в пункте 1.9 настоящего Договора.

6.6. Любая заявка Заказчика должна включать в себя Основной пакет (предустановленный настроенный пакет с набором сайтов).

6.7. Стоимость размещения объявления изменяется в зависимости от тарифов сайтов объявлений и доводится до Заказчика посредством CRM.

## 7. ТЕЛЕФОНИЯ

7.1. Исполнитель может оказывать Заказчику услуги по обработке входящих телефонных вызовов (телефонных интервью) в соответствии со стандартными сценариями (скриптами) Исполнителя.

- 7.2. Подключение услуги (подача заявки, прикрепление телефонного номера и иные действия) осуществляется через CRM.
- 7.3. Результат обработки входящих телефонных вызовов фиксируется и сохраняется в CRM.
- 7.4. Стоимость услуги по обработке входящих телефонных вызовов определяется в соответствии с прейскурантом Исполнителя (Приложение 2).

## 8. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

- 8.1.1. Исполнитель обязуется по Заявке Заказчика осуществить подбор персонала. Исполнитель предоставляет кандидата в соответствии с требованиями, указанными Заказчиком в Заявке, а Заказчик обязуется оплатить эту услугу.
- 8.1.2. Заявка должна содержать наименование Заказчика, название вакантной должности, обязанности по должности, желаемый профессиональный опыт, режим работы, полное описание оплаты труда (с градацией фиксированной части, КРІ и условиями в период испытательного срока), адрес места работы, критерии оценки кандидата (контрольные точки), стоимость услуг Исполнителя и срок их оплаты. Шаблон Заявки на подбор персонала размещен в Приложении к настоящему договору.
- 8.1.3. По настоящему Договору обязательства Исполнителя по подбору кандидатов считаются выполненными в момент начала сотрудничества (первый день выхода на работу) кандидата с Заказчиком, и подписания "Предложения о работе".
- 8.1.4. В рамках поиска персонала Исполнителем осуществляется:
- Разработка и размещение привлекательного описания вакансии на рабочих сайтах;
  - Скрининг резюме и предварительное телефонное собеседование;
  - Индивидуальное интервью кандидатов с оценкой компетенций;
  - Предоставление Заказчику оценочного листа по результатам предварительного собеседования с кандидатом;
  - Назначение встречи-интервью кандидата с Заказчиком;
  - Сбор отзывов с прошлых мест работы и/или учебы, проверка рекомендаций (по запросу заказчика).
- 8.1.5. Произвести однократно без дополнительной оплаты повторный поиск персонала (п.8.4) в случае, если сотрудничество Заказчика и кандидата прекратилось по инициативе Кандидата или по не зависящим от сторон обстоятельствам в течение гарантийного периода. При этом Исполнитель не гарантирует Заказчику прохождение испытательного периода кандидатом, так как условия сотрудничества кандидата и Заказчика находятся вне пределов контроля Исполнителя. Оформление заявки на повторный поиск осуществляется согласно п.9.2. настоящего договора, с пометкой «повторный поиск».
- 8.1.6. Заказчик обязан рассмотреть резюме кандидатов, представленных Исполнителем, и в случае принятия положительного решения о проведении собеседования согласовать с Исполнителем дату, время и место проведения собеседования.
- 8.1.7. В случае принятия положительного решения о приеме кандидата на работу, по результатам проведенного собеседования, Заказчик направляет Исполнителю по электронной почте соответствующее уведомление о приеме (скан-копию "Предложения о работе), которое должно содержать наименование должности, сведения о кандидате, дату начала сотрудничества и подписи кандидата с Заказчиком. Уведомление о приеме подтверждает надлежащее оказание услуги.
- 8.1.8. Оплата вознаграждения производится в следующем порядке:  
50% от вознаграждения Заказчик перечисляет авансом в течение трех дней после согласования и подписания Заявки на подбор персонала.  
50% от вознаграждения Заказчик перечисляет не позднее трех дней с момента окончания гарантийного периода.
- 8.1.9. Гарантийный период составляет 30 календарных дней с даты начала сотрудничества кандидата с Заказчиком. Подтверждением начала сотрудничества является предоставление Исполнителю подписанной скан-копии "Предложения о работе" с указанием даты.

Окончанием гарантийного периода считается 31-й календарный день, в который Заказчик направляет Исполнителю подписанный акт выполненных работ предоставления услуги. Гарантийным обязательством считается обязательство Исполнителя однократно предоставить другого Кандидата взамен ранее принятому, без взимания дополнительной платы. Гарантия действует только в случае соблюдения заказчиком условий, прописанных в Заявке на подбор персонала и при приеме кандидата на работу.

