

## **CODICE DEONTOLOGICO E REGOLAMENTO INTERNO**

### *PREMESSO CHE*

- ciascun Agente Immobiliare che collabora con la società HOUSE4ALL svolge un'attività imprenditoriale in piena autonomia ed indipendenza ed opera, come intermediario nella compravendita e nella locazione di beni immobili e nella cessione o affitto di aziende, all'interno di un'organizzazione con regole che si ispirano a **principi morali** atti ad offrire una prestazione corretta, evitando tutte quelle attività che violano i principi di lealtà, fedeltà e diligenza;
- collaborare con la società HOUSE4ALL significa non solo fondersi in un'organizzazione che coordina l'attività dei singoli per sfruttare al meglio la potenza di un gruppo, ma anche anelare ad una professionalità massima e completa;
- il rispetto delle regole di comportamento sotto riportate è vincolante per gli Agenti Immobiliari e professionisti con qualunque livello di competenza che, avendo passione e volontà di sentirsi realizzati dal punto di vista lavorativo, vogliono collaborare con la HOUSE4ALL. Tutto ciò premesso, le regole di comportamento previste dal presente Codice Deontologico constano di tre parti: la prima relativa ai Rapporti con i Clienti, la seconda relativa ai Rapporti con i Colleghi, la terza relativa ai rapporti con l'Agenzia.

### *Rapporti con i Clienti*

E' vietato l'uso di espressioni offensive o volgari verso chiunque, così come muovere critiche o screditare pubblicamente le persone o avanzare giudizi sul comportamento dei clienti nel valutare come gestiscono le proprie risorse. **Il Mediatore in particolare dovrà essere distaccato emotivamente e tenere sempre presente quali sono i "bisogni", le necessità e gli interessi del cliente cercando di soddisfarli secondo la volontà degli stessi, guardano alle situazioni non con i propri occhi ma attraverso quelli per cui cura gli affari.**

Tutti coloro che operano all'interno dell'Agenzia devono conoscere il mercato immobiliare e le normative che lo regolano. Tali conoscenze sono indispensabili per il corretto svolgimento della propria attività professionale al fine di fornire il miglior servizio alla clientela. Tutti hanno l'obbligo di elevare la propria formazione professionale mediante un **costante aggiornamento**, sfruttando soprattutto il magistrale e completo mezzo *internet*, per offrire una prestazione sempre più qualificata quale si pretende da un ottimo professionista meritevole di elogi.

L'Agente Immobiliare deve saper dare risposte esaurienti alla clientela che necessita di informazioni, saper usare correttamente tutti i mezzi possibili per offrire i migliori servizi OTTIMIZZANDO i tempi e le risorse disponibili sapendone sfruttare al massimo i benefici e le potenzialità.

Ogni Agente deve saper svolgere i propri incarichi con professionalità e competenza e, nel caso si rendesse conto di non esserne completamente in grado per i più svariati motivi, dovrà passare l'incarico ad altri colleghi o dividerlo e dovrà sempre evitare di trascurare o mal trattare i colleghi, la clientela e qualunque affare o attività.

L'Agente potrà valutare un bene immobiliare o attività commerciale solo nei limiti della propria esperienza e preparazione. Nel caso in cui non sia in grado di provvedervi personalmente, dovrà richiedere la collaborazione di un collega più qualificato o di un professionista di settore scelto in accordo con il Cliente intestatario della Proprietà.

L'Agente Immobiliare, per ogni incarico acquisito, deve raccogliere il massimo della documentazione utile necessaria, ovvero il titolo di provenienza, la planimetria catastale, il certificato energetico (ACE in corso della validità o APE), la situazione urbanistica, ipotecaria e quant'altro.

L'Agente immobiliare deve sempre presentarsi ed **identificarsi** immediatamente con la clientela spendendo il proprio nome e quello della HOUSE4ALL e degli altri Agenti con cui collabora.

E' espressamente scongiurata ogni forma di sopravvalutazione del valore dell'immobile da parte dell'Agente Immobiliare al solo fine di ricevere un incarico in esclusiva. E' assolutamente d'obbligo dare una valutazione sincera e professionale usando la dovuta diplomazia e cordialità. E' da evitare qualunque comportamento che possa generare un'impressione di disprezzo o svalutazione dell'oggetto della vendita o locazione.

L'Agente Immobiliare agisce nei confronti dei propri clienti in nome proprio e della Agenzia con cui collabora, assumendo impegni a cui deve con perfezione assolvere in proprio ed in collaborazione con tutti i propri colleghi.

