

## РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СОЧИНСКОГО ФИЛИАЛА КОМПАНИИ AVA С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ

Команда AVA нацелена на качественную работу и стабильное развитие отношений со своими партнерами. Мы открыты для взаимовыгодного сотрудничества как с агентствами недвижимости, так и с частными брокерами.

Для того, чтобы наше сотрудничество было комфортным и эффективным, просим вас внимательно ознакомиться с данным регламентом взаимодействия и условиями субагентского договора.

Работа с клиентами должна проводиться профессионально, с использованием проверенной актуальной информации из официальных источников. Это позволяет сохранять высокие стандарты нашей совместной работы.

Мы готовы поддерживать и развивать продуктивное сотрудничество с нашими партнерами, основываясь на принципах взаимоуважения и высоких стандартов качества обслуживания.

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### 1.1 СТРУКТУРА БАЗЫ КЛИЕНТОВ AVA.

База клиентов в городе Сочи разделяется на два отдельных направления: AVA и Parade Weekend, которое выделено в системе Itriel в качестве «Сочи (Parade Development)». Отдел продаж премиум-проектов также выступает эксклюзивным представителем объекта «Ambasadori Island Batumi» в городе Батуми, Грузия.

В каждом направлении возможно параллельное взаимодействие с клиентами, осуществляемое разными агентствами недвижимости либо одним и тем же агентством. Следует учитывать, что закрепление клиента за брокером в одном из направлений не распространяется автоматически на остальные проекты компании.

#### 1.2 ЭТАПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ.

Этапы взаимодействия с клиентом включают следующие шаги:

- проверка уникальности клиента;
- фиксация клиента в учетных системах AVA;
- проведение трёхсторонней встречи;
- бронирование объекта недвижимости;
- оформление сделки с объектом недвижимости;
- оплата договора клиентом и последующее обслуживание.

### 1.3 ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ БРОКЕРА И ЗАСТРОЙЩИКА ВКЛЮЧАЮТ:

- заключение субагентского договора;
- совместная работа по привлечению заинтересованных клиентов;
- продажа объектов недвижимости;
- получение комиссии агентством за успешно реализованную сделку.

### 1.4 УСЛОВИЯ ВЫПЛАТЫ КОМИССИОННОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ.

Выплата комиссионного вознаграждения производится в течение десяти рабочих дней с момента подписания акта выполненных работ обеими сторонами.

## РАЗМЕР АГЕНТСКОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

LEEPRIIME RESIDENCES	БЕЛЫЕ НОЧИ	ROSA VILLAGE (Горная олимпийская деревня)
6%	8%	6%

Подробные условия выплат изложены в тексте субагентского договора.

Размер агентского вознаграждения высчитывается от стоимости объекта, указанной в договоре реализации (ДКП, ДДУ, и др.).

### 1.5 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.

Подробные условия выплат изложены в тексте субагентского договора.

Размер агентского вознаграждения высчитывается от стоимости объекта, указанной в договоре реализации (ДКП, ДДУ, и др.).

### 1.6 ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТСТВ НЕДВИЖИМОСТИ.

Агент при осуществлении своей деятельности в рамках сотрудничества обязан:

- строго соблюдать требования к размещению рекламы, указанные в субагентском договоре;
- в переговорах с клиентами не представляться собственником объектов недвижимости, реализуемого группой компаний AVA, застройщиком или сотрудником отдела продаж застройщика, представителем компании;
- не предлагать клиентам какое-либо финансовое (кешбэк) или имущественное вознаграждение за покупку объектов недвижимости группы компаний AVA, кроме случаев официального применения стимулирующих продажу маркетинговых акций самой компании AVA;
- предлагать клиентам только актуальные объекты, предлагаемые к продаже AVA;

- не передавать сотрудникам АВА какие-либо финансовые или имущественные вознаграждения за совершение сделок совместно с ними;
- сопровождать своих клиентов на всех этапах покупки недвижимости в АВА, информировать представителя АВА обо всех стадиях исполнения договора, способствовать заключению договоров купли-продажи, участия в долевом строительстве и иных документов между владельцем объекта и покупателем;
- при демонстрации объектов АВА клиентам использовать только официальную информацию из проверенных источников:

