



NOTE PER LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

Sunto delle procedure anticovid adottate in Agenzia

Appuntamenti con i Clienti

Si procede ad **incentivare** i **supporti digitali di visita** agli immobili (es.: video, virtual tour, foto a 360°) per mettere in atto una prima scrematura della clientela e ridurre, per quanto possibile, il numero complessivo di visite in loco. Vanno utilizzati tutti i possibili strumenti digitali anche per la preventiva trasmissione / ricezione della documentazione in via telematica e per le comunicazioni tra le parti (video chiamate o video conferenze con la partecipazione di più soggetti). In caso di appuntamenti in Agenzia, al termine degli stessi è necessario provvede ad igienizzare le superfici con le quali i Clienti siano entrati in contatto.

Le attività vanno svolte tutte previa organizzazione di appuntamenti che garantiscano la presenza di un numero di persone prestabilito e limitato a chi ritenuto necessario, per un intervallo di tempo predeterminato, limitando al massimo il numero delle visite.

Nel caso in cui il sopralluogo o la visita fossero necessari / obbligatori, prima di procedere si richiede al Cliente (Acquirente/ Conduttore) l'invio, tramite mezzi di comunicazione informatici, di un'**autocertificazione** con la quale il Cliente coinvolto nell'appuntamento dichiara:

- **di essere stato adeguatamente informato dall'Agenzia sulle procedure da rispettare e sulle misure di sicurezza dalla stessa adottate;**
- **di non essere in quarantena;**
- **di non presentare sintomi febbrili o influenzali;**
- **di non essere stato a contatto con sospetti positivi COVID-19.**

Se ciò non fosse possibile, al primo incontro il Cliente dovrà esibire e consegnare detta autocertificazione al personale di Agenzia.

Non solo, al momento dell'appuntamento il Cliente dovrà presentarsi già dotato di:

- ✓ **mascherina di tipo chirurgico;**
- ✓ **guanti monouso.**

È opportuno provvedere comunque di dotarsi e dotare i propri Collaboratori dei sopraccitati dispositivi di protezione individuale da fornire ai Clienti nel caso in cui ne fossero sprovvisti; è necessario provvedere di fornire, a propria cura, al Cliente i sovrascarpe al fine di poter procedere in sicurezza con lo svolgimento dell'incontro.

Il Cliente dovrà rispettare la **distanza interpersonale minima di sicurezza di 1 metro** ed evitare assolutamente le strette di mano, qualsiasi altra forma di contatto fisico, evitando anche di toccare le superfici dell'immobile, se non strettamente necessario. In caso di utilizzo di ascensori o di passaggi obbligati che limitano le distanze, far transitare una persona per volta.

Il Titolare / Collaboratore dell'Agenzia, oltre ad essere dotato di tutte le misure di protezione necessarie, dovrà utilizzare strumenti quali blocchi o penne strettamente personali, da non condividere altri.

Appuntamenti con i proprietari (Venditori / Locatori)

In caso di visita a **immobili occupati**, ove possibile, chiedere agli occupanti di consentire la visita senza la loro presenza, oppure ove non praticabile:

- chiedere anticipatamente la presenza di al **massimo un proprietario** e la compilazione, da parte di quest'ultimo, dell'**autocertificazione** sopra citata, da inoltrare tramite e-mail prima dell'appuntamento a seguito di specifica richiesta da parte della Agenzia;
- **istruire** chi presenzierà negli immobili sulle procedure di sicurezza adottate dall'Agenzia, invitandoli ad indossare mascherine protettive, a mantenere una congrua distanza di sicurezza e ad evitare ogni tipo di contatto fisico sia con il professionista che con il visitatore;
- **sensibilizzare i proprietari** a igienizzare e arieggiare i locali prima e dopo di ogni visita;
- **conservare documenti e oggetti** (chiavi, telecomandi o altri dispositivi), rilasciati dal proprietario, in sacchetti monouso sigillabili, previa igienizzazione.