

Для служебного
пользования

КОРПОРАТИВНЫЙ
КОДЕКС
ShahaR.Uz (tm)
ООО "TASHKENT REALTOR GROUP"

Корпоративный кодекс

ООО "Tashkent Realtor Group"
использует охраняемый законом запатентованный
Торговый знак "ShahaR.Uz" в дальнейшем именуемое
Группа компаний недвижимости "ShahaR.Uz"
или Сеть Агентств Недвижимости "ShahaR.Uz"
(далее по тексту Компания)

Содержание:

Глава 1. Преамбула

- 1.1 Миссия Компании
- 1.2 Главная ценность Компании
- 1.3 Главная цель внутрикорпоративного развития Компании
- 1.4 Принципы деятельности Компании

Глава 2. Определения

Глава 3. Общие положения

- 3.1.Цели Кодекса
- 3.2.Добровольность применения
- 3.3.Область применения Кодекса
- 3.4.Контроль соблюдения и урегулирование разногласий
- 3.5.Внесение изменений
- 3.6.Развитие и присоединение

Глава 4. Взаимодействие с внешними контрагентами

- 4.1. Цели оказания услуг клиенту Компании
- 4.2. Профессиональная квалификация и полномочия сотрудников
- 4.3. Профессиональная этика сотрудников Компании
(Корпоративная культура)
- 4.4.Принципы обслуживания клиентов
- 4.5. Регламент взаимодействия с клиентом
- 4.6.Оформление документов
- 4.7. Изменение стоимости
- 4.8. Ограничения
- 4.9. Информация и конфиденциальность
- 4.10. Вознаграждение

Корпоративный кодекс

Глава 5. Сделки

- 5.1. Принципы сделок Компании
- 5.2. Отказ от сделки
- 5.3. Ответственность Компании
- 5.4. Согласование условий сделки

Глава 6. Взаимодействие внутри Компании

- 6.1. Внутрикorporативная этика
- 6.2. Корпоративный стиль
- 6.3. Приоритет внутрикorporативных сделок
- 6.4. Единое информационное пространство Компании. Единая Информационная Служба
- 6.5. Единый формат документации
- 6.6. Система оплаты услуг Компании
- 6.7. Система оплаты труда сотрудников Компании
- 6.8. Маркетинговая политика
- 6.9. Принятие корпоративных решений
- 6.10. Корпоративные мероприятия

Глава 7. Заключительные положения

- 7.1. Форс-мажор
- 7.2. Немотивированный отказ
- 7.3. Договор франшизы
- 7.4. Независимость и толкование

Глава 1. Преамбула

Настоящий Кодекс охватывает широкий круг вопросов, обеспечивающих достижение целей Компании. Следование Кодексу и принятие на себя полной ответственности за результат деятельности перед Клиентом признается Компанией и всеми её офисами добровольной инициативой и стимулируется внутри Компании управленческими методами. Предпосылкой определения необходимых норм Кодекса послужил опыт беспристрастно поставить самих себя на место Клиента Компании и анализ выявленных проблем взаимодействия.

Корпоративный кодекс

Внедрение Кодекса призвано обеспечить единство Компании в достижении общих целей, устранить внутрикорпоративную конкуренцию и соперничество, дать сотрудникам возможность, используя корпоративную поддержку и опыт, проявить свой высокий профессионализм и быть работниками сильной и стабильной Компании.

1.1. Миссия Компании.

Миссия Компании – повышение качества жизни Клиентов Компании с помощью профессионального, доверительного и постоянно совершенствующегося оказания услуг с учетом действующего законодательства в сфере недвижимости, гражданского права и предпринимательства и формирования позитивного имиджа и деловой репутации Компании в целом и каждого офиса в частности

1.2. Главная ценность Компании.

Главной ценностью Группы компаний недвижимости "ShahaR.Uz" является доверие Клиентов Компании. Поэтому деятельность Компании ориентирована на:

1. Предоставление Клиентам Компании профессиональной услуги в сфере недвижимости.
2. Возмездное использование обширных ресурсов Компании для сохранения и приумножения ресурсов Клиента для повышения качества его жизни
3. Обеспечение удовлетворения услугой и доверительного сотрудничества.
4. Соблюдение этических взаимоотношений как внутри, так и вне Компании.

1.3. Главная цель внутрикорпоративного развития Компании.

Мы стремимся к единству целей и интересов, постоянному развитию и совершенствованию, созданию единого информационного пространства, взаимной поддержке и сотрудничеству и всему тому, чтобы называться сильной, единой и стабильной Компанией.

