

**Регламент взаимодействия с Исполнителями услуг
по поиску и привлечению приобретателей объектов Заказчика**

Настоящие Правила устанавливают порядок взаимодействия застройщика ГК ПЗСП (далее – Заказчик) с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (далее – Исполнитель, АН, Агент) по процессу коммуникации с приобретателями объектов Заказчика (далее – клиенты) и продаже объектов Заказчика.

1. Подтверждение выполнения информационно-консультационных услуг в целях организации процедуры продажи объектов Заказчика Агентами осуществляется путем направления Заказчику заявки на бронирования (приложение №1) (далее – Заявка). Форма Заявки (приложение №1) утверждается договором офертой.
2. Агентство недвижимости самостоятельно изучает договор-оферту по ссылке <https://pzsp.ru/rieltoram/>
3. Подписание заявки на бронирование подтверждает согласие с условиями договора и считается его акцептом.
4. Отправка заявки осуществляется путем направления Заказчику Заявки на бронирования (приложение №1) на электронную почту менеджеру по продажам или менеджеру по работе с партнерами Заказчика по адресу nedvig_1@pzsp.ru или менеджером заказчика dom04@pzsp.ru
5. Агентам запрещается бронировать квартиры, направляя Заявки менеджеру по продажам или менеджеру по работе с партнерами посредством мессенджеров, социальных сетей и пр. При обнаружении факта некорректного порядка фиксации клиента Заказчик сообщает Агенту об отказе в приеме Заявки с указанием допущенного нарушения и предложением его устранения. В случае, если нарушение Агентом не устранено, Заказчик оставляет за собой право не оплачивать такую сделку АН и продолжить самостоятельную работу с клиентом.
6. Полученная от Агента Заявка считается действительной и принимается в работу при условии ее надлежащего заполнения. В случае выявленных нарушений в части оформления заявки менеджер по работе с партнерами направляет электронное сообщение Агенту по адресу электронной почты, с которого осуществлялась отправка Заявки, об отказе в приеме Заявки с указанием допущенного нарушения и предложением его устранения. В случае, если нарушение Агентом не устранено, Заказчик оставляет за собой право не оплачивать такую сделку АН и продолжить самостоятельную работу с клиентом.
7. В случае первичного посещения клиентом офиса продаж Заказчика в сопровождении Агента (если Агентом ранее не направлялась Заявка), Заявка заполняется Агентом по окончании встречи. Личное присутствие Агента и клиента в офисе продаж Заказчика с целью первичной консультации не отменяет необходимости направления Заявки.
8. Идентификация клиента по контактными данным в CRM-системе Заказчика является начальным этапом работы менеджера по продажам. В случае, если менеджером по продажам в течение одного рабочего дня не было направлено электронное сообщение Агенту по адресу электронной почты, с которого осуществлялась отправка Заявки, о выявленных фактах работы клиента с иным Агентом или менеджером по продажам, полученная от Агента Заявка считается действительной и принимается в работу.
9. Заявка на бронирование отправляется в случае, если клиент проявил интерес к конкретной квартире и требуется закрепить за ним цену и саму квартиру.

10. Перед началом работы с клиентом необходимо проверить его на уникальность и закрепить за собой (агентом или агентством недвижимости).
11. Для фиксации клиента осуществляется проверка контактов – номер телефона в CRM-системе Заказчика по признаку уникальности и дате фиксации.
12. При проверке на уникальность клиента, выясняется, что клиента нет в CRM-системе Заказчика, он считается уникальным. Клиент заносится в CRM-систему и закрепляется за Агентом. Если в течение одного месяца от Агента не поступила заявка на бронирование объекта (приложение №1), Заказчик вправе начать работу с клиентом, предварительно убедившись у ответственного Агента, что работа с клиентом больше не ведется.
13. Если клиент уже есть в CRM-системе Заказчика, но с ним не ведется активная работа (отсутствие звонков, встреч, бронирований, текущих резервов или брони в течение трех месяцев), он также считается уникальным и закрепляется за Агентом на один месяц. Если в течение этого времени от Агента не поступила заявка на бронирование, Заказчик может начать работу с клиентом. В случае, если клиент напрямую обращается к Заказчику для приобретения квартиры в течение месяца, Заказчик уведомляет об этом Агента и уточняет у клиента, работает ли он с Агентом на момент покупки.
14. Менеджер Заказчика в течение одного месяца ведет работу по клиенту исключительно через Агента.
15. В случае выявления факта, когда контактные данные клиента – номер телефона при оформлении проекта договора долевого участия, подписании или регистрации договора долевого участия не соответствует контактным данным, которые были внесены Агентом при оформлении Заявки, либо в случае, когда контактные данные клиента дополняются иными номерами телефонов проверка контактов клиента по признаку уникальности и дате фиксации в CRM-системе Заказчика осуществляется повторно.
16. Бронирование квартиры имеет приоритет над консультацией клиента, комиссионное вознаграждение Агента выплачивается исключительно при наличии заявки на бронирование, заполненной и направленной надлежащим образом.
17. В случае выявления факта, когда Заказчику по принятой в работу Заявке поступает еще одна Заявка, позволяющая идентифицировать клиента (совпадение объекта, контактных данных, обозначение в качестве клиентов супруга/супруги, детей, родителей и иных родственников), от иного Агента, такая Заявка признается недействительной и в работу не принимается. Заказчик сообщает Агенту об отказе в приеме Заявки с обозначением выявленного конфликта путем направления электронного сообщения Агенту по адресу электронной почты, с которого осуществлялась отправка Заявки.
18. В случае бронирования квартиры Агентом выступающим одновременно Агентом и Покупателем вознаграждение не выплачивается.
19. Каждый спорный случай рассматривается индивидуально, и возникающая ситуация по уникальности клиента решается совместно.
20. При расторжении покупателем договора долевого участия комиссионное вознаграждение Агентом возвращается Заказчику в 100% объеме.

