

1. Регламент для Агентств недвижимости

Основные понятия

Клиент	лицо, рассматривающее возможность покупки объекта недвижимости
Агентство недвижимости	юридическое лицо, имеющее право предлагать объекты застройщика потенциальным клиентам
Объекты застройщика	любой объект недвижимости застройщика (квартира, коммерческое помещение, кладовая, машиноместо)
Юридический договор	документ, позволяющий забронировать за клиентом объект на условиях бронирования
Бронирование	бесплатное фиксирование выбранного объекта за клиентом, при котором стоимость объекта не закрепляется
Резервирование	заключение юридического договора между клиентом и застройщиком на оказание услуг, оплачивается в соответствии со сроком резервирования, в котором указываются: объект недвижимости, стоимость, ФИО и паспортные данные клиента, номер телефона. При этом стоимость объекта фиксируется на весь срок действия договора.

1.1. Принципы сотрудничества Застройщика и Агентств недвижимости

- Принцип взаимоуважения. Отношения сторон должны быть выстроены на высоком профессиональном уровне. Уважительное отношение менеджеров и любых представителей застройщика к любым представителям агентств недвижимости и наоборот.
- Принцип открытости. Быстрый, честный и точный обмен любой информацией, необходимой для эффективного взаимодействия партнеров.
- Принцип ответственности за совершенствование отношений. Каждый участник отношений ответственен за качество и эффективность этих отношений. Его ответственность проявляется в быстрой обратной связи в отношении любых проблемных ситуаций для их оперативного исправления на системном уровне, в следовании всем принципам и регламенту взаимодействия.
- Принцип справедливости. Единство требований к агентствам недвижимости по объему и качеству услуг для потенциального клиента, по процессу сопровождения сделки. Прозрачная система вознаграждения - единая базовая ставка комиссионного вознаграждения.
- Принцип партнерства. Единая ценовая политика для Клиентов агентств недвижимости - цена продажи аналогична цене продажи напрямую от компании. Единые условия покупки для Клиентов агентств недвижимости (скидки, акции, рассрочки и др.) аналогичны условиям приобретения напрямую от компании.

1.2. Правила сопровождения сделки

Сопровождение сделки - важный этап, за результат которого отвечают и представители застройщика, и представители Агентств недвижимости.

- Риелтор должен знать актуальные условия покупки, график работы отдела продаж, его расположение, телефоны сотрудников, а также весь обязательный минимум о компании, строящихся и сданных объектах, которому Застройщик обучает все Агентства недвижимости
- Приветствуется присутствие риелтора с потенциальным покупателем на встречах с Застройщиком, бронирование объекта на территории офиса Застройщика.
- Риелтору рекомендуется сопровождать Клиента до полного завершения сделки, то есть, на подписании договора, на сдаче договора на государственную регистрацию, а также при получении документов с регистрации. При наличии форс-мажорных обстоятельств у риелтора, при предварительном согласовании с менеджером отдела продаж Застройщика, пункт

завершение сделки, сопровождение Клиента на государственную регистрацию договора, может являться не обязательным.

Этап сделки	Комментарий
Первичная презентация объекта на встрече с менеджером ОП	офис ОП, объект
Содействие в подготовке документов клиента для сделки, оказание консультаций клиенту	регулярно
Взаимодействие с Росвоенипотекой, Органами Опек и попечительства, Пенсионным фондом, Банками и другими организациями - участниками сделки, от которых зависит реализация объекта и финансирование сделки	регулярно
Участие в подписании договора	офис ОП
Консультирование клиента о процедуре регистрации сделки	регулярно
Обеспечение исполнения клиентом платежных обязательств в соответствии с договором приобретения объекта.	регулярно

1.3. Порядок фиксации Клиента

1. Для проверки статуса Клиента и закрепления за Агентом, Риелтору необходимо проверить его уникальность.
 - a. Связаться с отделом продаж, озвучить имя, фамилию Клиента и его номер телефона и дождаться звонка/сообщения для подтверждения уникальности.

Закрепление клиента за Агентом происходит, если Агент оказал консультационные услуги, а именно: предоставил информацию о квартирах Застройщика, озвучил действующие у Застройщика цены, сроки сдачи домов, предложил Клиенту просмотр квартир Застройщика. Отдел продаж Застройщика вправе сделать телефонный звонок Клиенту для подтверждения предоставленной информации Клиенту.

Менеджер отдела продаж обязан позвонить/уведомить Агента об уникальности/не уникальности клиента. В случае уникальности уточнить информацию о Клиенте и желаемом объекте недвижимости.