Сайт АВА: <https://avadom.ru>

Сайт ГК АВА: <https://avagroup.ru>

Сайт PARADE: <https://parade-development.ru/>

Платформа для агентств недвижимости: <https://itrielt.ru/>

Телеграм-канал: [https://t.me/ava\\_agent\\_club](https://t.me/ava_agent_club)

Телеграм-канал: [https://t.me/parade\\_weekend](https://t.me/parade_weekend)

Информация для партнеров: <https://disk.yandex.ru/d/zrOIG7vQypX8o>

## 1.7 ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ ГК АВА.

- не разглашать личные данные клиентов посторонним лицам;
- не получать от партнёров никакие материальные или денежные поощрения;
- соблюдать правила управления клиентскими данными в CRM-системе АВА;
- регистрировать обращения клиентов от брокеров в CRM-системе АВА и вести соответствующую документацию;
- выплачивать комиссию агентствам в строгом соответствии с правилами, указанными в субагентском договоре;
- регулярно предоставлять агентствам недвижимости актуальную информацию о наличии предложений и текущих акциях по ним, оперативно доводить до сведения изменения в рекламной политике компании;
- не распространять информацию о предстоящих новых объектах до назначенного руководством срока раскрытия сведений;
- назначить каждому агентству недвижимости персонального куратора для оперативного взаимодействия. Для крупных агентств с численностью персонала более 100 человек возможна фиксация нескольких кураторов. Выбрать куратора вправе само агентство или индивидуальный агент.

## 2. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ.

### 2.1 ПРОВЕРКА УНИКАЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ.

Перед началом работы с клиентом агентство недвижимости (АН) обязано провести проверку уникальности всех телефонных номеров клиента. Если речь идет о супружеской паре, оба номера телефонов супругов подлежат обязательной проверке. Номера клиентов следует проверять на уникальность минимум за час до показа объекта (при отсутствии действующей фиксации через платформу <https://itrielt.ru/>.) или непосредственно перед бронированием (если бронирование осуществляется без предварительного показа).

Проверить контактные данные можно в личном кабинете платформы для агентов, доступной на сайте <https://itrielt.ru/>.

## 2.2 ФИКСАЦИЯ КЛИЕНТА.

Сроки уникальности, фиксации и действия актов осмотров различаются в зависимости от выбранного направления проекта. При проверке клиентов на платформе важно правильно выбирать направление (интересующий объект клиента).

ПРОЕКТЫ	СРОК ФИКСАЦИИ НА ПЛАТФОРМЕ	СРОК ФИКСАЦИИ ПОСЛЕ ВСТРЕЧИ
Белые Ночи	14 календарных дней	14 календарных дней
LeePrime Residences Rosa Village (Горная олимпийская деревня)		
Ambasadori Island Batumi» г. Батуми, Грузия	30 календарных дней	60 календарных дней

### 2.2.1 ФИКСАЦИЯ «ПО ТЕЛЕФОНУ».

Агентства недвижимости имеют право закрепить клиента «по телефону» через личный кабинет платформы ITrielt на срок, указанный в п.2.2. Возможность фиксации предоставляется только зарегистрированным агентствам недвижимости, имеющим назначенных кураторов. При регистрации агента необходимо указывать полное имя клиента, его номер телефона и интересующие объекты недвижимости.

Данная фиксация гарантирует, что при звонке клиента на горячую линию АВА его переключат на менеджера отдела продаж, за которым клиент был зафиксирован.

Если в течение периода фиксации не состоится ни показ объекта, ни бронирование, регистрация клиента аннулируется автоматически, и он становится доступен другим участникам рынка.

Во время действия фиксации при попытке другого агентства проверить уникальность контакта система выдаст сообщение «Клиент зафиксирован другим АН». Повторная фиксация одного и того же клиента возможна 1 раз.

