

LA CARTA DEI SERVIZI UNICREDIT RE SERVICES

La Carta dei Servizi di UniCredit RE Services è uno strumento di trasparenza che serve ad informare e a guidare il Cliente, identificando, in modo chiaro ed immediato, i principi, le regole e gli standard dei Servizi offerti.

L'obiettivo del documento è di illustrare le caratteristiche di un modello di servizio specializzato basato su quattro valori fondamentali quali sicurezza, trasparenza, facilità e professionalità che garantiscono una gestione efficace dalla relazione con il Cliente.

Il documento è pubblicato sul sito www.unicreditres.it e disponibile presso i locali di UniCredit RE Services.

SOMMARIO:

- Chi siamo, informazioni su UniCredit RE Services..... pag.1
- Che cos'è la mediazione immobiliare..... pag.2
- I Servizi di UniCredit RE Services..... pag.3
- Il Fascicolo Casa pag.4
- Come accedere ai Servizi di UniCredit RE Services..... pag.5
- Principali condizioni economiche..... pag.6
- Diritto di recesso..... pag.7
- Penali pag.7
- La gestione dei Reclami..... pag.8

CHI SIAMO: INFORMAZIONI SU UNICREDIT RE SERVICES

UniCredit RE Services S.p.A.¹ è la società di mediazione immobiliare di UniCredit Spa che, attraverso la propria rete di **Consulenti Immobiliari** qualificati, offre un servizio di consulenza in grado di affiancare il Cliente nel suo percorso di acquisto o vendita di un immobile con l'obiettivo di diventare il nuovo punto di riferimento nel mercato della mediazione immobiliare.

¹ UniCredit RE Services S.p.A. Società con socio unico - Capitale Sociale € 500.000,00 Interamente versato Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano, Codice Fiscale e P.IVA n°08583660967. Numero REA MI-2035532 Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di UniCredit S.p.A.
UniCredit RE Services S.p.A. Sede Legale: via Livio Cambi, 5, 20151 Milano MI - Numero Verde 800.89.69.68
| www.unicreditres.it

UniCredit RE Services S.p.A. offre la competenza necessaria per ricercare le soluzioni immobiliari più adatte per soddisfare le esigenze dei propri Clienti.

Un modello di servizio specializzato basato su quattro valori fondamentali quali sicurezza, trasparenza, facilità e professionalità garantisce una gestione efficace dalla relazione con il nostro Cliente.

CHE COS'È LA MEDIAZIONE IMMOBILIARE

Il Codice Civile disciplina la mediazione negli articoli 1754 – 1765 e definisce il mediatore come *“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”*.

La mediazione immobiliare è caratterizzata dai seguenti elementi distintivi:

- Imparzialità e neutralità: l'attività di mediazione non deve trovare la sua fonte in un preesistente rapporto di dipendenza, collaborazione o rappresentanza;
- Compito del Mediatore: agevolare la conclusione dell'affare mettendo in relazione le parti e risolvendo eventuali divergenze, mettendo a disposizione delle stesse le proprie competenze;
- Diligenza qualificata: il Mediatore Immobiliare deve svolgere la propria attività con la scrupolosità e la preparazione richiesta a un operatore professionale;
- Diritto alla provvigione: il mediatore ha diritto a percepire le provvigioni se le due parti, per effetto del suo intervento, hanno concluso l'affare;
- Conclusione dell'affare immobiliare: l'affare si conclude quando le parti si obbligano alla stipula di un contratto definitivo di compravendita;
- Determinazione della Provvigione: è generalmente espressa in percentuale sul valore economico dell'affare concluso e, solitamente, grava su entrambe le parti messe in relazione;
- Spese sostenute dal Mediatore: le parti restano libere di concludere o meno l'affare, ed il mediatore, in tale ultimo caso, ha diritto solo al rimborso delle spese sostenute, salvo diverso accordo;
- Moduli e formulari: è previsto l'obbligo per i Mediatori immobiliari di depositare presso le Camere di Commercio i moduli e i formulari utilizzati per l'attività (ad es. incarico alla vendita ed all'acquisto, proposta di acquisto).

•

I SERVIZI DI UNICREDIT RE SERVICES

UniCredit RE Services S.p.A mette a disposizione dei propri Clienti:

- un'**offerta immobiliare selezionata** per rispondere ad ogni richiesta e soddisfare tutte le diverse esigenze;
- **i migliori servizi** per acquistare o vendere un immobile;
- l'assistenza e la consulenza dei propri **Consulenti Immobiliari** nelle diverse fasi del processo di compravendita di un immobile;
- il servizio **Fascicolo Casa** per avere un check up dell'immobile che si vuole vendere o comprare.

