



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 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 через сайт компании <https://navigator-tmn.ru/for-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 через звонок менеджеру 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.

При удалённой сделке для агента обязательны следующие действия:

5

- корректное заполнение КУ на сайте Навигатор.Девелопмент <https://navigator-tmn.ru/for-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 1 октября 2026 г. до 31 октября 2026 г. договор купли-продажи недвижимости/договор участия в долевом строительстве заключен (подписан) до 31 октября 2026 г. (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.