1.4. Принципы деятельности Компании

Корпоративный кодекс

1. Выполнять миссию Компании.
2. Соблюдать этические нормы в отношениях как внутри, так и вне компании.
3. Непредвзято относиться к Клиентам и Коллегам и возникающим в процессе деятельности проблемам.
4. Совершенствовать профессиональные знания и продвигать интересы Компании на рынке.
5. Быть открытой для общества Компанией.

Глава 2. Определения

Компания – юридические лица и филиалы (далее - Офисы), использующие при осуществлении предпринимательской деятельности на законных основаниях и согласно Агентского договора или договора франчайзинга Фирменное наименование "ShahaR.Uz", Конфиденциальную информацию и Систему "ShahaR.Uz".

Миссия Компании – Глобальная цель, к осуществлению которой своим вкладом стремится каждый сотрудник Компании.

Услуга Компании - любое действие, совершенное Сотрудником Компании в интересах Клиента (как на возмездной, так и на безвозмездной основе), связанное с возможным изменением прав на недвижимое имущество и прочими услугами на рынке недвижимости.

Клиент Компании - потребитель, обратившийся к Сотруднику Компании за услугой, вне зависимости от того, заключен ли между ним и Компанией договор об оказании услуг или нет.

Сотрудник Компании (Агент) - лицо, уполномоченное Компанией выступать от ее имени во взаимоотношения с Клиентами для оказания им услуг.

Руководитель – Сотрудник Компании, выступающий от ее имени во взаимоотношения с Клиентами для оказания им услуг и имеющий доверенность на право совершения юридически значимых действий, выданной Компанией или договор.

Администрация Компании – Председатель Совета директоров, Генеральный

Корпоративный кодекс

Директор, Исполнительный директор, Директора Офисов филиалов и уполномоченные ими на достижение целей Компании лица.

Коллега – лицо, оказывающее потребителям возмездные услуги, связанные с изменением прав на недвижимое имущество и услуги на рынке недвижимости, не являющееся Сотрудником Компании.

Служебная принадлежность – принадлежность к определенной организации, оказывающей потребителям услуги, связанные с изменением прав на недвижимое имущество.

Объект – индивидуально-определенный объект недвижимости, служащий целям оказания Услуг Компании.

Эксклюзивный объект – Объект, исключительные права на представление интересов собственника которого принадлежат Компании в силу соответствующего договора об оказании услуг или договора поручения.

Особенности характеристик объекта – отличительные свойства Объекта, обслуживающих его коммуникаций и инженерного оборудования, могущие влиять на принятие Клиентом Компании решения о совершении сделки.

Бронирование – договоренность между потенциальным покупателем и Руководителем, совершенная в устной или письменной форме, содержащая срок заключения и основные условия договора об оказании услуг по приобретению эксклюзивного объекта, достигнутая после его осмотра. Под основными условиями в настоящем определении понимаются условия о цене и сроке освобождения Объекта, сроке действия договора об оказании услуг, размере денежных средств (задаток), подлежащих внесению Клиентом в обеспечение обязательства по покупке Объекта.

Договор – договор об оказании услуг Компании.

Сделка – действия, направленные на изменение субъекта права собственности на Объект, включающие в себя взаиморасчеты, заключение договора купли-продажи Объекта и его государственную регистрацию.

Корпоративный кодекс

Участники сделки – лица, отчуждающие, приобретающие или изменяющие права на Объект в связи со сделкой.

Совместная сделка – Сделка, участниками которой являются Клиент Компании и потребитель, интересы которого представляет кто-либо из Коллег.

Корпоративная сделка - Сделка, участниками которой с обеих сторон являются клиенты Компании.

Принцип взаимодействия – каждый из профессиональных участников рынка недвижимости взаимодействует со своим Клиентом. Прямое взаимодействие риэлтора с потребителем, заключившим договор об оказании услуг с Коллегой, этично лишь при наличии согласия последнего.

Конфиденциальные сведения / информация – сведения, содержащие служебную, коммерческую или личную тайну, охраняемую действующим законодательством Республики Узбекистан, Агентским или договором франшизы.

Корпоративная культура - система взаимоотношений Сотрудников Компании между собой и с прочими участниками рынка недвижимости и связанные с ней правила, ограничения и возможности, существующие внутри Компании и служащие исполнению Миссии и Целей.

Глава 3. Общие положения.

