**Регламент работы с агентствами недвижимости**

**1.Начало работы**

**1.1 Для заключения договора Исполнителю (Агентство Недвижимости, далее – АН)** необходимо уведомить специалиста по работе с партнерами о необходимости заключить договор по номеру телефона: 8 905 820 55 06.

Согласованную форму договора с Заказчиком, можно найти на сайте застройщика в разделе «Риелторам» - https://b-72.ru/rieltoram/, которую необходимо заполнить со стороны АН, подписать два экземпляра и передать в отдел продаж, либо выслать подписанный договор с использованием электронного документооборота.

**1.2 Актуальную информацию о наличии Квартир,** свободных к продаже, их стоимости, площади, а также общую информацию по объектам Заказчика, АН может оперативно получить в **TELEGRAM боте В72 (бот) либо на официальном сайте:** [**https://b-72.ru**/](https://b-72.ru/)**,** [**https://Отличие.рф/**](https://Отличие.рф/)**,** [**https://chemp72.ru/**](https://chemp72.ru/) **.**

**2.Закрепление**

**2.1 Для проверки статуса покупателя** и закрепления за АН, Исполнитель направляет Заказчику (менеджерам отдела продаж или специалисту по работе с партнерами) **консультационное уведомление (КУ) любым удобным способом (мессенджер, эл. почта, сайты и т.п.)**

**2.2** Закрепление клиентов производится сроком на 1 месяц по всем объектам после отправки КУ и подтверждения статуса клиента **«свободный»**, путём заполнения заявки на сайте ЖК, либо через Телеграмм Бот, либо путём взаимодействия с менеджером или специалистом по работе с партнёрами.
Количество продлений закрепления клиента за Агентом не ограничено при условии подтверждения факта работы последним с клиентом и владением исчерпывающей информацией по клиенту.
Если Агентом принято решение прекратить работу с клиентом досрочно, то клиент становится «свободным» с момента уведомления Агентом сотрудника отдела продаж.

Если Агент не предоставляет информации по клиенту в течении 5 календарных дней, не отвечает на телефонные звонки менеджера отдела продаж три раза подряд в течении 1 рабочего дня, не отвечает на сообщения в мессенджерах сотруднику отдела продаж, то сотрудник отдела продаж имеет право связаться напрямую с клиентом.

**2.3 При получении КУ от нескольких АН** на одного клиента клиент закрепляется и право на получение Агентского вознаграждения возникает у того АН, агент которого пришел на встречу с данным клиентом, забронировал квартиру и оказал услуги сопровождения клиента до момента сдачи в Росреестр. Фиксация клиента по точкам касания: КУ+ Показ+ Бронь.

При возникновении спорной ситуации, а именно два АН претендующие на одного клиента:

1. КУ + Показ (АН1)

2. КУ + Бронь (АН2)

Заказчик имеет право разделить агентское вознаграждение в равных долях, либо оплатить в полном объеме одному из АН, в зависимости от его участия в сделке.
**2.4** **При удалённой сделке** основанием для выплаты агентского вознаграждения считается соблюдение следующих правил:

- корректное заполнение **КУ** в **TELEGRAM боте В72 (бот), на сайтах ЖК,** либо через личную коммуникацию с менеджером отдела продаж застройщика;

- консультация клиента по наличию и ценам;

- консультация клиента по ипотечным программам и условиям (при необходимости);

- помощь Клиенту при открытии счёта-эскроу, при необходимости;

- помощь Клиенту в оформлении страхового полиса для ипотечного страхования (ответы на вопросы Клиента, подбор оптимального для Клиента варианта, сопровождение Клиента при оформлении полиса), при необходимости;

- помощь Клиенту в оформлении нотариальных документов (запись и сопровождение к нотариусу, проверка подготовленного нотариального документа на соответствие), при необходимости;

- проверка Договора долевого участия;

- постоянное нахождение на связи с клиентом и менеджером **Заказчика,** ответы на вопросы клиента.

**2.5** Спорные ситуации при смене работодателя Агентом, решаются в индивидуальном порядке с руководством АН, которое на момент отправки КУ представлял Агент.

**2.6 Клиент считается «свободным»** в случае отсутствия в базе данных Заказчика, также Клиент считается «свободным», если в базе данных Заказчика клиент есть, но прошло 30 дней с момента последней коммуникации с сотрудником отдела продаж, за исключением случаев когда достигнута договоренность сотрудника отдела продаж с клиентом о точной дате звонка, выходящей за рамки данного промежутка. Заказчик в исключительных случаях может признать Клиента «свободным».

