



девелопмент
НАВИГАТОР

РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ГРУППЫ КОМПАНИЙ
«НАВИГАТОР. ДЕВЕЛОПМЕНТ»
С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий регламент разработан с целью регламентации порядка работы по продаже объектов группы компаний «Навигатор. Девелопмент» совместно с агентствами недвижимости. В регламенте определены условия закрепления клиента, бронирования объектов, основные требования к агентам в части сопровождения продажи и сделки с клиентом, размер комиссионного вознаграждения, а также описаны самые распространенные спорные ситуации, возникающие при работе агента и клиента.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Агентство недвижимости (далее АН) — компания-партнёр, осуществляющая посреднические услуги по поиску покупателей, намеренных заключить с застройщиком договоры участия в долевом строительстве жилого дома на этапе строительства или договоры купли-продажи после завершения строительства в отношении объектов застройщика.

Агент — представитель компании-партнёра, осуществляющий продажу объекта застройщика и полное сопровождение сделки с клиентом.

Удаленная сделка — сделка, которая проходит без очного присутствия клиента в городе заключения сделки.

Консультационное уведомление (далее — КУ) — документ, подлежащий заполнению на информационных ресурсах застройщика с целью закрепления статуса покупателя за АН.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

1

Актуальную информацию о наличии квартир, свободных к продаже, их стоимости, площади, а также общую информацию по объектам застройщика, агент может получить в telegram-боте Навигатор.Девелопмент https://t.me/NavigatorDevelopment_Bot, либо на официальном сайте застройщика: <https://navigator-tmn.ru/>

2

Агент оказывает сопровождение и консультацию клиента на всех этапах сделки.

3

Агент обязуется проводить постоянный мониторинг объектов застройщика, актуализировать сведения по объектам, использовать только актуальные, согласованные застройщиком материалы.

4

Агентам по недвижимости запрещено называть себя «отделом продаж», «отделом продаж новостроек» или «специалистами по новостройкам» без указания названия АН. АН позиционирует себя перед покупателем как официальный партнер застройщика.

5

Все вопросы по взаимодействию с застройщиком агент обсуждает лично или в деловой переписке с менеджером по работе с партнёрами (вопросы по заключению договоров, доп. соглашений, реклама, презентации, спорные ситуации и т.д.).

6

Для проведения обучающих презентаций и экскурсий представитель АН заблаговременно согласовывает с менеджером по работе с партнерами график их проведения не позднее 1 дня до желаемой даты проведения.

ЗАКРЕПЛЕНИЕ КЛИЕНТА

1

Для проверки статуса покупателя и закрепления за АН, агент направляет консультационное уведомление, заполненное в telegram-боте Навигатор.Девелопмент https://t.me/Navigator_Development_Bot, или через сайт компании <https://navigator-tmn.ru/agency/>

2

Сотрудник отдела продаж обрабатывает КУ в течении суток с момента его получения, если звонок от специалиста не поступил в указанный период времени, для подтверждения статуса клиента агенту необходимо связаться с отделом продаж по номеру 8 (3452) 56-57-87 и уточнить информацию.

3

Клиент закрепляется за агентом после отправки КУ в случае отсутствия данных о нем в базе застройщика или если прошло 30 дней с момента последней коммуникации сотрудника отдела продаж с клиентом. Исключением являются случаи, когда достигнута договоренность сотрудника отдела продаж с клиентом о точной дате звонка, выходящей за рамки данного промежутка. После отправки КУ и подтверждения статуса, клиент закрепляется за АН на 45 календарных дней. Если в течение указанного срока агент остается на связи с менеджером отдела продаж и владеет исчерпывающей информацией по клиенту, закрепление сохраняется до момента заключения договора. Агент может продлить закрепление еще на 45 дней. Для этого ему необходимо подтвердить продление срока закрепления в чат-боте после получения уведомления о завершении срока закрепления или направить КУ повторно.

4

Если КУ не было продлено/направлено повторно, закрепление клиента за агентом снимается, через 15 дней после снятия закрепления отдел продаж застройщика может работать с клиентом самостоятельно.