8.1.10. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации, полученной от кандидатов и Заказчиков; не допускает разглашения информации, которая может причинить какой-либо вред; использует данную информацию исключительно в процессе оказания услуги по подбору персонала.

8.1.11. Исполнитель оставляет за собой право не принимать к исполнению Заявки по подбору персонала в случае, если:

- Заявленный доход кандидата ниже рыночного;
- Агентство имеет негативную репутацию на рынке труда, неотработанные негативные отзывы в сети интернет;
- Существуют иные причины со стороны работодателя, которые препятствуют качественному выполнению работы кандидатом.

8.1.12. Исполнитель вправе отказаться от исполнения Заявки по подбору персонала в случае, если

- Заказчик инициирует изменение условий Заявки на подбор в сторону ухудшения условий работы кандидата;
- Заказчик отменит Заявку позднее, чем на следующий рабочий день;
- Заказчик без отмены Заявки самостоятельно подберет кандидата;

При этом авансовый платеж Заказчика в размере 50% от суммы вознаграждения Исполнителю не возвращается, и считается возмещением затраченных ресурсов на реализацию услуги.

## 9. СТРАХОВАНИЕ

9.1. Исполнитель в качестве страхователя осуществляет коллективное страхование риска гражданской ответственности агентств недвижимости, входящих в сеть CENTURY 21 в России. Исполнитель по заявке включает Заказчика при условии возмещения страховой премии в договор страхования в качестве застрахованного лица.

## 10. ЮРИДИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ. ПРОВЕРКА ЛИЦ И ОБЪЕКТОВ

10.1. Исполнитель на условиях абонентского обслуживания осуществляет юридическое сопровождение: проверку объектов недвижимости и их собственников (не более 6 в месяц), подготовку проектов документов по сделкам с недвижимостью, консультирование по сделкам с недвижимостью.

10.2. Исполнитель по заявке Заказчика за плату, указанную в Прейскуранте (Приложение 2), собирает и предоставляет сведения из открытых источников относительно объектов недвижимости, их собственников, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.

## 11. ПЕРЕДАЧА ЗАЯВОК КЛИЕНТОВ

11.1. Исполнитель может с согласия Заказчика передавать ему контактную информацию лиц, заинтересованных в услугах агентства недвижимости (далее – Заявка клиента). Контактная информация не содержит персональных данных, включает способ связи с лицом (электронная почта и/или номер телефона), форму обращения и краткое описание интереса.

11.2. Заказчик по получении Заявки клиента обязан незамедлительно связаться с данным лицом с целью уточнения интереса и сообщить Исполнителю о принятии или отказе от принятия Заявки клиента в работу.

11.3. Передача контактной информации, последующее взаимодействие между Исполнителем и Заказчиком осуществляется посредством CRM. При использовании иных средств коммуникации результат взаимодействия подлежит отражению в CRM. Также Заказчик обязан отражать в CRM ход (этапы) оказания услуг клиенту.

11.4. Исполнитель вправе контролировать надлежащее оказание услуг клиенту, Заявка которого была передана Заказчику. В случае выявления ненадлежащего качества, в том числе отсутствия записей о ходе оказания услуг CRM, поступления жалобы от клиента, Исполнитель вправе, уведомив Заказчика, передать Заявку клиента другому лицу, а Заказчик не вправе препятствовать этому.

11.5. Не позднее 3 дней после получения оплаты от клиента Заказчик перечисляет Исполнителю 25% от полученного.

#### АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

ООО «РУС ГЛОБАЛ ГРУПП»

109316, г. Москва, Волгоградский проспект д. 4А, этаж 2, пом.15

ИНН 7709952002

Р/с: 40702810838000067429 в ПАО «СБЕРБАНК»

К/с: 30101810400000000225 БИК 044525225

Генеральный директор

Е.И.Провкин

**Соглашение о присоединении  
Заказчика к сервисному договору  
с обществом с ограниченной ответственностью «РУС ГЛОБАЛ ГРУПП»**

Москва

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Полное наименование Заказчика

ОГРН \_\_\_\_\_

ИНН \_\_\_\_\_

Адрес Заказчика:

Банковские реквизиты:

Электронная почта Заказчика:

Настоящим Заказчик заявляет о своем присоединении к сервисному договору с обществом с ограниченной ответственностью «РУС ГЛОБАЛ ГРУПП», текст которого размещен в Интернете по адресу <http://century21.ru/docs/sa.pdf>. Заказчик подтверждает, что содержание сервисного договора ему известно и соответствует его интересам.