**2.7** Клиент считается **клиентом отдела продаж** в случае, когда он обратился самостоятельно в офис продаж (лично, по телефону, через интернет-ресурсы Заказчика) при этом не будучи ранее закреплённым за Агентом, либо уже находится в работе у сотрудника отдела продаж.

**2.8 Родственники, относящиеся к первой степени родства клиента,** являются одним Клиентом, т.е. в случаи поступления Уведомления на родственника первой степени родства (супруг (а), мать, отец, сын, дочь) Клиента от разных АН, оплата производится АН, первому выславшему уведомление, уведомления от прочих АН - не принимаются или аннулируются.

**3. Бронирование**

**3.1 Заявка на бронирование без КУ (закрепление клиента) не принимается**.
**3.2** Бронирование квартиры для клиента производится **ТОЛЬКО** при личном визите последнего в офис продаж, либо доверенного лица клиента с доверенностью и копией паспорта клиента.
**3.3** Менеджер имеет право связаться с покупателем для подтверждения действий его представителя.
**3.4 При бронировании квартиры обязателен паспорт** 1 стр. и **номер телефона покупателя**.

**3.5** Бронь на квартиру выставляется сроком на **3 дня**, в исключительных рабочих случаях может быть продлена.

1. **Взаимодействие**

**4.1 Размер агентского вознаграждения состоит из следующих показателей и объема выполненной работы с клиентом в отношении объектов Заказчика:**

 – **«3%»** – КУ (клиент «свободный») + показ/бронь (назначение встречи и присутствие) + сопровождение клиента до момента завершения сделки, в т.ч оформление ипотеки, при наличии у АН ипотечного отдела/брокера. (связь с клиентом через Агента, в т.ч. сформированный ДДУ отправляется на почту Агента для дальнейшей передачи клиенту на согласование.); при запуске процедуры ЭР коммуникация специалиста отдела сопровождения осуществляется непосредственно с клиентом, Агент должен быть на связи, рекомендовано сопровождение клиента в банк.

**– снижение комиссионного вознаграждения до «1%» для АН происходит в случае если:**

 **–** КУ (клиент «свободный»), по которому клиент вышел на сделку без участия Агента, но Агент может подтвердить факт проведенной работы/консультации с клиентом относительно объектов Заказчика (Клиент отказался от работы с АН до назначения встречи по личным причинам: самостоятельно согласовал встречу; был на показе без агента; Агент не сопровождает клиента: не владеет информацией о решениях и действиях клиента относительно объекта Заказчика.) (связь с клиентом).

**4.2** Все вопросы по взаимодействию с Заказчиком Агент обсуждает лично или в деловой переписке со специалистом по работе с партнерами (вопросы по заключению договоров, доп. соглашений, реклама, презентации, спорные ситуации и т.д.).

**4.3 Специалистам отдела продаж запрещено предлагать клиентам скидки** либо подарки за обращение к Заказчику напрямую, без АН.

**4.4** Агенты по недвижимости могут взаимодействовать с менеджерами любым удобным способом, мессенджеры, общие рабочие группы, звонки на рабочий телефон.

**4.5** Для проведения обучающих презентаций и экскурсий представитель АН согласовывает со специалистом по работе с партнерами график их проведения не позднее 1 дня до желаемой датыпроведениякаждого месяца и запись ведётся исходя из загруженности графика специалиста по работе с партнёрами.

**4.6** За любые негативные последствия, вытекающие из взаимоотношений Агентов с иными лицами (инвестор, подрядчик, клиент) компания ответственности не несет.

**4.7.** АН запрещается разглашать условия работы с Зазчиком

**5. Частные случаи**

**5.1 Все частные случаи рассматриваются индивидуально специалистом по работе с партнерами и руководителем отдела продаж**.
**5.2** Для того, чтобы доказать причастность АН к покупателю, необходимо иметь доказательную базу (скриншоты с перепиской где Вы предлагаете наши проекты, ссылки на них, планировочные решения).

**5.3** В случае если Агент по недвижимости продаёт квартиру покупателя, но не предлагает наши проекты и клиент приходит к нам с целью покупки квартиры, данный клиент будет считаться за застройщиком.

АН запрещается разглашать условия работы с Заказчиком (проверить в договоре)