

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ ГРУППА КОМПАНИЙ «КАСКАД»

Преамбула

Настоящий документ определяет механизмы взаимодействия Заказчика (далее Компания - Застройщик) и Исполнителя (Агентство недвижимости, Агентство, Агент, Риелтор) 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 Застройщика и АН путем создания системы единых стандартов взаимодействия.

Регистрация (аккредитация) Агентства недвижимости (риелтора) в личном кабинете Застройщика

Для работы с Застройщиком необходимо предоставить сотруднику отдела продаж пакет документов для регистрации Агентства недвижимости (далее - АН) в Личном кабинете (далее – ЛК):

- Для ООО: ИНН, ОГРН, Устав, копия паспорта директора, карточка предприятия (реквизиты), приказ на директора.
- Для ИП: ИНН, ОГРНИП (уведомление о постановке на налоговый учет), копия паспорта, карточка предприятия (реквизиты), уведомление о применении УСН (при наличии).

К Агентству недвижимости ответственное физическое лицо, которое далее будет добавлять новых сотрудников своего АН в личный кабинет. Для этого нужно предоставить сотруднику отдела продаж Застройщика номер телефона и электронный адрес данного физического лица.

После регистрации можно пользоваться ЛК (фиксировать клиентов, пользоваться шахматками, следить за сделками). Ссылка на Личный кабинет агента: <https://www.kaskad23.ru/agencies>

Проверка на уникальность (фиксация)

- После проведения презентации объекта Застройщика потенциальному покупателю необходима проверка Клиента на уникальность во избежание последующих спорных ситуаций.
- Проверка на уникальность проводится путем создания быстрой заявки (фиксации) клиента в ЛК.

Ссылка на Личный кабинет агента: <https://www.kaskad23.ru/agencies>

- Если клиент свободно зафиксирован, значит он уникальный, и открытых сделок с ним нет. Можно работать. Фиксация отобразится в ЛК и упадет в качестве заявки на выбранного менеджера отдела продаж Застройщика.
- Если клиента невозможно зафиксировать и при фиксации выдает красную диалоговую строку, то необходимо позвонить менеджеру отдела продаж Застройщика и уточнить, можете ли Вы работать с клиентом далее (возможно сделка старая, и срок ее уже истек);
- Фиксация клиента через быструю заявку в ЛК является обязательной для выплаты в дальнейшем вознаграждения.

Сроки фиксации клиента и правила взаимодействия

- Клиент фиксируется сроком на 3 рабочих дня, в течение которых АН организует онлайн/офлайн трехсторонний показ с участием агента, клиента и менеджера Застройщика.
- Если в течение 3 рабочих дней показ не был проведен, менеджер отдела продаж Застройщика вправе позвонить клиенту и уточнить его коммуникацию с АН
- По факту проведения показа клиент фиксируется за АН еще на 7 рабочих дней.
- Увеличение сроков фиксирования еще на 7 рабочих дней возможно при активной работе АН с клиентом и взаимодействии с менеджером отдела продаж Застройщика по данному клиенту, при предъявлении доказательства работы с клиентом (скрин из CRM, переписки, входящие/исходящие звонки и тд.)
- По истечении всех сроков фиксации, если коммуникации АН с клиентом прерваны и работа по текущему Клиенту не ведется, закрепление с Агентства снимается.

- Если данный клиент звонит на горячую линию Застройщика, система определяет его, и менеджер видит, что он разговаривает с закрепленным клиентом. После разговора менеджер сообщает Вам о состоявшемся разговоре. В случае вывода на бронь клиента менеджером ОП Застройщика в период фиксации за АН, вознаграждение АН выплачивается в полном объеме.
- Если данный клиент пришел в офис продаж Застройщика с другим АН и осуществил с ним платное бронирование объекта недвижимости, клиент присваивается этому АН, с которым было бронирование.

Правила бронирования квартиры

- Забронировать квартиру для Клиента Агент может двумя способами:
- В офисе продаж Застройщика в присутствии Клиента. При этом подписывается лист взаимодействия и предоставления информации с клиентом. Бронь осуществляется через личный кабинет клиента с паспортом, номером телефона и электронной почтой.
- Дистанционно. Так же через личный кабинет клиента с прикреплением паспорта, номера телефона и электронной почты. При дистанционном бронировании лист осмотра и предоставления информации направляется застройщику в сканированном виде.
- Срок бронирования – 5 дней при полной оплате или рассрочке. Срок бронирования – 10 день при ипотечных сделках.
- В случае досрочного отказа от бронирования Агент обязан сообщить об этом закрепленному за сделкой специалисту отдела продаж. Бронь при отказе невозвратная.
- В течение срока бронирования стоимость выбранного объекта не изменяется при увеличении цен Застройщиком.

Правила сопровождения сделки

- Агент предварительно договаривается с представителем Отдела продаж Застройщика о времени посещения объекта с Клиентом.
- Агенту необходимо сопровождать Клиента от проверки на уникальность до полного завершения сделки: во время показа на строительной площадке, на встрече в офисе, при подписании Договора, при сдаче Договора на государственную регистрацию в МФЦ или при электронной регистрации, при получении документов с регистрации, подаче документов на раскрытие материнского капитала, контроле сроков оплаты рассрочки и т.д. Сопровождение Клиента на всех этапах сделки является обязательным условием для получения комиссионного вознаграждения.
- Приветствуется знание Агентом условий покупки, особенностей проектов и локаций, знание режима работы офисов продаж Застройщика, их расположение, контакты сотрудников, сданные ранее объекты и их адреса.
- Если Агент предоставил пакет документов для бронирования объекта на Клиента, который ранее общался напрямую с менеджером Застройщика, то в данном случае вознаграждение агента составит 50% от тарифа.
- В случае удвоения работы между 2 АН по одной сделке, но разным контактам (муж/жена), при предоставлении подтверждения работы с клиентами, возможно деление агентского вознаграждения 50/50 на усмотрение руководителя Застройщика.
- Выплата агентского вознаграждения АН осуществляется после предоставления АН полного пакета документов на оплату. Пакет документов можно запросить по номеру: **+7 901 634 7291**
- Акты выполненных работ и счета на оплату АН выставляют по факту поступления денежных средств на эскроу-счет.

Реклама объектов Застройщика

- АН не имеет права использовать в рекламных целях на собственных сайтах логотип застройщика и логотип жилых комплексов.
- АН не имеет права называть себя застройщиком и офисом продаж Застройщика.
- В случае выявления вышеуказанных нарушений Застройщик вправе расторгнуть все договорные обязательства и прекратить работу с АН.