**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 и юридическим 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. Стороны договорились применять электронный обмен первичными документами, а также счетами-фактурами между участниками электронного обмена, который производится с помощью оператора ЭДО (электронного документооборота).

Оригиналы документов должны быть направлены через систему электронного документооборота не позднее 10 рабочих дней с момента завершения оказания услуг (завершением оказания услуг считать поступление денежных средств от покупателя на счет эскроу, после регистрации сделки). Все документы, подписанные электронно-цифровой подписью и направляемые через систему электронного документооборота, имеют юридическую силу.

В случае отсутствия ЭДО у Агентства, Агентство передает подписанный со своей стороны и заверенный печатью организации договор в двух экземплярах в центральный офис Компании по адресу: 625026, г. Тюмень, ​[50 лет ВЛКСМ, 51](https://2gis.ru/tyumen/geo/1830223003885878). В течение трех рабочих дней с даты передачи подписанного договора представитель Компании направляет по почте или передает нарочно один экземпляр договора, подписанный Компанией.

1. Для внесения в базу Компании контактных данных сотрудников Агентства, необходимо предоставить полный список агентов (с контактными телефонами и действующими адресами электронной почты), так же один раз в квартал требуется актуализация списка сотрудников Агентства.
2. Агентство несет полную ответственность перед третьими лицами за достоверность информации об объектах, квартирах и жилых домах Компании, размещаемой Агентством в средствах массовой информации и на любых прочих носителях в рамках 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, в обязательном порядке согласовывается с отделом маркетинга Компании.
3. 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. Агентство должно:

* 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.);
* при работе с объектом строительства Компании знать основные характеристики предлагаемых объектов Компании;
* обязательное заполнение Консультационного уведомления на сайте Компании с указанием контактных данных клиента (или отправки смс уведомления сотруднику отдела продаж Компании);
* Агент сопровождает клиента на всех этапах сделки, начиная с проведения презентации до получения зарегистрированного договора;
* в случае нарушения вышеуказанных пунктов Компания вправе отказать в его выплате или снизить процент вознаграждения в одностороннем порядке.

1. 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.
2. 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, Компания вправе отказать в выплате комиссионного вознаграждения, в одностороннем порядке.
3. В обязательном порядке акт и счет предоставляется согласно шаблону.
4. Агентство/агент не имеет права выплачивать прямо либо косвенно Покупателю часть комиссионного вознаграждения, полученного от Компании. В случае выявление данного нарушения Компания вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке с уведомлением Агентства в письменном либо электронном виде.

2. ЗАКРЕПЛЕНИЕ КЛИЕНТА ЗА АГЕНТСТВОМ НЕДВИЖИМОСТИ

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

1. Консультационное уведомление (а также сообщение в любой мессенджер с указанием информации по потенциальному покупателю, далее СМС уведомление).
   1. После проведения презентации объекта Компании потенциальному покупателю, Агентство сообщает об этом посредством отправки СМС уведомление в отдел продаж Компании, с целью фиксации факта работы с клиентом и его закрепления за агентством на срок до 30 (Тридцати) календарных дней. В уведомлении указываются название Агентства, ФИО агента, его контактный телефон, объект, предполагаемая форма оплаты, Ф.И.О. потенциального клиента, его действующий номер (номера) телефонов, комментарий.

Данный вид закрепления считается фиксирующим СМС уведомлением и дает основание Агентству, в случае полного соблюдения условий настоящего регламента, получить вознаграждение на условиях заключенного между Агентством и Компанией договора.

* 1. 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 СМС уведомления.
  2. В случае обращения клиента напрямую в офис Компании в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения СМС уведомления и одновременного бронирования объекта недвижимости, то менеджер работает с клиентом напрямую до заключения сделки, без права выплаты Комиссионного вознаграждения Агентству недвижимости.
  3. Сотрудник отдела продаж Компании, после получения СМС уведомления, проверяет наличие клиента в СRМ системе Компании, если Клиент уникальный, он фиксируется за Агентством сроком на 30 (тридцать) календарных дней, по истечении срока, фиксация за Агентством аннулируется.
  4. Если покупатель напрямую обратился в Компанию по истечение срока действия Консультационного уведомления, Компания считает, что покупатель свободен от каких-либо закреплений. В этом случае Компания работает напрямую с клиентом без уведомлений об этом Агентства. Но также риелтор имеет право отправить повторное Консультационное уведомление, в случае, если продолжает работу с данным Клиентом (в том числе с иногородними потенциальными покупателями).
  5. При получении нескольких СМС уведомлений на одного и того же Потенциального покупателя от нескольких Агентств, Компания оставляет за собой право, выплатить вознаграждение тому Агентству, которое присутствовало на бронировании и довело потенциального покупателя до завершения сделки с Компанией, соблюдая все условия регламента.
  6. Если потенциальный покупатель напрямую обратился в Компанию, Компания считает, что покупатель свободен от каких-либо закреплений, по истечении 30 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.

