

Marchio di qualità immobiliare Comparis

Standard e criteri per l'autodichiarazione

1. Requisiti di base

- **Iscrizione nel registro di commercio:** le imprese sono iscritte nel registro di commercio svizzero da almeno un anno e non sono in liquidazione. Sono possibili eccezioni, che verranno verificate da comparis.ch.
- **Certificazioni e formazione:** le aziende, o le persone che le rappresentano, hanno una formazione formale nel settore immobiliare, ad esempio un diploma federale, un attestato professionale o un diploma universitario riconosciuto a livello internazionale nel settore (immobiliare) pertinente.
- **Collaborazione con comparis.ch:** le aziende collaborano attivamente con comparis.ch e pubblicano annunci sulla sua piattaforma.

2. Esperienza e competenza

- **Esperienza nel settore:** le aziende, o le persone che le rappresentano, hanno un minimo di 3 (tre) anni di esperienza nel settore immobiliare in questione e possono dimostrare di aver concluso con successo contratti per immobili venduti o intermediati, ecc. Sono possibili eccezioni, che verranno verificate da comparis.ch.
- **Specializzazione e referenze:** le aziende indicano in modo trasparente in quali settori immobiliari hanno particolare esperienza (ad es. immobili residenziali, commerciali, ecc.) e quanto successo hanno in questi settori. Ciò può essere dimostrato, ad esempio, da referenze dei clienti o rapporti sui progetti.
- **Strumenti riconosciuti:** le aziende utilizzano uno strumento di valutazione riconosciuto (ad es. IAZI, Fahrländer & Partner o Wüest und Partner, ecc.).

3. Norme legali ed etiche

- **Code of Conduct:** le aziende dispongono di un codice di condotta vincolante che garantisce pratiche commerciali etiche, trasparenza e correttezza. Ciò include, tra l'altro, linee guida anti-corruzione e anti-frode. Inoltre, i dipendenti vengono sensibilizzati e formati sul rispetto degli standard etici.
- **Conformità legale:** le aziende possono dimostrare di avere una conoscenza approfondita del diritto svizzero e di altre disposizioni legali pertinenti e di rispettarle.

4. Trasparenza dei prezzi e dei servizi

- **Indicazione chiara e comprensibile del prezzo e del servizio:** le aziende devono essere in grado di indicare chiaramente le loro strutture dei prezzi (ad es. tassi di commissione, commissioni aggiuntive) su richiesta dei clienti e garantire che i clienti siano informati in anticipo e in qualsiasi momento su tutti i possibili costi. Su richiesta, ai clienti vengono fornite, ad esempio, fatture esemplificative con strutture di costo tipiche con un elenco di chi paga cosa.

- **Elenco trasparente delle prestazioni:** le aziende possono fornire informazioni chiare su quali passaggi e misure adottano per soddisfare l'incarico del cliente: ciò può includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: quanti annunci/inserzioni vengono pubblicati e dove, quante visite vengono effettuate, ecc.

5. Affidabilità e professionalità

- **Puntualità e organizzazione:** le aziende rispettano gli appuntamenti concordati, organizzano le visite in modo efficiente e sono sempre ben preparate.
- **Affidabilità:** le aziende rispettano gli accordi, forniscono valutazioni realistiche e forniscono i servizi promessi in modo puntuale. In particolare, le aziende rinunciano a false promesse e si basano su stime realistiche dei prezzi.

6. Forte orientamento al cliente

- **Analisi delle esigenze:** le aziende si prendono il tempo per comprendere esattamente i desideri e le esigenze dei loro clienti e offrono soluzioni su misura.
- **Orientamento al gruppo target:** le imprese si impegnano a comprendere e rispondere alle esigenze specifiche dei diversi gruppi target (ad es. acquirenti per la prima volta, anziani, investitori).
- **Rappresentanza degli interessi:** le imprese si impegnano a tutelare esclusivamente gli interessi del venditore o dell'acquirente e a consentire una conclusione equa.
- **Raccolta del feedback dei clienti:** dopo la conclusione dell'attività, l'azienda si impegna a raccogliere il feedback dei clienti.

7. Competenze tecnologiche e protezione dei dati

- **Strumenti e piattaforme digitali:** le aziende si impegnano a utilizzare strumenti digitali moderni per la commercializzazione di immobili, ad esempio visite virtuali, fotografia professionale e approcci di marketing innovativi.
- **Gestione e protezione dei dati:** le imprese rispettano la protezione dei dati svizzera e in particolare la sicurezza dei dati dei clienti e sono in grado di dimostrare la conformità in modo documentato.

8. Soddisfazione del cliente e qualità del servizio

- **Sistema di valutazione:** le imprese dispongono di un sistema di valutazione accessibile al pubblico, che può essere utilizzato dai clienti direttamente dopo la conclusione di un acquisto o di un noleggio per valutare la qualità del servizio dell'impresa. Ciò può avvenire tramite il proprio sito web, le recensioni di Google o altri portali, per cui deve essere possibile anche una valutazione anonima. Inoltre, le aziende informano i clienti sulle possibilità di lasciare una valutazione.
- **Servizio clienti e reclami:** le aziende stabiliscono standard per i tempi di risposta alle richieste e le procedure di gestione dei reclami. Le aziende sono incoraggiate ad avere un ufficio reclami obbligatorio per i clienti insoddisfatti, al fine di risolvere i conflitti in modo equo e soddisfacente per tutte le parti.
- **Accessibilità e flessibilità:** le aziende garantiscono una buona accessibilità, compresi canali di comunicazione chiari e un feedback rapido.

9. Disponibilità di referenze

- **Recensioni dei clienti:** le aziende hanno ricevuto feedback positivi da parte di clienti precedenti, che indicano una soddisfazione di base per i loro servizi. In particolare, possono fornire referenze ed esempi di casi che danno un'idea della loro esperienza. Le aziende possono vantare risultati positivi (ad es. con storie di successo).

10. Procedure sanzionatorie e di verifica

- **Controlli e audit regolari:** comparis.ch invita costantemente i propri utenti a verificare le aziende e a comunicare a Comparis e ai suoi partner eventuali reclami o insoddisfazione nei confronti di un'azienda. Ciò può avvenire, ad esempio, tramite l'indirizzo: siegel@comparis.ch o tramite i canali di contatto generali di comparis.ch. Regolari Mystery Audit garantiscono il rispetto dei criteri e degli standard in conformità con le condizioni di utilizzo e di licenza, compreso l'allegato.
- **Meccanismi sanzionatori:** in caso di uso improprio del sigillo o di violazione dei criteri e degli standard in conformità con le condizioni di utilizzo e di licenza, compreso l'allegato, sono previste sanzioni come l'avvertimento e la revoca del sigillo in conformità con le condizioni di utilizzo e di licenza applicabili.
- **Chiarimento dei reclami:** le aziende collaborano senza riserve con comparis.ch a proprie spese per chiarire i reclami dei clienti, qualora vi sia il sospetto che un'azienda abbia violato le condizioni alla base del marchio.

Ultimo aggiornamento: giugno 2025