L'Agente Immobiliare deve ben custodire titoli o denaro consegnati dai clienti a titolo di deposito fiduciario e ne è personalmente responsabile.

L'Agente Immobiliare che riceve la sottoscrizione di una proposta da un potenziale acquirente o locatario di un immobile o di un'azienda, deve notificarla immediatamente a colui che gli ha concesso incarico scritto o verbale, in esclusiva o non. Sino all'accettazione o rifiuto della proposta da parte dell'intestatario della Proprietà, deve mantenere un comportamento lineare e corretto con l'offerente, usandogli il massimo del rispetto e cercando di non proporre a terzi, laddove possibile, la conclusione del contratto se non dopo avere esaurito, sia in senso positivo o negativo, la trattativa iniziata.

L'Agente Immobiliare deve agire sempre secondo le leggi che regolano la propria professione, evitare qualsiasi equivoco o malinteso e comportarsi con imparzialità nel raggiungimento degli interessi delle Parti.

Qualora l'Agente Immobiliare intenda concludere a proprio nome e per proprio conto l'affare per il quale ha ricevuto incarico, deve immediatamente informare di ciò il Cliente. Parimenti, nel caso voglia vendere o locare un proprio bene immobiliare a terzi, deve rendere nota questa circostanza alla clientela. In entrambi i casi **NON** dovrà percepire alcun compenso di mediazione. Potrà però conferire formale incarico di vendita a colleghi.

L'Agente Immobiliare deve rispettare il segreto professionale previsto dalla legge. E' tenuto alla massima riservatezza e discrezione sempre e comunque e, se richiesto dalla parte che gli ha conferito l'incarico, deve secretarne le generalità fino al momento della conclusione dell'affare.

La provvigione dell'Agente Immobiliare deve essere anticipatamente pattuita con il Cliente. In particolare, ogni proposta di acquisto deve essere corredata dal modulo di Riconoscimento Provvigioni. L'Agente, tenendo conto delle difficoltà e condizioni particolari dell'affare, potrà decidere se effettuare sconti o maggiorazioni rispetto al normale compenso richiesto. E' doveroso per l'Agente Immobiliare attuare sconti o rinunce provvigionali in caso di rapporti con persone particolarmente svantaggiate economicamente.

All'interno dell'ufficio l'Agente dovrà accogliere con cordialità e gentilezza la clientela, metterla a proprio agio con la diligenza del buon Ospite.

#### *Rapporti con i Colleghi*

I rapporti tra colleghi in ambito lavorativo devono essere fondati sulla collaborazione, fiducia, stima, lealtà e correttezza, improntati alla cortesia ed al rispetto personale. Il contrasto di opinioni non deve mai andare oltre i toni del civile confronto dialettico e deve essere sempre perseguita, per quanto possibile, una conclusione condivisa.

Tutti dovranno comportarsi con lealtà nei confronti dei colleghi evitando di usare comportamenti atti a procurarsi vantaggi a danno degli altri.

Tutti coloro che frequentano gli uffici della HOUSE4ALL devono astenersi dall'esprimere apprezzamenti o pareri sull'attività professionale di un collega, ed in particolare sulla sua condotta o su suoi presunti errori o incapacità. Qualunque problema che possa sorgere fra colleghi deve essere direttamente, apertamente e responsabilmente affrontato con sollecitudine al fine di evitare incomprensioni, fraintendimenti e turbative all'interno del luogo di lavoro.

In caso di conduzione congiunta di affari, fatta salva ogni e diversa espressa pattuizione, la provvigione ottenuta per l'opera prestata dovrà essere suddivisa tra gli agenti in rapporto all'impegno prestato da

ciascuno. Gli Agenti dovranno avere la capacità di valutare la ripartizione della loro quota spettante di compenso. Le linee guida saranno comunque "Guadagna chi lavora con impegno" e "Sappiate scambiarsi i favori".

## *POLIZZA PROFESSIONALE*

Per l'esercizio della professione, ogni Mediatore deve contrarre idonea garanzia assicurativa a copertura dei rischi professionali e sarà direttamente responsabile nelle trattative che conduce e rapporti che intrattiene.

## *NOZIONI GENERALI*

L'Agente Immobiliare deve essere a conoscenza delle più varie Leggi che regolano l'attività di mediazione. Di seguito si elencano le più importanti:

*DAL CODICE CIVILE- Art. 1754 e seguenti a riguardo del mediatore e della mediazione.*

### *Art. 1754 Mediatore*

E' mediatore colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza.

### *Art. 1755 Provvigione*

Il mediatore ha diritto alla provvigione da ciascuna delle parti (2950), se l'affare è concluso per effetto del suo intervento. La misura della provvigione e la proporzione in cui questa deve gravare su ciascuna delle parti, in mancanza di patto, di tariffe professionali o di usi, sono determinate dal giudice secondo equità.

