

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

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.
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/>
- связаться с отделом продаж, озвучить имя, фамилию клиента и его номер телефона или дождаться звонка/уведомление колл-центра по ранее направленной информации для подтверждения уникальности.

Уникальным считается клиент:

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

# **4D**

Идентификация и закрепление клиента происходит, если Риелтор оказал консультационные услуги, а именно: предоставил информацию о квартирах Компании 4D, озвучил действующие цены, сроки сдачи домов, предложил Клиенту просмотр квартир и связался с отделом продаж Компании 4D с целью дальнейшей работы (встреча, бронь и пр.).

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.

Закрепление клиента и выплата агентского вознаграждения возможна в случае:

- Если представитель застройщика подтвердил уникальность клиента
- Если клиент отсутствует в CRM или по нему истек срок фиксации
- Если клиент зафиксирован за Агентом и в течение срока фиксации обращается в отдел продаж напрямую (звонок, мессенджеры), Менеджер проводит консультацию Клиенту и затем сообщает Агенту о том, что Клиент действует самостоятельно. При этом, Клиент по-прежнему остается закрепленным за Агентом до истечения срока фиксации.

- Если Клиент работает с несколькими Агентствами недвижимости (или с несколькими Агентами внутри одного Агентства недвижимости), приоритетным является тот Агент, с которым произошла встреча, бронирование квартиры (с паспортом). При этом, Менеджер информирует Агента, первым зафиксировавшим Клиента, о сложившейся ситуации.

- Если члены одной семьи одновременно работают с разными Агентами с целью приобретения одного объекта и их родство не удается установить своевременно, решение о том, за кем будет закреплен Клиент и размер вознаграждения обсуждается сторонами в индивидуальном порядке. Решение остается за Компанией 4D. Компания имеет право разделить вознаграждение в равных долях, либо оплатить в полном объеме одному из Агентов, в зависимости от его участия в сделке.

Отказ в закреплении Клиента и выплате агентского вознаграждения возможен в случаях:

- Если Клиент есть в CRM/ не является уникальным/ находится в базе "Нагрев" и срок фиксации не истек – Клиент закреплен за отделом продаж Компании 4D. В таком случае при заключении сделки вознаграждение Агенту выплачено не будет.

- Если Агент заведомо знает, что Клиент зафиксирован за Компанией 4D, но при идентификации Клиента фиксирует данные другого человека, продолжая с ним работать параллельно, то независимо от того, какая работа была проведена Агентом, Клиент считается привлеченным сотрудником Компании 4D. Принцип клиент = семья, включая ближайших родственников (супруги, дети, родители).

- Неполные данные либо их отсутствие может стать причиной отказа в закреплении Клиента за Агентством. При некорректно заполненном уведомлении специалист, принявший в работу уведомление, должен связаться с Агентом и сообщить о необходимости доработки уведомления.

- В случае, если Клиент обращается в отдел продаж, а затем в Агентство недвижимости и срок фиксации за отделом продаж не истек, застройщик в праве отказать Агенту в бронировании.

# 4D

- В случае, если по каким-то причинам Клиент категорически отказывается от работы с Агентством недвижимости и подтверждает это письменно, специалист отдела продаж Компании 4D уведомляет Агента и руководителя Агентства недвижимости в письменной или устной форме, и оставляет за собой право работать с Клиентом без участия Агентства недвижимости.

По консультационному уведомлению Компания 4D закрепляет Клиента за Агентом на срок 30 календарных дней. Если по истечении срока закрепления коммуникации Агента с Менеджером отдела продаж прерваны, работа с Клиентом не ведется, Компания 4D оставляет за собой право считать Клиента уникальным и возобновить работу напрямую, без участия Агентства недвижимости.

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 направления по работе с партнерами.

## 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, встреча -приоритетнее консультационного уведомления. При наличии консультационного уведомления, встречи и уведомления о бронировании от разных Агентов, Клиент закрепляется за Агентом, который провел встречу или поставил бронь (паспорт) 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, Руководителем направления по работе с партнерами. При снятии бронирования с квартиры Клиент закрепляется за Агентом на 10 дней. В случае, если по истечению срока 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.

# 4D

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 провел встречу или поставил бронь (паспорт). Смена квартиры не влияет на закрепление.

Не допускается бронирование нескольких квартир на родственников. Исключением являются ситуации, когда приобретается несколько квартир для разных членов семьи.

Перенос брони с одного объекта на другой для одного и того же клиента не продлевает срок фиксации клиента.

Перенос Агентом брони с одного объекта на другой объект Компании 4D, в том числе изменение этажа, планировки, площади и цены – не является основанием для выплаты вознаграждения, если первоначальная бронь была поставлена Менеджером отдела продаж.

В случае отсутствия уведомления от Агента о продлении бронирования или информации об отказе Клиента от бронирования, Менеджер отдела продаж снимает бронь по истечению срока действия брони, при этом Компания 4D не обязана уведомлять о том, что бронирование прекращено.

В случае, если на этапе оформления сделки Агент не отвечает на звонки, не предоставляет документы по Клиенту, не коммуницирует с отделом продаж/отделом сопровождения, Компания 4D имеет право работать с клиентом напрямую, уведомив об этом Агента в письменной или устной форме.

