

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ по реализации проектов ГК «КАСКАД»

Настоящий документ (далее – Регламент), определяет механизмы взаимодействия Заказчика (далее Компания - Застройщик) и Исполнителя (далее - 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.

1. Термины и определения.

1.1. Агент (АН) - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий риэлтерскую деятельность и аккредитованный Застройщиком в установленном порядке.

1.2. Клиент - физическое или юридическое лицо, выразившее намерение приобрести объект недвижимости у Застройщика.

1.3. Застройщик - оферент, являющийся стороной по Договору.

1.4. Фиксация - процедура закрепления Покупателя за конкретным Агентом в CRM-системе Застройщика.

1.5. ОП (Отдел продаж) - структурное подразделение Застройщика, осуществляющее продажу объектов недвижимости.

1.6. ОКК (Отдел контроля качества) - структурное подразделение Застройщика, осуществляющее контроль за соблюдением условий настоящего Регламента.

1.7. Комиссионное вознаграждение Агента (КВ) – это плата, которую получает Агент /Агентство недвижимости за успешное выполнение сделки или достижение оговоренного договором результата.

2. Регистрация (аккредитация) Агентства недвижимости, риелтора в личном кабинете Застройщика.

Для работы с Застройщиком необходимо предоставить Менеджеру по работе с партнерами (Амбассадору) Застройщика, пакет документов для регистрации Агентства недвижимости 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).

К Агентству недвижимости прикрепляется ответственное физическое лицо, которое далее будет добавлять новых сотрудников своего АН в личный кабинет. Для этого нужно предоставить Менеджеру по работе с партнерами (Амбассадору) Застройщика номер телефона и электронный адрес данного физического лица. После регистрации можно пользоваться ЛК (фиксировать клиентов, пользоваться шахматками, следить за сделками). Ссылка на Личный кабинет агента: <https://www.kaskad23.ru/agencies>

3. Проверка на «уникальность» (Фиксация клиентов).

3.1. После получения подтверждения от потенциального покупателя (клиента) в заинтересованности проектами ГК «КАСКАД», непосредственно перед проведением

презентации объекта Застройщика потенциальному покупателю необходима проверка Клиента на уникальность во избежание последующих спорных ситуаций.

3.2. Проверка на уникальность проводится путем создания быстрой заявки (фиксации) клиента только в ЛК. Ссылка на Личный кабинет агента: <https://www.kaskad23.ru/agencies>

3.3. Если клиент свободно зафиксирован, значит он уникальный, и открытых сделок с ним нет. Можно работать, если нет противоречий с иными пунктами данного Регламента. Фиксация отобразится в ЛК и упадет в качестве заявки.

3.4. Если клиента невозможно зафиксировать и при фиксации выдает красную диалоговую строку, то необходимо позвонить Менеджеру по работе с партнерами (Амбассадору) Застройщика и уточнить, возможно ли продолжать дальнейшую работу с потенциальным покупателем – клиентом, при условии отсутствия противоречий с иными пунктами данного регламента.

3.5. Фиксация клиента через быструю заявку в ЛК является обязательной для выплаты в вознаграждения.

4. Понятие уникальности.

4.1. Клиент признается «уникальным» при выполнении следующих условий:

- номер телефона отсутствует в CRM-системе Застройщика;
- с момента прямого, первичного обращения в ОП Застройщика прошло более 60 дней;
- с клиентом не ведется работа с другим Агентством, зафиксированная в CRM Застройщика;
- отсутствует работа по другим номерам Клиента, а также по номерам телефонов его родственников.

Если при фиксации клиента через личный кабинет Агента, система выдает статус клиент «не уникален», для прояснения ситуации необходимо связаться с закрепленным за Агентством амбассадором.

5. Сроки фиксации клиентов.

5.1. Первичная фиксация - 14 календарных дней с момента обращения указанного в Разделе 3, настоящего Регламента для организации офлайн или онлайн показов. В течение данного периода за Агентом сохраняется исключительное право фиксации, защищающее от прямого обращения Клиента в ОП. При этом другие Агентства сохраняют право параллельной фиксации данного Клиента.

5.2. Вторичная фиксации - продление Первичной фиксации на 7 календарных дней, оформляется менеджером ОП, при условии обязательного показа объекта Клиенту в течение первых 7 календарных дней первичной фиксации, с обязательным указанием даты и подтверждения факта показа.