3.1. Цели Кодекса.

Настоящий Кодекс вводится в действие в целях повышения качества предоставления услуг Компании, унификации профессиональных и этических норм, применяемых сотрудниками Компании, и направлены на выполнение Миссии Компании и формирование отношений внутри Компании.

3.2. Добровольность применения.

Ввод в действие настоящего Кодекса прямо не обусловлен требованиями законодательства Республики Узбекистан. Правила поведения сотрудников Компании, принимаемые на себя в соответствии с настоящими Стандартами, являются проявлением доброй воли Компании в отношении Клиентов и Коллег.

Применение Кодекса осуществляется Компанией как результат свободного и осознанного выбора и не имеет цели ограничения каких-либо свобод иных участников рынка недвижимости, не разделяющих взглядов Компании на этику бизнеса. Вследствие этого, все положительные последствия применения Кодекса рассматриваются Компанией исключительно как преимущества.

3.3. Область применения Кодекса.

Кодекс определяет основы профессиональной деятельности, признаваемые Компанией, и регламентируют основные вопросы этики профессионального поведения Сотрудников Компании при взаимодействии с другими Сотрудниками Компании, Коллегами и оказании услуг Клиентам. Кодекс не имеет приоритета перед иными документами Компании, применяясь совместно с ними.

3.4. Контроль Соблюдения и урегулирование разногласий.

Компания прилагает все усилия к обеспечению соблюдения положений Кодекса всеми Сотрудниками при осуществлении профессиональной деятельности в отношениях между собой, с Клиентами и Коллегами. Все Сотрудники Компании обязаны выполнять положения Кодекса. Контроль соблюдения и урегулирование разногласий осуществляет Совет Директоров Компании.

3.5. Внесение изменений

Каждый сотрудник Компании вправе вносить предложения по совершенствованию Кодекса. Внесение изменений утверждается Советом Директоров Компании

3.6. Развитие и присоединение.

Кодекс является общедоступным документом. Копия должна находиться в каждом Офисе Компании в доступном для посетителей месте. Все сотрудники Компании, пользуясь законными и корректными методами, способствуют непрерывному совершенствованию норм профессиональной этики, установленных Кодексом, и стремятся к максимально широкому ознакомлению с ними потребителей и иных заинтересованных лиц.

Корпоративный кодекс

Кодекс является элементом Системы Компании. Руководствуясь стремлением к развитию цивилизованных деловых отношений, Компания приветствует перепечатку, цитирование и использование Кодекса.

Любой из Коллег может во всякое время присоединиться к правилам, установленным Кодексом, направив Компании заявление о принятии и распространении его на свою деятельность, и после присоединения вносить предложения по изменению, дополнению и уточнению, а также принимать равноправное участие в обсуждении вновь внесенных предложений. Между Компанией и Коллегами, присоединившимися к Кодексу, могут также заключаться локальные соглашения, определяющие дополнительные правила взаимодействия при проведении Совместных сделок, не противоречащие Кодексу.

Глава 4. Взаимодействие с внешними контрагентами.

4.1. Цели оказания услуг.

Услуги, оказываемые Компанией, направлены на:

1. Предоставление клиентам профессиональной помощи;
2. Совершение клиентами законных и безопасных операций в сфере недвижимости;
3. Экономии сил и времени клиентов;
4. Обеспечение клиентам удовлетворения сотрудничеством с Компанией.

4.2. Профессиональная квалификация и полномочия сотрудников Компании.

1. К обслуживанию клиентов допускаются исключительно сотрудники, квалификация которых соответствует требованиям Компании.
2. Правом принятия производственных решений и подписания документов от имени Компании обладают Руководители.

4.3. Профессиональная этика сотрудников Компании (Корпоративная культура).

1. Сотрудники при любых обстоятельствах не должны скрывать от Клиентов и Коллег свою служебную принадлежность. Более того, подчеркивать её для формирования положительного имиджа Компании
2. Сотрудники должны быть вежливы и доброжелательны с клиентами и коллегами в любых ситуациях.
3. Все сотрудники должны соблюдать установленные в Компании требования к

