

**Nekilnojamojo turto agentų paslaugos.  
Nekilnojamojo turto agentų paslaugų teikimo reikalavimai**

Services of real estate agents - Requirements for the provision of services of real estate agents

Europos standartas EN 15733:2009 turi Lietuvos standarto LST EN 15733:2010 statusą.

**Nacionalinė pratarmė**

Šis Lietuvos standartas yra Europos standartizacijos komiteto (CEN) technikos komiteto CEN/TC 373 *Project Committee - Services of Real Estate Agents* parengto Europos standarto EN 15733:2009 *Services of real estate agents - Requirements for the provision of services of real estate agents*, kurį Lietuvos standartizacijos departamentas atgaminimo būdu perėmė kaip Lietuvos standartą LST EN 1573:2010, angliškoji versija

## TURINYS

<b>IŽANGA</b>	<b>3</b>
<b>1. Taikymo sritis</b>	<b>3</b>
<b>2. Terminai ir apibrėžtys</b>	<b>3</b>
<b>3. Santykių su klientais valdymas</b>	<b>4</b>
<b>4. Informacija pirkėjui</b>	<b>6</b>
<b>5. Paslaugų teikimas</b>	<b>6</b>
<b>6. Nekilnojamojo turto agentų kvalifikacija ir kompetencija</b>	<b>7</b>
<b>7. Draudimas</b>	<b>10</b>
<b>8. Skundų nagrinėjimas</b>	<b>10</b>
<b>9. Etikos kodeksas</b>	<b>11</b>

## **Ižanga**

Ši dokumentą (prEN 15733:2009) „Nekilnojamojo turto agentų teikiamos paslaugos“ paruošė Techninis komitetas CEN/TC 373, kurio sekretorius yra Austrijos atstovas.

### **1. Taikymo sritis**

Šis Europos standartas nustato reikalavimus nekilnojamojo turto agentų teikiamoms paslaugoms.

Šis Europos standartas taikomas paslaugoms, kurias įmonės teikia viena kitai ir kurias įmonės teikia fiziniams asmenims.

Pažymėtina, kad daugelyje šalių yra patvirtintos nekilnojamojo turto agentų veiklą reglamentuojančios teisinės nuostatos, ir į jas reikia atsižvelgti. Nekilnojamojo turto agentai turi laikytis visų susijusių Europos ir nacionalinių teisės aktų. Jeigu šiame Europos standarte ir Europos bei nacionaliniuose teisės aktuose yra prieštaringų reikalavimų, viršenybę turi Europos ir nacionaliniai teisės aktai.

Šio Europos standarto reikalavimai taikomi visoms paslaugoms, išskyrus elektroninėmis priemonėmis ir internetu teikiamas paslaugas.

### **2. Terminai ir apibrėžtys**

Šiame Europos standarte vartojami šie terminai ir apibrėžtys.

#### **2.1. Nekilnojamojo turto agentas**

Subjektas (specialistas, bendrija ar įmonė), kuris kliento vardu kaip agentas arba kaip tarpininkas atlieka nekilnojamojo turto sandorius ir valdo nekilnojamąjį turta.

PASTABA: apibrėžtis gali būti, pavyzdžiui, apie šias veiklos rūšis:

- konsultacijas (pvz. klientams teikiama informaciją apie turto rinkos vertę),
- turto rinkodarą ir reklamą,
- su pirkimu ir pardavimu susijusias paslaugas,
- su nuomojimu, išsinuomojimu ar išperkama nuoma susijusias paslaugas,
- teisių į nekilnojamąjį turta nustatymą, įgijimą ir registravimą,
- su būstais ir kitokios paskirties pastatais bei žeme susijusias apklausas,
- sutarčių sudarymą,
- turto tikrinimo ir apžiūros organizavimą,
- pirkėjo ir pardavėjo suradimą bei sąlygų jų bendravimui sudarymą.

#### **2.2 Klientas**

Šalis, kuri pasirašė sutartį su nekilnojamojo turto agentu siekdama naudotis jo teikiamomis paslaugomis.

#### **2.3 Pardavėjas**

Šalis, kuri siūlo parduoti ar nuomoti turta.

#### **2.4 Pirkėjas**

šalis, kuri nori pirkti arba išsinuomoti turta.

### **3. Santykių su klientais valdymas**

#### **3.1. Informacija, kurią reikia suteikti**

##### **3.1.1. Bendro pobūdžio informacija**

Bet kuriai 2.2, 2.3 ir 2.4 straipsniuose nurodytai šaliai nekilnojamojo turto agento teikiama informacija turi būti aiški ir nedviprasmiška, nepriklausomai ar ta informacija teikiama raštu ar žodžiu, elektroninėmis priemonėmis, ar kitaip.

Jei nėra su atitinkamu sandoriu susijusius informacijos, nekilnojamojo turto agentas turi taip ir pasakyti.

Šalims reikia pranešti, kad jos turi teisę pažiūrėti į savo asmeninius duomenis, kurie nurodyti nekilnojamojo turto agento dokumentuose, ir, jei reikia, paprašyti, kad agentas tuos duomenis ištaisytų.