Если в период фиксации «по телефону» агентом, клиент самостоятельно посетит офис продаж АВА без уведомления агента и куратора, бронирование будет засчитываться как агентская сделка, однако комиссия составит всего 50% от стандартного вознаграждения.

Если в указанный срок другой агент проведет встречу с клиентом (например, визит в офис продаж или организует трехстороннюю видеоконференцию с презентацией объекта), то фиксация переходит на то агентство, которое провело показ.

### 2.2.2 ФИКСАЦИЯ «ПО ПРОВЕДЁННОЙ ВСТРЕЧЕ».

Срок фиксации по факту проведенной встречи указан в п.2.2. в соответствии с выбранным

объектом. В период действия фиксации другие игроки рынка не могут взаимодействовать с этим клиентом и претендовать на оплату агентского вознаграждения. Продление фиксации возможно 1 раз по факту проведения повторной встречи с клиентом.

Повторная фиксация допускается после успешной сделки (после присвоения в CRM AVA статуса «полная оплата») или внесения первоначальной суммы платежа при покупке в рассрочку.

Если во время фиксации клиент обратился на горячую линию ГК AVA, звонок перенаправляется менеджеру, ответственному за данную сделку.

В случае, если АН вело работу с клиентом, но не была произведена своевременная фиксация клиента на платформе, и в это время клиент самостоятельно обратился на колл-центр застройщика, АН имеет право на участие в сделке по факту проведенной 3х-сторонней встречи или онлайн-показа (клиент, агент, менеджер отдела продаж). При этом, перед проведением встречи с клиентом в рамках одного из ОП, АН обязано предоставить в ОП факт ранее проведенной работы с клиентом. В случае подтверждения работы агента с клиентом, при условии, что менеджером отдела продаж не был проведен самостоятельный показ с клиентом, АН будет добавлено в сделку с выплатой комиссионного вознаграждения на 2% ниже от установленного размера вознаграждения на период бронирования.

Если в течение указанного срока клиент после проведённого показа не забронировал объект, сделка автоматически закрывается в CRM-системе AVA.

Финальная фиксация клиента за АН предусмотрена только бронированием объекта недвижимости и оплатой договора юридических услуг.

### 2.2.3 ФИКСАЦИЯ «ПО ПАСПОРТУ».

Данный способ применяется, когда агент передает сотруднику AVA паспорт клиента для оформления бронирования объекта без предварительно проведенной встречи. Такое бронирование предполагает передачу агентом соответствующих документов клиента для подготовки резерва на квартиру и формирования договора на оказание юридических услуг.

Фиксация по этому типу сохраняется открытой в CRM-системе ровно одни сутки и закрывается автоматически, если не поступает подтверждение оплаты договора оферты. После закрытия фиксации с клиентом могут работать другие участники рынка.

В период фиксации «по паспорту» другим агентствам запрещается проводить операции с данным клиентом, о чём выдается соответствующее предупреждение в личном кабинете платформы iTrielt.

## 2.3 ПРОВЕДЕНИЕ ВСТРЕЧИ.

Различаются две формы проведения встреч с клиентами — офлайн-встречи и онлайн-встречи, во время которых агент и сотрудник компании AVA предоставляют консультации по вопросам приобретения недвижимости.

### 2.3.1 ОФФЛАЙН-ВСТРЕЧА

Агент договаривается с клиентом о визите в офис продаж AVA и заранее информирует своего куратора о планируемой встрече. В процессе визита проводится ознакомительная презентация объекта, независимо от результата которой оформляется трехсторонний акт осмотра (см. приложение № 1). Этот документ подтверждает факт состоявшейся встречи и должен содержать следующую обязательную информацию:

- Перечень проектов, представленных клиенту;

- Полное имя агента и его контактный телефон;
- Название агентства (фирменное наименование и юридическое название);
- Полное имя клиента и его телефонный номер.

Агент обязан внести полный и корректный номер телефона клиента в акт осмотра. Если у клиента имеется несколько номеров, агент должен указать все известные ему телефоны клиента. Ответственность за корректность заполнения акта осмотра лежит на АН.

