

ХАРТИЯ ПАРТНЕРСТВА

на первичном рынке
недвижимости

Данный документ определяет порядок взаимодействия Агентств недвижимости и Застройщиков при реализации объектов недвижимости Застройщика и направлен на укрепление партнерских связей, унификацию процесса продажи, а также совершенствование клиентского сервиса.

ЦЕЛИ ДОКУМЕНТА

- формирование свода правил, регламентирующих отношения между Застройщиком и Агентством недвижимости.
- формирование свода правил, регламентирующих отношения Застройщика и Агентства недвижимости с Клиентом.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ

2.1 Застройщик и Агентство недвижимости строят партнерские отношения, основанные на принципах честности, прозрачности бизнес-процессов и взаимоуважения.

2.2 Стороны обязуются соблюдать этические нормы ведения бизнеса:

- не компрометировать друг друга;
- не обесценивать профессионализм и репутацию партнера;
- не провоцировать Клиента на отказ от продукта или услуги партнера;
- честно доносить информацию, исключить манипуляции при общении с партнерами и Клиентами.

ПРАВИЛА РАБОТЫ ДЛЯ АГЕНТСТВ НЕДВИЖИМОСТИ

3.1 Агентство недвижимости доносит до Клиентов полные и достоверные сведения об объекте недвижимости и грамотно проводит презентацию, используя информацию, предоставленную застройщиком (буклеты, рендеры, фото-, видеоматериалы).

3.2 Агентство недвижимости предлагает объекты Застройщика в рекламных материалах на сайтах Агентства недвижимости, иных рекламных носителях или в процессе общения с Клиентами по единой цене с Застройщиком. Единая цена – это цена, установленная Застройщиком, декларируемая в открытых источниках (на официальном сайте Застройщика, сайте объекта, прайс-листах, предоставленных Застройщиком Агентству) и актуальная на текущую дату.

3.3 Агентство недвижимости продает только по единой, согласованной с Застройщиком, цене. Запрещено снижать стоимость объекта каким бы то ни было способом: за счет частичного возврата вознаграждения, вручения ценных призов и подарков, если это не согласовано с Застройщиком.

3.4 Агентство недвижимости выполняет комплексную поэтапную работу с Клиентом и не ограничивается первичным контактом. Этапы риелторской услуги включают:

1. Привлечение Клиента.

2. Фиксация клиента у Застройщика:

- прояснение потребности;
- презентация объекта;
- работа с возражениями.

3. Бронирование объекта.

4. Подготовка к сделке.

5. Подача заявки на одобрение ипотеки.

6. Согласование договора с банком/Жилфондом/опекой/Пенсионным фондом и т.д.

7. Подписание договора.

- согласование даты и места подписания договора с клиентом и Застройщиком;
- открытие счета эскроу-счетов;
- сдача документов на регистрацию (если сделка через МФЦ);
- получение зарегистрированных документов в МФЦ;
- внесение первоначального взноса;
- предоставление зарегистрированных и прочих необходимых документов в Жилфонд, опеку, Пенсионный фонд, банк и т.д.

8. Предоставление актов и счетов от АН.

Только при прохождении всех этапов риелторская услуга является комплексной.

3.5 Агентство недвижимости контактирует с Застройщиком и сообщает о проделанной работе в письменной форме посредством электронной почты либо в ином порядке, предусмотренном в агентском договоре.

3.6 Агентство недвижимости позиционирует себя перед покупателем как официальный партнер Застройщика.

3.7 Агентство недвижимости способствует обучению своих сотрудников, поддерживает в них необходимый для работы с объектами Застройщика уровень осведомленности.

3.8 Агентствам недвижимости запрещено имитировать Застройщика различными способами:

3.8.1 Все виды рекламных материалов (сайты, баннеры, буклеты, листовки, флаеры и прочее, за исключением расклейки) в обязательном порядке должны содержать символику Агентства недвижимости (логотип или название).

3.8.2 Приветственный речевой модуль Агента обязательно должен содержать упоминание названия Агентства недвижимости или словосочетания: агентство недвижимости, магазин квартир, агентство новостроек, бюро новостроек, практикующий агент, частный агент, аккредитованный агент, сертифицированный агент и прочие варианты, обозначающие отличие Агентства недвижимости от компании Застройщика. Строго запрещено называть себя «Отделом продаж», «Отделом продаж новостроек», «Специалистами по новостройкам» без добавления приставки с названием Агентства недвижимости.

3.8.3 При назначении встречи с Клиентом на территории Застройщика (в офисе, на строительной площадке или мероприятии) Агенту нельзя скрывать, что это территория Застройщика.

3.9 Если Агентство недвижимости продвигает в интернете сайт ЖК, то необходимо указать информацию об Агентстве недвижимости (логотип, название компании), при этом шрифт и логотип Агентства недвижимости должны быть крупными. Расположение логотипа и названия компании должно быть заметным и читаемым, в верхней и нижней частях сайта.

