

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ

Преамбула

Настоящий документ определяет механизмы взаимодействия Заказчика (далее Компания - Застройщик) и Исполнителя (Агентство недвижимости, Агентство, Агент, Риелтор) в процессах, связанных с реализацией жилых объектов Компании (далее Объекты, Квартиры) конечным покупателям – физическим лицам (далее Клиенты). Цель принятия данного регламента – повышение уровня сервиса для Клиентов и повышение эффективности сотрудничества Застройщика и АН путем создания системы единых стандартов взаимодействия.

• **Регистрация (аккредитация) Агентства недвижимости (риелтора) в личном кабинете Застройщика.**

- Для работы с Застройщиком необходимо предоставить сотруднику отдела продаж пакет документов для регистрации Агентства недвижимости (далее - АН) в Личном кабинете (далее - ЛК).
- Для ООО: ИНН, ОГРН, Устав, копия паспорта директора, карточка предприятия (реквизиты), приказ на директора.
- Для ИП: ИНН, ОГРНИП (уведомление о постановке на налоговый учет), копия паспорта, карточка предприятия (реквизиты), уведомление о применении УСН (при наличии).
- Заводится к Агентству недвижимости ответственное физическое лицо, которое далее будет добавлять новых сотрудников своего АН в личный кабинет. Для этого нужно предоставить сотруднику отдела продаж Застройщика номер телефона и электронный адрес данного физического лица.
- После регистрации можно пользоваться ЛК (фиксировать клиентов, пользоваться шахматками, следить за сделками)

• **Проверка на уникальность (фиксация).**

- После проведения презентации объекта Застройщика потенциальному покупателю необходима проверка Клиента на уникальность во избежание последующих спорных ситуаций.
- Проверка на уникальность проводится путем создания быстрой заявки (фиксации) клиента в ЛК. Если клиент свободно зафиксирован, значит он уникальный, и открытых сделок с ним нет. Можно работать. Фиксация отобразится в ЛК и упадет в качестве заявки на выбранного менеджера отдела продаж Застройщика.
- Если клиента невозможно зафиксировать и при фиксации выдает красную диалоговую строку, то необходимо позвонить менеджеру отдела продаж Застройщика и уточнить, можете ли Вы работать с клиентом далее (возможно сделка старая, и срок ее уже истек);
- Фиксация клиента через быструю заявку в ЛК является обязательной для выплаты в дальнейшем вознаграждения.

• **Сроки фиксации и правила взаимодействия**

- Клиент фиксируется сроком на 14 дней.
- По истечении 14 дней в случае, если коммуникации прерваны и работа по текущему Клиенту не ведется, закрепление с Агентства снимается.
- Увеличение сроков фиксирования возможно при активной работе с клиентом и взаимодействии с менеджером отдела продаж Застройщика по данному клиенту.
- Если данный клиент звонит на горячую линию Застройщика, система определяет его, и менеджер видит, что он разговаривает с закрепленным клиентом. После разговора менеджер сообщает Вам о состоявшемся разговоре.
- Если данный клиент пришел в офис продаж Застройщика с другим АН и осуществил с ним платное бронирование объекта недвижимости, клиент присваивается этому АН.



- **Правила бронирования квартиры**

- Забронировать квартиру для Клиента Риелтор может двумя способами:
 - В офисе продаж Застройщика в присутствии Клиента. При этом подписывается лист взаимодействия и предоставления информации с клиентом. Бронь осуществляется через личный кабинет клиента с паспортом, номером телефона и электронной почтой.
 - Дистанционно. Так же через личный кабинет клиента с прикреплением паспорта, номера телефона и электронной почты. При дистанционном бронировании лист осмотра и предоставления информации направляется застройщику в сканированном виде.
- Срок бронирования – 5 дней при полной оплате или рассрочке. Срок бронирования – 10 день при ипотечных сделках.
- В случае досрочного отказа от бронирования Риелтор обязан сообщить об этом закрепленному за сделкой специалисту отдела продаж. Бронь при отказе невозвратная.
- В течение срока бронирования стоимость выбранного объекта не изменяется при увеличении цен Застройщиком.

- **Правила сопровождения сделки**

- Риелтор предварительно договаривается с представителем Отдела продаж Застройщика о времени посещения объекта с Клиентом.
- Риелтору необходимо сопровождать Клиента от проверки на уникальность до полного завершения сделки: во время показа на строительной площадке, на встрече в офисе, при подписании Договора, при сдаче Договора на государственную регистрацию в МФЦ или при электронной регистрации, при получении документов с регистрации, подаче документов на раскрытие материнского капитала, контроле сроков оплаты рассрочки и т.д. Сопровождение Клиента на всех этапах сделки является обязательным условием для получения комиссионного вознаграждения.
- Приветствуется знание Риелтором условий покупки, особенностей проектов и локаций, знание режима работы офисов продаж Застройщика, их расположение, контакты сотрудников, сданные ранее объекты и их адреса.
- Если Риелтор предоставил пакет документов для бронирования объекта на Клиента, который ранее общался напрямую с менеджером Застройщика, то в данном случае вознаграждение агента составит 50% от тарифа.

- **Реклама объектов Застройщика**

- АН не имеет права использовать в рекламных целях на собственных сайтах логотип застройщика и логотип жилых комплексов.
- АН не имеет права называть себя застройщиком и офисом продаж Застройщика.
- В случае выявления вышеуказанных нарушений Застройщик вправе расторгнуть все договорные обязательства и прекратить работу с АН.