### *Art. 1756 Rimborso delle spese*

Salvo patti o usi contrari, il mediatore ha diritto al rimborso delle spese nei confronti della persona per incarico della quale sono state eseguite anche se l'affare non è stato concluso.

### *Art. 1757 Provvigione nei contratti condizionali o invalidi*

Se il contratto è sottoposto a **condizione sospensiva**, il diritto alla provvigione sorge nel momento in cui si verifica la condizione. Se il contratto è sottoposto a **condizione risolutiva**, il diritto alla provvigione non viene meno col verificarsi della condizione (1353 e seguenti). La disposizione del comma precedente si applica anche quando il contratto è annullabile (1425 e seguenti) o rescindibile (1447 e seguenti), se il mediatore non conosceva la causa d'invalidità.

### *Art. 1758 Pluralità di mediatori*

Se l'affare è concluso per l'intervento di più mediatori, ciascuno di essi ha diritto a una quota della provvigione.

### *Art. 1759 Responsabilità del mediatore*

Il mediatore deve comunicare alle parti le circostanze a lui note, relative alla valutazione e alla sicurezza dell'affare, che possono influire sulla conclusione di esso. Il mediatore risponde dell'autenticità della sottoscrizione delle scritture e della validità dei titoli trasmessi per il suo tramite (2008 e seguenti).

- *Art. 1325 e 1326 a riguardo dei requisiti del contratto*

Art. 1325 Indicazione dei requisiti - I requisiti del contratto sono:

- 1) l'accordo delle parti (1326 e seguenti, 1427);
- 2) la causa (1343 e seguenti);
- 3) l'oggetto (1346 e seguenti);
- 4) la forma, quando risulta che è prescritta dalla legge sotto pena di nullità (1350 e seguenti).

*Dell'accordo delle Parti*

*Art. 1326 Conclusione del contratto*

Il contratto è concluso nel momento in cui chi ha fatto la proposta ha conoscenza dell'accettazione dell'altra parte (1335). L'accettazione deve giungere al proponente nel termine da lui stabilito o in quello ordinariamente necessario secondo la natura dell'affare o secondo gli usi. Il proponente può ritenere efficace l'accettazione tardiva, purché ne dia immediatamente avviso all'altra parte. Qualora il proponente richieda per l'accettazione una forma determinata, l'accettazione non ha effetto se è data in forma diversa. Un'accettazione non conforme alla proposta equivale a nuova proposta.

*Art. 1329, 1334 e 1335 riguardanti la proposta irrevocabile d'acquisto*

*Art. 1329 Proposta irrevocabile*

Se il proponente si è obbligato a mantenere ferma la proposta per un certo tempo, la revoca è senza effetto. Nell'ipotesi prevista dal comma precedente, la morte o la sopravvenuta incapacità (414) del proponente non toglie efficacia alla proposta, salvo che la natura dell'affare o altre circostanze escludano tale efficacia.

*Art. 1334 Efficacia degli atti unilaterali*

Gli atti unilaterali (1991) producono effetto dal momento in cui pervengono a conoscenza della persona alla quale sono destinati.

*Art. 1335 Presunzione di conoscenza*

La proposta, l'accettazione, la loro revoca e ogni altra dichiarazione diretta a una determinata persona si reputano conosciute nel momento in cui giungono all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

*Art. 1385 e 1386 CAPARRA confirmatoria e penitenziale - Art. 1385 Caparra confirmatoria*

Se al momento della conclusione (1326) del contratto una parte dà all'altra, a titolo di caparra, una somma di danaro o una quantità di altre cose fungibili, la caparra, in caso di adempimento, deve essere restituita o imputata alla prestazione dovuta (1194). Se la parte che ha dato la caparra è inadempiente (1218), l'altra può recedere dal contratto, ritenendo la caparra; se inadempiente è invece la parte che l'ha ricevuta, l'altra può recedere dal contratto ed esigere il doppio della caparra (1386,1826; att. 164). Se però la parte che non è inadempiente preferisce domandare l'esecuzione o la risoluzione (1453 e seguenti) del contratto, il risarcimento del danno è regolato dalle norme generali (1223 e seguenti; att. 164).

*Art. 1386 Caparra penitenziale*

Se nel contratto è previsto il diritto di recesso per una o per entrambe le parti, la caparra ha la sola funzione di corrispettivo del recesso. In questo caso, il recedente perde la caparra data o deve restituire il doppio di quella che ha ricevuta.