Исполнитель вправе изменять условия сервисного договора в одностороннем порядке с информированием Заказчика по электронной почте не менее чем за 20 (двадцать) рабочих дней.

от Заказчика

Дата, должность, подпись, фамилия и инициалы руководителя Заказчика, оттиск печати

Электронная почта Исполнителя: \_\_\_\_\_

от Исполнителя

Генеральный директор

Е.И.Провкин

## ПРЕЙСКУРАНТ УСЛУГ

<b>Наименование услуги/тарифа</b>	<b>Цена, руб.</b>
Максимальная суммарная стоимость услуг без предоплаты (услуги в долг)	10 000
Онлайн-тренинг (до 1,5 ч)	3 000
Очный тренинг (до 4 ч), без учета транспортных расходов	15 000
Очный тренинг (до 8 ч), без учета транспортных расходов	30 000
Комплексный тренинг «День в агентстве», без учета транспортных расходов	40 000
Командировочные расходы (на питание) сотрудника Исполнителя	2 500/сутки
Телефония (включает пакет 300 мин)	15 000/месяц
Обработка входящих телефонных вызовов (свыше 300 мин)	14/минута
Вознаграждение (абонентская плата) за доступ к CRM-системе (за каждые 30 или менее пользователей)	4 390/месяц
Подбор персонала (размещение вакансий, выборка резюме)	46 250/месяц
Доступ к базе резюме	1 500/месяц
Подбор персонала на должности Менеджер по подбору персонала, Руководитель службы персонала, Руководитель отдела продаж для городов Москва и МО, Санкт-Петербург, Сочи	150 000
Подбор персонала на должности Менеджер по подбору персонала, Руководитель службы персонала, Руководитель отдела продаж для иных регионов России	100 000
Открытые сведения о юридических и физических лицах	800
Юридическое сопровождение, абонентское обслуживание	11 700/месяц
Проверка объекта недвижимости и собственников	8 000
Проверка объекта недвижимости и собственников (для абонентов сервиса юридического сопровождения)	6 000
Пакет 6 проверок объектов (на 3 месяца)	30 000
Пакет 6 проверок объектов (на 3 месяца), для абонентов	24 000

Заявка на проведение тренинга (семинара)

**1.ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКЕ**

Наименование агентства	
Контактное лицо	
Контактные телефоны	

**2. ИНФОРМАЦИЯ О ТРЕНИНГЕ (СЕМИНАРЕ)**

Тема	
Место проведения	
Дата и длительность	
Тренер	
Количество участников	

**3. ПОРЯДОК И РАЗМЕР ОПЛАТЫ**

Стоимость услуг по данной заявке составляет	
Размер предоплаты	
Отмена Заказчиком настоящей заявки допускается в срок не позднее	

Заявка на консультационные услуги

**1.ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКЕ**

Наименование агентства	
Контактное лицо	
Контактные телефоны	

**2. ЗАДАЧА**

Описание текущей ситуации		
Описание проблемы		
Задачи по решению проблемы		
Действия	Сроки	Стоимость

**3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА**

Стоимость услуг по данной заявке составляет	
Размер предоплаты	
Отмена Заказчиком настоящей заявки допускается в срок не позднее	

### Требования к заявке на юридическую консультацию

Заявка на юридическую консультацию может быть направлена посредством компьютерной программы (CRM-системы) или электронной почты на адрес [ls@century21.ru](mailto:ls@century21.ru) и должна содержать описание ситуации с приложением копий документов и иных сведений, по мнению Заказчика, необходимых для изучения, и развернутый вопрос к эксперту. Взаимодействие между Заказчиком и экспертом Исполнителя в целях уточнения вопросов Заказчика может осуществляться через мессенджеры (мобильные приложения для мгновенного обмена сообщениями) или по телефонной связи.

Заявка на исследование юридической чистоты объекта недвижимости и составление правового заключения должна содержать Заявка должна содержать минимально следующее: Адрес объекта, Правоустанавливающие документы (документы, на основании которых объект принадлежит собственнику), Документ со сведениями о прописанных лицах, в том числе архивными данными, ФИО, дата рождения, серия и номер паспорта собственника, сведения о семейном положении собственника, подтверждение согласия субъектов персональных данных на обработку персональных данных оператором ООО «РУС ГЛОБАЛ ГРУПП».

