

Правила атрибуции и уникальности покупателя

Код версии: DEV-03-2026-09-29-01

Дата редакции: 29.09.2026

1. Цель и принципы

Правила определяют, какой покупатель относится к источнику Платформы и когда Заказчик вправе доказать, что до передачи Лида уже самостоятельно вёл этого покупателя.

Принципы:

- источник и условия фиксируются на Дату передачи Лида;
- решение не основывается только на совпадении имени или наличии записи в базе;
- отказ содержит проверяемое датированное доказательство;
- новые правила не применяются задним числом;
- спор не уничтожает исходные события и версии;
- обработка доказательств ограничивается необходимыми персональными данными;
- сроки закрепления, указанные в настоящих Правилах, являются коммерческими сроками атрибуции и не продлевают сроки хранения персональных данных.

2. Фиксация атрибуции

2.1. Платформа создаёт неизменяемую запись:

- lead_id и номер;
- аккаунт/идентификаторы контакта в защищённой форме;
- source_code, кампания и применимая метка;
- исходный поиск/результат, лот и Проект;
- точный получатель;
- версия согласия/основания передачи;
- first_touch_at, last_touch_at, Дата передачи;
- версия настоящих Правил;
- хэш значимых доказательств.

2.2. Заказчик подтверждает техническое получение автоматически либо действием сотрудника. Повтор webhook/API с тем же идентификатором не создаёт новый Лид и не меняет исходную дату.

2.3. Если контакты не раскрыты из-за ошибки или отсутствия основания, проверка уникальности и Первый период закрепления не начинаются до фактической доступности Заказчику достаточных данных и последующего подтверждения уникальности.

3. Уникальный и неуникальный покупатель

3.1. Покупатель считается уникальным, если Заказчик не доказал содержательное взаимодействие с тем же лицом в Предшествующий период, указанный в DEV-02.

3.2. Содержательным взаимодействием признаётся хотя бы одно подтверждённое событие:

- входящий запрос покупателя о конкретном объекте/Проекте с ответом сотрудника;
- исходящий контакт, в котором покупатель подтвердил интерес и состоялся содержательный диалог;
- назначенная или проведённая встреча/просмотр;
- направленное персонализированное предложение по запросу покупателя;
- действующее бронирование, заявка на сделку или договор.

3.3. Не подтверждают неуникальность сами по себе:

- запись, купленная база, импортированный контакт или давняя регистрация;
- неотвеченный звонок/массовая рассылка;
- посещение сайта без надёжной идентификации;
- совпадение только имени;
- событие без даты, сотрудника, канала и предмета интереса;
- запись, созданная или изменённая после Даты передачи Лида без независимого более раннего следа.

3.4. Для pop_unique Заказчик передаёт:

- код причины;
- CRM/договорный идентификатор;
- дату и канал предшествующего события;
- Проект/предмет интереса;
- минимальный фрагмент доказательства, подтверждающий содержание и время;
- начало и окончание применённого периода;
- сотрудника, принявшего решение.

Избыточные документы, переписка и ПДн третьих лиц маскируются.

4. Срок проверки и пропуск

4.1. Рабочий срок первичной проверки — 1 час с Даты передачи Лида. Система направляет эскалацию при пропуске, но не создаёт фиктивное ручное решение.

4.2. Для договорной защиты Исполнителя Заказчик должен представить полный мотивированный pop_unique не позднее 1 рабочего дня после Даты передачи. Если срок пропущен:

- Заказчик не вправе позднее ссылаться на обычную CRM-запись, которая была ему доступна в срок;
- Лид учитывается как уникальный для договорного расчёта, если впоследствии возникает сделка;
- Датой подтверждения уникальности для расчёта Первого периода считается момент истечения этого 1 рабочего дня;
- исключение допускается для доказанного подлога, технически недоступного доказательства либо очевидной ошибочной идентификации, о которых сообщено незамедлительно.

4.3. Пропуск срока, установленного пунктом 4.2, влечёт для Заказчика последствия, предусмотренные указанным пунктом. Конкретный порядок фиксации такого пропуска в системе определяется внутренними настройками Платформы и может включать как автоматическое присвоение статуса, так и фиксацию по инициативе Исполнителя. Техническая реализация не изменяет договорного значения пропуска срока.

5. Первый и скользящие четырёхмесячные периоды закрепления

5.1. Первый период начинается в Дату подтверждения уникальности и длится 3 календарных месяца.

5.2. Если соответствующего числа в последнем месяце нет, срок истекает в последний календарный день этого месяца. Событие, произошедшее до 23:59:59 по московскому времени в дату окончания, считается совершённым в срок, если DEV-02 не устанавливает иной часовой пояс.

5.3. В Первый период может произойти одно или несколько событий:

- заключён ДДУ/ДКП — атрибуция сделки закрепляется, встреча для Вознаграждения не обязательна;
- состоялась Подтверждённая встреча — с даты встречи запускается Четырёхмесячный период;
- ни договор, ни Подтверждённая встреча не состоялись — после окончания Первого периода закрепление прекращается.

5.4. Подтверждённой встречей признаётся фактически состоявшееся содержательное взаимодействие покупателя и уполномоченного сотрудника Заказчика/Продавца проекта:

- очно — в офисе продаж, на объекте или иной согласованной площадке;
- онлайн — с двусторонним участием в реальном времени по видеосвязи либо в ином согласованном интерактивном канале.

Обычный телефонный звонок, односторонняя презентация/рассылка, назначенная, но несостоявшаяся встреча и технический статус без доказательства факта участия срок не продлевают.