Срок фиксации Клиента за Агентом – 30 (тридцать) календарных дней. Датой фиксации Клиента за Риелтором, является дата отправки данных клиента Риелтором застройщику. Для сделок со сложной структурой (опека, встречная продажа и другие особенности) срок может быть оговорен дополнительно и продлен.

2. Закрепление Клиента и выплата агентского вознаграждения возможна в случае:
 - a. Если представитель Застройщика подтвердил уникальность клиента. Клиент фиксируется за Агентом, даже если клиент есть в СРМ застройщика, но отсутствует оплаченная бронь (юридический договор)
 - b. Если Клиент зафиксирован за Агентом и в течение срока фиксации обращается в отдел продаж напрямую, менеджер проводит консультацию Клиенту и затем сообщает Агенту о том, что Клиент действует самостоятельно. При этом Клиент по-прежнему остается закрепленным за Риелтором до истечения срока фиксации.
 - c. Если Клиент работает с несколькими агентствами недвижимости (или с несколькими Риелторами внутри одного агентства недвижимости), Застройщик вправе принимать запрос на фиксацию клиента от второго агентства недвижимости/второго Риелтора. При этом менеджер информирует Риелтора, первым зафиксировавшим Клиента о сложившейся ситуации. Оба Риелтора самостоятельно принимают решение о дальнейшей работе с Клиентом. Преимущество в получении вознаграждения в этом случае будет иметь тот Риелтор, который забронировал квартиру с Клиентом, то есть вышел с клиентом на этап заключения и оплаты юридического договора.

- d. Если члены одной семьи одновременно работают с разными Риелторами с целью приобретения одного объекта и их родство не удается установить своевременно, решение о том, за кем будет закреплен Клиент и размер вознаграждения обсуждается сторонами в индивидуальном порядке. Решение остается за Застройщиком
3. Отказ в закреплении Клиента и выплате агентского вознаграждения возможен в случае.
- a. Если Клиент есть в CRM застройщика и у клиента есть оплаченная бронь (оформлен юридический договор) В таком случае при заключении сделки вознаграждение Риелтору выплачено не будет.
 - b. Если Риелтор заведомо знает, что Клиент зафиксирован за компанией, но передает данные другого человека, ближайшего родственника (супруги, дети, родители), продолжая с ним работать параллельно, то независимо от того, какая работа была проведена Риелтором, Клиент считается привлеченным сотрудником компании. Принцип Клиент = семья, включая ближайших родственников (супруги, дети, родители).
 - c. Неполные данные либо их отсутствие корректных данных о клиенте может стать причиной отказа в закреплении Клиента за агентством.
 - d. В случае, если по каким-то причинам Клиент категорически отказывается от работы с агентством недвижимости и подтверждает это письменно, специалист отдела продаж Застройщика уведомляет Риелтора и руководителя агентства недвижимости в письменной или устной форме, и оставляет за собой право работать с Клиентом без участия Агентства недвижимости, но при этом выплата комиссионного вознаграждения остается на усмотрение застройщика.
4. Условия бронирования/ резервирования объекта.
- a. Если Клиент выбрал квартиру, его устраивает стоимость, он понимает сроки сделки и порядок оплаты. В этом случае Риелтору необходимо убедиться в заключении и оплате юридического договора клиентом. Юридический договор действителен после оплаты клиентом.
 - b. Бронирование квартиры фиксируется за Агентством недвижимости/менеджером отдела продаж Клиента по ближайшему родству: супруги, дети, родители. Не допускается бронирование нескольких квартир на родственников. Исключением являются ситуации, когда приобретается несколько квартир для разных членов семьи.
 - c. Срок устного бронирования объекта сутки. Увеличение сроков бронирования возможно только при согласовании у руководителя отдела продаж Застройщика с указанием уважительных причин. Согласование происходит менеджером отдела продаж Застройщика.
 - d. Перенос брони с одного объекта на другой для одного и того же Клиента не продлевает срок фиксации Клиента.
 - e. Перенос Риелтором брони с одного объекта на другой объект Застройщика, в том числе изменение этажа, планировки, площади и цены – не является основанием для выплаты вознаграждения, если первоначальная бронь была поставлена менеджером отдела продаж.
 - f. В случае отсутствия уведомления от Риелтора о продлении бронирования или информации об отказе Клиента от бронирования, Застройщик снимает бронь по истечению срока действия брони, при этом Застройщик не обязан уведомлять о том, что бронирование прекращено.
 - g. В случае, если Клиент готов к сделке, но она по объективным причинам затягивается и выходит за рамки срока фиксации, указанный срок может быть продлен по соглашению сторон. Срок продления и причины рассматриваются в индивидуальном порядке по заявлению Агента/клиента, но не более чем на аналогичный срок.
 - h. Срок платного резервирования - от 7 (семи) - до 30 (тридцати) дней:
 - 7 (семь) дней - если клиент находится в Анапе и при условии оплаты за наличный расчет;
 - 14 (четырнадцать) дней - если клиент находится удаленно и при условии оплаты за