5

При удалённой сделке для агента обязательны следующие действия:

- корректное заполнение КУ в telegram-боте Навигатор.Девелопмент https://t.me/Navigator_Development_Bot либо через сайт компании <https://navigator-tmn.ru/agency/>
- консультация клиента по проекту в полном объеме;
- консультация клиента по ипотечным программам и/или условиям покупки;
- помощь клиенту при открытии счёта-эскроу, (при необходимости);
- помощь клиенту в оформлении страхового полиса для ипотечного страхования (ответы на вопросы клиента, подбор оптимального варианта для клиента, сопровождение клиента при оформлении полиса);
- помощь клиенту в оформлении нотариальных документов (запись и сопровождение к нотариусу, проверка подготовленного нотариального документа на соответствие при необходимости);
- постоянное нахождение на связи с клиентом и менеджером застройщика, ответы на вопросы клиента.

ПОКАЗ

1

Показ с менеджером отдела продаж согласовывается заранее через звонок на рабочий номер телефона любого дежурного менеджера в локации.

2

Агент должен сопровождать клиента на показе, оказывать поддержку менеджеру в продаже объекта недвижимости.

3

В случае отсутствия по уважительным причинам агента на показе, **АН** обязано направить для сопровождения клиента другого агента/представителя **АН**, предварительно уведомив об этом менеджера отдела продаж, закрепленного за клиентом, посредством мессенджера или телефонной связи.

БРОНЬ

1. Забронировать квартиру для клиента агент может в офисе отдела продаж или по телефону.
2. Для бронирования объекта агент должен предоставить следующие данные: копию/скан паспорта клиента, ФИО клиента с актуальным номером телефона, название ЖК, номер квартиры/таунхауса/дуплекса. Менеджер отдела продаж имеет право связаться с клиентом и подтвердить бронирование объекта по телефону в том случае, если возникла спорная ситуация и на клиента претендуют несколько агентов. При бронировании объекта недвижимости на бумажном носителе, уведомление о бронировании заполняется и подписывается всеми участниками (клиентом, агентом, менеджером отдела продаж) в обязательном порядке.
3. Бронирование объекта является бесплатным, срок бронирования — 3 рабочих дня, не считая даты брони. Бронирование гарантирует фиксацию стоимости.
4. Увеличение сроков бронирования возможно только при согласовании с руководителем группы продаж, и при наличии объективных причин (ипотечные процессы, рассмотрение документов опекой и пр), но не более, чем до окончания текущего календарного месяца. О сроке окончания бронирования после пролонгации агент уведомляется в мессенджере менеджером отдела продаж или при личной встрече. В случае многократного продления брони (более 2 раз) застройщик не гарантирует сохранение стоимости.

КОМИССИОННОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

Размер агентского вознаграждения состоит из следующих показателей и объема выполненной работы агента с клиентом в отношении объектов застройщика.



3%

Стандартный размер агентского вознаграждения составляет **3%** и выплачивается агенту при соблюдении всех следующих условий:

- агент закрепил клиента, отправив **КУ**, при этом клиент «свободен» — данные о клиенте отсутствуют в базе застройщика или в течение 30 дней не было коммуникации сотрудника отдела продаж с клиентом;
- агент присутствовал на показе, при сделках с иногородним клиентом допускает онлайн-показ либо его полное отсутствие;
- агент поставил с клиентом бронь на выбранный объект недвижимости застройщика;
- агент сопровождает клиента до момента завершения сделки, в т.ч. оформление ипотеки (связь с клиентом через агента, в т.ч. сформированный ДДУ/ДКП отправляется на почту агента для дальнейшей передачи клиенту на согласование).



1%

Комиссионное вознаграждение в размере **1%** выплачивается в следующих случаях:

- агент закрепил клиента, отправив **КУ**, при этом клиент «свободен» (данные о клиенте отсутствуют в базе застройщика или в течение 30 дней не было коммуникации сотрудника отдела продаж с клиентом), но при этом клиент вышел на сделку без участия агента, при этом агент может подтвердить факт проведенной работы/консультации с клиентом относительно объектов застройщика;
- клиент отказался от работы с **АН** до назначения встречи по личным причинам;
- агент не сопровождает клиента;
- агент не владеет информацией о решениях и действиях клиента относительно объекта застройщика.

КОМИССИОННОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

Размер агентского вознаграждения состоит из следующих показателей и объема выполненной работы агента с клиентом в отношении объектов застройщика.

