

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) в процессах, связанных с реализацией жилых объектов Компании конечным покупателям – физическим и юридическим 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 или АН - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий риэлторскую 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. Понятие уникальности.

3.1. 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» (номер высвечивается красным) для прояснения ситуации необходимо связаться с закрепленным за Агентством амбассадором.

4. Фиксация клиентов.

4.1. Первичная фиксация - 10 календарных дней с момента обращения указанного в Разделе 3, настоящего Регламента для организации онлайн или онлайн показов. В течение данного периода за Агентом сохраняется право фиксации, защищающее от прямого обращения Клиента в ОП. При этом другие Агентства сохраняют право параллельной фиксации данного Клиента. Если в течение данного срока АН не произвело совместную встречу менеджера ОП с клиентом с целью презентации продукта, фиксация за данным агентство снимается.

4.2. Вторичная фиксации - продление Первичной фиксации на 10 календарных дней, оформляется менеджером ОП, при условии обязательного показа объекта Клиенту.

4.3. Дополнительное увеличение сроков фиксации еще на 10 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.

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

4.5. Если данный клиент звонит на горячую линию Застройщика, система определяет его, и менеджер видит, что он разговаривает с закрепленным клиентом, 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.

5. Правила сопровождения сделки.

5.1. После фиксации клиента в личном кабинете АН, к заявке в течение 30 минут закрепляется Менеджер, который в последующем курирует заявку и сделку.

5.2. В течение первых 3 дней с момента фиксации Менеджер Застройщика обязательно связывается (посредством телефонной связи или через мессенджеры) с агентом, чтобы уточнить детали заявки.

5.3. В случае отсутствия обратной связи от Агента в течение первых 3 дней, касательно заявки/фиксации, менеджер Застройщика имеет право связаться с клиентом. При это клиент считается зафиксированным за АН в рамках сроков фиксации.

Распределение КВ будет следующим образом:

- в рамках одного месяца (30 дней) с начала фиксации – 100%
- в рамках второго месяца (с 30 по 60 день) – 50%

5.4. Если АН против прямого общения между Менеджером и клиентом, в заявке необходимо (в поле комментарии) указать данное желание.

5.5. 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.

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

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

5.8. 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 выплате комиссионного вознаграждения через ДомКлик, будет отказано.

5.9. При выборе клиентом способа оплаты Объекта – рассрочка, сделка в обязательном порядке проводится через платформу ДомКлик. В противном случае комиссия Агенту не выплачивается.

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

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 закрепленному 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. Ограничения признания «уникальности» клиентов.

7.1. Не подлежат признанию уникальными следующие категории Клиентов:

7.1.1. Находящиеся в служебных отношениях с Застройщиком:

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

7.1.2. Участвующие в программах лояльности Застройщика:

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

7.1.3. 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.

7.2. 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.

8. Запрет дублирования заявок.

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

8.2. Запрещается направлять «подменные», не принадлежащие клиенту номера телефонов, для осуществления фиксации со стороны Застройщика.

9. Сквозная фиксация на все проекты.

9.1. Фиксация Клиента распространяется на все действующие проекты компании.

10. Запрет демпинга.

10.1. 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.

11. Разрешение спорных (конфликтных) ситуаций.

11.1. Порядок урегулирования споров.

В случае, если клиент зафиксирован за АН, но в течение Первичной фиксации, согласно п 5.1, с клиентом не ведется работа (показ, одобрение ипотеки Застройщиком, звонок клиенту менеджером Застройщика (с согласования агента) и прочее), второе агентство имеет право работать и фиксировать данного клиента.

11.2. В случае, если АН зафиксировало клиента и с ним ведется работа (отраженная в срм Застройщика) в течение сроков фиксации, согласно данного Регламента и данный клиент забронирует объект недвижимости с другим АН (независимо фиксировало данное агентство клиента или нет), комиссионное вознаграждение будет выплачено 50/50.

11.3. В случае, если АН зафиксировало клиента и с ним не была проведена работа, отраженная в СРМ Застройщика, и данный клиент забронирует объект с другим АН, комиссионное вознаграждение в размере 100% выплачивается АН, которое забронировало объект.

11.3. В случае, если АН хочет зафиксировать клиента, который есть в Базе Застройщика как Прямой, то распределении КВ, будет осуществляться в следующем порядке:

- если менеджером ОП Застройщика, не проведена встреча в офисе или в онлайн формате и не ведется активная работа, а агент доводит клиента до сделки, ему выплачивается вознаграждение в 100% объеме.

- если менеджером ОП ведется активная работа с клиентом - проведена встреча (онлайн или в офисе), идет процесс одобрения ипотеки и прочие мероприятия ведущие к оформлению брони/сделки, агент может сообщить о своем желании работать с данным клиентом (при условии, если агент предоставит скрин переписки, запись разговора, где агент предлагает объекты Застройщика), то в этом случае, выплата КВ распределяется в соотношении 50/50.

- если клиент, зафиксирован в СРМ Застройщика и на момент фиксации агента по данному клиенту, клиентом оплачена бронь, вознаграждение агенту не выплачивается.

11.3.1 Руководитель отдела продаж Застройщика, имеет право связаться с клиентом для уточнения нюансов, чтобы убедиться в том, что клиент действительно обращался в АН.

11.2.1. Агентства могут 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.

11.3.1. 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.

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

11.3.3. 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 зафиксированных в CRM Застройщика.

12. Возврат сделок.

12.1. 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.

13. Заключительные положения.

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

13.2. Актуальные версии рекламных и информационных материалов размещаются Застройщиком:

- в официальном Telegram-канале;
- на Яндекс Диске.

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