- наличный расчет;
- 30 (тридцать) дней, при оплате с использованием ипотеки.

В случае, если на этапе оформления сделки агент не отвечает на звонки, не предоставляет документы по клиенту, не коммуницирует с отделом продаж/отделом сопровождения, Застройщик имеет право работать с клиентом напрямую, уведомив об этом агента.

Одним из условий сотрудничества являются этические нормы поведения со стороны представителя Агентства недвижимости. При некорректном поведении со стороны Риелтора, Застройщик вправе внести его в «черный список» и отказать данному Риелтору в дальнейшем сотрудничестве.

Все спорные ситуации обсуждаются индивидуально, должны подтверждаться документально и могут быть дополнены в данном регламенте. Все спорные вопросы решаются без вовлечения Клиентов, с целью сохранения благоприятного имиджа Застройщика и Агентства недвижимости.

1.4. Правила использования информации о компании агентствами Недвижимости/Риелторами

Допускается	Запрещено
Допускается текстовое обозначение "Официальный партнер застройщика - Агентство недвижимости "Название"	Представляться отделом продаж Застройщика при консультировании Клиентов на любом этапе сделки.
Во всех информационных материала использовать только актуальные сведения, не вводить потребителей в заблуждение	Использование логотипов компании и ЖК в собственных рекламных кампаниях (только текстовое написание)
Проводить рекламную кампанию с целью нахождения Компании (Заказчику) потенциальных покупателей, после предварительного согласования текста, раздаточного материала, вида рекламы, места ее размещения, с сотрудниками Застройщика.	Использование устаревших визуализаций и предыдущих проектных решений на страницах с объектами застройщика.
Реклама на сайте агентства, но с обязательным условием соответствия действительности информации: наличие объекта в продаже, стоимость, сроки сдачи, этажность, фотографии, наличие акций и прочее;	Представляться сотрудниками компании застройщика, или иными другими способами обозначать свою принадлежность к компании, по телефону, на сайте, в рекламе.
Размещение объявлений на площадках от имени Агентства недвижимости - (N1, Avito, Циан и пр.);	Использование фраз, намекающих на индивидуальные условия, скидки и прочее, а также указание цен ниже цен на официальном сайте.
Размещение актуальных и качественных фотографий, сделанных самостоятельно;	Использование фраз «100% гарантия минимальных цен», «цены ниже, чем у застройщика», «у нас самые большие скидки», «индивидуальные условия» и подобных им.
Размещение в соц. сетях Инстаграм, ФБ, Вконтакте и пр. с обязательным указанием застройщика	В рекламе в интернете запрещается использовать ключевые слова, связанные с компанией и продуктами, так называемые «брендовые запросы». Например: «ЖК Центральный», ЖК "18/3", КП "Семигорье", КП "Загород 2", КП "Вилла Соле"
В социальных сетях использовать свой брендинг, только свои логотипы и плашки.	Таргетинговая и контекстная реклама объектов застройщика и отдельных квартир в поисковых системах Yandex, Google.
	Сайт. Полностью запрещается копировать структуру сайта. Запрещено создавать лендинги, аналогичные застройщику/с одноименными названиями жилого комплекса компании и созвучные с названием компании.
	Домен. Не использовать домен - только название жилого комплекса. Партнер не должен использовать в домене прямые названия жилого комплекса компании. В домене

	обязательно использовать название самого агентства недвижимости.
	Запрещено использовать нерелевантные изображения. Фотографии и рендеры жилых комплексов компании должны полностью соответствовать реальному виду дома.
	В рекламных кампаниях, в ключевых фразах и запросах, в семантическом ядре, и тегах запрещается использовать имя (нейминг) компании, все его производные сочетания, как на латинице, так и на русском языке.
	Категорически запрещается сравнивать агентство недвижимости с застройщиком, выставляя последнего в невыгодном положении. Недопустимо сравнивать цены на недвижимость, качество выполнения работ, сроки и прочие параметры.