Nekilnojamojo turto agentas stengiasi nuolat informuoti šalis, kas pasiekta vykdant nekilnojamojo turto sandorį. Prašomas agentas skubiai pateikia informaciją.

##### **3.1.2. Informacija klientui pirkėjui**

Nekilnojamojo turto agentas praneša pirkėjui apie pirkėjo teises ir pareigas ir stengiasi laiku suteikti pirkėjui susijusią informaciją, kuri gali turėti įtakos bet kokiam su nekilnojamojo turto sandoriu susijusiam sprendimui, pvz. dėl:

- ieškomo nekilnojamojo turto klasės rinkos kainų,
- nekilnojamojo turto apibūdinimo (pvz. duomenų apie turto rūšį, dydžius, vietą ir susisiekimą),
- galimų išlaidų, pvz. kainų, mokesčių valstybei, paslaugų kainų,
- informacijos (pvz. dėl nekilnojamojo turto nuosavybės registravimo pažymos) apie pardavėjo teisę į nuosavybę ar teisę disponuoti, įskaitant bet kokius servitutus ir įkaitinius raštus bei nuosavybės teisei ar disponavimui turtu taikomus apribojimus,
- kadastro arba patvirtinto nuosavybės teise priklausančio turto plano,
- statinio charakteristikų ir patogumų apibūdinimo,
- dokumento, įrodančio, kad nekilnojamojo turto agentas jį įgaliojusios šalies vardu turi teisę imti mokesčių už sandorį,
- planuojamų ir vystomų zonų statuso,
- atskleistų arba nekilnojamojo turto agentui žinomų trūkumų.

##### **3.1.3. Informacija klientui pardavėjui**

Nekilnojamojo turto agentas praneša pardavėjui apie jo, pardavėjo, teises ir pareigas ir stengiasi laiku suteikti pardavėjui susijusią informaciją, kuri gali turėti įtakos bet kokiam su nekilnojamojo turto sandoriu susijusiam sprendimui, pvz. dėl:

- parduodamo nekilnojamojo turto grupės rinkos kainų,
- galimų išlaidų, pvz. rinkodaros ir susijusių kainų, mokesčių valstybei, paslaugų kainų,
- rinkodaros strategijų,
- galimybių pridėti vertės,

- vietos mastu taikomų įstatymų ir poįstatyminių aktų,
- sandoriui sudaryti reikalingų dokumentų.

### **3.2 Kliento ir agento sutartis**

Nekilnojamojo turto agentas ir klientas pasirašo sutartį dėl paslaugų, kurioms atlikti samdomas nekilnojamojo turto agentas. Sutartyje turi būti nurodyta ši informacija:

- sutarties šalių pavardės ir adresai,
- nekilnojamojo turto agento registracijos numeris,
- užduoties, kurią reikia atlikti, pobūdis,
- mokėtinas atlygis ir kompensuotinos išlaidos,
- įvairios sąlygos, įskaitant mokėjimo terminus,
- ar sutartimi suteikiamos išskirtinės teisės, ar ne, ir kokie yra išskirtines sąlygas apibrėžiančios sutarties terminai ir sąlygos,
- ar leidžiama samdyti subrangovus,
- sutarties pasirašymo diena, sutarties galiojimas ir nutraukimo terminai bei sąlygos,
- turto apibūdinimas,
- paslaugoms taikomi apribojimai,
- ar nekilnojamojo turto agentas atstovauja tik klientui, ar veikia kaip tarpininkas,
- nuorodos į susijusius įstatymus,
- formuluotė apie reikalavimus atitinkančią jurisdikciją,
- bet koks neatitikimas šiam Europos standartui,
- šiame standarte reikalaujama informacija apie draudimą.

**PASTABA:** Kad būtų kuo mažiau ginčų, nekilnojamojo turto agentams rekomenduojama *sudaryti išskirtinio atstovavimo sutartis*.

Nekilnojamojo turto agentas nepradedą pardavinėti potencialaus kliento turto kol nepasirašoma kliento ir agento sutartis.

Nekilnojamojo turto agentas praneša klientui, kad gali reikėti sumokėti dvigubą mokestį už paslaugą, jei klientas įpareigos kitą nekilnojamojo turto agentą parduoti tą patį nekilnojamąjį turą.

### **3.3. Su sandoriu susijusi informacija**

Nekilnojamojo turto agentas praneša savo klientui apie sandorio šalių pareigas.

Nekilnojamojo turto agentas užtikrina, kad nebus atskleista kliento informacija, nebent to teisiškai reikalaujama arba toks informacijos atskleidimas būtinas sandoriui sudaryti.

Jei nekilnojamojo turto agentas yra sudaręs kliento ir agento sutartį su pirkėju ir su pardavėju, jis turi raštu pranešti pardavėjui ir pirkėjui, kad jie bus to paties sandorio šalys.