4%

Повышенное комиссионное вознаграждение в размере 4% выплачивается при соблюдении одновременно следующих условий:

- квартира забронирована в период с 12 сентября 2025г. до 30 сентября 2025г.
- договор купли-продажи недвижимости/договор участия в долевом строительстве заключен (подписан) до 30 сентября 2025г. (включительно)
- квартира приобретена без применения акции "рассрочка", "траншевая ипотека" или "субсидированная ставка по базовой ипотеке"

2%

Комиссионное вознаграждение в размере 2% выплачивается при соблюдении одновременно следующих условий:

- квартира участвует в программе "Домотека"
- договор аренды квартиры с правом выкупа заключен (подписан) до 30 сентября 2025г. (включительно)
- при оформлении квартиры сразу по договору купли-продажи недвижимости, без применения программы "Домотека", применяются стандартные условия и размер комиссионного вознаграждения действующие на текущий момент

5%

Комиссионное вознаграждение в размере 5% выплачивается при соблюдении одновременно следующих условий:

- квартира находится в доме ГП-2 или ГП-3 и забронирована в период с 12 сентября 2025г. до 30 сентября 2025г.
- договор купли-продажи недвижимости/договор участия в долевом строительстве заключен (подписан) до 30 сентября 2025г. (включительно)

Комиссионное вознаграждение не начисляется и не оплачивается в отношении объектов застройщика общей площадью менее 20 кв. м.

В случае организации застройщиком акций, стимулирующих мероприятий, мотивационных программ, партнерам направляется соответствующее уведомление посредством мессенджеров, а также вся информация отображается в настоящем регламенте и размещена на сайте <https://navigator-tmn.ru/>

СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ

1

При получении **КУ** от нескольких **АН** на одного клиента, клиент закрепляется за тем агентом, который раньше по времени отправил **КУ** застройщику, второе **КУ** не принимается. В этом случае агент получает автоматизированное уведомление о том, что клиент уже есть в базе. При необходимости агент может связаться с менеджером отдела продаж для уточнения деталей. При этом право на получение агентского вознаграждения возникает у того **АН**, агент которого организует встречу с клиентом в офисе продаж застройщика и бронирует квартиру с предоставлением всех документов клиента, а также будет сопровождать сделку с клиентом до подписания договора. При этом при бронировании квартиры сотрудник отдела продаж имеет право запросить у агента подтверждение согласия клиента на бронирование (переписка) или связаться для подтверждения брони напрямую. В случае, если клиент находится в другом городе и не может посетить офис продаж, менеджер при бронировании квартиры обязательно связывается с клиентом для подтверждения бронирования и подтверждения факта работы с агентом.

2

В случае если агентом принято решение прекратить работу с клиентом досрочно (до выхода на сделку), закрепление снимается с момента направления соответствующего уведомления агентом сотруднику отдела продаж. Исключением является клиент, который после завершения работы с ним со стороны **АН** в течение 10 календарных дней принял решение о выходе на сделку по тому же ЖК, при условии, что до этого были пройдены все точки касания с участием **АН** (**КУ**+Показ+Бронь).

3

Если агент не предоставляет информацию по сделке с клиентом, ее стадии и заинтересованности клиента в течение 5 календарных дней, не отвечает на телефонные звонки три раза подряд в течении 1 рабочего дня, не отвечает на сообщения в мессенджерах сотруднику отдела продаж, то сотрудник отдела продаж имеет право связаться напрямую с клиентом, агенту в этом случае будет выплачено комиссионное вознаграждение в размере 1% от стоимости объекта.

4

Клиент закрепляется за **АН** (не за агентом). При смене работодателя агентом в процессе сопровождения клиента, закрепление за **АН** не меняется.

СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ

5

Бликие родственники (супруги, мать, отец, сын, дочь) являются одним клиентом, т.е. в случае поступления **КУ** на родственника клиента от разных **АН**, закрепление производится за **АН**, которое первым отправило **КУ**, уведомления от прочих **АН** — не принимаются или аннулируются.

6

Сотрудникам отдела продаж запрещено предлагать клиентам скидки либо подарки за обращение к застройщику напрямую, без **АН**.

7

Сотрудники отдела продаж все коммуникации с клиентом или агентом ведут с рабочего телефона, разговоры и переписка фиксируются.

8

В случае, если застройщик располагает информацией о том, что агент или **АН** компенсировали клиенту часть покупки в денежном выражении, застройщик может потребовать от **АН** возврата комиссионного вознаграждения и расторжения договора минимум на 6 месяцев.

9

КУ является способом закрепления клиента в базе застройщика и создано для уменьшения количества спорных ситуаций между застройщиком и **АН**. **КУ** не является способом разрешения спорных ситуаций между **АН**.

10

В случае возникновения спорных ситуаций, не описанных в регламенте, вопрос о закреплении клиента, выплате комиссионного вознаграждения решается индивидуально с менеджером по работе с партнёрами.