5.3. Дополнительное увеличение сроков фиксации еще на 7 рабочих дней, возможно при активной работе АН с клиентом и взаимодействии с менеджером ОП Застройщика по данному клиенту, при предъявлении доказательства работы с клиентом (скрин из CRM, переписки, входящие/исходящие звонки и т.д.), а также при проведении повторного онлайн или офлайн показа.

5.4. По истечении всех сроков фиксации, если коммуникации АН с клиентом прерваны и работа по текущему Клиенту не ведется, закрепление с Агентства снимается.

5.5. Если данный клиент звонит на горячую линию Застройщика, система определяет его, и менеджер видит, что он разговаривает с закрепленным клиентом. После разговора менеджер сообщает Агенту о состоявшемся разговоре. В случае вывода на бронь клиента менеджером ОП Застройщика в период фиксации за АН, вознаграждение АН

выплачивается в полном объеме, если не выявлено иных нарушений, согласно пунктам настоящего Регламента.

6. Правила бронирования.

6.1. Забронировать квартиру для Клиента Агент 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 <https://www.kaskad23.ru/agencies> с предоставлением данных паспорта, номером телефона и электронной почты Клиента.
- дистанционно. Так же через личный кабинет клиента <https://www.kaskad23.ru/agencies> с прикреплением паспорта, номера телефона и электронной почты. При дистанционном бронировании лист осмотра и предоставления информации направляется застройщику в сканированном виде.

6.2. Срок бронирования – 5 дней при полной оплате или рассрочке. Срок бронирования – 10 дней при ипотечных сделках.

6.3. В случае досрочного отказа от бронирования Агент обязан сообщить об этом закреплённому за сделкой специалисту отдела продаж. Бронь при отказе невозвратная для клиента.

6.4. В течение срока бронирования стоимость выбранного объекта не изменяется при увеличении цен Застройщиком.

7. Правила сопровождения сделки.

7.1. Агент предварительно договаривается с представителем Отдела продаж Застройщика о времени посещения объекта с Клиентом.

7.2. Агенту необходимо сопровождать Клиента от начала проверки на уникальность до полного завершения сделки: во время показа на строительной площадке, на встрече в офисе, при подписании Договора, 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.

7.3. Приветствуется знание Агентом условий покупки, особенностей проектов и локаций, знание режима работы офисов продаж Застройщика, их расположение, контакты сотрудников, сданные ранее объекты и их адреса.

7.4. Если Агент 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 при отсутствии подтверждения активности со стороны Менеджера ОП Застройщика.

7.5. Выплата агентского вознаграждения АН осуществляется после предоставления АН полного пакета документов на оплату. Пакет документов можно запросить по номеру: **+7 901 634 72 91**.

7.7. Акты выполненных работ и счета на оплату АН выставляют по факту поступления денежных средств на эскроу-счет.

7.8. При осуществлении работы с потенциальным покупателем – клиентом через платформу ДомКлик в обязательном порядке необходимо получить подтверждение уникальности от Застройщика до регистрации сделки, после оплаты бронирования. В противном случае в фиксации такого клиента будет отказано.

8. Ограничения признания «уникальности» клиентов.

8.1. Не подлежат признанию уникальными следующие категории Клиентов:

8.1.1. Находящиеся в служебных отношениях с Застройщиком:

- действующие сотрудники;
- представители аффилированных компаний;
- бенефициары или выгодоприобретатели.

8.1.2. Участвующие в программах лояльности Застройщика:

- участники корпоративных программ;
- получатели персональных условий покупки;
- VIP-клиенты.

8.1.3. Находящиеся в родственных связях с клиентами, имеющими активную фиксацию:

- супруги;
- родители (включая усыновителей);
- дети (включая усыновленных);
- братья и сестры (полнородные и не полнородные).

Факт родства подлежит обязательному документальному подтверждению.

8.2. Указанные ограничения применяются независимо от наличия или отсутствия номера телефона в CRM-системе. Нарушение данных правил может являться основанием для пересмотра условий сотрудничества с Агентом и невыплате КВ, даже при условии наличия подтвержденной уникальной фиксации клиента.

9. Порядок и сроки обработки заявок.

9.1. После подачи Агентом заявки на фиксацию Клиента в ЛК, менеджер ОП осуществляет проверку уникальности в течение 3 рабочих часов. Проверка включает:

- наличие номера телефона в CRM-системе;
- анализ активности предыдущих обращений;
- проверку текущего статуса фиксации (при наличии).

