

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

4D

Позиционирование компании 4D и реализуемые объекты

Настоящее положение разработано в целях определения порядка работы по реализации недвижимого имущества компании 4D совместно с агентствами недвижимости.

Основные положения

При работе с конкретным объектом компании 4D риелтору необходимо знать:

- месторасположение объекта, схему проезда, существующую и перспективную инфраструктуру;
 - сроки сдачи объекта;
 - план застройки (количество очередей, схему ЖК, расположение секций и ГП);
 - технологии и методы строительства (материалы строительства, архитектурные особенности);
 - преимущества проекта, УТП;
 - цены, способы покупки;
 - объекты, реализованные компанией 4D.
-
- При работе с отделом продаж компании 4D риелтору следует соблюдать деловую этику: быть вежливым и внимательным, не опаздывать на встречи, обязательно представляться и представлять своего клиента.
 - На встрече с клиентом нельзя рекламировать объекты других застройщиков, демонстрировать клиентам буклеты других застройщиков, а также предлагать варианты покупки от дольщиков.
 - Находясь в офисе компании 4D, запрещается предлагать услуги по поиску недвижимости у других застройщиков клиентам, первоначально обратившимся в компанию 4D без участия риелтора.

Звонок

- Для идентификации риелтора при телефонных переговорах с отделом продаж застройщика риелтору необходимо представляться: назвать фамилию, имя и агентство недвижимости.
- Риелтор предварительно договаривается с менеджером отдела продаж компании 4D о времени консультации с клиентом, обязательно проверяет на уникальность клиента, с которым планирует приехать на встречу, а также заранее информирует менеджера отдела продаж о потребностях клиента. После встречи в офисе продаж компании 4D за клиентом риелтора закрепляется ответственный менеджер по сделке.

Встреча

- Риелтору необходимо заранее записаться на встречу с клиентом, позвонив по телефону отдела продаж, лично менеджеру отдела продаж на рабочий сотовый телефон или оставив заявку на сайте компании 4D и проверить клиента на уникальность.
- Риелтор обязательно должен присутствовать на встрече с клиентом, принимать активное участие в беседе и продаже объекта недвижимости.
- На встрече в отделе продаж компании 4D риелтором заполняется информационный лист и передается менеджеру отдела продаж, копия предоставляется риелтору, клиент закрепляется за риелтором.
- Встреча может быть проведена дистанционно с использованием видеосвязи в случае, если клиент находится в другом городе или по каким-то причинам не может посетить офис продаж лично. В этом случае риелтор также должен присутствовать на встрече. Информационный лист в такой ситуации направляется риелтору по электронной почте или посредством мессенджеров.

Бронирование квартиры

- Забронировать квартиру для клиента риелтор может двумя способами:
 1. В офисе продаж компании 4D в присутствии клиента. Риелтору выдается уведомление о бронировании, в котором обязательно должна быть подпись, контактная информация потенциального покупателя, указан телефон и расшифровка ФИО риелтора, а также предоставлена копия/скан паспорта клиента.
 2. По телефону с менеджером отдела продаж. Если бронирование квартиры происходит удаленно (клиент не присутствовал в офисе продаж на показе), менеджер отдела продаж в течение рабочего дня осуществляет звонок клиенту и подтверждает его намерение забронировать квартиру и факт работы с риелтором. Удаленная бронь возможна только при наличии копии/скана паспорта клиента. Уведомление о бронировании может быть подписано менеджерами отдела продаж компании 4D в офисах, расположенных на объектах.
- Срок бронирования квартиры – 3 (три) рабочих дня. Данный срок может быть продлен на более длительный период при наличии объективных причин у клиента: находится в командировке/на вахте, ждет согласования по опеке, ждет поступления средств от продажи своей квартиры и т. д.
- В случае досрочного отказа клиентом от бронирования квартиры, риелтор должен в течение 1 (одного) рабочего дня уведомить отдел продаж компании 4D.

Закрепление клиента

- Закрепление клиента происходит одновременно по всем проектам компании 4D.
- Если клиент после встречи/постановки брони (если бронь была поставлена без проведения встречи) не вышел на сделку, клиент фиксируется за риелтором на 30 календарных дней с момента проведения встречи/постановки брони. В случае если в течение 30 календарных дней

клиент и риелтор не выходят на связь с компанией 4D, данные клиента остаются в базе застройщика и с риелтора снимается закрепление.

- Если в течение указанного выше срока риелтор остается на связи с менеджером отдела продаж 4D и есть понимание по ситуации клиента, сделка остается агентской до момента заключения договора.
- Если клиент обратился в офис продаж застройщика без участия агентства недвижимости (позвонил, оставил заявку на сайте, приехал в офис продаж на встречу), он закрепляется за менеджером отдела продаж компании 4D на 30 календарных дней. Если в течение 30 календарных дней менеджер компании 4D не связывался с клиентом, а также нет запланированных событий, о которых менеджер и клиент договорились (встреча или звонок), риелтор вправе закрепить клиента за собой при проведении встречи или постановке брони.
- Если клиент обратился в офис отдела продаж застройщика (позвонил, оставил заявку на сайте) после консультации риелтора, риелтор может закрепить за собой клиента, предоставив подтверждение менеджеру отдела продаж (скриншоты переписки, подтверждающей предложение проектов компании 4D клиенту). При этом консультация риелтора должна предшествовать звонку/заявке от клиента. Перезакрепление клиента за риелтором возможно только в случае, если с даты звонка/заявки клиента прошло не более 5 дней.

