

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О СТАНДАРТАХ РАБОТЫ  
ЗАСТРОЙЩИКА 4D DEVELOPMENT  
С АГЕНТСТВАМИ НЕДВИЖИМОСТИ**



DEVELOPMENT



## ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано в целях определения порядка организации и осуществления работы по реализации объектов недвижимости компании 4D Development.
2. Задачи настоящего Положения:
  - установление порядка действий по реализации недвижимости совместно с агентствами недвижимости,
  - определение порядка и форм взаимодействия между компанией 4D Development и агентством недвижимости,
  - установление основных принципов работы между компанией 4D Development и агентством недвижимости.

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАСТРОЙЩИКОМ

1. В случае если по каким-то причинам (не устраивает работа Риелтора и т.д.) Клиент категорически отказывается от работы с агентством недвижимости, специалист 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.
2. При некорректном поведении со стороны Риелтора, компания 4D Development вправе в одностороннем порядке внести его в «Черный список» и отказать данному Риелтору в дальнейшем сотрудничестве.
3. Компания 4D Development 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.
4. При рекламировании своих услуг Агентство и Риелтор обязаны соблюдать правила и условия, установленные в Приложении №3 к Агентскому договору.



5. Если в CRM-системе компании нет взаимодействия Клиента с менеджером отдела продаж в течение 30 дней, то Риелтор в праве продолжить работу с Клиентом и получить комиссионное вознаграждение.
6. Если Риелтор утверждает, что он ранее работал с Клиентом, а в CRM-системе компании уже зафиксирована заявка или звонок от этого Клиента, то сделка считается агентской только при условии обращения Риелтором в компанию в течение 5 дней после фиксации первого события с Клиентом в CRM-системе с подтверждением ранее проведенной работы.

## **ЗВОНОК**

1. Риелтор предварительно договаривается со специалистом отдела продаж компании 4D Development о времени консультации с Клиентом и заранее информирует менеджера отдела продаж о потребностях Клиента. После встречи в офисе продаж компании 4D Development за Клиентом риелтора закрепляется ответственный менеджер по данной сделке.
2. Для идентификации Риелтора при телефонных переговорах с отделом продаж застройщика необходимо представляться: фамилия, имя Риелтора и название компании «.....».
3. Чтобы избежать спорных ситуаций по закреплению Клиента за Агентством, необходимо предварительно уточнить у Клиента, посещал ли он офис продаж компании 4D Development самостоятельно, звонил ли в офис продаж, оставлял ли свои контактные данные, консультировался у менеджера отдела продаж компании 4D Development. Затем необходимо уточнить информацию у менеджера отдела продаж компании 4D Development, находится ли этот Клиент в системе CRM отдела продаж.



4. Проверка идентификации Клиента осуществляется по номеру телефона/ФИО в базе компании 4D Development;

Установление факта обращения Клиента ранее непосредственно в компанию 4D Development, является основанием для невыплаты агентского вознаграждения по сделке, совершенной данным Клиентом с компанией 4D Development.

## ВСТРЕЧА

1. При работе с конкретным объектом компании 4D Development риелтору необходимо знать:
  - план застройки (месторасположение объекта, схему ЖК, расположение секций и ГП, цены, акции, способы покупки, подробные характеристики объекта (качество отделки, планировки),
  - сроки сдачи объекта в эксплуатацию,
  - технологии и методы строительства (материалы строительства, архитектурные особенности),
  - режим работы офиса продаж и режим просмотра объекта на стройке,
  - историю компании 4D Development (дата основания, проекты).
2. При работе с отделом продаж компании 4D Development Риелтору следует соблюдать деловую этику: быть вежливым и внимательным, не опаздывать на встречи, обязательно представляться и представлять своего клиента.
3. В офисе продаж компании 4D Development нельзя рекламировать объекты других застройщиков, демонстрировать клиентам буклеты других застройщиков, категорически запрещается предлагать услуги по поиску вариантов недвижимости у других застройщиков Клиентам, обратившимся в компанию 4D Development напрямую, без посредников.
4. На встрече в отделе продаж компании 4D Development Риелтором заполняется информационный лист и передается менеджеру отдела продаж для фиксации факта проведения встречи в CRM-системе компании 4D Development.



## БРОНИРОВАНИЕ КВАРТИРЫ

1. Условия покупки квартиры для Клиента в компании 4D Development согласовывает Риелтор, т. к. возможно для Клиента нужны индивидуальные условия приобретения (скидка, рассрочка и т. д.).
2. Забронировать квартиру для Клиента Риелтор может двумя способами:
  - В офисе продаж 4D Development в присутствии Клиента. В Уведомлении должна быть подпись потенциального покупателя, указан телефон и расшифровка ФИО Риелтора, копия/скан паспорта и контактная информация клиента.
  - 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 должно быть подписано специалистом отдела продаж компании 4D Development.
3. В случае, если Риелтор привез и оставил Клиента на экскурсии и все последующие коммуникации передал менеджеру по продажам компании 4D Development, агентское вознаграждение не выплачивается.
4. При наличии Уведомления о бронировании одной и той же квартиры от разных агентств, а также Риелторами, работающими в одном Агентстве недвижимости, Клиент фиксируется за тем Агентством и Риелтором, которые первыми поставили бронь на квартиру с Клиентом. Если ранее бронь была поставлена без участия Клиента и не подтверждена им, бронь снимается и Клиент фиксируется за Риелтором, с которым Клиент подтверждает свое намерение работать.



5. Если Клиент после бронирования не вышел на сделку, Клиент фиксируется за Агентством, поставившим бронь, в течение 30 календарных дней с момента постановки брони. В случае если в течение 30 календарных дней Клиент и Риелтор не выходят на связь с компанией 4D Development, данные Клиента остаются в базе застройщика и с Агентства недвижимости снимается закрепление. Если в течение указанного выше срока Риелтор остается на связи с менеджером отдела продаж 4D Development и есть понимание по ситуации Клиента, сделка остается Агентской до момента заключения договора.
6. 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 с продажи своей квартиры и т. п.
7. В случае досрочного отказа Клиентом от бронирования квартиры, Риелтор должен обязательно в течение 1 (одного) рабочего дня уведомить отдел продаж компании 4D Development.
8. Фиксация Клиента за Агентством недвижимости и Риелтором считается с момента контакта с компанией 4D Development по вопросам Клиента: бронь, предварительная бронь, встреча или заявка на встречу через сайт.
9. Если члены семьи Клиентов заключили сделки с разными Агентствами недвижимости, то сделка фиксируется за тем Агентством недвижимости, чей клиент первым обратился в компанию 4D Development.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ АГЕНТСКОГО ДОГОВОРА, ДОКУМЕНТЫ ПО СДЕЛКЕ

Агентству недвижимости для заключения агентского договора с компанией 4D Development необходимо забронировать для Клиента квартиру, после чего связаться с менеджером по работе с партнерами, телефон: +7 (929) 269 08 01. Документы по сделке, необходимые для оплаты комиссионного вознаграждения, отправить одним файлом через электронную систему документооборота с помощью программы Контур.Диадок. Отправить счет, акт выполненных работ, отчет агента и скан бронирования квартиры с подписями Клиента, Риелтора и менеджера отдела продаж.

## СОПРОВОЖДЕНИЕ СДЕЛКИ

Риелтору необходимо сопровождать Клиента до полного завершения сделки:

- на показе на строительной площадке,
- на встрече в офисе, на подписании Договора,
- на сдаче Договора на государственную регистрацию в МФЦ и при получении документов с регистрации,
- на подаче документов на перечисление материнского капитала.

## ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

1. Оплата комиссионного вознаграждения по агентскому договору предусмотрена при внесении первоначального взноса не менее **30% (тридцати %)** от стоимости, указанной в договоре ДДУ.
2. Агентство недвижимости не имеет права выплачивать прямо либо косвенно Клиенту часть комиссионного вознаграждения, полученного от компании 4D Development.