Акт осмотра формируется после каждой встречи с клиентом, включая повторные визиты тех лиц, которым ранее уже проводились просмотры.

Обязанность сотрудника АВА — загрузить заполненный акт осмотра в CRM-систему после завершения консультации. Факт добавления акта закрепляет клиента за агентством недвижимости на срок, указанный в п.2.2.

Если клиент повторно посетит офис продаж АВА в период действия акта осмотра без дополнительного согласования с куратором и агентством, и произойдет бронирование объекта, сделка будет признана агентской в 100% объеме. Однако, если срок фиксации клиента истек на момент самостоятельного визита покупателя в офис, такой клиент считается прямым клиентом компании, и агентство теряет право на агентское вознаграждение по этой сделке.

### 2.3.2 ОНЛАЙН-ВСТРЕЧА.

Фиксация клиента за агентством возможна путём проведения видео встречи с использованием любой доступной платформы и подтверждения факта его проведения. Если участники находятся в разных местах, составление трехстороннего акта осмотра не предусмотрено.

В случае, если клиент или агент присутствовали вместе с сотрудником отдела продаж во время видеопросмотра, акт осмотра создаётся отдельно. Отсутствующему участнику ставится отметка «дистанционный просмотр». Такой видеопоказ фиксируется аналогично личной встрече в офисе продаж, и в течение его действия другим агентствам запрещён доступ к работе с данным клиентом.

### 2.3.3 ДИСТАНЦИОННЫЕ ВСТРЕЧИ.

Если агентство работает удаленно (офис расположен вне региона строительства объектов АВА), в период фиксации клиента на платформе ITrielt допустимо проведение показов с клиентом без присутствия представителей агентства. В таком случае агент обязан предварительно согласовать мероприятие с сотрудником отдела продаж, передав первичную информацию о потребностях клиента. В данном случае акт осмотра дополняется пометкой «дистанционная встреча», и желательно присутствие агента на мероприятии в режиме видеозвонка.

### 2.3.4 ВСТРЕЧИ С ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ.

В случае, когда АН на показ приводит не потенциального клиента (на кого будет оформлена недвижимость), а его доверенное лицо, представителя или члена семьи, то акт осмотра составляется только на такого представителя. Запрещено составлять акт осмотра на клиентов, не участвующих в показе. Фиксация основного клиента в этом случае возможна только путем проведения совместной видеовстречи (клиент, агент, менеджер ОП) или бронированием (при условии предварительной проверки клиента на уникальность).

### 2.3.5 ПОКАЗ ОДНОМУ ИЗ СУПРУГОВ.

В случае работы с супругами допускается проведение показа одному из супругов и внесение данных второго супруга в акт осмотра и, следовательно, в CRM ГК АВА. В акте осмотра напротив данных супруга, отсутствующего на показе, ставится отметка «дистанционно».

## 2.4 БРОНИРОВАНИЕ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ АВА.

Бронирование объекта недвижимости в ГК АВА осуществляется по факту согласия клиента с условиями договора юридических услуг и его оплаты. Допустима ситуация, когда клиент осуществляет бронирование объекта без личного визита в офис продаж. В таком случае агентство недвижимости обязано предварительно проверить уникальность всех телефонных номеров этого клиента.

После подтверждения готовности бронирования клиентом, агентство направляет куратору необходимую информацию о клиенте: номер телефона, адрес электронной почты, паспортные данные и копию свидетельства обязательного пенсионного страхования (СНИЛС).

Оплата договора должна осуществляться исключительно самим клиентом, запрещена оплата договора бронирования агентством недвижимости за клиента.

При оплате клиент должен верно заполнить поле «назначение платежа», в котором должны быть указаны ФИО клиента полностью, номер и дата договора бронирования.

Если в течение суток после бронирования объекта не поступил чек об оплате договора оферты, данная сделка автоматически закрывается. Исключение составляют случаи, когда бронирование осуществлялось в период действия акта осмотра, тогда сделка остаётся активной вплоть до завершения срока фиксации клиента в CRM-системе.

