

## Правила работы по звонкам

### Раздел 1

1. При настройке переадресации не допускается использование в качестве клиентского номера - номера с кодом 8 (800);

2. Принимающей стороне — отделам продаж/колл-центрам/агентствам — запрещено в разговорах с пользователями негативно отзываться о работе/базе объявлений сайта GID.HOUSE; преднамеренно прекращать звонки с пользователями (абонентами) путем сброса/отключения телефонного разговора; совершать действия, направленные на сбор контактных данных пользователей с целью последующей коммуникации без использования сайта GID.HOUSE. В таком случае принимающая сторона не вправе ссылаться на звонок, как нецелевой при расчете оплаты услуг GID.HOUSE, в связи с недостижением минимальной продолжительности звонка в 30 секунд и определения звонка как «целевого» согласно п. 4 настоящих Правил;

3. Для переадресации звонков с сайта GID.HOUSE в отдел продаж ЖК используется клиентский номер, который должен быть доступен. В случае, если клиентский номер выключен, не оплачен, недоступен - объявления могут быть сняты с сайта, а все поступившие звонки подлежат оплате согласно общим правилам;

4. Целевой звонок — звонок продолжительностью 30 секунд и более (в т.ч. звонок, при котором фактического разговора с абонентом не состоялось). Повторные звонки с одинаковых номеров звонящих абонентов не учитываются в рамках 60 (шестьдесят) календарных дней, при условии, что первый звонок был признан целевым. Правило действительно для одного подменного номера;

Подтверждением получения звонка Заказчиком признается отображение информации о звонке в Отчете по звонкам.

Нецелевой звонок – спам, рекламный звонок (звонок банка, предложение услуг).

5. Необходимо два раза в месяц прослушивать поступившие звонки и заявлять по ним претензии с соблюдением следующих сроков:

- по звонкам, поступившим с 1-го по 20-е число текущего месяца, претензии принимаются до 18-00 часов 22-го числа текущего месяца (в случае, если последний день приема претензий приходится на нерабочий день, днем окончания срока приема претензий считается следующий за ним рабочий день);

- по звонкам, поступившим с 21-го по последнее число текущего месяца, претензии принимаются до 17-00 часов первого рабочего дня следующего месяца.

5.2. Моментом поступления звонка, для целей заявления претензий, признается момент отображения информации о звонке в Отчете по звонкам;

6. Все претензии должны быть отмечены в Отчете по звонкам;

7. Звонки, по которым не были проставлены претензии/были проставлены позже указанных сроков или исполнителю не поступило информации о проставленных претензиях — автоматически засчитываются как целевые и подлежат оплате в соответствии с тарифами;

8. Отклоненные претензии могут быть оспорены клиентом в личном кабинете в срок не более 5-ти рабочих часов после получения ответа по претензиям;

9. Если вы не согласны с результатами повторного арбитража, третье оспаривание осуществляется через вашего менеджера на GID.HOUSE;

10. Один раз в 30 минут мы отправляем вам список новых рассмотренных претензий с комментариями. Для оповещений можно настроить отдельную почту;

11. Если вы согласны со всеми звонками, не позднее чем за 1 рабочий день до конца месяца в Отчете по звонкам требуется указать «Проверено, принимаются все звонки»;

11.1. Исполнитель вправе проводить дополнительную проверку претензии клиента любыми незапрещенными способами, в том числе путем совершения звонка пользователю. В случае, если при проведении проверки будет установлена необоснованность заявленной клиентом претензии, Исполнитель признает звонок целевым и он подлежит оплате клиентом в порядке и на условиях, согласованных Сторонами.

12. Оплате подлежат все целевые звонки, определяемые в соответствии с п. 4 настоящих Правил, полученные за отчетный период (календарный месяц);

13. Об остановке выгрузки объявлений или фичеринга необходимо сообщать за 3 рабочих дня, в случае неуведомления выгрузка объявлений и фичеринг автоматически пролонгируются на следующий месяц;

## Раздел 2. Запись на просмотр, заявка на обратный звонок, заказ такси, подбор квартиры и пр.

1. Опция «Запись на просмотр», «Заявка на обратный звонок», «Заказ такси», «Подбор квартиры» и прочие заявки являются дополнительной опцией к «целевым звонкам», описание которых содержится в разделе 1.

2. Положения Раздела 1, которые не противоречат положениям, изложенным в настоящем разделе, подлежат применению при урегулировании вопросов между Сторонами.

3. «Запись на просмотр» - email-сообщение от пользователя, которому требуется позвонить (совершить звонок от Принимающей стороны (заказчика) пользователю, направившему свои данные через сайт GID.HOUSE) с целью предоставления консультации, в рамках которой пользователь подтверждает заявку/запись/заказ/подбор или прочее, при этом заявка должна быть «уникальной» в рамках 60 (шестьдесят) месяца.

**Уникальная заявка** – заявка/звонок, который совершен по номеру телефона пользователя впервые в рамках календарного месяца.

4. Принимающая сторона обязуется совершить звонок по направленным контактными данным от Пользователя в ближайшее время с момента получения информации о записи на просмотр, но не позднее 48 часов с момента получения информации.

5. Опции «Запись на просмотр», «Заявка на обратный звонок», «Заказ такси», «Подбор квартиры» и прочие заявки подлежат оплате Принимающей стороной (Заказчик) согласно Тарифам.

В случае, если Пользователь сначала совершил «Целевой» звонок, а затем позвонил для «Записи на просмотр», «Заявка на обратный звонок», «Заказ такси», «Подбор квартиры» и прочие заявки в пределах одного календарного месяца, оплате подлежит только «Целевой» звонок по установленным Тарифам.