Также в заявке желательно указать следующие сведения: кадастровый номер, выписка из ЕГРН об основных сведениях об объекте, выписка из ЕГРН о переходах права собственности, выписка из ЕГРН о принадлежащих собственнику объектах, документы, подтверждающие расчет при приобретении объекта собственником (при возмездной сделке), правоустанавливающие документы прежнего собственника, кадастровый / технический паспорт, ФИО, дата рождения, серия и номер паспорта супруга собственника, прежних собственников, сведения о наличии задолженности за коммунальные услуги.

Заявка на подготовку ДКП должна содержать минимально следующее: Адрес объекта, Кадастровый номер, Выписка из ЕГРН об основных сведениях об объекте, Правоустанавливающие документы (документы, на основании которых объект принадлежит собственнику), Документ со сведениями о прописанных лицах, в том числе архивными данными, ФИО, дата и место рождения, серия, номер, орган, дата выдачи паспорта собственника, сведения о семейном положении собственника/ов, цена и порядок расчетов, порядок передачи объекта, особые условия.

Заявка на подготовку предварительного ДКП (в том числе соглашения об обеспечительном платеже/задатке) должна содержать минимально следующее: Адрес объекта, Кадастровый номер, Выписка из ЕГРН об основных сведениях об объекте, Правоустанавливающие документы (документы, на основании которых объект принадлежит собственнику), Документ со сведениями о прописанных лицах, в том числе архивными данными, ФИО, дата и место рождения, серия, номер, орган, дата выдачи паспорта собственника, сведения о семейном положении собственника/ов, цена и порядок расчетов, порядок передачи объекта, срок выхода на сделку, размер обеспечения, режим его передачи и возврата, особые условия.

**Техническое задание от 07.09.2015 (число)**  
**Макет: пакет 40x50 с лого «NN» (название)**

Наименование	Описание
Инициатор: ФИО (для брокеров – город, контакты, название компании)	<i>Наталья Новикова</i>
Дата сдачи в печать/дедлайн	<i>12.09.2015</i>
Тип, назначение и название макета	<i>Пакет 40x50 с логотипом «NN»</i>
Формат (ширина x высота в мм)	<i>Пакет 40x50, размер макета 395x366 мм.</i>
География.	<i>Москва</i>
Целевая аудитория макета и его назначение (для массового сегмента, для профессионального сообщества, где будет висеть макет/изделие, или где раздаваться)	<i>Продвижение бренда NN на выставке.... Целевая аудитория (ЦА) - B2C</i>
Какой рекламный посыл Вы хотите донести до ЦА (разъяснить)	<i>Мы надежные, результативные, опытные.</i>
Обязательные элементы макета Если это листовка, коммерческое предложение, то здесь пишется текст, который должен быть на макете, или коммерческое предложение- с цифрами, графиком и прочим содержимым. Важна суть, не литературность изложения. <b>!!! Оставить только ту информацию, которая будет отражена в макете.</b>	<i><b>Логотип: NN</b> <b>Слоган:</b> <i>Графическое изображение символов эко товаров для офиса и дома. Пример: дом, дерево, город</i> <b>Телефоны:</b> <i>Единая справочная (000) 000-00-00 <a href="http://www.nn.com">www.nn.com</a></i></i>
Исходные материалы – если есть место, где лежат материалы, если нет – фото, картинки просто прикрепляются к письму. (какие файлы, где лежат)	<i>Предварительные эскизы у ФИО на ftp</i>

<p>Технические требования к макету и контакты места изготовления (если знаете), если нет- напишите, для чего макет (отдать в печать, для отправки в эл. виде и т.п.)</p> <p><b>!!! Оставить только нужную информацию</b></p>	<p>1. <i>Графические пакеты Corel Draw 8-9v*, Adobe Illustrator 9-10v, Adobe Photoshop.</i></p> <p>2. <i>Необходимое разрешение 300dpi.</i></p> <p><i>Шрифты – в кривых</i></p>
<p>Носитель для сдачи в производство (CD, выкладка на FTP, по согласованию)</p>	<p><i>выкладка на FTP</i></p>
<p>Комментарии</p>	

**!!! ВАЖНО**

\* При отсутствии исходных файлов для работы необходимого качества (файлы должны быть не меньше формата **A4** с разрешением **300 dpi**), сроком утверждения ТЗ будет считаться день подачи последнего файла в требуемом разрешении!!!

