



MA.PA LOFT

Manual da Parceria Imobiliária

Políticas, Boas Práticas, Performance e
Gestão das Consequências

Versão 1.1

Atualizado em: Fev/2023

Sumário

1. Objetivo	3
2. Abrangência	4
3. Definições	4
4. Princípios Loft e valores da parceria	5
4.1. Princípios Loft	5
4.2. Valores da Parceria	6
5. Código de Conduta e Ética	7
6. Gestão das Consequências Imobiliárias	8
6.1. Papéis e Responsabilidades	8
6.2. Tabela de descumprimento e agravantes	9
7. Políticas da Parceria	13
7.1. Integração de Portfólio	13
7.1.1. Regras da Integração	13
7.1.1.1. Regras de publicação de imóveis no marketplace	13
7.1.1.2. Atualização e Despublicação do Imóvel	13
7.1.1.3. Proprietário com decisão soberana	14
7.1.1.4. Direito de publicação do imóvel	14
7.1.1.5. Dados do Proprietário	15
7.1.1.6. Informações inconsistentes	15
7.1.1.7. Valores informados	15
7.1.1.8. Tentativa de burlar o cadastro único	15
7.1.1.9. Indicação de Imóveis via Corretor	16
7.1.1.10. Bypass do imóvel	16
7.1.2. Experiência do cliente na integração	17
7.1.2.1. Localização do Imóvel no Marketplace	17
7.1.2.2. Atualização de anúncios	17
7.1.2.3. Despublicação de anúncios	17
7.1.2.4. Informações sobre o imóvel (Know More)	17
7.1.2.5. Onboarding da integração	17
7.2. Utilização do marketplace LOFT	18
7.2.1. Regras do Marketplace	18
7.2.1.1. Política de privacidade e termos e condições de uso	18
7.2.1.2. Cadastro de Corretores	18
7.2.1.3. Agendamento e confirmação da visita	18
7.2.1.4. Divulgação de informações	19
7.2.2. Experiência do cliente	19
7.2.2.1. Compartilhamento de anúncios	19
7.2.2.2. Identificação do cliente no agendamento	19
7.2.2.3. Imóveis Propriedade LOFT	19
7.2.2.4. Utilização do Broker Hub	19

7.3. Visitando com a LOFT	20
7.3.1. Regras da visita	20
7.3.1.1. Condutas inadequadas na visita	20
7.3.1.2. Recebendo Leads LOFT	20
7.3.1.3. Não Comparecimento a visita (No Show)	20
7.3.1.4. 'Bypass' do Lead	21
7.3.1.5. Retorno e Confirmação da Visita	21
7.3.1.6. Cancelamento de visitas	22
7.3.1.7. Roteirização a outro imóvel do Marketplace	22
7.3.2. Experiência do cliente na visita	22
7.3.2.1. Acompanhamento de visitas	22
7.3.2.2. SLA de Retorno e Confirmação de Visitas	22
7.3.2.3. Alocação de Especialistas de visita Loft	23
7.3.2.4. Reagendamento de visitas	23
7.3.2.5. Roteirização de visitas	23
7.3.2.6. Formulário Pós-visita	23
7.4. Enviando propostas	24
7.4.1. Regras do envio de propostas	24
7.4.1.1. Formato envio de proposta	24
7.4.1.2. Permuta ou dação em pagamento de imóveis e geral	24
7.4.1.3. Forma de Pagamento e Sinal	24
7.4.1.4. Financiamento de imóvel	25
7.4.1.5. Leilão de propostas e 2ª Proposta	25
7.4.1.6. Propostas fora do Marketplace	25
7.4.1.7. Comissão e Taxa Loft	26
7.4.1.8. Negociação de imóvel com Acordo Comercial	26
7.4.2. Experiência do cliente nas propostas	26
7.4.2.1. Inclusão da Proposta via Broker Hub	26
7.4.2.2. Acompanhamento da esteira de negociação	27
7.4.2.3. Retorno da proposta	27
7.4.2.4. Comunicação de Proposta recebida em imóvel publicado na LOFT	27
7.5. Assinando o contrato	27
7.5.1. Regras para assinatura de contratos	27
7.5.1.1. Compromisso de Compra e Venda (CCV) - Responsabilidade e Particularidades	27
7.5.1.2. Formato de Assinatura do CCV	28
7.5.1.3. Omissão de informação e conflito de interesses	28
7.5.1.4. Diligência contratual do Imóvel e proprietário	28
7.5.1.5. Assinatura de contrato fora do Marketplace Loft	29
7.5.2. Experiência do cliente na assinatura do contrato	29
7.5.2.1. Assinatura Digital	29
7.6. Pós Vendas	29
7.6.1. Regras no Pós Vendas	29
7.6.1.1. Repasse da Taxa Loft	29

7.6.1.2. Pagamento das partes envolvidas	30
7.6.1.3. Pagamento de contratos assinados fora do Marketplace	31
7.6.1.4. Aditivos contratuais	31
7.6.1.5. Distratos contratuais	31
7.6.1.6. Visibilidade sobre mudanças de etapas no processo de pós-vendas	31
7.6.2. Experiência do cliente no pós vendas	32
7.6.2.1. Suporte ao cliente no pós vendas	32
7.7. Relacionamento com a LOFT	32
7.7.1. Regras de relacionamento	32
7.7.1.1. Determinações no dia a dia com a Loft	32
7.7.1.2. Utilização da marca LOFT	32
7.7.2. Experiência do cliente no relacionamento	33
7.7.2.1. Participação em Campanhas da Loft	33
7.7.2.2. Treinamentos e Engajamento de corretores	33
8. Requisitos Mínimos de Performance	33
8.1. GMV ou VGV comercializado	34
8.2. Conversão de Leads Loft repassados em CCV	35
8.3. Percentual de cancelamento de visitas em imóveis da imobiliária	35
8.4. Conversão de agendamentos de clientes de imobiliárias para visita realizada	36

1. Objetivo

Esse documento foi elaborado estabelecendo regras, boas práticas, métricas de performance e transparência na aplicação de gestão das consequências, visando a melhor integração ao ecossistema LOFT, a boa convivência entre os diversos componentes da rede e eficiência plena na operação do Marketplace.

2. Abrangência

Esse manual se aplica a todas as imobiliárias participantes do ecossistema LOFT, assim como seus respectivos representantes, parceiros e colaboradores. Esse manual é válido em todo território nacional de atuação do marketplace LOFT.

As regras aqui previstas poderão ser alteradas pela LOFT mediante comunicação prévia aos PARCEIRO. A não manifestação do PARCEIRO em até 15 (quinze) dias contados da comunicação será entendida com anuência do PARCEIRO às alterações do manual.

3. Definições

NF - Nota Fiscal.

Listing - Imóvel publicado na plataforma.

Bypass - Ato de dispensar uma das partes envolvidas e dar seguimento a negociação.

Top Broker - Corretor parceiro Loft. Grupo selecionado que possui o aval da Loft para trabalhar em imóveis do marketplace.

Portfólio - É o conjunto de imóveis disponíveis para comercialização na imobiliária ou marketplace.

Marketplace Loft - É a plataforma colaborativa disponibilizada pela Loft para publicação de imóveis disponíveis em um mesmo local ou endereço virtual.

Agenciador - É o responsável pela captação e disponibilização do imóvel para venda.

IPTU - Imposto Predial Territorial Urbano

Onboarding - Processo de integração de vendas e portfólio ao ecossistema Loft por parte das imobiliárias.

Lead Loft - Potenciais compradores gerados pelo Marketplace;

Ecosistema Loft - Conjunto de empresas que fazem parte do grupo Loft. CrediHome, CredPago, Loft, e Vista.

Know More - Ato realizado por um Lead Loft no marketplace de saber mais informações do imóvel, através dos diversos canais de atendimento.

Cadastro Único - Um imóvel só poderá ser publicado 1 vez no marketplace, portanto só terá um cadastro.

Propriedade Loft - Imóveis que a Loft é proprietária e responsável por toda a documentação e transação do mesmo e poderá ser encontrada dentro do marketplace.

Broker Hub - Área disponibilizada pela Loft aos corretores das imobiliárias para o gerenciamento e planejamento de atividades no marketplace.

No Show - Ato de não comparecer a uma visita sem formalizar o cancelamento do agendamento.

Fee - percentual da taxa de serviço de tecnologia da LOFT.