1.5. Ценовая политика

- Застройщик утверждает единую для Агентств недвижимости и Застройщика стоимость Объектов, предлагаемых Клиенту. Недопустимо предоставление дополнительной скидки Клиентам, которые обратились к Застройщику напрямую, без участия Агентства недвижимости.
- Представителям Агентств недвижимости запрещено предлагать Клиентам скидку за счет собственного вознаграждения. В случае обнаружения подобной ситуации – договор с этим Агентством недвижимости расторгается, агентское вознаграждение риелтор не получит.
- Стоимость Объектов может изменяться Застройщиком в одностороннем порядке, после чего Застройщик уведомляет Агентство недвижимости о таком изменении путем размещения изменений стоимости на сайте Застройщика.
- Запрещается распространение информации Агентством недвижимости в любых источниках с ценами на объекты, не соответствующие актуальной информации о стоимости объектов на официальном сайте Застройщика.

1.6. Вознаграждение: начисление и выплата

- Размер агентского вознаграждения состоит из следующих показателей и объема выполненной работы с клиентом в отношении объектов Застройщика:
- Агентское вознаграждение составляет 3% (три процента) от покупной стоимости Объекта недвижимости, в определенные застройщиком периоды размер агентского вознаграждения может быть увеличен, о чем дополнительно Агентам будет направлено уведомление с актуальными данными.
- Комиссия выплачивается по сделкам, по которым заключен договор, пройдена регистрация и на расчетный счет застройщика или эскроу-счет в уполномоченный банк(эскроу-агент) внесена сумма денежных средств в размере не менее 50 % от стоимости Объекта. В случае, если Покупатель производит оплату частями, Застройщик оплачивает Агенту агентское вознаграждение пропорционально поступившим суммам. (В рамках акций от застройщика, возможна выплата агентского вознаграждения, при внесении менее 50% от стоимости объекта, о чем дополнительно Агентам будет направлено уведомление)
- Счета на оплату, отчета агента и акта подбора недвижимости, принимаются после поступления средств на счет-эскроу в уполномоченный банк (эскроу агент)/ на счет застройщика, по каждой сделке отдельно.
- Оплата вознаграждения агентству недвижимости производится безналичным способом путем перечисления на расчетный счет агентства недвижимости единовременно в течение 10 (Десяти) рабочих дней, с даты поступления денежных средств застройщику и предоставления Агентом счета на оплату, отчета агента и акта подбора недвижимости.

1.7. Ответственность за нарушение правил

Настоящий регламент создан для того, чтобы представители Застройщика и Агентств недвижимости вели прозрачную качественную работу по единым правилам. В случае нарушений со стороны Агентств недвижимости Застройщик предпринимает следующие действия:

- первый раз: письменное предупреждение
- второй раз: предупреждение в виде штрафа в размере 50 000 рублей
- третий раз: расторжение договора в одностороннем порядке

Предупреждение (уведомление о нарушении) может быть направлено Застройщиком Агенту почтовым отправлением, по факсу или посредством электронной почты. Агент считается нарушившим условия договора, пока не докажет обратное.

1.8. Возврат вознаграждения в случае расторжения договора Клиентом

В случае если Клиент расторг сделку после ее регистрации, возврат комиссии будет зависеть от срока, в течение которого произошло расторжение договора:

- расторжение Клиентом договора в течение 3 (трех) месяцев с момента регистрации сделки – возврат полной суммы комиссии на счет компании.
- расторжение Клиентом договора по истечению 3 (трех) месяцев с момента регистрации сделки - возврат половины суммы комиссии на счет компании.

1.9. Заключительные положения

- Настоящий регламент вступает в силу со дня подписания договора между сторонами
- Застройщик оставляет за собой право вносить изменения, уведомляя о новых редакциях Агентства недвижимости за 10 (десять) рабочих дней до вступления в силу новых правил.
- В случае несоблюдения норм настоящего Регламента будут приняты соответствующие меры, указанные в п. 5.7.

Приложения к регламенту:

1. Регламент и образец уведомления для партнеров:

<https://disk.360.yandex.ru/d/R87zIVCKWiVlhQ>

2. Действующая информационная папка для партнеров:

Информация для заключения агентского договора: <https://disk.360.yandex.ru/d/CcidkTLmloJZbg>

Наши объекты: https://disk.360.yandex.ru/d/Fx_fJC_6LgFJ2Q