**Техническое задание на услуги интернет-маркетинга от 07.09.2015**

**Услуга: «Персонализация лендинга и консультация» (название)**

<b>Наименование</b>	<b>Описание</b>
Инициатор: ФИО (для брокеров – город, контакты, название компании)	<i>Наталья Новикова</i>
Содержание запрашиваемых услуг	<i>Необходимо добавить логотип и контакты агентства на лендинг для продавца и проконсультировать по возможностям подключения лендинга к контекстной рекламе</i>
Данные для выполнения услуги	<i>Логотип во вложенном файле, контакты: CENTURY 21 Ххх. Москва, ул. Авиационная, д.105, 1-й этаж. Телефон: 8 (499)ххх хх хх. Email: ххх@century21.ru</i>
Вопросы для консультации	<i>Хотим собирать лиды с помощью лендинга после его персонализации. Сколько будет стоить дополнить лендинг необходимыми формами для сбора лидов и обслуживание контекстной рекламы, примерные бюджеты.</i>

**Важно! Для персонализации лендингов сразу отправляйте логотип агентства во вложенном файле.**

Гарантийное письмо

Генеральному директору  
ООО «РУС ГЛОБАЛ ГРУПП»  
Провкину Е.И.

Агентство недвижимости CENTURY 21 \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, просит оказать услуги \_\_\_\_\_ в рамках Сервисного договора на условиях отсрочки платежа и в соответствии с п.1.5. обязуется оплатить услуги не позднее семи дней после начала оказания услуг.

---

**Заявка на подбор персонала.**

<b>I. Нанимающий менеджер</b>	
ФИО, должность	
Контактный телефон	
e-mail	
Вакантная должность	
Стоимость услуги	
<b>II. Профиль нанимающего подразделения</b>	
Наименование Агентства / подразделения	
Локация	
Время присутствия на рынке	
Численность персонала	
Менеджер, который проводит оценочное интервью	
Причина поиска (новая вакансия / замена сотрудника)	
<b>III. Текущая ситуация с поиском</b>	
Дата открытия вакансии	
Причины отказов кандидатам	
Наличие стоп-листа кандидатов	
Конфиденциальность поиска	
<b>IV. Профиль вакансии</b>	
Место в организационной структуре	
Уровень подчиненности (руководитель, линейная позиция, самостоятельная единица)	
Должностные обязанности / задачи (не менее 5)	
Контрольные точки - оценка эффективности в период гарантийного срока - (ожидаемые результаты - не менее 3)	
<b>V. Критерии оценки кандидата</b>	

Половозрастные характеристики, гражданство	
Предыдущий опыт (сфера, должность, продолжительность)	
Профессиональные навыки (образование, сертификаты, спец. знания)	
Личностные качества (компетенции)	
Критические ожидания (нежелательные характеристики кандидата)	
<b>VI. Условия трудоустройства кандидата</b>	
Оплата, мотивация, бонусы / размер, периодичность	
Есть ли годовой пересмотр заработной платы?	
Вид трудоустройства	
График работа / формат работы	
Испытательный период	
Состав компенсационного пакета	
Чем позиция привлекательна для кандидата	
<b>VII. Процесс интервью.</b>	
Кто будет проводить итоговое собеседование с кандидатом?	
Есть ли дополнительные оценочные процедуры (тестирование, кейсы, задания)?	
Кто принимает решение	
Дата начала работы кандидата / выхода на работу	
<b>VIII. Согласование осуществления услуги</b>	
Сроки закрытия вакансии	
Гарантийный период (безвозмездная замена кандидата)	
Количество кандидатов на указанную вакансию	
Заказчик (ФИО, подпись, дата)	
Исполнитель (ФИО, подпись, дата)	

## Заявка на «Массовый рекрутинг»

1. Заказчик	
ФИО, должность	
Контактный телефон	
e-mail	
Вакантная должность	
Стоимость услуги	
II. Профиль Агентства	
Наименование Агентства	
Локация	
Время присутствия на рынке	
Численность персонала в подразделении	
Нанимающий менеджер / кто проводит собеседования (имя, должность, телефон, e-mail)	
Заработная плата \ средний доход в месяц в первый год работы.	
Стипендия / оклад	
Направление в недвижимости	
Входящий поток / Холодные звонки	
Продажа доп услуг	
Бонусы / условия / компенсационный пакет и т.д.	
График собеседований	
III. Критерии по соответствию кандидатов	

1 критерий	
2 критерий	
3 критерий	
4 критерий	
Критический отсекающий фактор	
IV. Технические аспекты взаимодействия Заказчика и Исполнителя	
Мессенджер для быстрой коммуникации, передачи резюме кандидата	
Инструмент ведения аналитических и статистических данных в рамках услуги, для сверки данных	
Сроки предоставления услуги	
VIII. Согласование реализации услуги	
Заказчик (ФИО, подпись, дата)	
Нанимающий менеджер (ФИО, подпись, дата)	
Исполнитель (ФИО, подпись, дата)	