9.2. Результаты проверки направляются Агенту, посредством мессенджера WhatsApp Уведомление должно содержать:

- четкое указание статуса Клиента;
- дату и время фиксации;
- срок действия уникальности;
- идентификационный номер заявки в CRM (при необходимости).

9.3. В случае технических сбоев CRM-системы срок проверки может быть увеличен с обязательным уведомлением Агента. При необходимости получения дополнительных данных от Агента 2-часовой срок проверки приостанавливается и возобновляется после предоставления полного комплекта документов, посредством мессенджера WhatsApp.

9.4. Все уведомления подлежат обязательной фиксации в CRM-системе с отметкой времени отправки. Агент обязан обеспечить возможность оперативной связи любыми возможными способами. Спорные ситуации разрешаются на основании временных меток в CRM-системе.

10. Запрет дублирования заявок.

10.1. **Запрещается дублировать фиксацию одного Клиента через разные каналы** (например, одновременно через ЛК и агрегаторы). При выявлении дублирования заявок от одного Агента, фиксация аннулируется.

10.2. Запрещается направлять «подменные», не принадлежащие клиенту номера телефоном клиента, для осуществления фиксации со стороны Застройщика.

11. Сквозная фиксация на все проекты.

11.1. Фиксация Клиента распространяется на все действующие проекты компании.

12. Порядок продления фиксации.

12.1. Продление фиксации возможно только через ЛК с подтверждением от менеджера ОП.

12.2. Запрещается использовать Telegram-бот, сайт или иные автоматизированные системы для продления.

12.3. Для продления срока фиксации, согласно п.4, настоящего Регламента, Агент обязан предоставить:

- доказательства проведенного показа объекта (фото/видео, отчет о встрече);
- план дальнейшей работы с Клиентом (например, скрин одобрения ипотеки).

12.4. Сроки рассмотрения заявки на продление:

- решение принимается в течение **24 часов** с момента обращения;
- при отсутствии ответа фиксация автоматически прекращается.

12.5. **Ответственность за нарушение:** попытка продления через запрещенные каналы аннулирует текущую фиксацию.

13. Запрет демпинга.

13.1. Запрещается осуществлять продажу объектов недвижимости по ценам, отличным от установленных Застройщиком, без письменного согласования. Не допускается предоставление Клиентам скидок за счет собственного вознаграждения Агента. Нарушение данного положения влечет аннулирование сделки и применение штрафных санкций в соответствии с разделом 17 настоящего Регламента.

14. Разрешение конфликтов между агентствами.

14.1. Общие положения.

14.1.1. В случае одновременной работы нескольких Агентств с одним Клиентом и вывода его на сделку КВ выплачивается на усмотрение Руководителя отдела продаж Застройщика, либо в соотношении 50/50 между двумя Агентствам, либо одному Агентству, в размере 100 %, в зависимости от степени участия того или иного Агентства в сделке. **Ключевое влияние на решение спорных вопросов оказывает соблюдение данного Регламента.**

14.2. Порядок урегулирования споров.

14.2.1. Агентства обязаны самостоятельно урегулировать вопрос распределения вознаграждения путем проведения переговоров и заключения письменного соглашения. Подписанное соглашение должно быть направлено Застройщику в течение 3 рабочих дней с момента подписания Клиентом договора долевого участия.

14.2.2. При отсутствии согласия между Агентствами Застройщик определяет получателя вознаграждения на основании следующих критериев:

- дата и время фиксации Клиента в CRM-системе;
- документально подтвержденные доказательства работы с Клиентом (переписка, записи звонков, отчеты о встречах);
- степень фактического участия в совершении сделки.

Приоритет отдается Агентству, которое:

- осуществило первичную фиксацию Клиента;
- предоставило доказательства наиболее активной работы с Клиентом по проектам ГК «КАСКАД»;

- внесло максимальный вклад в заключение сделки и соблюдало все пункты данного регламента.

14.3. Особые условия.

14.3.1. Решение Застройщика по распределению вознаграждения является окончательным и обжалованию не подлежит. Все претензии между Агентствами разрешаются без участия Застройщика. Застройщик не несет ответственности за невыплату комиссионного вознаграждения одним Агентством другому.

14.3.2. Потенциальный покупатель – Клиент не может определять порядок выплаты КВ. Решение о выплате КВ принимает исключительно Застройщик согласно пунктам настоящего Регламента.