Per una maggiore comprensione delle condizioni proposte ai propri Clienti, di seguito è proposto l'elenco delle principali caratteristiche che qualificano l'attività di UniCredit RE Services:

Incarico alla vendita immobiliare

UniCredit RE Services S.p.A si impegna a:

- **Visionare e valutare l'immobile**, direttamente o avvalendosi di società peritali autorizzate, impegnandosi ad assicurare una compravendita consapevole, in linea con le aspettative dei Clienti
- Per farlo offre ai Clienti il **servizio Fascicolo Casa** per raccogliere tutta la documentazione dell'immobile e presentarlo al meglio sul mercato
- **Promuovere la vendita** tramite l'utilizzo della propria organizzazione, impegnandosi a tal fine ad operare secondo gli usi e la diligenza professionali. In particolare, s'impegna ad accompagnare e/o far accompagnare i potenziali acquirenti nelle visite all'immobile da operatori abilitati;
- **Raccogliere la proposta di acquisto** e darne tempestiva comunicazione al venditore;
- **Offrire una consulenza fatta da professionisti del mercato immobiliare** – i Consulenti Immobiliari - in grado di proporre le soluzioni più adatte alle necessità dei Clienti;
- **Aggiornare i propri Clienti venditori sulle trattative in corso** con potenziali interessati all'acquisto;
- **Fornire il supporto in ogni momento del processo** fino alla stipula dell'atto notarile di compravendita;
- **Garantire**, per tutta la durata dell'incarico, la **copertura assicurativa** della responsabilità civile verso i propri Clienti per i rischi professionali.

Incarico all'acquisto immobiliare

UniCredit RE Services S.p.A si impegna a:

- **Accompagnare** l'acquirente nelle visite dell'immobile;

- Raccogliere **la proposta di acquisto** dell'immobile supportando l'Acquirente nella formulazione della stessa e darne tempestiva comunicazione al venditore;
- Offrire una **consulenza** di professionisti del mercato immobiliare in grado di proporre le soluzioni più adatte alle necessità dei Clienti;
- Fornire **ogni informazione** richiesta relativa all'immobile oggetto di interesse e sulle trattative in corso;
- **Informare tempestivamente** l'acquirente dell'intervenuta accettazione della proposta da parte del venditore ovvero del rifiuto della stessa;
- Fornire un **servizio che supporta il Cliente** in ogni momento del processo fino alla stipula dell'atto notarile di compravendita.

Inoltre:

Copertura assicurativa per la responsabilità professionale:

Per tutti i propri Clienti **UniCredit RE Services S.p.A** garantisce, per tutta la durata dell'incarico, la copertura assicurativa della responsabilità professionale verso terzi per i rischi professionali.

Durata dell'incarico

Il contratto di mediazione immobiliare avrà vigore dalla data della sua stipulazione fino a scadenza stabilita.

Alla scadenza di detto termine, il vincolo contrattuale s'intenderà automaticamente cessato.

Non è previsto pertanto alcun rinnovo automatico dell'incarico: il Cliente potrà così valutare in totale autonomia se prorogare la durata dell'incarico o rivolgersi ad altro intermediario immobiliare.

Condizioni dell'incarico

L'incarico può essere conferito in esclusiva o non in esclusiva.

Con l'incarico in esclusiva, il Cliente ha un unico professionista dedicato al proprio immobile, con il vantaggio di avere un unico interlocutore cui affidarsi per tutti gli aspetti e per tutte le fasi fino alla compravendita. **Condizioni della compravendita/acquisto**

In sede di sottoscrizione dell'incarico, sia esso per la vendita o per l'acquisto sono definite chiaramente, con il supporto dei Consulenti Immobiliari di **UniCredit RE Services S.p.A:**

- le caratteristiche dell' immobile;
- le condizioni di prezzo,
- le modalità di pagamento, le eventuali condizioni ritenute dal Cliente necessarie per il buon fine dell'affare (ad es. erogazione del mutuo);

IL FASCICOLO CASA

Il **Fascicolo Casa**² è lo strumento che raccoglie tutte le informazioni sull'immobile necessarie per una compravendita consapevole.

