

Общие положения.

Целью настоящего регламента является определение единого стандарта работы по взаимодействию ООО “Аура” (далее АУРА) с Агентствами недвижимости (далее АН) по проектам Застройщика NONAMEGROUP (далее NNG), в качестве развития партнерского канала, по вопросам организации и обеспечения качественного обслуживания потенциальных покупателей.

АУРА и NNG в работе с агентствами недвижимости придерживается следующих принципов:

- единые условия работы со всеми агентствами недвижимости
- прозрачная система вознаграждения
- честные и партнерские взаимоотношения
- стоимость, а также условия покупки для клиентов, и для клиентов с агентами – единые.

Термины и определения, используемые в Регламенте.

<i>Термин</i>	<i>Определение</i>
ДДУ/ДКП	Договор о долевом участии в строительстве или договор купли-продажи, одной из сторон которой является Юридическое лицо, входящее в NNG, с которым у АУРА заключен Агентский договор.
Агентский договор	Договор, заключенный между АУРА и АН, в отношении Объекта, форма и содержание которого определяется действующим законодательством.
Агентство недвижимости (АН)	Специализированная коммерческая организация, осуществляющая посреднические услуги между продавцом и конечным покупателем на рынке недвижимости.
Агент	Сотрудник Агентства недвижимости, с которым заключен агентский договор, непосредственно осуществляющий контакт (звонки, встречи, консультации) с покупателем.
Покупатель	Юридическое или физическое лицо, обратившееся в АН, с целью получения консультаций в отношении объекта строительства.
Объект	Строящийся, либо введенный в эксплуатацию многоквартирный жилой дом, застройщиком которого в соответствии с Федеральным Законом РФ от 30.12.2004 г. № 214 - ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты РФ» является организация, входящая в NNG.
Застройщик	Юридическое лицо, имеющее в собственности или на праве аренды земельный участок и привлекающее денежные средства участников долевого строительства в соответствии с Федеральным законом о долевом участии для строительства (создания) на этом земельном участке многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости (гаражи, объекты здравоохранения, общественного питания и др., за исключением объектов производственного назначения) на основании полученного разрешения на строительство.
Специалист отдела продаж	Сотрудник отдела продаж АУРА, осуществляющий непосредственный работу с покупателем и агентом по консультированию покупателей и поддержке процесса оформления ДДУ и ДКП.

Специалист по работе с партнерами	Сотрудник отдела продаж АУРА, осуществляющий все мероприятия, направленные на привлечение к сотрудничеству с АУРА агентства недвижимости, информированием АН о проектах NNG, контроль за соблюдением регламента работы с АН, контроль фиксации клиентов и выплат Агентских вознаграждений.
--	--

Заключение договора.

Перед началом работы с АН необходимо заключить Агентский договор, где будут прописаны все основные условия сотрудничества.

Заключение агентского договора происходит в течение 5-х рабочих дней, с момента предоставления от специалиста по работе с партнерами АУРА карточки организации АН.

Единым информационным порталом работы компании с АН, является тг-канал <https://t.me/+pTC18c0PHeNIMDVi> и портал для агентов <https://an.most-development.ru>. На данных ресурсах предоставляется информация для всех сотрудников АН (шаблоны ДДУ, ДКП, ПДКП, информация о вознаграждении, доступ к маркетинговым материалам, презентации проектов, планировочные решения, актуальные шахматки проектов, регламент работы с АН).

Агентское вознаграждение

Применять единое агентское вознаграждение для Агентств недвижимости, вне зависимости от количества совершенных сделок в реализуемом объекте в следующих проектах:

1. ЖК Сок-1
2. ЖК Ласка

Расчет размера агентского вознаграждения ведется по каждому проекту, количество сделок по разным проектам не суммируются.

Кол-во Сделок за месяц	Проект
	Проекты Крым (ЖК Сок-1, ЖК Ласка)
От 1 шт.	5%

По новым проектам, поступающим к реализации через отдел продаж NNG, расчет агентских вознаграждений для Агентств и Площадок онлайн бронирования будет согласовываться отдельным решением.

Размер агентского вознаграждения может быть изменен в одностороннем порядке, с уведомлением об этом партнера не менее чем за 10 рабочих дней.

Выплата агентского вознаграждения производится в безналичной форме, путем перечисления на р/с АН за каждую квартиру, один раз в месяц, после регистрации ДДУ в строительстве/перехода права на основании ДКП, заключенного между Застройщиком и Покупателем и фактического поступления первоначального взноса по Договору на р/с Застройщика или эскроу-счет Покупателя.

При поступлении на реализацию новых объектов/проектов NNG, необходимо заключение дополнительного соглашения, к уже существующему агентскому договору.

Покупатель считается привлеченным в календарный месяц, по дате регистрации ДДУ/ДКП.

Учет количества покупателей, привлеченных силами АН, осуществляет специалист по работе с АН с 1го числа и до 5-ти рабочих дней каждого месяца на основании отчета общего реестра ДДУ, сформированного в сгм-системе. Выплата агентского вознаграждения производится до 30го (31го) числа отчетного месяца за предыдущий:

1. при оформлении ДДУ – поступление денежных средств на эскроу-счет Покупателя, согласно условиям договора ДДУ;
2. при оформлении ДКП – регистрация перехода права собственности Покупателю и поступления денежных средств на р/с Застройщика, согласно договору ДКП.

Специалист по работе с АН проверяет поступление денежных средств на р/с Застройщика или эскроу-счет Покупателя и формирует акт выполненных работ по покупателям от АН для перечисления агентского вознаграждения.

Акт выполненных работ, в электронном виде направляется ответственному лицу в АН, для подписания и заверения печатью, после чего возвращается к специалисту по работе с АН в подписанном бумажном виде, либо в электронном, в 2-х экземплярах.

После подписания Акта сторонами, заводится счет на выплату агентского вознаграждения в размере, соответствующим условиям Агентского договора.

При поступлении денежных средств и/или регистрации перехода права собственности на основании ДКП позднее 30го (31го) числа месяца, а также несвоевременном предоставлении Акта о проделанной работе со стороны АН, оплата Агентского вознаграждения переходит на следующий отчетный период.

В случае расторжения договора участия в долевом строительстве/договора купли-продажи в отношении Объекта Участником долевого строительства/Покупателем и требования им возврата денежных средств по причинам, не зависящим от Принципала, Агент обязуется вернуть Принципалу, в течении 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения требования, 100% от выплаченной ранее Принципалом Агенту суммы вознаграждения по данному договору.

Процесс работы по фиксации клиента за агентством недвижимости. Спорные ситуации.

Учитывая специфику современного рынка недвижимости, доступность и многоканальность разных СМИ, а также желание любого покупателя найти на рынке самый выгодный продукт, т.е. обращение в разные организации за консультацией и помощью, принято решение о **выплате агентского вознаграждения тому АН, которое зафиксировало клиента в установленном порядке и довело до встречи в ОП NNG или до бронирования квартиры в реализуемых проектах компании.**

Фиксация клиента за АН

Агент отправляет заявку для фиксации клиента на портале через специальную форму фиксации.

Специалист по работе с АН принимает заявку и проверяет клиента, на предмет его уникальности, при помощи сгм-системы в течение 1 часа.

Уникальным является клиент, сведения о котором либо отсутствуют в сгм-системе (новый клиент), карточка клиента в сгм-системе находится в статусе «Отказ», либо с момента последнего контакта (состоявшегося разговора/встречи) прошло более 25 календарных дней. **Фиксация клиента под другим номером телефона, является основанием для отказа в выплате агентского вознаграждения агенту.**

В случае подтверждения уникальности клиента специалист по работе с АН отправляет агенту обратным письмом подтверждение о закреплении данного клиента за АН.

Вся работа по клиенту ведется Агентством недвижимости совместно со специалистом по работе с АН и менеджером ОП NNG.

Работа с клиентом, назначение встречи.

После проверки клиента на уникальность и подтверждения фиксации клиента, Агенту необходимо назначить встречу в офисе продаж АУРА или ОНЛАЙН или забронировать квартиру в реализуемом объекте компании в течение 30-ти календарных дней. Заявку на визит в офис продаж (проведение онлайн встречи) Клиента / заявку на бронирование квартиры, Агент направляет Специалисту по работе с АН, закрепленному за АН.

По истечению 30-ти календарных дней и отсутствия причин, указанных в приложении № 2, фиксация за АН аннулируется. При возникновении причин, указанных в приложении № 2, фиксация клиента может быть продлена до 30 календарных дней.

Специалист по работе с АН, закрепляет клиента за сотрудником отдела продаж АУРА и отправляет Агенту подтверждение выбранной даты и времени встречи в офисе продаж (проведении онлайн встречи или подтверждение о получении заявки на бронирование), ФИО и контактные данные специалиста отдела продаж, закрепленного за клиентом.

Клиент считается привлеченным от АН до момента подписания ДДУ/ДКП. В случае отказа клиента от покупки и поставленного статуса «Отказ» в сgm-системе, фиксация за АН аннулируется.

Покупка квартир сотрудниками Агентств недвижимости.

При совершении покупки квартир сотрудниками агентств недвижимости, выплата агентского вознаграждения производится в соответствии условий данного регламента.

➤ ***Алгоритм выплаты Агентского вознаграждения в случае не предусмотренных Агентским договором:***

СИТУАЦИЯ 1

Клиент зафиксирован за Агентом № I и поступает заявка на фиксацию от Агента II (в срок фиксации клиента за Агентом I) Смена Агента возможна при выполнении одного из следующих условий:

- При наличии письменного заявления клиента сотруднику отдела продаж (в т.ч. и по электронной почте)
- Назначение встречи Клиента в ОП АУРА от Агента № II

СИТУАЦИЯ 2

Клиент работает с ОП, а его близкий родственник работает с АН

Клиент обратился в отдел продаж АУРА, а его супруг(а)/родители/дети ведут работу и зафиксированы в сgm-системе за Агентством недвижимости. Вознаграждение выплачивается Агенту только в случае, если клиент зафиксирован за АН ранее, чем члены его семьи обратились в компанию АУРА.

СИТУАЦИЯ 3

Клиент работает с одним АН, а его близкий родственник работает с другим АН

Клиент зафиксирован за АН, а его супруг(а)/родители/дети ведут работу и зафиксированы в cgm-системе за другим АН. Вознаграждение выплачивается Агенту с более ранней фиксацией клиента.

НЕ ДОПУСКАЕТСЯ ВВЕДЕНИЕ КЛИЕНТА В СИТУАЦИЮ ВЫБОРА МЕЖДУ АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ ИЛИ ПОПЫТКИ УВЕСТИ КЛИЕНТА ОТ МЕНЕДЖЕРА ОТДЕЛА ПРОДАЖ. ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ЖАЛОБЫ ОТ КЛИЕНТА ОБ АГРЕССИВНОМ ПОВЕДЕНИИ АГЕНТА, АГЕНТСКОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ НЕ ВЫПЛАЧИВАЕТСЯ НИ ОДНОМУ ИЗ АГЕНТСТВ!

Работа с клиентом ведется в соответствии с внутренним регламентом и требованиями отдела продаж АУРА. При возникновении спорных ситуаций, не описанных в данном Регламенте, компания АУРА оставляет за собой право решения такого вопроса на свое усмотрение с учетом внутреннего регламента компании, на основании принципов добросовестности и разумности.

Приложения.

Приложение №1 – Перечень информационных мероприятий для АН.

Приложение №2 – Перечень причин, при которых фиксация клиента от АН может быть продлена

Перечень информационных мероприятий для АН.

	Мероприятие	Периодичность проведения
1	Оснащение раздаточным материалом по объектам недвижимости	В начале сотрудничества, в дальнейшем по необходимости (запросу), но не чаще 1 раз в месяц.
2	Проведение презентации проектов компании, выявления ключевых преимуществ, обучение Агентов согласно принятому плану показа проекта.	В начале сотрудничества, при появлении каких-либо изменений, выходу новых объектов на реализацию.
3	Выезд на проект реализации, брокер тур	На усмотрение компании застройщика
4	Презентация объекта + совместные мероприятия.	В начале сотрудничества + ежемесячное обновление
5	Ознакомление с сайтами проектов + обучение работе	В начале сотрудничества
7	Обновление шахматки проектов для АН в тг-канале	Ежедневно
8	Дополнительное консультирование по этапам оформления и оплаты ДДУ	По необходимости, ежедневно
10	Ведение отчетной документации по результатам сотрудничества (встречи, экскурсии, сделки)	Еженедельно со специалистом по работе с АН
11	Встреча Собственника NNG, Коммерческого директора и Руководителей АН для обсуждения нюансов, касающихся сотрудничества с АН, а также вопросов, проблем взаимодействия.	По запросу АН

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЧИН, ПРИ КОТОРЫХ ФИКСАЦИЯ ЗА АН ПРОДЛЯЕТСЯ.

1. Клиент находится в длительной командировке.
2. Клиент не может провести встречу по состоянию здоровья (болеет).
3. Длительные выходные/праздничные дни, согласно трудовому календарю / отпуск.