Корпоративный кодекс

- внешнему виду: знаки отличия, фирменная печатная продукция, регистрационные удостоверения, документация установленного Компанией образца.
4. При первой встрече с клиентом или коллегой сотрудник обязан представиться и вручить визитную карточку установленного в Компании образца.
 5. Все сотрудники, находясь в офисе, должны носить на груди удостоверение (бейджик) установленного в Компании образца. При общении по телефону, представляясь, произносить фирменное наименование Компании.
 6. При любых профессиональных контактах, осуществляемых сотрудниками Компании, принципы честности и достоверности предоставляемой информации должны соблюдаться неукоснительно.
 7. Сотрудники Компании в любой ситуации должны воздерживаться от действий и заявлений, выходящих за пределы их компетенции и полномочий.
 8. Распространение любой информации, раскрывающей конфиденциальные сведения, содержащей недостоверные факты, преувеличения, искажения, необоснованные самовосхваления, прямые сравнения с коллегами, негативно сказывающиеся на их деловой репутации, а также предоставление информации в форме, заведомо предполагающей ее неверное понимание, не допускается.
 9. Сотрудники Компании признают, что все эффективные деловые отношения, внутри так же, как вне Компании, зависят от честности, целостности и справедливости всех сотрудников.
 10. Сотрудники Компании должны всегда действовать в лучших интересах наших клиентов и не должны потакать собственным интересам, отвергнув интересы наших Клиентов.
 11. Взятничество любой формы недопустимо. Никакие скрытые предложения или платежи не будут приняты, и не будут требоваться сотрудниками Компании, или не будут предложены сотрудниками Компании третьим лицам, и от сотрудников Компании требуются избегать любых контактов, которые могли бы привести к злоупотреблению служебным положением между их личными действиями и бизнесом Компании.
 12. Компания полагает, что все сотрудники Компании уважают законы и соблюдают соответствующие правила, кодекс этики и инструкции. Кроме того, сотрудники Компании будут избегать заниматься коммерцией с любым человеком, компанией или учреждением, если тот бизнес связан с действиями,

которые являются незаконными или который могли быть расценены как неэтичные.

13. Каждый сотрудник Компании должен приобрести достаточное знание законов и инструкций, касающихся его обязанностей признать потенциальные опасности и знать, когда искать совет. Все сотрудники Компании должны выполнять и соблюдать законодательство, внутренние директивы и политику.

4.4. Принципы обслуживания клиентов.

1. Сотрудники Компании не вправе отказывать клиентам в обслуживании или корректировать порядок и условия взаимодействия, руководствуясь признаками расы, национальности, пола, возраста, вероисповедания, социального статуса и материального положения. Отказ Компании от оказания клиентам услуг, связанных с совершением действий, противоречащих действующему законодательству Республики Узбекистан или нормам настоящих Стандартов, этичен.

2. Сотрудники Компании должны осуществлять профессиональную деятельность честно и добросовестно, быть внимательными к потребностям и пожеланиям клиентов, соблюдать требования настоящих Стандартов и способствовать их соблюдению всеми сотрудниками Компании и коллегами.

3. Сотрудники не должны предпринимать никаких действий против воли клиентов.

4. При обслуживании любого клиента сотрудники должны приложить все усилия для того, чтобы сделка, совершаемая клиентом, была, с учетом существующей на тот момент ситуации на рынке, выгодна для последнего.

5. Получение сотрудниками от клиентов в качестве вознаграждения денег, ценностей и иных подарков, кроме рекламной и сувенирной продукции, противоречит принципам настоящих Стандартов.

6. Корректировка сотрудниками порядка или условий оказания услуг в связи с возникновением личной заинтересованности в получении от клиентов либо коллег каких-либо благ не допускается.

4.5. Регламент взаимодействие с Клиентами.

1. Все Сотрудники должны строить свою работу так, чтобы Клиенты чувствовали заботу Компании о них, понимали, что сотрудники помогают им в достижении их целей.

2. Сотрудники Компании при любых обстоятельствах не должны обсуждать и критиковать личные недостатки других Сотрудников, Коллег и участников Сделок. Обсуждению и критике могут подвергаться лишь принимаемые ими

Корпоративный кодекс

производственные решения и совершаемые действия.