## 2.5 ОФОРМЛЕНИЕ ОБЪЕКТА НЕДВИЖИМОСТИ.

Компания АВА обеспечивает полное сопровождение сделки, включая консультирование клиентов, помочь в оформлении ипотечного кредита и предоставление документов для регистрации права собственности в органах Росреестра. В некоторых случаях агентство недвижимости может выступить инициатором открытия ипотеки, и в этом случае необходим оперативный обмен информацией между специалистами обеих сторон.

Если процесс оформления сделки замедлился, сотрудники АВА оставляют за собой право самостоятельно инициировать коммуникацию с клиентом для ускорения процедуры подписания договора приобретения недвижимости.

Если срок действия договора юридических услуг подходит к концу, допускается пересмотр условий приобретения или прекращение действия договора. О любых изменениях представители агентства будут проинформированы курирующим специалистом.

Куратор информирует агентство недвижимости о ключевых этапах оформления сделки: начало оформления ипотеки, установление даты подписания договора, завершение регистрационных процедур, зачисление средств и готовность выставления счёта за оказанные услуги по условиям субагентского договора (САД).

Для успешного прохождения процедуры регистрации основного договора (Договор долевого участия / Договор купли-продажи) агент должен передать сотруднику отдела продаж следующие документы:

- сканированные копии или фотографии удостоверяющих документов, подтверждающие открытие клиентом специального счёта эскроу и аккредитив;
- платежное поручение, подтверждающее пополнение аккредитивного счёта.

### 3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА.

Все сотрудники группы компаний АВА осуществляют свою коммуникацию с партнерами (агентствами недвижимости, АН) и их клиентами исключительно с корпоративного номера телефона. Некоторые переговоры могут быть автоматически записаны для контроля качества обслуживания и предотвращения возможных разногласий.

Менеджеры отдела продаж не предпринимают активных действий по связи с клиентами АН вне установленных сроков фиксации или бронирования. Однако они могут принимать входящие звонки от клиентов АН и предоставлять консультацию в рамках объектов АВА. В таких случаях клиент обязан указать агентство недвижимости, с которым он ведет работу по подбору объекта недвижимости. Если эта информация отсутствует и нет активной фиксации, звонок будет рассматриваться как самостоятельное обращение клиента (прямой клиент компании).

В случае, если в ходе работы с клиентом становится известно, что у клиента есть дополнительный номер телефона или в сделку вовлечён новый участник, агентство недвижимости обязано дополнительно проверить этот номер на предмет наличия уникальной фиксации. Если по дополнительному номеру уже есть действующая фиксация за другим агентством или отделом продаж, вопрос о распределении агентского вознаграждения решается индивидуально с привлечением ответственных подразделений АВА. Нарушение регламента работы АВА может привести к отказу в выплате агентского вознаграждения или снижению его размера.

После проведённой встречи все последующие коммуникации с клиентом ведутся через агента, если последний не предоставил право на прямое общение сотрудников АВА с клиентом. Если после встречи с клиентом агент не выходит на связь дольше одной недели, кураторы получают право общаться с клиентом напрямую. При этом фиксация клиента за агентством сохраняется.

В случае возникновения спорной ситуации, не описанной в настоящем регламенте, руководством отдела продаж принимается коллегиальное решение, на основании объяснений и подтверждений проделанной работы с клиентом всех участников сделки (агентов, менеджеров отдела продаж) и данных, зафиксированных CRM. Возможно привлечение всех заинтересованных структур ГК АВА для разрешения спорных ситуаций. При возникновении спорных ситуаций обязательство подтверждения работы с клиентом лежит на АН. Руководство ГК АВА оставляет за собой право самостоятельно принимать решение об исходе спорной ситуации, опираясь на правила данного Регламента, а также на данные, предоставленные со стороны АН и пояснения менеджеров отдела продаж.

Любое нарушение агентством недвижимости установленных правил взаимодействия влечет наложение материальной ответственности на куратора агентства и применение мер административного воздействия.