5.5. Подтверждённая встреча фиксируется минимальным набором:

- lead_id, дата, фактическое время начала и окончания;
- формат in_person или online, место либо идентификатор онлайн-сессии;
- Проект и присутствовавший сотрудник Заказчика;
- статус attended_in_person или attended_online;
- одно проверяемое подтверждение: запись Заказчика, отметка приёма/доступа, журнал онлайн-сессии, подписанная форма, подтверждение покупателя в Платформе либо иное согласованное доказательство.

Заказчик фиксирует результат не позднее 1 рабочего дня после встречи. Мотивированное возражение против события направляется в течение 3 рабочих дней после уведомления; позднее возражение требует объяснения и доказательств. Уведомлением считается размещение информации о состоявшейся встрече в Кабинете, доступное обеим Сторонам. Уведомление считается полученным в момент его размещения в Кабинете.

5.6. Каждая Подтверждённая встреча, состоявшаяся до окончания текущего Действующего периода, перезапускает срок закрепления на 4 календарных месяца со своей даты. Правило применяется к первой и повторной встрече, очному и онлайн-формату, а также встрече по

другому лоту в согласованном охвате. Встреча после окончания последнего Действующего периода не возобновляет закрепление без отдельного письменного решения Сторон.

5.7. ДДУ/ДКП должен быть заключён в Первом либо в последнем действующем Четырёхмесячном периоде. Если договор заключён своевременно, последующее Платёжное событие может наступить после окончания периода: атрибуция сохраняется до Платёжного события либо прекращения этого договора, а Вознаграждение возникает только после Платёжного события.

5.8. В охват входит договор:

- по первоначальному либо заменённому лоту в согласованном Проекте;
- через Заказчика или указанного Продавца проекта;
- заключённый после взаимодействия вне Платформы, если исходный Лид передан Платформой;
- заключённый в период закрепления до прекращения рамочного договора, даже если Платёжное событие наступило после прекращения;
- со связанным приобретателем при доказанном обходе или фактическом сохранении того же покупательского интереса.

5.9. Отзыв покупателем заявки прекращает дальнейшее необязательное сопровождение.

Атрибуция сохраняется исключительно в обезличенном виде (lead_id, дата, источник, сумма) без обработки персональных данных субъекта. Законные требования об удалении или прекращении обработки персональных данных выполняются в порядке, установленном законом. Обезличенные данные атрибуции сохраняются в течение срока, установленного Регламентом обращений, хранения и уничтожения персональных данных, для целей расчёта вознаграждения и защиты требований.

5.10. При повторном Лиде действует первоначальный источник, пока продолжается Первый либо любой своевременно запущенный Четырёхмесячный период или исполнение своевременно заключённого договора, если DEV-02 прямо не устанавливает иную модель.

5.11. Примеры расчёта сроков

- unique подтверждён 10 сентября: Первый период действует по 10 декабря включительно;
- очная встреча состоялась 5 ноября: Четырёхмесячный период действует по 5 марта включительно; оставшаяся часть Первого периода отдельно не прибавляется;
- повторная онлайн-встреча состоялась 15 января: срок перезапускается и действует по 15 мая включительно;
- ДДУ без рассрочки заключён 14 мая, первая часть цены зачислена на эскроу 20 мая, а остаток — 25 мая: атрибуция сохранена, полное Вознаграждение возникает 25 мая, после полной оплаты итоговой цены;
- при рассрочке по тому же своевременному ДДУ платежи достигли 30% цены 10 июня: полное Вознаграждение возникает 10 июня;
- встреча состоялась 16 мая при окончании текущего периода 15 мая: новый срок автоматически не возникает.

5.12. Сроки закрепления, указанные в настоящем разделе (3 календарных месяца после подтверждения уникальности, 4 календарных месяца после Подтверждённой встречи), являются коммерческими сроками атрибуции и не продлевают сроки хранения персональных данных.

После истечения срока хранения контактов, установленного Регламентом обращений, хранения и уничтожения персональных данных, данные атрибуции сохраняются в обезличенном виде (lead_id, дата, источник, сумма) в течение срока, установленного указанным Регламентом.

6. Спор

6.1. Спор открывается в Кабинете не позднее 5 рабочих дней после спорного решения или обнаружения события. Позиция содержит требование, факты, правило и доказательства.

6.2. До разрешения спора Вознаграждение может быть отмечено disputed, но неоспариваемые сделки и суммы продолжают обрабатываться. Открытие спора не продлевает сроки хранения персональных данных, установленные Регламентом обращений, хранения и уничтожения персональных данных, за исключением случаев, когда применяется Legal hold.

6.3. Стороны обмениваются позициями в течение 3 рабочих дней каждая. Совместное решение фиксирует новую запись со ссылкой на прежнюю, не перезаписывая историю.

6.4. При отсутствии соглашения применяются претензионный и судебный порядок основного Договора. Бремя подтверждения предшествующего контакта несёт Заказчик; технический источник Лида подтверждает Исполнитель.

7. Сверка и контроль обхода

7.1. Заказчик по мере появления сведений сверяет защищённые Лиды с бронированиями, договорами и оплатами у всех включённых Продавцов проектов.

7.2. По обоснованному запросу Заказчик предоставляет выборку CRM и договорного реестра в минимальном объёме. Допускается проверка хэшей, маскированных или обезличенных идентификаторов вместо раскрытия полных данных, если этого достаточно. Если контакты покупателя уже удалены по истечении срока хранения, сверка осуществляется по обезличенным данным атрибуции (lead_id, дата, источник, сумма).

7.3. Запрещены намеренные действия по обходу: смена карточки, удаление Лида, создание дубля другим сотрудником, оформление на согласованного номинального приобретателя, перевод в неуказанное проектное лицо или сокрытие оплаты.

7.4. Доказанная техническая ошибка исправляется без штрафа, если Заказчик добровольно сообщил о ней до выявления Исполнителем и полностью скорректировал ошибочные данные.