Спорные ситуации

- Если клиент сначала обратился без риелтора в офис продаж компании 4D (телефонный звонок/заявка), а позже пришел с риелтором, сделка может быть закреплена за риелтором только в том случае, если клиент еще не забронировал квартиру и не был на встрече в офисе застройщика и риелтор может подтвердить проведение консультации клиента по объектам компании 4D. При этом риелтор должен обратиться с вопросом о закреплении клиента в течение 5 (пяти) дней, включая день звонка/заявки, предоставить подтверждение работы с клиентом, которое предшествует обращению клиента в отдел продаж (переписка, отправка подборки в мессенджерах, по эл. почте). В случае если клиент обратился к риелтору уже после посещения офиса продаж компании 4D и/или бронирования квартиры, сделка проводится без участия агентства недвижимости.
- В случае если клиент уже забронировал квартиру (по телефону или лично в офисе продаж), сделка за риелтором не может быть закреплена.
- В случае если риелтор не принимал участие в консультации клиента и все последующие коммуникации передал менеджеру по продажам компании 4D, агентское вознаграждение риелтору не выплачивается.
- В случае если клиент обращается в компанию 4D с разными риелторами, клиент закрепляется за тем риелтором, который первым провел встречу в офисе продаж (или дистанционную встречу по видеосвязи, на которой присутствовали клиент, менеджер отдела продаж и риелтор), или поставил бронь (в офисе продаж или дистанционно).
- Чтобы избежать спорных ситуаций по закреплению клиента за агентством, необходимо предварительно уточнить у клиента, посещал ли он офис продаж компании 4D самостоятельно, звонил ли в офис продаж, оставлял ли свои контактные данные, консультировался у менеджера отдела продаж компании 4D. Затем необходимо уточнить информацию у менеджера отдела продаж, закреплена ли эта сделка за отделом продаж.
- В случае если по каким-то причинам (не устраивает работа риелтора и т. д.) клиент категорически отказывается от работы с агентством недвижимости,

менеджер отдела продаж застройщика уведомляет риелтора и руководителя агентства недвижимости в письменной или устной форме и оставляет за собой право работать с клиентом без участия агентства недвижимости.

Сопровождение сделки

- Риелтору необходимо сопровождать клиента до полного завершения сделки: на встрече в офисе, на показе на строительной площадке, на подписании договора, при сдаче договора на государственную регистрацию в МФЦ и при получении документов с регистрации, контроле сроков оплаты рассрочки. В случае отсутствия риелтора на одном из этих этапов без предупреждения застройщика и без уважительных причин, комиссионное вознаграждение риелтору не будет выплачено.
- Условия покупки квартиры для клиента в компании 4D согласовывает риелтор, т. к. возможно для клиента нужны индивидуальные условия оплаты (скидка, рассрочка и т. д.).
- В случае выбора клиентом формы оплаты с использованием ипотечного кредита, риелтор самостоятельно или с помощью специалиста агентства недвижимости направляет заявку на рассмотрение в банк и контролирует дальнейший процесс до момента получения одобрения от банка. В случае если рассмотрение заявки на ипотечный кредит осуществляется при участии ипотечного брокера застройщика, сделка не может быть закреплена за риелтором.

Взаимодействие с застройщиком

- Компания 4D поддерживает инициативы получения информации риелторами о строящихся объектах, регулярно проводит обучение по особенностям объектов, организывает экскурсии на строительную площадку, обеспечивает необходимыми презентационными материалами для полного информирования о проектах компании.

- При рекламировании своих услуг агентство и риелтор обязаны соблюдать правила и условия, установленные в Приложении № 2 к агентскому договору.
- При некорректном поведении со стороны риелтора, компания 4D вправе в одностороннем порядке отказать данному риелтору в дальнейшем сотрудничестве.
- Агентство недвижимости не имеет права выплачивать прямо либо косвенно клиенту часть комиссионного вознаграждения, полученного от компании 4D.

Заключение агентского договора, документы по сделке

Заключение агентского договора происходит после проведения сделки. Для этого риелтору необходимо связаться с менеджером по работе с партнерами. Договор и документы по сделке, необходимые для оплаты комиссионного вознаграждения, отправить посредством электронного документооборота.

Порядок оплаты

- Оплата комиссионного вознаграждения по агентскому договору предусмотрена после получения застройщиком денежных средств – не менее 30% (тридцати процентов) от стоимости, указанной в договоре ДДУ по жилым помещениям, и не менее 50% (пятидесяти) по коммерческим помещениям.
- Сроки оплаты комиссионного вознаграждения указаны в агентском договоре.