Comissão - percentual destinado aos corretores e/ou imobiliárias e/ou parceiros.

CCV - Compromisso de Compra e Venda.

S2V - *Schedule to visit* é a conversão de agendamentos para visitas realizadas.

VG - Valor Geral de Vendas.

GMV - *Gross Merchandise Volume* é o termo em inglês similar ao Valor Geral de Vendas (VG).

4. Princípios Loft e valores da parceria

Esse documento foi construído com pilares baseados nos princípios da LOFT e valores que estimamos serem necessários para o bom convívio na rede e melhor performance dos nossos parceiros.

4.1. Princípios Loft

Todos que fazem parte do ecossistema Loft, precisam estar alinhados com os valores que norteiam o dia a dia da atuação da empresa no mercado e do relacionamento com todos os seus parceiros. Estes valores traduzem **#OJeitoLoftDeSer** e são compostos por:

- **#BEYOURSELF**

Sermos nós mesmos nos leva ainda mais longe. Queremos que todos se sintam confortáveis para ser você mesmo(a), sem medo de ser feliz.

- **#BEADAPTABLE**

Nos adaptamos para evoluir. Trabalhamos em um mercado em constante evolução e por isso nos adaptamos todos os dias, mas não significa que topamos “qualquer coisa” para fazer negócio.

- **#WINTOGETHER**

Jogamos em time para vencer o jogo da vida. Queremos e vamos te ajudar nessa jornada imobiliária.

- **#PROUDTOBUILD**

Não pegamos atalhos que sejam ou aparentam ser duvidosos em nosso dia-a-dia. Mesmo que isso signifique não fechar um negócio.

- **#CUSTOMERDRIVEN**

O Interesse do cliente vem sempre em 1º lugar. Quando em dúvida, sempre utilizamos a escala de prioridade: Interesse do cliente > interesse da Loft > interesse do time > interesse individual.

4.2. Valores da Parceria

Entendemos que são 3 os principais pilares que devem guiar a nossa jornada de parceria.

CONFIANÇA	EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	PERFORMANCE
É a nossa crença na moralidade, na sinceridade, lealdade, competência, discrição no crédito e boa fé.	É nosso trabalho, todos os dias, tornar cada aspecto importante na experiência do cliente o melhor possível.	O que pode ser medido, pode ser melhorado. A tecnologia para simplificar da Loft, alinhada com a expertise da imobiliária na ponta.
Confiança é a base das parcerias no ecossistema Loft. Esse pilar visa estabelecer regras e limites, além de, reforçar os diversos processos necessários para que a parceria funcione da melhor forma possível para todos os envolvidos.	Visamos a aplicação de eficiência máxima na parceria, buscando a melhor experiência para nosso cliente, seja ele comprador ou vendedor. Abordamos boas práticas levantadas em toda jornada da Loft junto a parceiros.	Buscamos estabelecer requisitos mínimos para o bom funcionamento da parceria. Levantaremos métricas específicas que serão avaliadas durante todo o ciclo da parceria.

Esses pilares são constantemente buscados e valorizados no dia a dia da parceria e são valores inegociáveis para a Loft. Diante disso, o manual também abordará uma política de gestão das consequências.

Abordaremos consequências claras no caso de não cumprimento de regras ou processos inerentes à parceria a todos os envolvidos nos meios da jornada de vendas, garantindo a segurança e transparência da parceria.

Importante ressaltar que as imobiliárias parceiras, possuem um papel fundamental de difusão dos termos aqui abordados, podendo ser solidariamente responsabilizadas pela ausência de respeito às regras e processos aqui tratados.

5. Código de Conduta e Ética

Na Loft a integridade e transparência são substantivos inerentes à operação da empresa. Nos preocupamos muito em agir dessa forma em todas as relações, sem exceção. Pois entendemos que ao querer construir o futuro essa é a maneira correta e sustentável de agir.

Pensando nisso a Loft possui um guia de conduta e ética aberto para conhecimento de todos e poderá ser conferido através do link:

<https://content.loft.com.br/institucional/guia-de-conduta-e-etica.pdf>

A seguir, reforçamos alguns temas abordados no guia:

- **Condutas Inadequadas**

Qualquer conduta agressiva, desrespeitosa, intolerante, excludente, discriminatória ou que, de qualquer forma, diminua o sentimento de segurança das pessoas não será tolerada.

Queremos que todos se sintam confortáveis para ser você mesmo, para isso, valorizamos e respeitamos todas as expressões de identidade e a diversidade de cultura, etnia, cor, religião, origem, nacionalidade, orientação sexual, idade, estado civil, identidade ou expressão de gênero.

- **Brindes e Presentes**

Os Lofters possuem um Guia de Conduta e Ética que trata de limitações no recebimento dessas ofertas.

- **Conflito de Interesses**

Por vezes, o Lofter deverá declinar de alguma ação, para não confrontar essa política.

- **Proteção de dados e segurança da informação**

Em nossa rotina utilizamos vários dados a fim de garantir uma experiência incrível e mais humanizada para nossos clientes, incluindo dados pessoais. A proteção destes dados

é um dever de todos nós. Com isso, vale lembrar que informações confidenciais não podem ser divulgadas/compartilhadas, independentemente do motivo.

Além disso, o uso dessas informações para obtenção de vantagens pessoais é terminantemente proibido.

- **Prevenção à lavagem de dinheiro**

Estamos situados em um ramo que, por vezes, é utilizado para a lavagem de dinheiro. Portanto, devemos estar atentos às nossas atividades e sempre cumprir os procedimentos de verificação de compradores e vendedores.

- **Interação com agentes públicos**

Na Loft, não prometemos, pagaremos ou receberemos propina ou praticaremos qualquer conduta lesiva a quem quer que seja, em especial agentes públicos, incluindo-se funcionários de cartórios.

- **Pedido ou oferta de vantagem indevida**

Os Lofters são orientados a negar, de forma expressa, pedidos ou ofertas de vantagem indevida.

- **Interações com pessoas parceiras**

As relações com as nossas parceiras devem ser guiadas pelos valores da Loft e cumprir as regras apresentadas no Guia de Conduta e Ética.

Todas as denúncias deverão ser encaminhadas para o time de compliance da Loft através do canal Alô Compliance que poderá ser acessado através do link abaixo.

<https://loft.clickcompliance.com/reporting-channel>

6. Gestão das Consequências Imobiliárias

Prezando pela transparência da parceria, agregamos ao material uma política de gestão das consequências, que visa estabelecer consequências claras aplicadas a todos os stakeholders que constam na abrangência deste material. Com essa abordagem, visamos uma política educativa igualitária.

Abaixo listamos os papéis e responsabilidades dos principais envolvidos na política, na sequência, apresentamos uma tabela com o peso dos possíveis descumprimentos das regras da parceria e as respectivas possíveis medidas associadas.

6.1. Papéis e Responsabilidades

Onde	Área	Papéis e Responsabilidades
LOFT	Gestão B2B	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar este Manual e suas devidas alterações • Difundir e reforçar juntos aos times internos a utilização e aplicação da política. • Deliberar regras e consequências quando o tema ainda não for abordado no material.
LOFT	Comitê da Parceria	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar e definir a categoria da consequência a ser aplicada em casos de alguma complexidade de definição.
LOFT	Sucesso da Parceria	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e atualização do Manual da Parceria. • Comunicação a todos os envolvidos no Manual a cada atualização. • Criar e controlar mecanismos de verificação de fraudes.
LOFT	Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar e orientar todas as instâncias envolvidas nesta política sobre aspectos legais aplicáveis.
LOFT	Compliance	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir concordância das normas aqui estabelecidas com o guia de conduta e ética da Loft e as devidas aplicações de sanções.
LOFT	Gestores	<ul style="list-style-type: none"> • Orientar os colaboradores sobre a aplicação das regras aqui tratadas.
Imobiliária	Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • Ler, compreender e transmitir as normas aqui definidas entre todos os colaboradores, corretores e representantes da imobiliária.
Imobiliária	Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que o Manual da Parceria não infringe nenhum regulamento interno.
LOFT + Imobiliária	Colaboradores e Corretores	<ul style="list-style-type: none"> • Ler, compreender e aplicar as diretrizes aqui tratadas em suas rotinas diárias. • Não se omitir, comunicar qualquer desvio de conduta que tenha conhecimento.

6.2. Tabela de descumprimento e agravantes

As regras presentes no manual da parceria, serão categorizadas de acordo com a gravidade da infração. Essas categorias servem para estabelecer um patamar mínimo de consequência a ser aplicada ao parceiro que poderá ser agravada de acordo com cada ocorrência que será analisada individualmente pelo comitê da parceria, que se baseará na tabela de agravantes para definir a sanção mais adequada para cada caso.

Adotaremos um sistema de pontuação para cada imobiliária, onde todos os parceiros iniciarão cada ciclo do programa com uma pontuação zerada (0 pontos) que será reiniciado ao começo de um próximo ciclo. Cada descumprimento incidirá no acréscimo de pontuação atribuída a cada categoria pré-determinada pela Loft, e presente no quadro de Gestão das Consequências até a totalidade de pontos de cada imobiliária definida de acordo com sua categoria no Programa de Parceria de Imobiliárias da LOFT, também

presente em tabela na sequência, onde será aplicada a maior consequência prevista no Manual.

Poderá incidir em aplicação de consequências em 2 situações, no atingimento de determinada pontuação dentro do programa ou na ocorrência, com ou sem reincidência, de infração de determinadas regras.

Quando da notificação do descumprimento à imobiliária, a mesma terá o prazo de 2 (dois) dias úteis, salvo quando explicitamente definido prazo diferente na regra, para manifestação contrária a aplicação da consequência tratada.

Abaixo apresentaremos a Tabela de Pontuação, que apresentará quanto pontos será deduzido em cada categoria das regras infringidas, a Tabela de Agravantes de consequência, que mostrará quais princípios o time de comitê da parceria se baseará para suas deliberações e a Tabela de Gestão das Consequências, que busca esclarecer quais consequências poderão ser aplicadas no atingimento de determinados níveis de pontuação, além disso, sanções adicionais poderão ser adotadas na infração de determinadas regras.

Pontuação por Nível do Programa de Imobiliárias

Nível LOFT	Pontuação total Imob.
Nível 1	--
Nível 2	20 pontos
Nível 3	20 pontos
Nível 4	30 pontos
Nível 5	40 pontos

Tabela de Pontuação por descumprimento

Categoria do descumprimento	Pontuação	Notificação
Não Aplicável	0 pontos	N/A
Muito Leve	1 ponto	N/A
Leve	2 pontos	N/A
Média	4 pontos	N/A
Grave	7 pontos	Notificação escrita
Muito Grave	10 pontos	Notificação escrita

Abaixo listamos os agravantes que poderão influenciar diretamente sobre a consequência aplicada.

Tabela de Agravantes

Categoria do Descumprimento	Descrição
Muito Leve	Ações ou omissões, pontuais e involuntárias, consideradas de muito pouco impacto a continuidade da parceria, sem a intenção de causar dano ou danos mínimos ou sem impacto financeiro aos potenciais impactados.
Leve	Ações ou omissões, mesmo que involuntárias, consideradas de pouco impacto a continuidade da parceria, causem danos facilmente reparáveis ou sem impacto financeiro aos potenciais impactados.
Média	Ações ou omissões, mesmo que involuntárias, são consideradas de médio impacto a continuidade da parceria, causem danos parcialmente reparáveis, sem impacto à saúde, reputação ou que não caracterizam atividade criminosa culposa.
Grave	Ações ou omissões, mesmo que involuntárias, são consideradas de grave impacto para a continuidade da parceria, quando causem danos parcialmente reparáveis, com algum impacto à saúde, reputação ou configuram atividade criminosa culposa.
Muito Grave	Ações ou omissões, mesmo que involuntárias, são consideradas de grave impacto para a continuidade da parceria, quando causem danos irreparáveis, com grave impacto à saúde, reputação ou configuram atividade criminosa culposa ou dolosa.

Tabela de Gestão das Consequências Níveis 2 e 3

Pontuação	Descrição
5 pontos	Notificação por escrito referente ao atingimento da pontuação
10 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão de 30 dias no recebimento de leads • Suspensão de 30 dias nos agendamentos (corretor ou imobiliária) • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis por 30 dias • Exclusão de campanhas Loft durante o ciclo da ocorrência • Reciclagem sobre Regras da Parceria
15 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão no recebimento de leads durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Suspensão nos agendamentos (corretor ou imobiliária) durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Exclusão de campanhas Loft durante o ciclo da ocorrência e o posterior • Reciclagem sobre Regras da Parceria
20 pontos	Inativação no programa até deliberação por parte do Comitê da Parceria

Tabela de Gestão das Consequências Nível 4

Pontuação	Descrição
------------------	------------------

10 pontos	Notificação por escrito referente ao atingimento da pontuação
15 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão de 15 dias no recebimento de leads • Suspensão de 15 dias nos agendamentos (corretor ou imobiliária) • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis por 15 dias
20 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão de 30 dias no recebimento de leads • Suspensão de 30 dias nos agendamentos (corretor ou imobiliária) • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis por 30 dias • Exclusão de campanhas Loft durante o ciclo da ocorrência • Reciclagem sobre Regras da Parceria
25 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão no recebimento de leads durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Suspensão nos agendamentos (corretor ou imobiliária) durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Exclusão de campanhas Loft durante o ciclo da ocorrência e o posterior • Reciclagem sobre Regras da Parceria
30 Pontos	Inativação no programa até deliberação por parte do Comitê da Parceria

Tabela de Gestão das Consequências Nível 5

Pontuação	Descrição
10 pontos	Notificação por escrito referente ao atingimento da pontuação
20 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão de 15 dias no recebimento de leads • Suspensão de 15 dias nos agendamentos (corretor ou imobiliária) • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis por 15 dias
30 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão de 30 dias no recebimento de leads • Suspensão de 30 dias nos agendamentos (corretor ou imobiliária) • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis por 30 dias • Exclusão de campanhas Loft durante o ciclo da ocorrência • Reciclagem sobre Regras da Parceria
35 pontos	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão no recebimento de leads durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Suspensão nos agendamentos (corretor ou imobiliária) durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Despublicação de Imóvel(is) por descumprimento de regras no marketplace. • Suspensão de publicação de novos imóveis durante o ciclo atual ou 60 dias, prevalecendo o que for maior • Exclusão de campanhas Loft durante o ciclo da ocorrência e o posterior • Reciclagem sobre Regras da Parceria
40 pontos	Inativação no programa até deliberação por parte do Comitê da Parceria

7. Políticas da Parceria

7.1. Integração de Portfólio

7.1.1. Regras da Integração

7.1.1.1. Regras de publicação de imóveis no marketplace

Com a parceria entre Loft e a imobiliária, a Loft disponibilizará seu marketplace para publicação do portfólio da mesma, para isso, é preciso seguir algumas regras para garantir a melhor experiência na plataforma:

- O imóvel deve estar disponível para venda e visitação, ainda deve estar apto a ser comercializado.
- A Imobiliária deverá obter a autorização de publicação do proprietário do imóvel antes de publicá-lo no marketplace.
- A imobiliária deve fornecer informações precisas e atualizadas sobre o imóvel, incluindo preço, localização, descrição e fotos.
- Os anúncios enviados deverão atender a todos os requisitos definidos pela Loft para publicação no marketplace.

A Loft se reserva o direito de revisar e aprovar todas as listagens de imóveis antes de sua publicação.

Consequência: Leve

No caso de susposto descumprimento das regras acima, a imobiliária terá 48 horas úteis para comprovar que o imóvel está em conformidade com as regras. Caso não seja possível ou na ausência de retorno dentro do prazo previsto, o imóvel poderá ser removido do marketplace e a consequência ao descumprimento deverá ser aplicada.

7.1.1.2. Atualização e Despublicação do Imóvel

A Imobiliária será responsável pela atualização e despublicação de imóveis por qualquer necessidade, incluindo por decisão do proprietário ou venda do imóvel. Caso a Loft receba notificações sobre alterações ou despublicações, orientaremos o proprietário a contatar diretamente a imobiliária.

Consequência: Muito Leve

A imobiliária terá 5 dias para efetuar a alteração solicitada ou formalizar a desistência do proprietário junto a Loft. Em caso de não cumprimento, estará sujeita às penalidades previstas.

7.1.1.3. Proprietário com decisão soberana

O proprietário do imóvel publicado no marketplace Loft, sempre terá decisão soberana quanto a publicação do anúncio. Caso o mesmo entre em contato com a Loft e solicite formalmente a mudança do agenciador ou a exclusão do anúncio, a decisão será cumprida prontamente, ficando a cargo do agenciador atual, contatar o proprietário quanto a decisão proferida.

Consequência: Leve

Em todas as ocorrências a decisão do proprietário do imóvel prevalecerá perante a Imobiliária.

7.1.1.4. Direito de publicação do imóvel

Prezando pela melhor experiência do cliente final no marketplace, a Loft não trabalha com imóveis duplicados em seu portfólio. Sendo assim, o direito de publicação e agenciamento do imóvel junto a Loft, será definido pela primeira imobiliária que enviar o imóvel cumprindo as regras obrigatórias de publicação do mesmo.

Caso a primeira imobiliária queira enviar determinado imóvel, com dados obrigatórios faltantes e antes da correção das informações uma segunda imobiliária enviar o mesmo imóvel com a completude de dados obrigatórios, a segunda terá o direito de publicação sobre o imóvel perante a Loft.

Algumas situações poderão ocorrer para a perda do direito de publicação e agenciamento do imóvel junto a Loft:

- Venda junto a Loft
- Despublicação, independentemente do motivo, do marketplace Loft.
- Caso a Imobiliária não respeite as regras de agendamento e visitação dos imóveis, como por exemplo: (i) o cancelamento de visitas recorrentes ou (ii) em caso de má conduta ou má postura profissional no agendamento de visitas.
- Formalização do proprietário sobre troca de agenciamento.
- Encerramento de contrato de parceria
- Aplicação de consequência sobre violação de regras do Manual da Parceria

O direito de publicação será revogado imediatamente após a ocorrência de alguma das situações citadas e o anúncio será removido.

Consequência: Não Aplicável

Caso a imobiliária envie imóvel já publicado no marketplace, o mesmo será descartado na validação de imóveis.

7.1.1.5. Dados do Proprietário

A Loft não solicita no momento do compartilhamento dos imóveis pela imobiliária os dados do proprietário do imóvel. Portanto essa informação não deverá ser enviada em nenhuma hipótese.

Consequência: Muito Leve

7.1.1.6. Informações inconsistentes

As informações do imóvel repassadas pela imobiliária, como características e fotos deverão estar de acordo com a verdade e ser condizente com o imóvel publicado. Não será tolerada informações ou imagens de cunho discriminatório ou ofensivo de alguma forma.

Consequência: Muito Leve

Caso seja constatado algum tipo de imagem ou informação discriminatória o imóvel será imediatamente despublicado e a consequência será tratada como **Grave**.

Nas demais situações a imobiliária terá o prazo de 48 horas úteis para ajustar as informações, caso essa não seja realizada, o imóvel será prontamente despublicado.

7.1.1.7. Valores informados

A divulgação de um imóvel por preço inferior ao solicitado pelo proprietário, assim como, omitir ou mal informar valores de taxas como condomínios e IPTU será terminantemente proibido.

Consequência: Leve

Caso identificado, o anúncio será removido imediatamente até correção da informação por parte da imobiliária.

7.1.1.8. Tentativa de burlar o cadastro único

Pensando na melhor experiência para o cliente, a Loft não aceita duplicidade de imóveis em seu marketplace, assim como, no compartilhamento do portfólio único. Portanto, não será tolerado nenhum tipo de alteração na informação do imóvel de modo a tentar driblar o cadastro único.

Consequência: Média

Se publicado, o imóvel será prontamente despublicado. Caso seja identificada alteração, de forma deliberada, para burlar a regra, a categoria aplicada poderá ser elevada.

7.1.1.9. Indicação de Imóveis via Corretor

A partir da data de início da parceria, marcada pela assinatura do contrato de parceria, não serão aceitas indicações de imóveis via site, campanhas promocionais, com ou sem incentivos promovidas pela Loft (Ex: Indica Loft) ou qualquer outro formato que não condiz com o previamente acordado entre as partes, pela imobiliária ou corretor associado da mesma. Serão aceitos apenas imóveis que foram compartilhados via formato definido entre as partes na assinatura do referido contrato ou processo de onboarding. Indicações que acontecerem serão rejeitadas e conseqüente advertência do responsável pela indicação.

Consequência: Muito Leve

7.1.1.10. Bypass do imóvel

A confiança faz parte dos principais pilares da LOFT na parceria com imobiliárias, com isso, permitimos que as participantes da rede de agências realizem visitas a imóveis sem supervisão direta. Diante disso, será proibido a captação, publicação ou agenciamento de imóveis que estejam publicados no marketplace, sem autorização devida da Loft, com as seguintes condições:

- Imóveis com agendamento prévio ao agenciamento, realizado pela imobiliária ou corretores representantes da mesma, com ou sem processo via Loft.
- Imóveis que tenham se utilizado de informações privilegiadas para conhecimento dos mesmos.
- Imóveis que tenham sido sugeridos a roteirização pela Loft ou imobiliária parceira em período prévio ao agenciamento.
- Sugerir ou realizar negociação direta com o proprietário sem intermediação da Loft.
- Compartilhar informações referentes ao imóvel para negociação de outro corretor ou imobiliária sem intermédio da Loft.

A Loft colocará em prática mecanismos de identificação e canal de denúncia referente à prática dessas irregularidades, podendo posteriormente acionar a imobiliária responsável pela infração, para devida reparação das partes envolvidas.

Consequência: Muito Grave

Se cometido por corretor da imobiliária, esse será imediatamente excluído das atividades junto a Loft. A Imobiliária representada deverá arcar com as reparações

necessárias em caso de impossibilidade do corretor e sanções poderão ser aplicadas a mesma.

7.1.2. Experiência do cliente na integração

7.1.2.1. Localização do Imóvel no Marketplace

Diante das diversidades de fontes de informação e nomenclatura popular, recebemos diversas definições referente a mesma região geográfica dos imóveis. Pensando nisso, a Loft utiliza a informação de latitude e longitude enviada no arquivo para determinar a região em que se situa o imóvel da imobiliária, de acordo com fontes oficiais governamentais.

7.1.2.2. Atualização de anúncios

Pensando na melhor experiência para o cliente, encorajamos a atualização diária dos imóveis disponíveis para visita de potenciais compradores, assim como, as informações de valores de venda, IPTU e Condomínio. Essa rotina ajuda a evitar frustrações desses clientes no momento do agendamento da visita e possível negociação do imóvel.

7.1.2.3. Despublicação de anúncios

Importante a imobiliária realizar a revisão frequentemente dos imóveis publicados no marketplace e realizar a despublicação dos imóveis que não estiverem mais disponíveis para venda, vendidos ou até mesmo indisponíveis para visita, evitando frustrações por parte do comprador.

7.1.2.4. Informações sobre o imóvel (Know More)

Na rotina do nosso marketplace Loft, diversos clientes entram em contato, buscando mais informações sobre o imóvel de interesse. É primordial que a imobiliária mantenha um canal de contato ativo com a Loft, de forma que, os questionamentos referentes ao imóveis publicado pela mesma, sejam sanados em até 48 horas da solicitação enviada pela Loft.

Essa prática aumentará a chance de conversão em agendamento de visita por parte do cliente.

7.1.2.5. Onboarding da integração

A Loft possui um processo de integração da imobiliária no programa, que visa abordar todos os detalhes referentes ao início da parceria, assim como as particularidades presentes na rotina diária da imobiliária com a Loft.

No processo será abordado o formato de integração de portfólio, como realizar visitas com a Loft e informações sobre todo o processo transacional de imóveis no marketplace.

7.2. Utilização do marketplace LOFT

7.2.1. Regras do Marketplace

7.2.1.1. Política de privacidade e termos e condições de uso

A Loft dispõe de políticas de privacidade e termos e condições de uso da utilização do Marketplace de imóveis que poderá ser consultada nos determinados links:

Política de privacidade - <https://loft.com.br/institucional/politica-de-privacidade>

Termos e Condições de Uso - <https://loft.com.br/institucional/termos-e-condicoes-de-uso>

Consequência: Grave

7.2.1.2. Cadastro de Corretores

Será obrigatório o cadastro dos corretores da imobiliária que vão atuar agendando, visitando ou acompanhando visitas provenientes da operação do Marketplace. Cada corretor deverá ter seu cadastro único e intransferível e deverá ser devidamente vinculado à imobiliária a qual irá operar. A não realização do cadastro, incorrerá no não recebimento de visitas. A imobiliária também se responsabilizará por encaminhar para as visitas apenas os corretores devidamente cadastrados no portal da Loft.

Consequência: Muito Leve

7.2.1.3. Agendamento e confirmação da visita

Ao realizar um agendamento de visita no marketplace Loft, a visita estará pré-confirmada, sendo necessário uma nova confirmação por parte do proprietário ou imobiliária. Ao receber a 2ª confirmação, a visita estará devidamente agendada para o dia e horário solicitado. Caso não seja possível a confirmação pelo responsável, a visita deverá ser reagendada pela Área Logada do Corretor ou página do anúncio.

Consequência: Muito Leve

7.2.1.4. Divulgação de informações

Não será permitido a divulgação de dados de imóveis, dos proprietários, dos agenciadores e corretores parceiros, que estejam ou não publicadas no marketplace, sob nenhuma hipótese.

Consequência: Média

7.2.2. Experiência do cliente

7.2.2.1. Compartilhamento de anúncios

O marketplace Loft possibilita o compartilhamento, por parte do corretor, da página do anúncio do imóvel a ser ofertado ao cliente, sem a possibilidade de agendamento direto por ele, apenas selecionando a opção compartilhamento para cliente, disponível apenas para cadastros realizados como corretor, na página do anúncio. Essa opção permite que o mesmo tenha acesso a detalhes do imóvel, sem o transtorno do mesmo agendar a visita sem intermédio da imobiliária ou corretor.

7.2.2.2. Identificação do cliente no agendamento

No momento do agendamento da visita pelo corretor, a Loft disponibiliza um campo para identificação do cliente que está sendo atendido. Por motivos de segurança, encorajamos o preenchimento do campo com informações do lead, para que seja possível a identificação do mesmo caso haja necessidade.

7.2.2.3. Imóveis Propriedade LOFT

No Marketplace, será possível encontrar anúncios com a identificação de Propriedade Loft. Esses imóveis foram adquiridos ou possuem administração exclusiva da Loft. Visando a oferta dos melhores apartamentos, utilizamos nossa base de dados e estudamos as melhores regiões aliado ao que as pessoas buscam no apê dos sonhos. Os imóveis com este selo trazem mais segurança, menos burocracia e tranquilidade para quem está comprando, já que toda negociação é feita diretamente com a Loft.

Esses imóveis possuem uma condição diferenciada para corretores e imobiliárias na transação, além de proporcionarem a melhor experiência para o cliente comprador.

7.2.2.4. Utilização do Broker Hub

É disponibilizado aos corretores da imobiliária logo após o cadastro no site da Loft, o Broker Hub. Uma ferramenta de gerenciamento de roteiros e formalização de propostas que possibilita o corretor a encontrar o imóvel perfeito, planejar sua rotina e tendo em mãos o

controle de todas as visitas realizadas com a Loft. Além de encontrar informações sobre a variedade de produtos ofertados no ecossistema Loft.

Para melhor aproveitamento da ferramenta, é recomendado o acesso diário visando o planejamento da rotina diária de cada corretor para que possa estar presente em todos os agendamentos realizados no dia.

7.3. Visitando com a LOFT

7.3.1. Regras da visita

7.3.1.1. Condutas inadequadas na visita

Não será tolerada qualquer tipo de atitude contrária ao guia de conduta presente neste mesmo documento, com nenhum dos personagens envolvidos nas visitas. Além disso, a Loft não irá tolerar nenhuma proposta ao cliente ou proprietário do imóvel que não siga o processo pré determinado ou que não tenha envolvimento por parte da Loft.

Não será permitido qualquer assédio a corretores parceiros e representantes da Loft pela imobiliária.

Consequência: Grave

7.3.1.2. Recebendo Leads LOFT

Confiança é um dos pilares que norteiam as parcerias da Loft, apostando nisso, acreditamos na capacidade de nossos parceiros de entregar a melhor experiência ao cliente comprador, com a transparência e integridade que nos inspiram como companhia.

Para parceiros selecionados, transmitiremos a tarefa de atendimento de novos clientes que agendarem visitas a imóveis de origem da imobiliária, essa delegação inclui algumas responsabilidades que precisam ser seguidas para que o cliente tenha a melhor jornada no mercado imobiliário.

A Imobiliária que receber o lead, deverá alocar um corretor ou ter um previamente definido junto a Loft, que será responsável por fazer todo o acompanhamento do cliente, dando a visibilidade necessária para a Loft. O corretor que receber a atribuição do atendimento, deverá entrar em contato com o cliente da visita, assim que receber o contato do mesmo, para que possa iniciar a apresentação e entender suas necessidades.

Consequência: Leve

7.3.1.3. Não Comparecimento a visita (No Show)

A Loft trabalha visando a melhor experiência para proprietários e clientes parceiros, com isso, entendemos que o não comparecimento a visita por parte do corretor, gera uma

série de inconvenientes para ambos os lados. Nesse tema, a Loft não irá tolerar o *No show* de corretores a visita sem motivo devidamente justificado.

Consequência: Leve

7.3.1.4. 'Bypass' do Lead

Dentro do processo de visita a finalização da negociação, algumas atitudes podem ser configuradas como uma tentativa de *bypass* do cliente comprador do imóvel, essas atitudes podem ser cometidas por diversos envolvidos na situação, desde o responsável pelo atendimento ao cliente até o agenciador do imóvel. Portanto listamos abaixo algumas situações que podem ser categorizadas como *bypass* do cliente.

- A sugestão ou tentativa de evolução da negociação do imóvel, sem intermediação da Loft, diretamente pela imobiliária representada ou terceira, em agendamentos realizados via marketplace;
- O assédio por parte do agenciador do imóvel ou responsável pelo acompanhamento da visita ao cliente em atendimento por outro profissional;
- Indicação do cliente comprador para corretores ou imobiliárias não parceiros da Loft;
- Utilização de informações pessoais do cliente comprador para benefício próprio sem autorização prévia da Loft.

A qualquer momento, a Loft poderá contatar o cliente comprador a fim de entender sua experiência na jornada imobiliária junto aos parceiros da Loft.

Consequência: Muito Grave

7.3.1.5. Retorno e Confirmação da Visita

Prezamos pela transparência e visibilidade do processo entre todos os envolvidos, nessa visão, a cada recebimento de demanda de visitas em imóveis da imobiliária, a mesma deverá dar visibilidade a Loft sobre o processo de confirmação da visita junto ao proprietário e terá até 24 horas antes do horário previsto da visita para confirmar, o corretor ou imobiliária, deverá contatar o cliente que realizou o agendamento para fazer nova confirmação da data e horário da visita. No caso de não obter retorno junto ao proprietário, no prazo previsto, a mesma deverá seguir com o reagendamento junto ao cliente.

Consequência: Muito Leve

7.3.1.6. Cancelamento de visitas

Sabemos que o cancelamento de visitas é uma situação corriqueira na rotina de imobiliárias por diversos fatores internos e externos. Em caso de impossibilidade de ocorrência da visita, a imobiliária/corretor deverá contatar o cliente ou corretor parceiro, informando o motivo do cancelamento e realizar a formalização da mesma via Área Logada do Corretor.

Consequência: Muito Leve

7.3.1.7. Roteirização a outro imóvel do Marketplace

A roteirização de imóveis é a prática de criar um roteiro de visitas em outros imóveis, baseado nas preferências do cliente que realiza a visita. Essa prática é aceita e encorajada pela Loft, porém, é preciso deixar claro alguns pontos referente a essa prática.

Para roteirização de visitas a imóveis publicados no marketplace, será considerado detentor do imóvel a imobiliária ou corretor que possuir o direito de publicação do mesmo junto a Loft, mesmo que a imobiliária possua o mesmo imóvel em seu portfólio. Com isso, a continuidade de qualquer negociação referente a esse imóvel, deverá ter o envolvimento da detentora do direito sobre o imóvel.

Consequência: Leve

Mesmo com o descumprimento da regra e consequência aplicada, a imobiliária deverá ser envolvida na continuidade do processo.

7.3.2. Experiência do cliente na visita

7.3.2.1. Acompanhamento de visitas

Dentro dos cenários possíveis dentro do marketplace, um deles é o acompanhamento de visitas que serão feitas por Corretores Loft ou parceiros. Com isso, a imobiliária será encarregada de indicar um responsável pelo acompanhamento da visita. O mesmo deverá ser identificado para que o corretor possa contatar para combinar maiores detalhes da visita.

7.3.2.2. SLA de Retorno e Confirmação de Visitas

A decisão de compra de um imóvel, é uma das mais importantes da vida de uma pessoa, a Loft trabalha com o intuito de trazer excelência na experiência de compra e venda de imóveis e entende que alguns clientes possuem um senso de urgência, referente a prazos de retornos, um pouco maior.

É crucial estarmos em sintonia com as necessidades desse buyer e darmos a visibilidade necessária junto a definição de prazos. Entendemos que o cliente deverá ser contatado sobre o recebimento de solicitação de visita assim que a imobiliária tiver a visibilidade da mesma ou até 2 horas após essa notificação.

Sabendo que alguns proprietários levam um pouco mais de tempo para a confirmação, devemos informar o cliente sobre o andamento da confirmação da visita constantemente.

7.3.2.3. Alocação de Especialistas de visita Loft

Em algumas visitas em imóveis do marketplace, a Loft poderá alocar um Especialista para o acompanhamento da visita com o objetivo de proporcionar excelência na experiência que será vivenciada pelo vendedor, comprador e corretor, orientando com assertividade e acolhimento sobre os produtos Loft de quem podem desfrutar. Além disso, o time possui todo conhecimento técnico sobre arquitetura que poderá ser utilizado como mais uma alavanca para impulsionar a venda.

7.3.2.4. Reagendamento de visitas

A não ocorrência de uma visita não necessariamente encerra o vínculo da imobiliária/corretor com o cliente. Ao contatar o cliente informando ou se informando do motivo de cancelamento da visita, o corretor deverá sugerir o reagendamento da visita para outra data, ou até se necessário, buscar outras ofertas de imóveis que satisfaçam a busca do possível comprador.

Após combinar o reagendamento ou novo agendamento, este deverá ser formalizado via Broker Hub ou página do anúncio do imóvel junto a Loft.

7.3.2.5. Roteirização de visitas

A Loft possui mais de 100 mil imóveis publicados em seu marketplace e temos certeza que um deles será o imóvel que seu cliente procura. Encorajamos a busca por imóveis com as características procuradas pelo comprador e tornamos essa busca mais fácil do que você imagina. Ao receber um agendamento de visitas, basta acessar o Broker Hub e o corretor terá acesso a diversas indicações de imóveis similares que possivelmente atenderão a busca do cliente e poderão ser compartilhados e agendados na própria ferramenta com poucos cliques.

7.3.2.6. Formulário Pós-visita

Após concretização da visita e passado 1 hora, o corretor responsável pelo atendimento ou acompanhamento da visita, que for devidamente identificado no

agendamento, receberá um formulário via whatsapp ou e-mail, onde deverá responder sobre o acontecimento ou não da visita, assim como, relatar a opinião sobre o evento em questão.

Reforçamos a importância do preenchimento dessas informações para dar a visibilidade necessária para que a Loft possa dar os melhores insights baseado em indicadores sobre a operação da imobiliária no marketplace.

7.4. Enviando propostas

7.4.1. Regras do envio de propostas

7.4.1.1. Formato envio de proposta

Todas as propostas submetidas para os imóveis do marketplace, deverão ser realizadas no site da Loft, via Broker Hub ou diretamente pela página do anúncio. No momento da proposta deverão ser preenchidos o valor total da proposta, o valor referente ao sinal e a forma de pagamento do mesmo.

Consequência: Muito Leve

7.4.1.2. Permuta ou dação em pagamento de imóveis e geral

Para imóveis de propriedade Loft, não aceitamos permuta de imóveis como forma de pagamento na negociação. Para os demais imóveis publicados no marketplace a negociação ocorrerá diretamente com o proprietário do imóvel ou imobiliária responsável. Caso o imóvel a ser ofertado esteja publicado no marketplace, é importante enviar a identificação do mesmo na apresentação da proposta. Também podem ser ofertados imóveis que não estejam no marketplace Loft, para isso, será necessário apresentar todas características do imóvel no campo de observação ao submeter a proposta à Loft.

Para oferta de outros itens, a permuta deverá ser negociada diretamente com o proprietário do imóvel ou imobiliária responsável pela negociação, respeitando as diretrizes internas de cada agenciador. O objeto de permuta, deverá ser descrito detalhadamente no momento do envio da proposta no Marketplace.

Consequência: Não Aplicável

Não será dada continuidade à negociação.

7.4.1.3. Forma de Pagamento e Sinal

A forma de pagamento do imóvel deverá ser informada, pela imobiliária ou corretor, no momento da formalização da proposta para devida transparência das partes envolvidas na negociação.

Para propriedades Loft, é obrigatório o sinal mínimo de 10% do valor total da proposta para seguimento à negociação. Nos demais imóveis, o sinal deverá ser negociado individualmente com o proprietário ou imobiliária responsável pela negociação.

Consequência: Não Aplicável

Não será dada continuidade à negociação.

7.4.1.4. Financiamento de imóvel

Na modalidade de financiamento de imóvel, o comprador terá o direito de escolher o intermediador da operação que melhor atender suas necessidades, não sendo obrigatório a execução da atividade por nenhuma instituição específica.

Consequência: Não Aplicável

Será respeitada a vontade do comprador.

7.4.1.5. Leilão de propostas e 2ª Proposta

Ao formalizar uma proposta em imóveis da Loft, seja Propriedade Loft ou terceiros, exclui-se imóveis de imobiliárias, verificaremos a existência de negociações em andamento. Havendo oferta de outro comprador no imóvel, apresentaremos ao vendedor as propostas recebidas, mas não abriremos valores ou condições referentes às propostas concorrentes, evitando a prática de leilão nos imóveis.

Para imóveis de imobiliárias e pertencentes ao Portfólio Único, no ato de notificação da proposta recebida pelo imóvel, a imobiliária terá 24 horas úteis para comunicar a existência de negociação em andamento anterior ao recebimento da proposta, por parte da detentora do imóvel. Caso seja notificado da existência de proposta anterior, a proposta recebida via Loft, entrará em fila de espera por 5 dias úteis, após esse prazo deverá ser apresentada para negociação junto ao proprietário.

Consequência: Leve

O vendedor do imóvel ficará 100% responsável pela decisão final sobre qual proposta deverá dar prosseguimento. No caso de não apresentação da proposta por parte da imobiliária no prazo requerido, a mesma ficará suscetível à aplicação de consequências.

7.4.1.6. Propostas fora do Marketplace

Caso a imobiliária receba propostas de clientes enviados pela Loft ou corretores Loft e parceiro em algum outro imóvel que não esteja publicado no Marketplace, a imobiliária deverá comunicar o recebimento dessa proposta para o negociador Loft, que será

responsável por formalizar e acompanhar a negociação até sua conclusão junto a imobiliária que realiza esse atendimento.

Consequência: Grave

7.4.1.7. Comissão e Taxa Loft

Em termos de negociação, é dever da imobiliária responsável pelo comprador a manutenção integral da comissão de 6% em cima do valor total do imóvel, podendo em decorrência da negociação do imóvel reduzir para 5%, desconto que será debitado igualmente entre todas as partes envolvidas. Sendo que, para cada transação realizada pelo parceiro envolvendo imóveis anunciados no Marketplace, será devida a taxa de serviço de tecnologia, que será paga pela imobiliária para a Loft, conforme estipulado no contrato de parceria.

Negociação de valores inferior ao percentual definido, deverá ser aprovado pela Loft.

Consequência: Média

Caso uma das partes envolvidas na negociação, por qualquer motivo, der causa a redução de comissionamento abaixo do percentual mínimo definido, a mesma, terá que arcar com 100% da diferença em relação ao valor base de 6% estabelecido a ser recebido por todos os envolvidos.

7.4.1.8. Negociação de imóvel com Acordo Comercial

O acordo comercial se configura no aceite da proposta entre a parte compradora e vendedora, a partir desse momento, não serão aceitas novas propostas pelo imóvel, esta regra se estende a imóveis de imobiliárias e propostas recebidas por fora do marketplace. Caso não haja avanço na conclusão do negócio, o imóvel poderá novamente se tornar disponível no marketplace.

Consequência: Leve

7.4.2. Experiência do cliente nas propostas

7.4.2.1. Inclusão da Proposta via Broker Hub

A ferramenta do Broker Hub é o caminho mais indicado para submeter uma proposta, lá será possível preencher todas as informações referentes a oferta encaminhada, além de poder acompanhar e tendo todo o controle para o corretor responsável pela formalização.

7.4.2.2. Acompanhamento da esteira de negociação

Como afirmado anteriormente neste mesmo manual, a confiança e transparência dos processos é algo inegociável para a Loft. Com a gestão do cliente, por vezes, sendo realizado pelo corretor da imobiliária, é preciso que atualizações referente ao processo de negociação do imóvel sejam repassadas.

A Loft estará sempre disponível para auxiliar em cada etapa do processo, através do time de especialistas na concretização de negócios.

7.4.2.3. Retorno da proposta

Assim como na confirmação da visita, contaremos com toda a agilidade possível para o retorno de propostas recebidas em imóveis da imobiliária, de forma que, possamos atender as expectativas do potencial comprador do imóvel.

A imobiliária deverá buscar junto ao proprietário do imóvel, um prazo factível para a análise da oferta e decisão sobre a mesma.

7.4.2.4. Comunicação de Proposta recebida em imóvel publicado na LOFT

Solicitamos que as imobiliárias parceiras comuniquem, via processo alinhado com o time Loft, o recebimento de propostas ou negociações em andamento de imóveis que estão publicados no marketplace da Loft, de forma que não haja atividades em propriedades que não estejam disponíveis para negociação.

Os imóveis que possuem negociação avançada, podem ser despublicados no marketplace e republicados em caso de insucesso no avanço do acordo.

7.5. Assinando o contrato

7.5.1. Regras para assinatura de contratos

7.5.1.1. Compromisso de Compra e Venda (CCV) - Responsabilidade e Particularidades

Será responsável pelo processo e confecção do contrato de compra e venda, a imobiliária responsável pelo atendimento do cliente comprador. Em caso de não possibilidade, poderá ser solicitado à imobiliária, responsável pelo imóvel no marketplace, o cumprimento da tarefa, podendo esta, acolher ou não a tarefa de confecção do CCV.

A Loft não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela confecção desses compromissos de compra e venda, assim como, demais documentações relacionadas à transação imobiliária.

A comissão devida deverá constar no CCV e/ou em contrato de prestação de serviços de corretagem, e deverá constar todos os dados dos corretores e/ou imobiliária envolvidos na respectiva transação, bem como a distribuição da comissão de intermediação imobiliária para cada beneficiário, sendo certo que, em nenhuma hipótese, a Loft deverá ser qualificada no CCV assinado entre as Partes, tendo em vista que o valor da taxa Loft será pago conforme disciplinado no item 7.6 abaixo.

Esse processo é uma das etapas necessárias para o repasse dos demais envolvidos na transação, a não citação poderá gerar pagamento indevido de algumas das partes, acarretando em tributação adicionais ao processo e retrabalhos com a inclusão de aditivos contratuais.

Após assinado por todas as partes, uma cópia desse compromisso deverá ser encaminhado para a Loft para a devida ciência da transação, no prazo de 02 (dois) dias úteis a contar da referida assinatura.

Consequência: Média

7.5.1.2. Formato de Assinatura do CCV

O CCV poderá ser elaborado no formato físico ou digital, ficando a cargo do responsável do contrato a escolha do formato utilizado, desde que, sejam cumpridos todos os requisitos de validação legal do contrato.

Consequência: Não Aplicável

7.5.1.3. Omissão de informação e conflito de interesses

Não será tolerado a omissão de informações relevantes e/ou a criação de empecilhos adicionais por conflito de interesse de alguma das partes no fechamento da negociação.

Consequência: Média

7.5.1.4. Diligência contratual do Imóvel e proprietário

Fica a cargo da Imobiliária responsável pelo comprador do imóvel todo o processo de diligência para verificação da qualidade e segurança da operação de compra e venda do imóvel. Em caso de não possibilidade, poderá ser solicitado à imobiliária, responsável pelo imóvel no marketplace, o cumprimento da tarefa, podendo esta, acolher ou não a solicitação.

A Loft não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela coleta e análise documental da transação imobiliária.

Consequência: Leve

Poderá ser agravado no caso da não realização desse procedimento, incorrer em prejuízo para os envolvidos.

7.5.1.5. Assinatura de contrato fora do Marketplace Loft

Caso a imobiliária esteja em negociação de imóvel que não esteja publicado no marketplace com cliente ou corretor recebido via Loft, a mesma deverá comunicar e enviar cópia do contrato à Loft para seguimento no devido processo de cobrança do percentual Loft.

Consequência: Muito Grave

7.5.2. Experiência do cliente na assinatura do contrato

7.5.2.1. Assinatura Digital

Recomendamos o modelo de assinatura de contratos digital. Essa opção, além de possuir todo respaldo jurídico do meio físico, ainda garante comodidade e visibilidade a todos os envolvidos na evolução das etapas de assinatura de contrato.

7.6. Pós Vendas

7.6.1. Regras no Pós Vendas

7.6.1.1. Repasse da Taxa Loft

A Taxa de Serviço de Tecnologia será devida à Loft conforme os prazos abaixo estipulados:

- i. Nos casos de venda através de escritura pública, em até 30 dias após a assinatura do contrato de venda e compra;

ou

- ii. Nos casos de vendas através de financiamento bancário/FGTS ou Consórcio, em até 120 dias após a assinatura do contrato de venda e compra.

A Loft emitirá relatório quinzenal constando a apuração das transações finalizadas no período constando as seguintes informações:

- Endereço do(s) imóvel(eis) transacionados;
- Valor total da venda;
- Comissão aplicada sob a venda;

- Valor da taxa de serviço de tecnologia

A imobiliária tem até 2 dias úteis a contar do recebimento do relatório, para apresentar sua contestação, seja em relação:

- i. aos dados informados; e/ou
- ii. aos valores apresentados; e/ou
- iii. à indicação de falta de pagamento da comissão pelos clientes, sendo que nessa hipótese a imobiliária deverá apresentar documentos que comprovem o motivo do não recebimento e a nova data prevista para o recebimento dos valores; e/ou
- iv. aos casos de distrato, enviando os documentos que comprovem o distrato.

A não manifestação da imobiliária no prazo indicado será entendida com anuência da Imobiliária, assim a Loft seguirá com o processo de faturamento das transações indicadas no relatório.

Caso haja contestação do relatório pela imobiliária, dentro do prazo estipulado, a Loft deverá responder em até 2 dias úteis.

Superada quaisquer das hipóteses acima, a Loft emitirá a nota fiscal de prestação de serviços de tecnologia e o boleto para pagamento, que será emitido com data de vencimento no dia 15 (quinze) ou no dia 30 (trinta), a depender da data de finalização da apuração de valores.

Consequência: Grave

A aplicação poderá ser agravada dependendo da extensão do prazo de não cumprimento.

7.6.1.2. Pagamento das partes envolvidas

O valor da comissão devida aos corretores e/ou imobiliárias envolvidas na transação será paga diretamente pelo cliente, conforme distribuição indicada pela imobiliária responsável pela elaboração do CCV e pelo recebimento de valores relacionados à transação, conforme os prazos e condições estabelecidas na disposição 7.6.1.1.

A Loft não receberá os percentuais devidos aos corretores participantes desta operação, incluindo Brokers Loft. Para tanto, a imobiliária responsável receberá a lista de corretores e/ou imobiliárias envolvidas na transação, bem como os dados para pagamento;

Consequência: Média

A aplicação poderá ser agravada dependendo da extensão do prazo de não cumprimento.

7.6.1.3. Pagamento de contratos assinados fora do Marketplace

O pagamento da parte da Loft de transações em imóveis que não estão publicados no marketplace, deverá seguir o mesmo fluxo das propriedades publicadas, com a inclusão da transação no relatório de faturamento quinzenal.

A Loft fará o possível para o cumprimento dos prazos estabelecidos e faturamento o quanto antes.

Consequência: Grave

7.6.1.4. Aditivos contratuais

Sabemos que por vezes aditivos contratuais precisam ser anexados ao documento original, diante disso, a parceira precisa dar plena ciência da ocorrência desses instrumentos para a Loft assim que assinado tal adição.

Consequência: Muito Leve

A aplicação poderá ser agravada dependendo da extensão do prazo de não cumprimento.

7.6.1.5. Distratos contratuais

Os distratos contratuais, apesar de inconvenientes, fazem parte do processo de compra e venda de imóveis e a Loft precisa ser informada em até 2 (dois) dias úteis da formalização da rescisão contratual.

Consequência: Leve

7.6.1.6. Visibilidade sobre mudanças de etapas no processo de pós-vendas

Toda mudança ou evolução na transação desses imóveis com participação da Loft, a mesma deverá ser sempre formalmente notificada pela imobiliária.

Consequência: Muito Leve

7.6.2. Experiência do cliente no pós vendas

7.6.2.1. Suporte ao cliente no pós vendas

É essencial que as imobiliárias parceiras se prontifiquem a dar todo suporte necessário ao cliente após a concretização da compra ou venda do imóvel, para que o mesmo sinta toda segurança e transparência do processo.

7.7. Relacionamento com a LOFT

7.7.1. Regras de relacionamento

7.7.1.1. Determinações no dia a dia com a Loft

Prezamos pelo bom relacionamento com nossos parceiros, para isso, destacamos algumas disposições que devem ser cumpridas para alcançarmos esse objetivo.

- A Loft não tolerará nenhum desrespeito às normas instituídas no guia de conduta e ética, resumido neste mesmo material e disponibilizado em link no capítulo aqui presente, com nenhum de seus colaboradores, clientes, proprietários, corretores parceiros, imobiliárias do marketplace ou empresas do ecossistema Loft.
- O parceiro Loft, deverá designar profissionais de sua equipe para atuarem como contatos de referência na parceria.
- Garantir que seus corretores cumpram todos os requisitos de atuação perante o CRECI.

A Loft disponibiliza um time especializado para a condução do relacionamento com suas parceiras e devem ser sempre consultados ou acionados em casos de adversidades encontradas na rotina do nosso marketplace.

Consequência: Leve

A aplicação poderá ser agravada de acordo com deliberação do comitê da parceria instituído pela Loft.

7.7.1.2. Utilização da marca LOFT

Campanhas, eventos, ações comerciais, propagandas e similares com a utilização ou citação da marca Loft, só poderá ocorrer, caso a parceira consulte previamente o time de relacionamento e consiga autorização para utilização, informando a devida finalidade.

Consequência: Leve

A aplicação poderá ser agravada de acordo com deliberação do comitê da parceria instituído pela Loft.

7.7.2. Experiência do cliente no relacionamento

7.7.2.1. Participação em Campanhas da Loft

Buscando o sucesso da parceria, estimulamos as imobiliárias parceiras, à participação em campanhas promocionais. Essas ações visam a ativação de novos clientes e fortalecimento do marketplace Loft, gerando retorno no aumento da visibilidade e crescimento das probabilidade de negociação nos imóveis publicados pela imobiliária.

Ações institucionais também poderão ser orquestradas com o intuito de estreitar relações entre parceiros Loft, gerando oportunidades de novos negócios.

7.7.2.2. Treinamentos e Engajamento de corretores

A Loft tem o intuito de revolucionar o mercado imobiliário, para isso, buscamos sempre inovar e garantir que as melhores práticas do mercado estejam sendo aplicadas. Portanto, ocasionalmente disponibilizamos treinamentos e ações de engajamento com nossos parceiros e corretores.

Reforçamos a importância de participação das imobiliárias, de forma que, a comunicação do marketplace Loft possa ser transmitida de forma uníssona para todos que consomem do mercado imobiliário.

8. Requisitos Mínimos de Performance

A Loft utiliza da tecnologia para medir e analisar situações ocorridas em algum momento da jornada de compra e venda dos imóveis, assim como, os aspectos relacionados à parceria com *stakeholders* chaves.

Para garantir o desenvolvimento contínuo no mercado imobiliário, definimos metodologias que nos auxiliam a mensurar os melhores indicadores voltados para a saúde da parceria e possibilitam agilidade no processo decisório refletindo na máxima eficiência buscada na cooperação aqui compactuada.

Dito isso, diariamente, estaremos avaliando 4 indicadores chaves para mensuração da produtividade de imobiliárias e seus corretores. O não atingimento desses indicadores poderá influenciar diretamente o posicionamento da imobiliária dentro do programa de parceria Loft, de forma que, possamos adequar cada associada ao lugar que mais condiz com a realidade de cada operação.

Abaixo teremos um quadro resumido das métricas apuradas e os detalhes de cada uma abordados logo na sequência.

Métricas		Ciclo	Requisitos Mínimos			
# GMV		Trimestral	Nível 2	100K	Nível 4	6MM
			Nível 3	2MM	Nível 5	12MM
% Lead Loft 2 CCV			A Partir do Nível 3	4%		
% S2V	% Cancelamento imóveis Imobiliária		A Partir do Nível 3	Até 30% dos agendamentos		
	% Agendamentos para visita realizada		Todos os Níveis	30%		

8.1. GMV ou VGV comercializado

Gross Merchandise Volume (GMV) ou Valor Geral de Vendas (VGV) será calculado em cima do valor total de vendas da imobiliária na parceria dentro do ciclo trimestral determinado no programa de parceria. Ou seja, olharemos o valor total transacionado dos imóveis de acordo com cada *cluster* em que a imobiliária está posicionada na parceria com a Loft.

- **Imobiliárias Nível 2**

Deverão transacionar um mínimo de **R\$100.000 (cem mil reais)** em imóveis, dentro do ciclo determinado do programa.

- **Imobiliárias Nível 3**

Deverão transacionar um mínimo de **R\$2.000.000 (dois milhões de reais)** em imóveis, dentro do ciclo determinado do programa.

- **Imobiliárias Nível 4**

Deverão transacionar um mínimo de **R\$6.000.000 (seis milhões de reais)** em imóveis, dentro do ciclo determinado do programa.

- **Imobiliárias Nível 5**

Deverão transacionar um mínimo de **R\$12.000.000 (doze milhões de reais)** em imóveis, dentro do ciclo determinado do programa.

Consequência

Ascensão ou rebaixamento de nível do programa de acordo com os requisitos de cada nível. No caso de não haver vendas no ciclo, a imobiliária poderá ser inativada no programa.

8.2. Conversão de Leads Loft repassados em CCV

Confiamos o atendimento e relacionamento dos nossos clientes a nossas parceiras, em contrapartida, a Loft mensura a qualidade e a performance desse atendimento através da conversão da quantidade de leads repassados em CCV assinados.

Aplicamos uma conversão mínima baseada no histórico de atendimento realizado por corretores Loft com clientes em imóveis de terceiros.

Imobiliária	% Conv.
Nível 2	N/A
Nível 3	4%
Nível 4	4%
Nível 5	4%

8.3. Percentual de cancelamento de visitas em imóveis da imobiliária

Prezamos pela qualidade do portfólio disponível em nosso marketplace, com isso, avaliamos constantemente os indicadores relacionados a cada um dos imóveis apresentados na plataforma. De fato, existem situações em que há a impossibilidade de realização de uma visita em data e horário demandados por clientes e corretores e trabalhamos diariamente para encontrar a melhor solução que se adequem aos dois lados.

Apesar de tudo, entendemos que existem alguns proprietários que publicam imóveis apenas para sondagem de valor de mercado, porém a Loft tem um compromisso sério com os clientes que chegam ao nosso site em busca da concretização dos seus sonhos.

Visto que o controle individual dos imóveis publicados pela imobiliária é mais uma etapa da parceria, iremos avaliar, de modo geral, a qualidade do portfólio publicado pelos nossos parceiros quanto a receptividade de visitas originadas no marketplace. Estabelecemos um percentual mínimo de cancelamentos por parte do proprietário ou imobiliária em visitas agendadas por clientes ou corretores Loft conforme quadro abaixo.

Imobiliária	% Canc.
Nível 2	N/A
Nível 3	Até 30%
Nível 4	Até 30%
Nível 5	Até 30%

8.4. Conversão de agendamentos de clientes de imobiliárias para visita realizada

Temos o melhor portfólio dos melhores parceiros, por isso, levamos bastante a sério o compromisso de agendamento de visita a imóveis publicados na nossa plataforma, pois sabemos o esforço necessário para fazer uma visita acontecer. Contamos com o compromisso das nossas parceiras na concretização do agendamento de visitas, nas datas de disponibilidade do cliente.

Sabemos que imprevistos acontecem e reagendamentos, quando realizados via Broker Hub, não serão contabilizados para efeito de mensuração de visitas não realizadas. E caso haja cancelamentos, não se preocupe, colocamos uma margem bem generosa pensando na rotina dos nossos parceiros.

Imobiliária	% S2V
Nível 2	30%
Nível 3	30%
Nível 4	30%
Nível 5	30%