

**Положение
о стандартах работы
застройщика 4D
с агентствами
недвижимости**

4D

Настоящее положение разработано в целях определения порядка работы в процессах, связанных с реализацией недвижимого имущества Компании 4D совместно с агентствами недвижимости.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. При работе с объектом Компании 4D Агенту необходимо знать:
 - месторасположение объекта, схему проезда, существующую и перспективную инфраструктуру;
 - срок сдачи объекта;
 - план застройки (количество очередей, схему ЖК, расположение секций и ГП);
 - технологии и методы строительства (материалы, архитектурные особенности и т.п.);
 - преимущества проекта, УТП;
 - цены, способы покупки;
 - объекты, реализованные Компанией 4D.
2. При работе с отделом продаж Компании 4D Агенту следует поддерживать взаимную деловую репутацию и соблюдать деловую этику, быть вежливым и пунктуальным.
При некорректном поведении Агента, в том числе угрозе увести Клиента к другому застройщику, Компания 4D вправе внести его в «черный список» и отказать в дальнейшем сотрудничестве.
3. В офисе продаж Компании 4D и при посещении демонстрационного этажа на встрече с Клиентом Агенту нельзя рекламировать объекты других застройщиков и предлагать альтернативные варианты покупки.
4. Находясь в офисе Компании 4D, запрещается предлагать услуги по поиску недвижимости клиентам, первоначально обратившимся в Компанию 4D без участия Агента.
5. Агент должен присутствовать на всех встречах с Клиентом и сопровождать все этапы оформления сделки.

ПРОВЕРКА НА УНИКАЛЬНОСТЬ И ЗАКРЕПЛЕНИЕ КЛИЕНТА

Первым этапом совместной работы Агента и Менеджера отдела продаж

Компании 4D является проверка клиента на уникальность. Осуществить проверку можно следующими способами:

- в личном кабинете Агента на официальном сайте Компании 4D по адресу <https://4d.rclick.ru/auth/>
- посредством телефонного звонка в Компанию 4D или сообщением в мессенджеры Менеджеру отдела продаж.

Уникальным считается клиент:

- которого нет в CRM системе Компании 4D;
- по которому истек срок закрепления за Агентом, обращавшимся ранее;
- по которому истек срок закрепления за отделом продаж Компании 4D (прямой клиент).

Уникальность Клиента подтверждает Менеджер отдела продаж. Уникального клиента Агент может закрепить посредством консультационного уведомления личным сообщением Менеджеру отдела продаж Компании 4D или по телефонному звонку. Для закрепления необходимо указать следующие данные клиента:

- ФИО
- номер телефона
- запрос клиента (ЖК, квартира, способы оплаты).

Менеджеры отдела продаж Компании 4D вправе сделать телефонный звонок Клиенту для подтверждения информации. В случае, если Клиент не подтверждает факта работы с Агентом или консультации Агентом по жилым комплексам Компании 4D, в закреплении Клиента будет отказано.

По консультационному уведомлению Застройщик закрепляет Клиента за Агентом на срок 14 календарных дней.

В случае, если консультационное уведомление содержит неполную или некорректную информацию, Клиент за Агентом не закрепляется.

В случае, если покупка квартиры Клиентом планируется в сроки, превышающие 3 месяца, в закрепление будет отказано.

Если Клиент обратился в отдел продаж Компании 4D без участия Агента (позвонил, оставил заявку на сайте, приехал в офис продаж на встречу), он закрепляется за Менеджером отдела продаж на 30 календарных дней. По истечении указанного срока, в случае отсутствия запланированных событий, о которых Менеджер и Клиент договорились (звонок/встреча), Агент вправе закрепить Клиента за собой.

Если Клиент обратился в отдел продаж Компании 4D после консультации Агента, Агент может закрепить за собой Клиента, предоставив подтверждение факта консультирования по жилым комплексам Компании 4D (скриншоты переписки и т. п.). Решение о перезакреплении Клиента согласовывается с Руководителем отдела продаж.

БРОНИРОВАНИЕ

Бронь предоставляется Клиенту на срок 3 календарных дня. Увеличение сроков бронирования возможно при наличии объективных причин, такие как: согласование в органах опеки, нахождение в командировке, оформление сделки по продаже имеющейся квартиры и т. п.