1. Бронь.
   1. В случае намерения потенциального покупателя приобрести объект Компании, Агентство сообщает об этом менеджеру Компании. Данный вид закрепления считается бронью. 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 Тюмень).
   2. В уведомлении о бронировании, указываются название Агентства, ФИО агента, его контактный телефон, объект, полные реквизиты квартиры, позволяющие однозначно идентифицировать клиента.
   3. Срок бронирования составляет 3 (три) календарных дня. Указанный срок может быть изменен индивидуально на период рассмотрения банком заявки покупателя о предоставлении кредита на приобретение объекта и иных весомых обстоятельствах.
   4. Действие уведомления о бронировании квартиры распространяется на всех членов семьи покупателя (супруги, дети, родители), а также их представителей. В случае выявления фальсификации данных по членам семьи клиента, решение о выплате или не выплате Комиссионного вознаграждения, Компания оставляет за собой.
   5. 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, но не более трех рабочих дней или по согласованию сторон.
   6. При наличии СМС уведомления и уведомления о бронировании от разных Агентств, клиент фиксируется по факту бронирования. Если клиент обратился в отдел продаж Компании без Агентства, с желанием забронировать объект, то клиент фиксируется как клиент без Агентства.
   7. В случае досрочного отказа от бронирования Агентство обязано оповестить об этом Компанию с обязательным указанием причины отказа.
2. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ для заключения договорных отношений
   1. Перечень обязательных документов, прилагаемых к настоящему Заявлению: Свидетельство ЕГРЮЛ (ОГРН) или Лист записи ЕГРИП, Свидетельство ИНН, Решение или протокол об избрании руководителя (ООО), Приказ о вступлении в должность руководителя (ООО), Копия паспорта руководителя (ИП), доверенность (в случае подписания договора по доверенности); карточка предприятия обязательно скан с подписью и печатью.
   2. Указанные документы предоставляются в скан-образах, на почту, указанную сотрудником Компании или через Электронный документооборот.
3. ТРЕБОВАНИЯ О РЕКЛАМЕ

Данный раздел Настоящего Регламента предусматривает порядок и условия взаимодействия сотрудников Заказчика с Агентствами недвижимости в части размещения информации. Условия данного раздела могут быть приняты Агентствами – партнерами не иначе как путем присоединения к ним в целом, без каких-либо исключений и оговорок. Условия, содержащиеся в данном разделе, могут быть изменены Заказчиком в одностороннем порядке в соответствии с изменениями в действующее законодательство.

1. Порядок размещения информации
   1. В шапке сайта, рекламирующего объекты недвижимости, обязательно должна находиться информация о том, что это агентство недвижимости, стоять логотип и название агентства, контактные телефоны, юридические реквизиты. Запрещается размещать название предполагаемого объекта и логотипа застройщика.
   2. Фотографии специалиста агентства сопровождаются его телефоном, надписью – специалист агентства недвижимости. Во всех формах захвата контакта (про консультацию, ипотеку, экскурсию и любую помощь специалиста) также должно быть указание на то, что данный сотрудник является представителем агентства недвижимости.
   3. Размещаемые надписи: «АГЕНТСТВО НЕДВИЖИМОСТИ» и «СПЕЦИАЛИСТ АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ» должны быть легко воспринимаемы для глаза (написаны крупно и контрастно). Запрещается размещать указанные надписи мелким шрифтом, цветом аналогичным цвету фона.
   4. Предлагаемые к продаже объекты должны иметь логотипы, фотографии, планировки и цены именно тех объектов, которые предложены для продажи. Запрещено размещение информации о преимуществах одного объекта с размещением фотографий, планировок и цен другого объекта.
   5. Информация на сайте должны быть достоверна, соответствующая действующему законодательству и не противоречащая информации размещенной на сайте Застройщика.
   6. Все рекламные объявления, размещенные в сети интернет не должны иметь указаний на застройщика либо Заказчика, а также ссылки на официальный сайт компании. Все объявления, размещаемые в сети интернет, идут от агентств недвижимости.
2. Ответственность
   1. Ответственное лицо Заказчика не реже двух раз в неделю будет осуществлять мониторинг сайтов агентств недвижимости с целью проверки соответствия информационного наполнения данному Разделу.
   2. При выявлении несоответствий размещенной информации агентству, ведущему сайт, будут направлены материалы в электронном виде с фиксацией нарушений и применены штрафные санкции в виде приостановления выплаты комиссионного вознаграждения на 2 месяца.
   3. В случае, если агентство недвижимости не принимает меры к устранению выявленных нарушений, Застройщик оставляет за собой право расторгнуть заключенный агентский договор.
   4. Все тестовые статьи на сайте, отзывы от покупателей и любая другая информация, которая не была опубликована на официальном сайте Застройщика или Заказчика, должна быть согласована до ее публикации на сайте партнера с представителем Компании.
   5. Прежде чем разместить информацию о Застройщике, агентствам недвижимости необходимо ознакомиться с Федеральным законом «О рекламе» от 13.03.2006 № 38-ФЗ, с пунктами 6-12 статьи 28 данного закона. Необходимо помнить, что размещение рекламы, не отвечающей требованиям законодательствам, может повлечь за собой административную и даже уголовную ответственность Рекламодателя. Если агентство недвижимости размещает рекламную информацию в виде объявлений, страниц компании, новостей, анонсов, статей, баннеров, спецпредложений – то за ее содержание агентство недвижимости несет полную ответственность перед Законом.

**Уважаемые партнеры! Спасибо, что соблюдаете условия Настоящего Регламента при совместной работе. Мы всегда рады видеть вас и ваших клиентов в центральном офисе компании и на строительных площадках!**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Заказчик:***  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **ООО «СЗ Звезда»**  625026, г. Тюмень, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 51, оф. 34  ИНН 7203267387, КПП 720301001  ОГРН 1117232033786  р/с 40702810867100048116  ЗАПАДНО-СИБИРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ № 8647  ПАО СБЕРБАНК  к/с 30101810800000000651  БИК 047102651  Тел.: 8 (3452) 680-645  Эл. почта: [office@sk-zvezda72.ru](mailto:office@sk-zvezda72.ru)  **Управляющий – ИП Бутков Е.В.**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Бутков**  **м. п.** | ***Исполнитель:***  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Юридический адрес:  Фактический адрес:  ИНН:  ОГРНИП:  КПП:  р/с  к/с  Наименование банка:  БИК  Индивидуальный предприниматель  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  м. п. |