3. Все переговоры, связанные с исполнением договоров об оказании услуг, Сотрудники ведут лично, не привлекая к этому Клиентов.
4. Клиенты имеют право требовать участия в переговорах Руководителя любого уровня.
5. По первому требованию Клиента Сотрудник должен назвать ему фамилию своего непосредственного Руководителя, номер его телефона, или телефон головной Компании для разрешения спорной ситуации.
6. В случае возникновения спорных моментов, которые Сотрудник не может разрешить самостоятельно, он обязан немедленно уведомить об этом Руководителя. Руководитель, получивший от Сотрудника информацию о возникновении разногласий с Клиентом, должен незамедлительно приступить к их разрешению. Если противоречия не устранены путем прямых переговоров Клиента и Руководителя, последний должен рекомендовать Клиенту обратиться в Комиссию по разногласиям в головной Компании.
7. В случае выявления в ходе юридической экспертизы Объекта фактов и обстоятельств, признанных Компанией препятствующими совершению сделки, и отказа клиента от приобретения объекта в связи с выявленными Компанией обстоятельствами последняя обеспечивает возврат Клиенту всех внесенных в обеспечение обязательства по покупке Объекта денежных средств за минусом расходов по первому требованию независимо от срока действия договора об оказании услуг.
8. Сотрудник, осознавший невозможность исполнения договора об оказании услуг, должен, по согласованию с Руководителем, предложить Клиенту изменить условия взаимодействия, не дожидаясь истечения срока действия договора. В случае отказа Клиента от изменения условий взаимодействия документы или денежные средства, переданные Клиентом, подлежат возврату по первому требованию независимо от срока действия договора об оказании услуг.
9. В случае если уступка, выходящая за рамки договорных условий, о которой ходатайствует Клиент, не влечет за собой нарушения интересов Компании или ее клиентов, она должна быть сделана.
10. Правила, установленные настоящей статьей, применяются также к отношениям между Сотрудниками Компании и Коллегами.
11. Сотрудники Компании не должны отказываться или корректировать условия взаимодействия с коллегами, руководствуясь признаками их служебной принадлежности.

12. При взаимодействии с Коллегами, основанном на заключенном договоре об оказании услуг по покупке Эксклюзивного объекта, Компания рассматривает Коллег как своих Клиентов и прилагает все усилия для предоставления им сервиса, аналогичного сервису, предоставляемому потребителям, приобретающим Объекты для собственных нужд во избежание формирования негативной деловой репутации Компании

13. Компания не препятствует Коллегам в проведении самостоятельной юридической проверки объектов, участвующих в сделках, при условии всеобщего соблюдения Принципа взаимодействия.

14. В случае возникновения противоречий между Компанией и Коллегами Сотрудники Компании прилагают все усилия к их разрешению дружественным путем, не привлекая клиентов к процессу урегулирования разногласий и избегая любых заявлений и действий, негативно влияющих на профессиональную репутацию и авторитет риэлторского сообщества.

15. При прочих равных условиях, если то не противоречит интересам Компании и Клиента, приоритет должен отдаваться внутрикорпоративным сделкам против сделок с Коллегами. Такие сделки должны исполняться с особым вниманием к интересам другой стороны.

4.6.Оформление документов.

1. Сотрудник не вправе без согласования с Руководителем отказать Клиенту в заключении договора об оказании услуг при отсутствии веских обстоятельств.

2. Договор об оказании услуг составляется с учетом пожеланий Клиента. Внесение изменений и дополнений в договор, заключаемый или заключенный с Клиентом, осуществляется только Руководителем.

3. Все известные Компании на день заключения Договора Особенности характеристик объекта должны быть зафиксированы письменно.

4. Все договоренности о порядке и условиях взаимодействия, согласованные Компанией и Клиентом (Коллегой), по требованию последнего должны быть зафиксированы письменно.

4.7.Корректировка цен объектов.

1. В целях обеспечения клиенту – продавцу объекта, заключившему эксклюзивный договор с Компанией, выгодных для него условий продажи, Компания может без документального согласования с ним осуществлять самостоятельное повышение цены Объекта, выставленного на продажу, в случае обнаружившегося или прогнозируемого повышенного спроса на него, до момента Бронирования объекта потенциальным покупателем.

2. В случае просрочки потенциальным покупателем согласованного срока Бронирования эксклюзивного объекта или отказа от любого из основных Условий, согласованных при Бронировании, обязательство по фиксации согласованной цены в его отношении утрачивает силу.

3. В целях обеспечения Клиенту – покупателю Объекта, заключившему эксклюзивный договор с Компанией, выгодных для него условий покупки, Сотрудники Компании прилагают усилия, направленные на достижение с продавцом договоренности о снижении цены Объекта, в приобретении которого заинтересован Клиент.

4.8.Отказ от некорректных действий.