Забронировать квартиру для Клиента Агент может двумя способами:

1. В офисе продаж Компании 4D в присутствии Клиента. Агенту выдается уведомление о бронировании, в котором обязательно должна быть подпись Клиента, его контактная информация, а также указаны данные Агента: ФИО, номер телефона, название агентства недвижимости.
2. По телефону с Менеджером отдела продаж Компании 4D. В этом случае Менеджер отдела продаж в течение рабочего дня осуществляет звонок Клиенту с целью подтверждения бронирования квартиры и факта работы с Агентом.

Бронирование квартиры возможно только при наличии копии/скана паспорта Клиента. В случае, если паспортные данные Клиента не предоставлены Агентом в течение 1 рабочего дня, бронь с квартиры снимается досрочно.

Уведомление о бронировании квартиры приоритетнее консультационного уведомления. При наличии консультационного уведомления и уведомления о бронировании от разных Агентов, Клиент закрепляется за Агентом, который поставил бронь с Клиентом.

По факту бронирования квартиры Клиент закрепляется за Агентом на срок 30 календарных дней. Если по истечении указанного срока, Агент продолжает работу с Клиентом и с Менеджером отдела продаж Компании 4D, закрепление может быть продлено по согласованию с Руководителем отдела продаж. В случае, если по истечении 30 календарных дней с момента бронирования квартиры Агент прекратил работу с Клиентом, не выходит на связь с Менеджером отдела продаж, данные Клиента остаются в CRM системе Компании 4D, с Агента снимается закрепление.

Бронирование квартиры распространяется на ближайших родственников Клиента: супруги, дети, родители, братья/сестры. При одновременном бронировании членами одной семьи с разными Агентами, Клиент закрепляется за Агентом, который первым поставил бронь. Смена квартиры не влияет на закрепление.

В случае досрочного отказа Клиентом от бронирования квартиры, Агент должен в течение 1 рабочего дня уведомить отдел продаж Компании 4D.

СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ

При наличии разногласий между несколькими Агентами по поводу закрепления Клиента и получения комиссионного вознаграждения, Компания 4D вправе потребовать письменное объяснение о проделанной работе с Клиентом от каждого Агента. Клиент также может дать свои объяснения относительно сложившейся ситуации. На основании проведенной проверки Руководитель отдела продаж принимает решение о выплате комиссионного вознаграждения с учетом предоставленной информации.

Если Агент не принимал участие в консультации Клиента и все коммуникации передал Менеджеру отдела продаж Компании 4D, комиссионное вознаграждение не выплачивается.

Если Агент забронировал квартиру посредством телефонного звонка, но Клиент бронь и работу с данным Агентом не подтверждает, Клиент за данным Агентом не закрепляется, бронь аннулируется.

Если Клиент по каким-то причинам (не устраивает работа и т. п.) категорически отказывается от работы с Агентом, Менеджер отдела продаж уведомляет Агента и руководителя агентства недвижимости в письменной или устной форме и оставляет за собой право работать с Клиентом без участия Агента. В этом случае комиссионное вознаграждение выплачивается в размере 50%.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАСТРОЙЩИКОМ

Компания 4D поддерживает инициативы получения информации Агентами о строящихся объектах, организывает экскурсии на строительную площадку, обеспечивает необходимыми презентационными материалами для полного информирования о проектах компании.

При рекламировании своих услуг агентство недвижимости обязано соблюдать правила и условия, установленные в Приложении № 2 к агентскому договору.

Агентство недвижимости не вправе выплачивать прямо или косвенно Клиенту часть комиссионного вознаграждения, полученного от Компании 4D.

Заключение агентского договора происходит по факту проведения сделки. Для этого Агенту нужно связаться со специалистом по работе с партнерами. Договор и документы по сделке, необходимые для оплаты комиссионного вознаграждения, отправить посредством электронного документооборота.

Оплата комиссионного вознаграждения предусмотрена после получения застройщиком денежных средств – не менее 30% от стоимости, указанной в договоре долевого участия по жилым помещениям и не менее 50% по коммерческим помещениям. Сроки оплаты комиссионного вознаграждения указаны в агентском договоре.