21. Сценарии возможных ситуаций с описанием вариантов их решения:

№п/п	Возникшая ситуация	Решение, принимаемое Заказчиком	Информация о выплате вознаграждения
1	1.1 Агент направил заявку на бронирование, оформленную ненадлежащим образом	Заявка лист бронирования (приложение №1) в работу менеджером по работе с партнерами / менеджером по продажам не принимается, (при этом менеджер по работе с партнерами / менеджер по продажам сообщает агенту о необходимости надлежащего заполнения)	Вознаграждение Агенту не выплачивается в случае ненадлежащего заполнения листа бронирования (приложение 1), при последующем поступлении корректно заполненного листа бронирования (приложение №1) вознаграждение выплачивается.
3	3.1 Клиент получил первичную консультацию в офисе продаж Заказчика. 3.2. Бронирование выбранного объекта не выполнено менеджером по продажам Заказчика. 3.3. Клиент обратился для консультации к Агенту 3.4. Заявка на бронирование поступила от Агента 3.5. Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика совместно с Агентом	Клиент фиксируется за Агентом	Вознаграждение Агенту выплачивается
4.	4.1 Клиент получил первичную консультацию в офисе продаж Заказчика. 4.2 Бронирование квартиры осуществил менеджер по продажам Заказчика. 4.3. Клиент обратился для консультации к Агенту. 4.4. Заявка на бронирование поступила от Агента после факта бронирования менеджером Заказчика 4.5 Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика	Клиент фиксируется за менеджером по продажам Заказчика	Вознаграждение Агенту не выплачивается
5.	5.1 Клиент получил первичную консультацию в офисе продаж Заказчика. 5.2 Бронирование выбранного объекта не выполнено менеджером по продажам Заказчика. 5.3 Клиент обратился для консультации к Агенту 5.4. Заявка на бронирование от Агента не поступила 5.5. Клиент повторно обратился в офис продаж Заказчика для консультации. 5.6. Бронирование выбранного объекта выполнено менеджером по продажам Заказчика. 5.7. Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика	Клиент фиксируется за менеджером по продажам Заказчика	Вознаграждение Агенту не выплачивается
6.	6.1. Клиент получил первичную консультацию в офисе продаж Заказчика. 6.2 Бронирование выбранного объекта не выполнено менеджером по продажам Заказчика. 6.3 Клиент обратился для консультации к Агенту	Клиент фиксируется за Агентом	Вознаграждение Агенту выплачивается

	6.4 Заявка на оформление проекта договора поступила от Агента 6.5 Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика совместно с Агентом		
7.	7.1 Клиент получил первичную консультацию у Агента. 7.2 Заявка на бронирование поступила от Агента 7.3 Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика совместно с Агентом	Клиент фиксируется за Агентом	Вознаграждение Агенту выплачивается
8.	8.1 Клиент получил первичную консультацию у Агента. 8.2 Заявка на бронирование поступила от Агента 8.3 Клиент обратился для консультации в офис продаж Заказчика. 8.4 Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика совместно с Агентом	Клиент фиксируется за Агентом	Вознаграждение Агенту выплачивается
9.	9.1 Клиент получил первичную консультацию у Агента. 9.2 Заявка на бронирование от Агента не поступила 9.3 Клиент обратился для консультации в офис продаж Заказчика. 9.4 Бронирование выбранного объекта выполнено менеджером по продажам Заказчика. 9.5. Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика	Клиент фиксируется за менеджером по продажам Заказчика	Вознаграждение Агенту не выплачивается
10.	10.1 Клиент получил первичную консультацию у Агента. 10.2 Заявка на бронирование от Агента не поступила 10.3 Клиент обратился для консультации в офис продаж Заказчика. 10.4 Бронирование выбранного объекта менеджером по продажам Заказчика не выполнено. 10.5 Клиент повторно обратился к Агенту для консультации. 10.6 Заявка на бронирование поступила от Агента 10.7 Сопровождение сделки осуществляется менеджером по продажам Заказчика совместно с Агентом	Клиент фиксируется за Агентом	Вознаграждение Агенту выплачивается