Un solo documento che racchiude le seguenti informazioni:

- Descrizione dettagliata delle caratteristiche della zona, del fabbricato e dell'immobile.
- Evidenza di eventuali trascrizioni e iscrizioni sull'immobile, che attestino la presenza di gravami come da visura ipotecaria.
- Attestato di prestazione energetica.
- Atto di provenienza
- Visura e planimetria catastale
- Analisi e stima dell'immobile
- Foto dell'interno e dell'esterno

La **perizia** all'interno del fascicolo è redatta secondo i parametri in uso nel settore bancario ai fini delle erogazioni di finanziamenti.

UniCredit RE Services metterà a disposizione del Cliente il Fascicolo Casa telematicamente. L'attestato di prestazione energetica sarà invece inviato al Cliente in originale.

2 Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.

Fascicolo Casa è un servizio opzionale a pagamento.

Esempio relativo a Fascicolo Casa riportato su immobili residenziali (cat. Catastale A, C1, C2, C3) fino a 350 mq: costo di 420 euro (iva compresa).

Per accedere ai servizi di Fascicolo Casa il cliente dovrà consegnare una serie di documenti in suo possesso, da identificarsi eventualmente anche in sede di sopralluogo tecnico. Per ulteriori informazioni è possibile chiamare UniCredit RE Services al Numero Verde 800.89.69.68

COME ACCEDERE AI SERVIZI DI UNICREDIT RE SERVICES

Incarico di mediazione immobiliare

Manifestazione d'interesse

Il Cliente potenzialmente interessato ai servizi di UniCredit RE Services per la vendita/acquisto di un immobile può manifestare il proprio interesse a essere contattato mediante i seguenti canali:

- presso una delle agenzie UniCredit
- sul sito www.unicreditres.it
- sui portali immobiliari su cui compaiono gli annunci della società
- chiamando il numero verde 800.896.968

Primo contatto da parte del Call Center di UniCredit RE Services

Il Call Center di UniCredit RE Services riceve la manifestazione d'interesse che arriva dai canali sopra indicati e provvede ad assegnare un Consulente Immobiliare dedicato, se necessario contattando il Cliente per raccogliere le informazioni utili al fine di fissare un appuntamento.

Incontro con il Consulente Immobiliare

Il consulente immobiliare, dopo aver contattato il Cliente per confermare l'appuntamento, incontra il Cliente illustrando l'offerta UniCredit RE Services anche con riferimento alla redazione del Fascicolo Casa.

Fascicolo Casa

Per richiedere il Fascicolo Casa, il Cliente dovrà firmare una lettera di Richiesta Fascicolo nella quale accetta le condizioni economiche del servizio e s'impegna a fornire la seguente documentazione necessaria per la realizzazione del fascicolo:

- copia dell'atto di provenienza
- visura e planimetria catastale
- regolamento condominiale, verbale ultima assemblea e riferimenti dell'amministratore (in caso di condominio)
- informazioni su impianti installati ai fini della redazione dell'APE (es. libretto di manutenzione della caldaia, documenti su impianti di condizionamento/pompe di calore, ecc).

UniCredit RE Services metterà a disposizione il Fascicolo telematicamente.
L'attestato di prestazione energetica sarà invece inviato al Cliente in originale.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

INCARICO DI MEDIAZIONE IMMOBILIARE	PROVVIGIONE (1)	FACOLTA' DI RECESSO
NON IN ESCLUSIVA	Percentuale massima del 5%* più Iva del prezzo accettato per la compravendita	E' riconosciuto il diritto di recedere entro il termine perentorio di giorni 14 consecutivi dalla firma dell'incarico, qualora la stessa sia avvenuta al di fuori dei locali commerciali del Mediatore, ed entro il termine di giorni 2 negli altri casi, senza il pagamento di alcuna penalità e previo rimborso al Mediatore delle sole spese sostenute e documentate.

IN ESCLUSIVA	Percentuale massima del 5%* più Iva del prezzo accettato per la compravendita	E' riconosciuta a ciascuna delle parti la facoltà di recedere dall'incarico prima della sua naturale scadenza, previo pagamento di una penale pari al 70% della provvigione concordata che diverrà esigibile all'atto della comunicazione della volontà rescissoria della parte. Tale penale non si applicherà in presenza di giustificato motivo non imputabile alla parte che dichiara di recedere
FASCICOLO CASA		€ 420,00 (IVA inclusa)

* Somma che il Venditore s'impegna a corrispondere al Mediatore, a fronte dell'accettazione della proposta, nel caso in cui il Mediatore procuri una proposta di compravendita corrispondente alle condizioni stabilite ovvero somma che l'Acquirente s'impegna a corrispondere al Mediatore, a fronte dell'accettazione della proposta, nel caso in cui il Mediatore procuri una proposta di compravendita corrispondente alle condizioni stabilite.