Компания стремится к исключению из своей производственной практики нижеследующих действий, противоречащих этике деловых отношений:

1. Извлечение коммерческой выгоды из неосведомленности Клиентов;
2. Одностороннее повышение цены Эксклюзивного объекта или изменение иных условий его приобретения, ухудшающее положение Клиента - покупателя, в период действия договора с ним;
3. Одностороннее изменение ранее согласованных с Клиентом условий взаимодействия;
4. Проведение показов Эксклюзивного объекта потенциальным покупателям в период действия договора с Клиентом, заключившим договор об оказании услуг по приобретению этого объекта;
5. Заключение Договора с покупателем эксклюзивного объекта в период действия ранее заключенного Договора с другим Покупателем того же объекта.

4.9.Информация и конфиденциальность.

1. Информация, имеющая прямое отношение к Сделке, совершаемой Клиентом, должна предоставляться ему по первому требованию.
2. При взаимодействии с Клиентами и Коллегами Сотрудники не должны предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать их иными способами.
3. Сотрудники во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать клиентов по вопросам, требующим специальных знаний и выходящим за пределы их компетенции.
4. Сотрудник обязан информировать потенциальных покупателей либо их представителей, выразивших желание осмотреть Эксклюзивный объект, обо всех известных ему на тот момент Особенности характеристик объекта и возможных изменениях условий продажи до показа объекта.

Корпоративный кодекс

5. Если Компания в период действия договора, заключенного с Клиентом, получила информацию об отказе второй стороны от Сделки, нарушении сроков проведения Сделки или ином неисполнении обязательств, она должна уведомить об этом Клиента в срок не более одного рабочего дня.
6. Компания уведомляет Клиента - покупателя о результатах юридической экспертизы объекта и обо всех, по ее мнению, негативных обстоятельствах до проведения сделки.
7. Вся информация, касающаяся Договора с Клиентом Компании является конфиденциальной от посторонних Компании лиц.
8. Сотрудники Компании будут обращаться с информацией с заботой. В частности конфиденциальность всей информации должна быть гарантирована. Сотрудники Компании не должны неправильно использовать и передавать информацию, полученную на работе для финансовой награды или выгоды вне пределов офиса.

В Компании мы посвящаем себя обеспечению конфиденциальности и безопасности личной информации наших Клиентов.

4.10. Вознаграждение

1. Получение Компанией вознаграждения за оказанные Клиенту профессиональные услуги, предусмотренные соответствующим договором, этично и является для Компании закономерным результатом оказания услуг.
2. Размер вознаграждения Компании определяется в зависимости от объема и сложности оказанных услуг.
3. Размер вознаграждения Компании и обстоятельства, создающие предпосылки к его изменению, должны быть оговорены с Клиентом заблаговременно.
4. Компания признает извлечение дохода в размере, превышающем согласованный с Клиентом, за счет утаивания от него истинной информации, противоречащим этике деловых отношений.
5. Получение Компанией вознаграждения, составляющего разницу между стоимостью Объекта, согласованной с Клиентом при заключении договора, и его реальной ценой, вне зависимости от размера вознаграждения, этично, если такой способ формирования дохода Компании при заключении договора об оказании услуг определен Клиентом, обладающим всей информацией о прогнозируемой Компанией рыночной цене объекта.
6. Получение Компанией вознаграждения и с Клиента - продавца, и с Клиента

- покупателя объекта допускается только в случае, когда каждому из них оказаны заранее согласованные с ними услуги. При этом получение разными Сотрудниками Компании в случае проведения Корпоративной сделки самостоятельного вознаграждения с каждого из ее участников этично, так как каждый из сотрудников оказал своему Клиенту самостоятельную услугу, направленную на достижение целей Клиента.

Глава 5. Сделки.

Сотрудники Компании при обслуживании Клиентов, подготовке к Сделкам и их проведении должны руководствоваться принципом, в соответствии с которым любые сомнения в устойчивости правовых последствий планируемых Сделок, возникающие при проведении экспертиз, должны расцениваться как препятствующие Сделкам.

5.1. Принципы сделок Компании.

1. Проведение Компанией Сделки возможно не ранее завершения процедуры юридической экспертизы Объекта, если ее проведение согласовано с Клиентом, в результате которой Руководитель, ответственный за Сделку, обладая полной информацией о результатах экспертизы, принял положительное решение о возможности ее совершения.
2. Проведение Компанией Сделки, правовые последствия которой сомнительны, допустимо лишь в случае, если Клиент был до сделки надлежаще ознакомлен с результатом юридической экспертизы Объекта и принял осознанное решение совершить данную Сделку, обладая всей необходимой информацией, в том числе об отказе Компании от принятия на себя обязательств по возмещению ущерба.
3. В случае принятия Клиентом решения о приобретении Объекта, не рекомендованного Компанией, последняя до Сделки должна письменно рекомендовать Клиенту застраховать риск потери права собственности на приобретаемый объект на срок не менее года. При отказе Клиента от рекомендованного страхования Компания оставляет за собой право совершить данное действие в интересах Клиента самостоятельно за счет собственных средств, если вознаграждение за сделку покрывает страховочный полис плюс прибыль компании или совершить сделку после письменного уведомления Клиента, а также предпринять иные не противоречащие законодательству действия, направленные на защиту прав Клиента.

5.2. Отказ от сделки.

Корпоративный кодекс

В случае выявления Компанией веских обстоятельств предполагаемой Сделки, ставящих под сомнение целесообразность ее проведения или влекущих негативные правовые последствия, Компания имеет право отказать Клиенту в проведении Сделки, обосновав решение письменно надлежащими фактами.

5.3. Ответственность Компании.

1. В случае принятия Клиентом решения о приобретении объекта, не рекомендованного Компанией по результатам юридической экспертизы, отказ Компании от обязательств по возмещению ущерба или расширение перечня причин отказа Компании от возмещения ущерба является этичным.
2. Отказ Компании от выдачи клиенту Гарантийного обязательства или выдача Гарантийного обязательства, содержащего расширенный перечень причин отказа Компании от его исполнения, не является основанием для изменения размера вознаграждения Компании, так как выдача Гарантийных обязательств и принятие на себя Компанией ответственности за их исполнение осуществляются на безвозмездной основе.

5.4. Согласование условий сделки.

Не позднее дня, предшествующего Сделке, Сотрудник Компании, ответственный за Сделку, должен согласовать условия ее проведения со всеми Участниками сделки или их представителями.

Глава 6. Взаимодействие внутри Компании

6.1. Внутрикorporативная этика

Все офисы Компании обязаны соблюдать этику отношений между собой как в отношении Клиентов. Положения Главы 4 распространяются на внутрикorporативные отношения в полном объеме.

6.2. Корпоративный стиль

Все офисы Компании соблюдают элементы корпоративного стиля, определяемые Агентским или договором франшизы, Системой, Знаками владельца и Конфиденциальной информацией и Кодексом в составе:

1. Знаки отличия: бейджи, значки, визитные карточки, рабочие бланки и т.п. только установленного образца с обязательным наличием Лого Компании и при наличии в соответствии с "Brand-Book".
2. Внешний вид сотрудников и формы общения как в офисе, так и вне

Корпоративный кодекс

офиса в рабочие дни должен соответствовать общепринятым нормам делового оборота, не вызывая у Клиентов, Коллег, Сотрудников и прочих окружающих лиц отношения, могущего негативно сказаться на репутации и имидже Компании.

3. Стиль оформления офисов должен соответствовать стандартам Компании, условиям агентского или договора франшизы и при наличии "Brand-Book" в соответствии с ним и быть комфортным для всех посетителей.
4. Вся документация Компании используется единого образца с использованием Знаков владельца по "Brand-Book" и согласно Конфиденциальной информации.
5. Любой сотрудник любого офиса Компании имеет право беспрепятственно войти в любой офис и обратиться с просьбой в оказании содействия решению служебных вопросов в пределах технических и прочих возможностей и полномочий офиса, доказав свою принадлежность Компании, которую офис имеет право перепроверить.
6. Офис и любой его сотрудник не имеет право препятствовать внутрикорпоративным отношениям без весьма веской и представленной Совету Директоров Компании причины, способствовать внутрикорпоративной конкуренции и соперничеству.
7. Любой сотрудник может представить Совету Директоров предложения и претензии по внутрикорпоративным отношениям согласно данному Кодексу.

6.3. Приоритет внутрикорпоративных сделок.

- При прочих равных условиях приоритет должен отдаваться проведению сделок между агентами и офисами Компании. Если кто-либо из Сотрудников Компании прямо или косвенно сознательно препятствует заключению такой сделки в пользу Коллег или частных маклеров, другой Сотрудник Компании обязан заявить протест с объяснением всех обстоятельств Руководителю либо Администрации Компании вплоть до выведения обсуждения вопроса на Совете Директоров Компании. Руководитель или представитель Администрации обязан приложить все усилия для урегулирования вопроса в пользу внутрикорпоративной сделки. Вопросы вознаграждения решаются с помощью переговоров.

6.4. Единое информационное пространство Компании. Единая

Информационная служба.

Компания с помощью всех офисов и Сотрудников активно формирует и использует единое информационное пространство Компании на сайте List.Uz и элитной и коммерческой недвижимости на сайте ShahaR.Uz, включающее Интернет-ресурсы, программное обеспечение, прочие СМИ, Единую информационную службу Компании согласно принятым Регламентам или как то установлено Компанией. Невыполнение пункта рассматривается как нарушение Кодекса и соответствующих условий Агентского или договора франшизы.

Предоставление информации Клиентам Компании должно производиться с учетом интересов всей Компании. При отсутствии необходимого Объекта в Офисе, офис обязан предложить вариант из общей базы данных с указанием координат Офиса.

6.5. Единый формат документации.

Все Офисы Компании используют единый формат, стиль и оформление документации согласно Знакам владельца, "Brand-Book" и действующему законодательству.

6.6. Система оплаты услуг Компании.

Во избежание внутрикорпоративной конкуренции в Компании применяется единые система и тарифы оплаты услуг, согласованные Советом Директоров Компании. Прямой демпинг тарифов со стороны офиса допускается только в исключительных случаях с приведением необходимых объяснений Совету Директоров. Любой сотрудник любого офиса Компании имеет право заявить протест с объяснением обстоятельств Администрации Компании в случае намеренного демпинга. Каждый Сотрудник один раз в месяц имеет право заключить сделку по демпинговой цене для своих родственников и знакомых.

6.7. Система оплаты труда сотрудников Компании

Во избежание внутрикорпоративной конкуренции в Компании применяется единые система оплаты труда сотрудников Компании, Утвержденные Руководителем филиала и согласованные Советом Директоров Компании.

6.8. Маркетинговая политика.

В Компании применяется единая маркетинговая политика, согласованная Советом Директоров Компании. Принятые решения подлежат исполнению.

6.9. Принятие корпоративных решений

Стратегические решения и планы, касающиеся развития Компании в целом, обсуждаются и принимаются Советом Директоров Компании, принятые подлежат исполнению. Любой Сотрудник Компании может выносить свои предложения на обсуждение.

6.10. Корпоративные мероприятия.

Компания проводит корпоративные мероприятия целевого назначения, в том числе плановые и внеплановые Советы Директоров обязательные к посещению всеми офисами, и культурно-массовые мероприятия, желательные к посещению.

Глава 7. Заключительные положения

7.1. Форс-мажор.

Форс-мажорные обстоятельства рассматриваются применительно к Кодексу согласно обычаям делового оборота.

7.2. Немотивированный отказ.

Немотивированный отказ от исполнения положений данного Кодекса рассматривается как нарушение. Совет Директоров Компании вправе применить внутрикорпоративные меры воздействия для побуждения Офиса или Сотрудника Компании к выполнению Кодекса.

7.3. Агентский или договор франшизы.

Кодекс является обязательным дополнением к Агентскому или договору франшизы, заключенному между Компанией и Офисом, являясь при этом самостоятельным документом.

7.4. Независимость и толкование.

Все статьи Кодекса независимы друг от друга. Толкование статей не всегда может толковаться исходя из буквальных значений слов и выражений, так как буквальное значение не может охватить всех возможных ситуаций.

Корпоративный кодекс

Данные, представленные в Кодексе являются коммерческой и служебной тайной компании и являются авторским правом учредителя ООО “Tashkent Realtor Group”.

Запрещается без согласия ООО “Tashkent Realtor Group” и его учредителя:

- **распространять содержащуюся в Кодексе в любом виде информацию;**
- **тиражировать и копировать Кодекс, а также отдельные его части;**
- **передавать Правила третьим лицам.**

Информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, защищается способами, предусмотренными Гражданским Кодексом и другими законами Республики Узбекистан.

Лица, незаконными методами получившие информацию, которая составляет служебную или коммерческую тайну, обязаны возместить причиненные убытки. Такая же обязанность возлагается на работников, разгласивших служебную или коммерческую тайну вопреки трудовому договору, в том числе контракту, и на контрагентов, сделавших это вопреки гражданско-правовому договору.

Незаконное разглашение или использование сведений, составляющих коммерческую, налоговую или банковскую тайну, без согласия их владельца лицом, которому она была доверена или стала известна по службе или работе наказывается в соответствии с Административным и Уголовным Кодексами Республики Узбекистан.