

### 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.

<u>Термин</u>	<u>Определение</u>
<b>ДДУ/ДКП</b>	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.
<b>Агентский договор</b>	Договор, заключенный между АУРА и АН, в отношении Объекта, форма и содержание которого определяется действующим законодательством.
<b>Агентство недвижимости (АН)</b>	Специализированная коммерческая организация, осуществляющая посреднические услуги между продавцом и конечным покупателем на рынке недвижимости.
<b>Агент</b>	Сотрудник Агентства недвижимости, с которым заключен агентский договор, непосредственно осуществляющий контакт (звонки, встречи, консультации) с покупателем.
<b>Покупатель</b>	Юридическое или физическое лицо, обратившееся в АН, с целью получения консультаций в отношении объекта строительства.
<b>Объект</b>	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.
<b>Застройщик</b>	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.
<b>Специалист отдела продаж</b>	Сотрудник отдела продаж АУРА, осуществляющий непосредственную работу с покупателем и агентом по консультированию покупателей и поддержкой процесса оформления ДДУ и ДКП.

<b>Специалист по работе с партнерами</b>	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/+pTC18c0PHeNIMDV> 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.

<b>Кол-во Сделок за месяц</b>	<b>Проект</b>
	<b>Проекты Крым</b> (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, осуществляется специалистом 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 подписанным 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 сгм-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 сгм-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 CRM-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

**Приложение № 2**

К Регламенту работы с агентствами недвижимости АУРА

**Перечень информационных мероприятий для АН.**

	<b>Мероприятие</b>	<b>Периодичность проведения</b>
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.