

+7 (3452) 677 003  
svoy72@svoy-dev.ru

625048, Тюменская обл.,  
г. Тюмень, ул. Максима  
Горького, д. 76, оф. 520

## **Регламент работы с партнерами – Агентствами недвижимости**

Настоящий регламент работы с партнерами – Агентствами недвижимости (далее «Регламент») определяет механизмы взаимодействия «Заказчика» (далее «Компания») и «агентств недвижимости» (далее «Агентство», «Агент») в процессах, связанных с реализацией «жилых объектов Компании» (далее «Объекты», «Квартиры») конечным покупателям – «физическим лицам» (далее «Клиенты»). Цель принятия данного регламента – повышение уровня сервиса для Клиентов и повышение эффективности сотрудничества Компании и Агентства путем создания системы единых стандартов взаимодействия.

### **1. ВОЗМЕЗДНОЕ ОКАЗАНИЕ УСЛУГ АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ**

1. Агентство оказывает услуги на основании договора возмездного оказания услуг (далее «Договор»), заключаемого между ним и Компанией.
2. Для инициации процедуры заключения Договора, руководитель Агентства или его уполномоченное лицо уведомляют представителя Компании о намерениях сотрудничества и предоставляют заполненный договор в электронном виде путем электронного документооборота или на бумажном носителе.
3. Для внесения в базу Компании контактных данных сотрудников Агентства, необходимо предоставить полный список агентов (с контактными телефонами и действующими адресами электронной почты).
4. Вся актуальная информация по наличию и стоимости Квартир находится на официальном сайте компании [svoy-dev.ru](http://svoy-dev.ru), однако, Компания вправе предоставлять Агентству дополнительные преференции в виде специальных цен и условий реализации Объектов.
5. В рамках сотрудничества Компания предоставляет Агентству необходимую для реализации Объектов информацию в виде электронных/печатных информационных материалов, очных презентаций на территории Агентства, или экскурсий на объектах строительства Компании.
6. Для участия в ознакомительном посещении строительной площадки Агентство не позднее, чем за 2 рабочих дня до дня посещения должно согласовать с Компанией время и дату.
7. Агентство несет полную ответственность перед третьими лицами за достоверность информации об объектах Компании, размещаемой Агентством в средствах массовой информации и на любых прочих носителях в рамках

+7 (3452) 677 003  
svoy72@svoy-dev.ru

625048, Тюменская обл.,  
г. Тюмень, ул. Максима  
Горького, д. 76, оф. 520

выполнения своих обязательств по договору в соответствии с действующим законодательством РФ. Вся информация об объектах Компании, размещенная на ресурсах, не принадлежащих Застройщику или Заказчику, считается рекламой и должна соответствовать требованиям о рекламе (Раздел 4 настоящего регламента), и должна быть согласована с Компанией.

8. В случае выявления нарушений требований о рекламе, помимо иной предусмотренной договором ответственности, Компания вправе понизить комиссионное вознаграждение Агентству на свое усмотрение, а также расторгнуть Договор.

9. С целью повышения уровня сервиса для Клиентов и улучшения качества услуги по реализации жилых объектов, в рамках взаимодействия Компании и Агентства, сотрудник Агентства сопровождает клиента на протяжении всех этапов рабочего процесса:

Консультационный (в офисе Агентства):

- предлагать объекты строительства Компании, в случае потенциальной заинтересованности клиента приобрести недвижимость в районе присутствия Компании;
- при работе с объектами строительства Компании знать: план застройки (местоположение объекта), характеристики объекта, срок ввода объекта в эксплуатацию;
- знать краткую историю Компании, с целью формирования положительного имиджа при возникновении у клиента вопросов о надежности застройщика;
- знать режим работы и контактные данные отдела продаж Компании для оперативного обращения за дополнительной информацией (перечень банков, где аккредитован объект строительства; запись на консультацию или просмотр, условия приобретения и т.д.);
- обязательное заполнение консультационного уведомления или уведомления о бронировании с указанием контактного номера телефона клиента.

Просмотр (на объекте строительства):

- время, место встречи и возможность просмотра **обязательно согласовываются** с отделом продаж Компании;
- при просмотре объекта иногородним клиентом, трансфер осуществляется на транспорте агентства;
- сопровождать клиента на протяжении всего просмотра;
- в случае отсутствия раздаточного материала, уведомить сотрудника отдела продаж Компании;

+7 (3452) 677 003  
svoy72@svoy-dev.ru

625048, Тюменская обл.,  
г. Тюмень, ул. Максима  
Горького, д. 76, оф. 520

• **обязательное** заполнение **консультационного уведомления** или **уведомления о бронировании** с указанием контактного номера телефона клиента;

• **присутствие** на объекте строительства не только при первичном просмотре потенциально приобретаемой квартиры, но и на всех последующих;

• **присутствие** в офисе продаж застройщика при согласовании и последующем подписании договора долевого участия (уступки права требования, купли-продажи), за исключением дистанционного согласования договора;

• **в случае нарушения вышеуказанных пунктов Компания вправе на свое усмотрение изменить комиссионное вознаграждение.**

10. При наличии ипотеки в условиях оплаты, Агент сопровождает клиента, организуя оперативное предоставление в банк всех необходимых по сделке документов. В случае, необходимости дополнительного контроля и помощи при взаимодействии с банком со стороны Компании, Агент, действуя в общих интересах, должен уведомить об этом менеджера Компании.