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

## СПОРНЫЕ СИТУАЦИИ

Все спорные ситуации обсуждаются индивидуально, должны подтверждаться документально и могут быть дополнены в данном регламенте. Все спорные вопросы решаются без вовлечения Клиентов, с целью сохранения благоприятного имиджа Компании 4D и Агентства недвижимости.

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 направления по работе с партнерами 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 имеем право не выплачивать.

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

# 4D

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.

Правила использования информации о компании агентствами недвижимости/риелторами

<b>Допускается</b>	<b>Запрещено</b>
Допускается текстовое обозначение “Официальный партнер застройщика - агентство недвижимости “Название”	Представляться отделом продаж застройщика при консультировании Клиентов на любом этапе сделки.
Во всех информационных материалах использовать только актуальные сведения, не вводить потребителей в заблуждение	Использование логотипов компании и ЖК в собственных рекламных кампаниях (только текстовое написание)
Проводить рекламную кампанию с целью нахождения Компании (Заказчику) потенциальных покупателей, после предварительного согласования текста, раздаточного материала, вида рекламы, места ее размещения, с сотрудниками застройщика.	Использование устаревших визуализаций и предыдущих проектных решений на страницах с объектами застройщика.
Реклама на сайте агентства, но с обязательным условием соответствия действительности информации: наличие объекта в продаже, стоимость, сроки сдачи, этажность, фотографии, наличие акций и прочее;	Представляться сотрудниками компании застройщика, или иными другими способами обозначать свою принадлежность к компании, по телефону, на сайте, в рекламе.
Размещение объявлений на площадках от имени агентства недвижимости - (Avito, Циан и пр.);	Использование фраз, намекающих на индивидуальные условия, скидки и прочее, а также указание цен ниже цен на официальном сайте.

Размещение актуальных и качественных фотографий, сделанных самостоятельно;	Использование фраз «100% гарантия минимальных цен», «цены ниже, чем у застройщика», «у нас самые большие скидки», «индивидуальные условия» и подобных им.
Размещение в соц. сетях Вконтакте, ОК и пр. с обязательным указанием застройщика	В рекламе в интернете запрещается использовать ключевые слова, связанные с компанией и продуктами, так называемые «брендовые запросы».
В социальных сетях использовать свой брендинг, только свои логотипы и плашки.	Таргетинговая и контекстная реклама объектов застройщика и отдельных квартир в поисковых системах Yandex, MyTarget.
	Сайт. Полностью запрещается копировать структуру сайта. Запрещено создавать лендинги, аналогичные застройщику/с одноименными названиями жилого комплекса компании и созвучные с названием компании.
	Домен. Не использовать домен - только название жилого комплекса. Партнер не должен использовать в домене прямые названия жилого комплекса компании. В домене обязательно использовать название самого агентства недвижимости.
	Запрещено использовать нерелевантные изображения. фотографии и рендеры жилых комплексов компании должны полностью соответствовать реальному виду дома.
	В рекламных кампаниях, в ключевых фразах и запросах, в семантическом ядре, и тегах запрещается использовать имя (нейминг) компании, все его производные сочетания, как на латинице, так и на русском языке.
	Категорически запрещается сравнивать агентство недвижимости с застройщиком, выставляя последнего в невыгодном положении. Недопустимо сравнивать цены на недвижимость, качество выполнения работ, сроки и прочие параметры.

Агент не вправе выплачивать прямо или косвенно Клиенту часть комиссионного вознаграждения, полученного от Компании 4D. При обнаружении такого факта компания 4D добавляет Агента в «Черный список».

Заключение агентского договора происходит по факту проведения сделки. Для этого Агенту нужно связаться со специалистом по работе с партнерами. Договор и

# 4D

документы по сделке, необходимые для оплаты комиссионного вознаграждения, отправить посредством электронного документооборота.

## КОМИССИОННОЕ ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

Фиксация размера комиссионного вознаграждения в процентном выражении происходит на этапе бронирования квартиры.

Оплата комиссионного вознаграждения предусмотрена после получения Компанией 4D денежных средств – не менее 30% от стоимости, указанной в договоре долевого участия по жилым помещениям и не менее 50% по коммерческим помещениям

. Размер и сроки оплаты комиссионного вознаграждения указаны в агентском договоре.

Оплата вознаграждения Агентству недвижимости производится безналичным способом, путем перечисления на расчетный счет Агентства недвижимости в течение 14 дней со дня подписания сторонами Акта-отчета Агента.

## ВОЗВРАТ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ В СЛУЧАЕ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА С КЛИЕНТОМ

В случае если Клиент расторг сделку после ее регистрации, возврат комиссии будет зависеть от суммы внесенных денежных средств Клиентом на счет Компании 4D:

- если клиент внес более 50% от стоимости договора по жилым помещениям
- возврат комиссионного вознаграждения на счет Компании 4D в размере 50%;
- если клиент внес менее 50% от стоимости договора по жилым помещениям
- возврат комиссионного вознаграждения на счет Компании 4D в полном объеме.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

Настоящий регламент создан для того, чтобы представители Компании 4D и Агентств недвижимости вели прозрачную качественную работу по единым правилам. В случае нарушений со стороны Агентств недвижимости Компания 4D предпринимает следующие действия:

- первый раз: письменное предупреждение
- второй раз: предупреждение в виде штрафа в размере 50 000 руб.
- третий раз: расторжение договора в одностороннем порядке

Предупреждение (уведомление о нарушении) может быть направлено Агентству недвижимости почтовым отправлением или посредством электронной почты.

# 4D