3.10 Агентству запрещено создавать лендинги, сайты-клоны (сайты-двойники) объектов Застройщика в качестве посадочных страниц для рекламы.

3.10.1 Первый экран сайта должен содержать информацию о том, что это сайт Агентства недвижимости с его наименованием (контрастный шрифт, кегль не менее 14), логотип Агентства, а также контактную информацию Агентства.

3.10.2 Основное меню в «шапке» сайта не должно имитировать меню сайта объекта Застройщика (то есть, не должно состоять только из таких разделов как «Ход строительства», «Об объекте», «О застройщике» и т.д.). Меню сайта должно соответствовать Агентству недвижимости, содержать разделы «Новостройки», «Ипотека», «Партнеры» и т.д.

3.10.3 Запрещено подписывать контактные номера Агентства недвижимости как «Отдел продаж» без добавления названия АН, а также иным образом создавать видимость официального сайта объекта Застройщика.

3.10.4 Запрещено копировать дизайн сайта Застройщика и объектов Застройщика.

3.11 Агентство недвижимости должно согласовать перед запуском готовую страницу, рекламирующую ЖК, с Застройщиком. В случае возникновения замечаний у Застройщика оперативно внести правки и дополнения.

3.12 Агентству недвижимости запрещено размещение контекстной рекламы в Яндекс.Директ и Google.Ads по брендовым запросам Застройщика (с использованием названия компании Застройщика и названиями объектов Застройщика), в случае если иное не было согласовано с Застройщиком.

3.13 Если в рекламных целях Агентство недвижимости использует скидки от Застройщика, то условие предоставления скидки должно быть расписано максимально подробно. В тексте обязательно должно быть прописано, что скидку предоставляет Застройщик, а также полное название компании-застройщика; указан ЖК, дом или конкретные квартиры, на которые предоставляется скидка. Скидка должна быть конкретной (например, 10%) и соответствовать ценовой политике Застройщика, актуальной на текущую дату.

3.14 При реализации квартир от подрядчиков Застройщика должно быть прописано количество объектов, реализуемых со скидкой, и их существенные параметры. Например: «7 двухкомнатных квартир от подрядчика».

3.15 Агентство недвижимости вправе отказаться от реализации объектов Застройщика, в случае, если его не устраивает предложенный ассортимент квартир, условия реализации, или в случае нарушения Застройщиком положений данной хартии.

ПРАВИЛА РАБОТЫ ДЛЯ ЗАСТРОЙЩИКА

4.1 Процент вознаграждения и условия выплаты комиссии определяется Застройщиком и фиксируется в договоре с Агентством недвижимости.

4.2 Застройщик способствует повышению знаний о своих объектах путем проведения для сотрудников Агентства недвижимости экскурсий по ЖК, презентаций объектов и т.д.

4.3 Застройщик предоставляет Агентству недвижимости актуальную и достоверную информацию об объекте недвижимости и условиях продажи, а также необходимые рекламные материалы (рендеры дома, планировки, фото отделки и т.д.).

4.4 Застройщик предоставляет Агентству недвижимости возможность съемки фото- и видеоматериалов на строительной площадке по предварительному согласованию даты и времени.

4.5 Застройщик реализует объекты по единой цене с Агентством недвижимости, включая акционные цены, скидки, акции и специальные предложения, при этом цены на объекты устанавливает Застройщик.

4.6 Менеджерам Застройщика запрещено предлагать Клиентам скидки либо подарки за обращение к Застройщику напрямую.

4.7 Застройщик заранее сообщает Агентству недвижимости о возможных изменениях стоимости объектов или грядущих акциях. При этом Застройщик сам определяет начало и окончание ценовых акций по своим объектам, без согласования с Агентством.

4.8 Застройщик оставляет за собой право самостоятельно определять объем объектов, продаваемых с участием Агентства недвижимости. План продаж Агентства недвижимости утверждается по согласованию сторон.

4.9 Застройщик не может нарушать принцип единой цены продажи, предлагая скидку Клиенту который под любым предлогом обратился к нему напрямую и просит эту скидку.

4.10 Все скидки и акции, которые проводит Застройщик, распространяются как на прямых Клиентов, так и на Клиентов, пришедших с Агентством недвижимости.

4.11 В случае, если Застройщик располагает информацией о том, что Агентством недвижимости было нарушено правило единой цены, и Клиенту была предоставлена скидка за счет комиссии, Застройщик может потребовать от Агентства недвижимости провести служебную проверку по сделке. Результаты служебной проверки должны быть предоставлены Застройщику. Застройщиком могут быть применены штрафные санкции согласно условиям агентского договора.

4.12 Застройщик имеет право отказаться от работы с Агентством недвижимости, в случае нарушения Агентством положений данной хартии.

Стороны, подписавшие данную Хартию, разделяют изложенные принципы и добровольно принимают на себя обязательство следовать им при выстраивании бизнес-процессов.