14.3.3. Запрещается:

- требовать от Застройщика разделения комиссионного вознаграждения;
- задерживать предоставление документов, необходимых для выплаты вознаграждения;
- создавать искусственные конфликтные ситуации по заключенным сделкам;
- использовать номера телефонов, уже зафиксированный в CRM Застройщика.

15. Контроль качества.

15.1. ОКК Застройщика вправе осуществлять контроль качества обслуживания Клиентов на всех этапах взаимодействия до истечения первичной фиксации с уведомлением Агента, участвующего в сделке. В рамках контрольных мероприятий представители ОКК могут:

- осуществлять телефонные звонки Клиентам;
- запрашивать подтверждение корректности предоставленной информации;
- проверять соблюдение стандартов обслуживания.

15.2. Агент обязан:

- уведомлять Клиентов о возможности проведения контрольных мероприятий;
- не препятствовать непосредственному взаимодействию Клиентов с представителями ОКК;
- предоставлять по запросу Застройщика все необходимые документы и сведения.

15.3. Нарушение положений настоящего раздела влечет за собой:

- аннулирование фиксации Клиента;
- пересмотр размера комиссионного вознаграждения;
- приостановку сотрудничества с Агентом.

16. Возврат сделок.

16.1. При обращении Клиента напрямую в ОП в течение 30 календарных дней после окончания вторичной фиксации Агенту выплачивается 50% от установленного размера комиссионного вознаграждения. Основанием для выплаты является подтверждение факта предварительного взаимодействия Агента с данным Клиентом.

17. Заключительные положения.

17.1. Подписание настоящего Регламента означает полное и безоговорочное согласие Агента со всеми его условиями. Застройщик вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящий Регламент.

17.2. Актуальные версии рекламных и информационных материалов размещаются Застройщиком:

- в официальном Telegram-канале;

- на Яндекс Диске.

17.3. Агент обязан строго соблюдать правила размещения рекламной информации, указанные в Приложении к Агентскому договору.

18. Ответственность Агента за нарушение правил рекламирования.

18.1. Настоящий раздел устанавливает меры ответственности Агента за нарушение правил размещения рекламной информации об объектах Застройщика. Применение санкций не освобождает Агента от обязанности устранить выявленные нарушения в установленные Застройщиком сроки.

18.2. Виды нарушений и санкции.

18.2.1. К нарушениям и соответствующим санкциям относятся:

- Несогласованное изменение рекламных материалов - штраф в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей за каждый факт нарушения.
- Создание отдельных сайтов/лэндингов нарушающие условия Агентского договора - штраф 100 000 (сто тысяч) рублей с требованием немедленного прекращения использования.
- Размещение объявлений на сторонних площадках без согласования - штраф 30 000 (тридцать тысяч) рублей за каждое объявление.
- Использование брендовых запросов в контекстной рекламе - штраф 70 000 (семьдесят тысяч) рублей с приостановкой рекламной кампании.
- Использование в коде сайтов в тегах «title» и «description» слов наименования Объекта(-ов) или наименования ГК «КАСКАД» или сходных коммерческому наименованию Объекта(-ов) - штраф 70 000 (семьдесят тысяч) рублей с устранением нарушения. В порядке исключения условия данного пункта могут быть пересмотрены по согласованию с Застройщиком.
- Некорректное использование геосервисов - штраф 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей с требованием восстановления исходных данных.
- Нарушение конфиденциальности и авторских прав - штраф 150 000 (сто пятьдесят тысяч) рублей с возмещением причиненных убытков.

18.3. Порядок применения санкций.

18.3.1. При выявлении нарушения Застройщик направляет Агенту уведомление с требованием предоставить письменные пояснения в течение 3 рабочих дней. После подтверждения нарушения Застройщик вправе:

- удержать сумму штрафа из агентского вознаграждения;
- потребовать самостоятельной оплаты штрафа в течение 10 рабочих дней;
- приостановить выплаты вознаграждения до устранения нарушения.

18.3.2. При повторном нарушении в течение 6 месяцев размер штрафа увеличивается в 2 раза. Систематические нарушения (более 3 случаев) являются основанием для одностороннего расторжения Договора без возмещения Агенту убытков.

Агент обязуется компенсировать Застройщику все убытки, возникшие вследствие нарушений, включая штрафы контролирующих органов и судебные издержки.