11. Агент и сотрудник отдела продаж при работе с клиентом обязаны соблюдать деловой этикет. В случае проявления некорректного поведения (оскорбительные высказывания в адрес друг друга, клиентов; использование ненормативной лексики; навязчивое и грубое поведение; неприличные жесты и т.д.) как лично, так и по телефону будут применены дисциплинарные взыскания. В отношении агента, при наличии свидетелей, аудио/видеозаписи, Застройщик вправе отказать в выплате комиссионного вознаграждения, в одностороннем порядке. В отношении сотрудника отдела продаж – будут приняты меры, согласно коллективного договора/правилам внутреннего распорядка.

12. В течение 3-х дней со дня государственной регистрации договора долевого участия клиента в Росреестре Агентство формирует для Компании информацию об оказанных услугах, акт об оказании услуг и счет на оплату (без предоставления акта, счет не принимается) на условиях, определенных договором. Акт датируется месяцем, в котором прошла регистрация договора клиента в Управлении регистрационной службы.

13. В обязательном порядке в акте и счете указываются:

• дата и номер договора возмездного оказания услуг с агентством недвижимости;

• объект недвижимости (строительный адрес, реквизиты квартиры, ГП, Подъезд, этаж и т.п.);

• дату и номер договора с покупателем (дольщиком);

• ФИО покупателя (дольщика);

• Стоимость квартиры;

+7 (3452) 677 003  
svoy72@svoy-dev.ru

625048, Тюменская обл.,  
г. Тюмень, ул. Максима  
Горького, д. 76, оф. 520

†

- % комиссионного вознаграждения;
- выделение НДС (в случае работы по упрощенной системе налогообложения указывать «НДС нет».

14. При условии предоставления от Агентства недвижимости акта выполненных работ и счета на оплату агентское вознаграждение выплачивается в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента поступления от покупателя (дольщика) денежных средств в соответствии с условиями Договора.

15. Размер комиссионного вознаграждения устанавливается Компанией и фиксируется в Договоре и меняется дополнительным соглашением.

## 2. ЗАКРЕПЛЕНИЕ КЛИЕНТА ЗА АГЕНТСТВОМ НЕДВИЖИМОСТИ

В рамках сотрудничества Компании и Агентства выделяются следующие формы закрепления клиента и объекта:

### 1. Консультационное уведомление

После проведения презентации объекта Компании потенциальному покупателю, Агентство сообщает об этом посредством отправки уведомления Заказчику через личный кабинет агента или по звонку менеджеру отдела продаж, с целью фиксации факта работы с клиентом и его закрепления за агентством на срок до 10 рабочих дней. В уведомлении указываются название Агентства, ФИО агента, его контактный телефон, объект и форма проведения консультации, предполагаемая форма оплаты, Ф.И.О. потенциального клиента и его действующий номер (номера) телефонов. Данный вид закрепления считается **Консультационным уведомлением** и дает основание Агентству, в случае полного соблюдения условий настоящего регламента, получить вознаграждение на условиях заключенного между Агентством и Компанией договора. Предоставление неполных данных может стать причиной отказа в закреплении клиента за Агентством. При некорректно заполненном уведомлении сотрудник отдела продаж Компании, принявший в работу уведомление, должен связаться с агентом и сообщить о необходимости доработки уведомления либо уточнения информации по Клиенту.

1.2. Компания считает клиента закрепленным за Агентством и в случае, если агент меняет работодателя, все спорные моменты по потенциальному покупателю будут решаться с руководством Агентства, интересы которого были представлены в момент отправки Консультационного уведомления.

1.3. В случае обращения клиента напрямую в офис Компании в течение 7-ми рабочих дней со дня получения консультационного уведомления или уведомления о бронировании (с последующим снятием брони), уполномоченный представитель Компании сообщает агенту, отправившему консультационное

L

L

уведомление о возобновлении работы с данным клиентом и необходимости заполнения уведомления о бронировании. Если клиент отказывается работать с агентом, оказавшим консультационные услуги, то менеджер работает с клиентом напрямую до заключения сделки. При этом наличие консультационного уведомления является основанием для выплаты комиссионного вознаграждения Агентству.

При получении нескольких консультационных уведомлений, на одного и того же Потенциального покупателя от нескольких Агентств, Компания оставляет за собой право, выплатить вознаграждение тому Агентству, которое доведет потенциального покупателя до завершения сделки с Компанией, соблюдая все условия регламента.

Сотрудник отдела продаж Компании, после получения Консультационного уведомления, проверяет наличие клиента в CRM системе Компании.

## 2. Бронь

2.1. В случае намерения потенциального покупателя приобрести объект Компании, Агентство сообщает об этом менеджеру Компании. Данный вид закрепления считается **Уведомлением о бронировании**. Уведомление обязательно должно быть подписано Клиентом, агентом и менеджером Компании, это гарантирует сохранение цены и условий покупки на период действия уведомления. Исключением может быть только работа с удаленным клиентом (когда клиент не может присутствовать в момент бронирования, так как находится не в городе Тюмени).

2.2. В брони указываются название Агентства, ФИО агента, его контактный телефон, объект, полные реквизиты квартиры, позволяющие однозначно идентифицировать её, форма оплаты, Ф.И.О. клиента, его паспортные данные, адрес его постоянного проживания и номер телефона клиента.

2.3. В случае невозможности поставить подпись клиента, агент в уведомлении ставит подпись менеджера группы либо руководителя Агентства, с обязательным указанием причины невозможности получения подписи клиента. Данный вид Уведомления дает основание Агентству, в случае полного соблюдения условий настоящего регламента, получить вознаграждение на условиях договора возмездного оказания услуг.

2.4. Срок действия уведомления о бронировании (срок бронирования) квартиры составляет:

а) 3 (три) рабочих дня с даты его получения с возможностью продления согласован с менеджером отдела продаж. Указанный срок устанавливается для покупателей, проживающих на территории юга Тюменской области.

б) В случае, если покупатель планирует приобретать квартиру с привлечением заемных средств по ипотечному кредитованию или проживает за пределами юга

+7 (3452) 677 003  
svoy72@svoy-dev.ru

625048, Тюменская обл.,  
г. Тюмень, ул. Максима  
Горького, д. 76, оф. 520

Тюменской области, уведомление о бронировании квартиры действует в течение 7-ми рабочих дней с возможностью однократного продления на такой же срок, либо на период рассмотрения банком заявки покупателя о предоставлении кредита на приобретение объекта.

2.5. Уведомление о бронировании квартиры прекращает свое действие в 18.00 последнего рабочего дня его действия без дополнительного информирования Агентства Компанией.

2.6. Действие уведомления о бронировании квартиры распространяется на всех членов семьи покупателя (супруги, дети, родители).

2.7. С момента получения уведомления о бронировании квартиры от Агентства в течение срока бронирования Компания не вправе заключать с другими лицами договор на приобретение объекта недвижимости, заявленного в уведомлении.

2.8. В течение срока бронирования Компания и покупатель заключают договор на приобретение объекта недвижимости, заявленного в уведомлении. В случае, если в течение срока бронирования договор на приобретение объекта недвижимости не был заключен не по вине Компании, она вправе реализовывать заявленный в уведомлении объект другим лицам.

2.9. **Постановка брони по уведомлению, не содержащему подпись покупателя, возможна только после верификации данного уведомления** уполномоченным представителем Компании через телефонный звонок покупателю.

2.10. В случае если, клиент недоволен работой агента, он имеет право написать заявление, с указанием причин отказа в сопровождении сделки. При рассмотрении данного заявления, Застройщик учитывает объективность причин и может уменьшить размер комиссионного вознаграждения, на свое усмотрение, учитывая сложившееся обстоятельства.

2.11. Если покупатель напрямую обратился в Компанию позднее 30-ти дней со дня получения Компанией Уведомления о бронировании (с последующим снятием брони), Компания считает, что покупатель свободен от каких-либо закреплений. В этом случае Компания работает напрямую с клиентом без уведомлений об этом Агентства.

2.12. Если потенциальный покупатель напрямую обратился в Компанию, была проведена встреча, Компания считает, что покупатель свободен от каких-либо закреплений, в течение 30-ти дней с даты обращения. В этом случае Компания работает напрямую с клиентом и не принимает никаких форм закрепления клиента и объекта за Агентством недвижимости. Фиксация клиента в системе CRM ведется путем занесения контактного телефона, или иных данных клиента.

Р

2.13. При наличии двух одинаковых уведомлений на одного клиента от разных Агентств, клиент фиксируется по уведомлению, полученному застройщиком первым.

2.14. При наличии консультационного уведомления и уведомления о бронировании от разных Агентств, клиент фиксируется по уведомлению о бронировании.

2.15. Компания несет ответственность за уведомления всех сторон, участвующих в работе с одним и тем же клиентом, согласно регламенту работы.

**2.16. В случае досрочного отказа от бронирования Агентство обязано оповестить об этом Компанию с обязательным указанием причины отказа.**

**2.17. Все спорные ситуации рассматриваются Компанией индивидуально.**

Исполнительный директор



Рассейкин О.Н.