НАРУШЕНИЕ	ПРИМЕНЯЕМЫЕ САНКЦИИ
Представители АН привели клиента, без предварительной проверки телефонного номера на уникальность и состоялась сделка при уже действующем акте (с другим АН или ЛС).	Отказ в выплате
Представители АН называются клиентам собственником помещений, реализуемых ГК АВА или отделом продаж застройщика.	Отказ в выплате

Представители АН предложили клиенту «кэшбэк» (любое материальное вознаграждение) за участие в сделке по приобретению недвижимости.

Отказ в выплате

АН предоставило для фиксации (на показе или при бронировании) заведомо ложный номер телефона. При этом по основному номеру телефона с клиентом ведется работа другими участниками рынка.

Отказ в выплате

### 3.1 СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПАРТНЕРОВ.

В случае приобретения агентом объекта недвижимости в проектах АВА для себя или ближайших родственников 1-й и 2-й степени родства (родители, супруг/а, дети, братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки), АВА предоставляет скидку в размере комиссионного вознаграждения. Скидка распространяется на покупку одного объекта недвижимости агентом или членом его семьи. Для применения скидки необходимо предоставить документы, подтверждающие агентскую деятельность — справку от агентства недвижимости или карточку ИП с действующим не менее 1 месяца ОКВЭД «Предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе». В случае приобретения объекта недвижимости для родственников необходимо дополнительно предоставить документы, подтверждающие степень родства — свидетельства о заключении брака, о рождении, скан-копия страниц паспорта с семейным положением и несовершеннолетними детьми. Скидка в размере комиссионного вознаграждения для агентов предусмотрена на этапе открытых продаж.

## 4. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПАРТНЕРОВ

В случае приобретения агентом объекта недвижимости в проектах АВА для себя или ближайших родственников 1-й и 2-й степени родства (родители, супруг/а, дети, братья, сестры, бабушки, дедушки, внуки), АВА предоставляет скидку в размере комиссионного вознаграждения. Скидка распространяется на покупку одного объекта недвижимости агентом или членом его семьи. Для применения скидки необходимо предоставить документы, подтверждающие агентскую деятельность — справку от агентства недвижимости или карточку ИП с действующим не менее 1 месяца ОКВЭД «Предоставление посреднических услуг при купле-продаже недвижимого имущества за вознаграждение или на договорной основе». В случае приобретения объекта недвижимости для родственников необходимо дополнительно предоставить документы, подтверждающие степень родства — свидетельства о заключении брака, о рождении, скан-копия страниц паспорта с семейным положением и несовершеннолетними детьми. Скидка в размере комиссионного вознаграждения для агентов предусмотрена на этапе открытых продаж.

### НАШИ КОНТАКТЫ

Запись на встречу или брокер-тур осуществляется по телефону:

+7-928-854-41-10 — Украинская Елизавета  
+7-958100-6294 — служба поддержки партнеров

Презентации проектов Parade Weekend проводятся онлайн или очно в офисе продаж по адресу:

- Сочи, Адлерский район, село Эстосадок, улица Набережная Полянка, дом 1
- Сочи, Лазаревский район, ул. Семашко, 37А.

Обращаем внимание, что встречи проводятся строго по предварительной договоренности.

АКТ ОСМОТРА ОБЪЕКТОВ, РЕАЛИЗУЕМЫХ  
СОВМЕСТНО С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ

(дата)

(время)

УЧАСТНИКИ ПОДТВЕРЖДАЮТ ФАКТ ОСМОТРА/ОЗНАКОМЛЕНИЯ  
С ОБЪЕКТАМИ НЕДВИЖИМОСТИ:

ИНТЕРЕСУЮЩИЕ ПАРАМЕТРЫ ПОМЕЩЕНИЯ:

Квартира

Апартаменты

Парковка

Коммерция

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

УЧАСТНИКИ ОСМОТРА:

Агентство (юр. лицо. и «бренд»)

Агент (ФИО, Телефон, подпись)

Клиент (ФИО, Телефон, подпись)

Клиент (ФИО, Телефон, подпись)