(1) la provvigione si riferisce all'attività svolta dalla società a favore di ciascuna delle parti che pervengono alla conclusione dell'affare e viene percepita da ciascuna di esse nella misura massima indicata. Qualora una delle due parti richieda che l'altra parte non corrisponda la provvigione di sua spettanza o la sostenga in misura ridotta, la provvigione applicata potrà essere aumentata, a carico del richiedente, della misura non percepita all'altra parte.

Nel caso in cui applicando la provvigione massima sopra esposta l'importo della provvigione sia inferiore a 4000 euro sarà applicato ai Clienti Acquirente e Venditore una provvigione minima pari a 4000€.

La soglia di percentuale massima applicata alla clientela contenuta nella Tabella indicata non si applica in caso di incarichi di intermediazione aventi ad oggetto terreni ed aree con destinazione green (agri/fotovoltaico): in tal caso, l'ammontare delle provvigioni applicabili verrà determinato caso per caso, in ragione delle peculiarità insite in tali operazioni

DIRITTO DI RECESSO

E' riconosciuto al Venditore/Acquirente il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni consecutivi dalla sua firma, qualora la stessa sia avvenuta al di fuori dei locali commerciali dell'Agente Immobiliare, ed entro 2 giorni negli altri casi, senza il pagamento di alcuna penalità e previo rimborso delle sole spese sostenute e documentate.

Ogni comunicazione di recesso dovrà essere inviata per mezzo di telegramma, telex, fax o posta certificata ed essere confermata con lettera raccomandata a/r entro le 48h successive.

PENALI

Incarico non in esclusiva

Nel caso in cui l'affare non si concluda a causa delle inesatte indicazioni fornite dolorosamente o con colpa grave dal Venditore riguardo alle condizioni dell'immobile e ai pesi ed oneri su di esso gravanti, nonché nel caso in cui la conclusione sia impedita dall'esistenza di irregolarità urbanistico/edilizie e catastali rispetto alla normativa vigente sottaciute con dolo o colpa grave,

sarà a carico del Venditore una penale a favore di UniCredit RE Services pari alla provvigione prevista nelle condizioni della compravendita dall'incarico di mediazione firmato.

Incarico in esclusiva

La violazione del patto d'esclusiva, comporterà la risoluzione del contratto. Qualora il venditore, senza giustificato motivo, non accetti una proposta di acquisto conforme all'incarico, lo stesso dovrà corrispondere ad UniCredit RE Services una penale del 70% della provvigione stabilita dalle condizioni di compravendita. In tale ipotesi, il Mediatore provvederà all'immediata restituzione dell'assegno eventualmente ricevuto a titolo di deposito fiduciario da parte del proponente acquirente.

Nel caso in cui l'affare non si concluda a causa delle inesatte indicazioni fornite dolosamente o con colpa grave Venditore riguardo alle condizioni dell'immobile e ai pesi e oneri su di esso gravanti, nonché nel caso in cui la conclusione sia impedita dall'esistenza di irregolarità urbanistico/edilizie e catastali rispetto alla normativa vigente sottaciute con dolo o colpa grave, sarà a carico del Venditore una penale a favore di SubitoCasa pari alla provvigione prevista. Nel caso in cui l'affare non si concluda a causa di impedimento o ritardo nell'adempimento degli obblighi contrattuali in capo ad UniCredit RE Services, questa dovrà una penale pari al 70% della provvigione stabilita dalle condizioni della compravendita.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

UniCredit RE Services, nel caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità dei Servizi descritti, ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami da parte del Cliente.

In tal senso, UniCredit RE Services s'impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 30 giorni solari dalla ricezione dello stesso;
- promuovere, per tutti i prodotti registrati nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. E' prevista una procedura di conciliazione per i singoli consumatori, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori.

I reclami possono essere inoltrati via e mail scrivendo a reclami@unicreditsubitocasa.it oppure a reclami@unicreditreservices.it

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione. Nel caso in cui quest'ultima non sia andata a buon fine, l'interessato potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo.