Регламент взаимодействия с партнерами и АН

Настоящий регламент устанавливает порядок работы между Агентством недвижимости (далее - «Исполнитель») и СК "Смена-group" (далее - «Заказчик»).

1. Проверка и фиксация лида.
Ответственный менеджер-куратор должен проверить агентский лид на предмет активного обращения Клиента от стороннего агентства недвижимости, либо личного обращения Клиента в группу компаний СК "Смена-group". Исполнитель имеет право продолжать коммуникацию с Клиентом в следующих случаях:

- Другое Агентство Недвижимости ранее не фиксировало по Акту осмотра;
- Акт осмотра должен быть активным, максимальный срок фиксации Клиента по Акту-осмотра составляет 14 календарных дней,
- Фиксация по номеру телефона должна быть активной, максимальный срок фиксации Клиента по номеру телефона составляет 7 дней.
- Акт осмотра имеет приоритет над фиксацией по телефону. При фиксации по Акту осмотра фиксация по номеру телефона становится недействительна.

2. Осмотр объекта.
Исполнитель обязан согласовать и провести встречу Клиента с Менеджером Отдела Продаж СК "Смена-group". Обязательно подписать Акт осмотра. Форма Акта осмотра прилагается в виде приложения к данному регламенту. При взаимодействии с дистанционным покупателем, для фиксации на 14 дней необходимо провести онлайн показ КП совместно с менеджером отдела продаж и подписывается акт осмотра с пометкой “(Дистанционно)”. Акт осмотра подписывается на каждом КП Заказчика.

2.1. Бронирование объекта.
В качестве подтверждения взаимоотношений Исполнителя с Клиентом, Заказчику предоставляется скан паспорта клиента (основная страница и страница с пропиской), а также квитанция об оплате договора юр.услуг. Сделка фиксируется по предъявлению паспорта. В случае предоставления указанного документа Заказчику Клиентом самостоятельно, сделка за Исполнителем не фиксируется.

3. Подписание договора.
Исполнитель обязан сконвертировать сделку и сохранять взаимоотношения с Клиентом на всех этапах заключения договора приобретения. Исполнитель должен обязательно присутствовать на подписании Договора купли-продажи с Клиентом.

4. Выплата вознаграждения.
В случае соблюдения всех правил ведения сделки, вознаграждение выплачивается Исполнителю в размере 100% (в зависимости от размера вознаграждений Исполнителя на дату Акта осмотра).

Исполнитель _____ Заказчик _____

Клиент фиксируется за Исполнителем после оплаты договора юридических услуг до завершения сделки Клиента с Заказчиком, за исключением случаев:

- расторжение Исполнителем Договора на оказание услуг с Заказчиком;
- в процессе сделки Исполнитель прекратил деятельность;
- до заключения договора приобретения Клиент принял решение отказаться от приобретения объекта недвижимости у Заказчика.

Спорные ситуации:

1. Если выясняется, что в базе ОП зафиксирован контакт мужа, а АН привели на встречу жену, то данная ситуация рассматривается руководителем отдела продаж в индивидуальном порядке. Перед предоставлением информации для покупателя, агенту необходимо зафиксировать клиента в базе компании во избежание спорных ситуаций.
2. В случае, если Агент привел клиента (предварительно не зафиксировав и не проверив его) , а клиент уже есть в базе в работе у ОП или фиксация Клиента активна у другого АН, сделка передается агенту, с активной фиксацией.
3. Максимальный срок фиксации Клиента за Агентством Недвижимости суммарно составляет 21 день: по номеру телефона на 7 дней и по Акту Осмотра на 14 дней (!). Пролонгация фиксации на дополнительные 14 дней сверх данного срока производится Агентом через отметку в акте осмотра.

‼️ВАЖНО!!!
У каждого АН и частного риелтора курирующий менеджер не назначается, работа ведется с тем менеджером, с которым комфортно работать. Любой менеджер ОП в Коттеджных Поселках, по запросу АН, обязан дать актуальную информацию по акциям и наличию, провести фиксацию клиентов и презентацию на объектах, а также проинформировать по условиям покупки и скидок для покупателей!

Мы рады сотрудничеству и открыты к предложениям. С уважением команда ОП СК "Смена-group".

Коттеджные поселки с Отделами Продаж СК "Смена-group":
КП Солнечный (аул Козет)
КП Атмосфера (Аул Козет)
ЖК Вершины (ПГТ Яблоновский)

Исполнитель _____ Заказчик _____

5. Штрафные санкции

Событие	Последствия для АН
В акте осмотра не указан наименование АН, но есть ФИО/телефон агента	Комиссия АН меньше на 1%
В акте осмотра не указан ФИО/телефон агента, но есть наименование АН	Комиссия АН меньше на 1%
В акте осмотра не указано наименование АН и ФИО агента/телефон	Отказ в выплате комиссии
В акте осмотра нет подписи Агента	Комиссия АН меньше на 1%
В акте осмотра нет подписи Клиента	Отказ в выплате комиссии
В акте осмотра нет подписи МОП	Комиссия в полном размере
В акте осмотра отсутствует дата заполнения акта	Отказ в выплате комиссии
Внесение изменений в акт осмотра после подписания клиентом акта запрещено	----------
АН правильно оформило акт осмотра, но МОП при создании сделки не занес все данные в систему Битрикс 24 - наименование АН, контакт агента.	Комиссия в полном размере
АН правильно оформило акт осмотра, но МОП в лид не занес всех участников встречи.	Комиссия в полном размере
АН привело клиента, без предварительной проверки лида на уникальность и состоялась сделка при уже действующем акте (с др АН или ЛС).	Отказ в выплате комиссии
Клиент письменно отказывается работать с АН в период действия акта осмотра или в ходе ведения сделки.	Проверка ситуации СБ в течении 10 дней, по итогам которой будет принято решение о возможной оплате АН комиссии за сделку или ее отказе.
АН умышленно представляется клиентам сотрудниками компании СК "Смена-group"	Комиссия не выплачивается. Застройщик вправе расторгнуть договор с АН.
АН умышленно саботировало клиента, предложив денежное вознаграждение при проведении сделки (КЭШБЭК) за подтверждение работы АН по поиску недвижимости	Удержание комиссии всех текущих сделок. Застройщик в праве расторгнуть договор с АН.
АН умышленно привело и зафиксировало клиента с другим номером телефона, который уже существует в CRM системе застройщика в качестве активного лида с действующим актом-осмотра или паспортными данными клиента.	Отказ в выплате комиссии
В случае если клиент в момент проведения сделки с АН повторно обращается в СК "Смена-group" через другое АН, то покупка возможна только в случае подтверждения клиентом повторной покупки.	Комиссионное вознаграждение уплачивается каждому АН за свою сделку. Но в случае отказа от первой квартиры приоритет на выплату комиссии так же будет у первого агентства.
По окончанию фиксации клиента за агентом, МОП имеет право прозвонить клиенту (заранее не уведомляя агента). В случае,если МОП смог вывести клиента на задаток в течении месяца:	Комиссионное вознаграждение уплачивается в РАЗМЕРЕ 50% от базового.

Исполнитель _____ Заказчик _____