Pirkėjui dirbantis nekilnojamojo turto agentas per pirmąjį pokalbį praneša apie tai pardavėjui arba pardavėjo agentui.

Pardavėjui dirbantis nekilnojamojo turto agentas pernelyg nedelsdamas praneša pardavėjui apie visus gautus pasiūlymus dėl pardavėjo turto. Pernelyg nedelsdamas agentas praneša pasiūlymą pateikusiai šaliai, ar pasiūlymas priimtas, ar atmestas. Nekilnojamojo turto agentai daro atitinkamus įrašus apie visus gautus pasiūlymus dėl turto ir atsakymus į juos.

Nekilnojamojo turto agentas praneša sutarties šalims, kad bus tikrinama jų tapatybė.

### **3.4. Interesų konfliktas**

Nekilnojamojo turto agentas vengia interesų konflikto ir pernelyg nedelsdamas raštu atskleidžia bet kokius asmeninius interesus.

Nekilnojamojo turto agentas aiškiai pasako, kai pasiūlytas pirkėjas (pardavėjas) yra tas pats agentas arba fizinis ar juridinis asmuo, su kuriuo jį sieja ekonominiai interesai ar asmeniniai santykiai.

## **4. Informacija pirkėjui**

Kai vienintelis agento klientas yra pardavėjas, nekilnojamojo turto agentas stengiasi užtikrinti, kad pirkėjui būtų suteikta su sandoriu susijusi informacija, pvz.

- turto apibūdinimas (pvz. turto rūšis, dydžiai, vieta ir susisiekimas bei agentui žinomi su aplinka ir sveikata susiję veiksniai),
- prašoma kaina už turtą, su įsigijimu susiję mokesčiai ir išlaidos,
- informacija (pvz. nekilnojamojo turto nuosavybės registravimo pažyma) apie pardavėjo teisę į nuosavybę ar teisę disponuoti turtu, įskaitant bet kokius servitutus ir įkaitinius raštus bei nuosavybės teisei ar disponavimui turtu taikomus apribojimus,
- kadastro duomenis arba patvirtintą nuosavybės teisę priklausančio turto planą, aukšto planus ir (ar) padalijimo aktą, kad būtų galima nustatyti, koks turtas parduodamas,
- patogumų ir bendrų statinio charakteristikų apibūdinimą,
- dokumentą, įrodantį, kad nekilnojamojo turto agentas jį įgaliojusios šalies vardu turi teisę imti mokesčių už sandorį,
- planuojamų ir vystomų zonų statusą,
- statybos metus, jei žinomi.

## **5. Paslaugų teikimas**

### **5.1. Sandoriai**

Nekilnojamojo turto agentas prašo pardavėjo pateikti teisėtą nuosavybę įrodančius dokumentus ir (arba) dokumentus apie suskirstymą zonomis, kadastro duomenis bei įvairius apribojimus ar klaidingus įrašus.

Išskyrus naują nekilnojamąjį turtą, kai jį sudaro nebaigta statyba, visą kitą rinkoje parduodamą nekilnojamąjį turtą vietoje turi apžiūrėti nekilnojamojo turto agentas arba jo įgaliotas asmuo.

Nekilnojamojo turto agentas skatina pirkėją apžiūrėti turtą prieš sudarant sandorį ir stengiasi, kad pirkėjui būtų kuo lengviau tai padaryti.

Nekilnojamojo turto agentas perduoda pardavėjui susijusią, nekilnojamojo turto agentui žinomą informaciją, apie finansines pirkėjo galimybes užbaigti sandorį.

Nekilnojamojo turto agentas stengiasi, kad pirkėjas ir pardavėjas susitartų dėl klausimų, kurie turi būti išspręsti atliekant sandorį. Nekilnojamojo turto agentas padeda ruošti sandoriui reikalingus dokumentus.

### **5.2. Už raktus atsakingo asmens pareigos**

Nekilnojamojo turto agentas, kuriam patikėti turto raktai, deramai rūpinasi jam perduoto ar nuomoti patikėto turto saugumu.

Nekilnojamojo turto agentas susitaria su klientu dėl turto apžiūrėjimo sąlygų (pvz. kada ir kaip galima apžiūrėti).

### **5.3. Pas nekilnojamojo turto agentą esančios su sandoriu susijusios lėšos**

Pas nekilnojamojo turto agentą esančios klientų lėšos turi būti laikomos atskirai nuo agento nuosavų lėšų. Nekilnojamojo turto agentas turi galėti bet kuriuo metu atsiskaityti už kliento vardu laikomas lėšas.

Nekilnojamojo turto agentas nelaiko jokių klientui priklausančių lėšų, nebent už jas yra finansiškai laiduota arba jos yra atitinkamai apdraustos.

Nekilnojamojo turto agentas užtikrina, kad avansas arba palūkanos jam būtų sumokamos griežtai laikantis sandorio sutarties.

Jei avansas mokamas nekilnojamojo turto agentui, jis privalo išrašyti kvitą.

### **5.4. Užrašo „Parduodama“ naudojimas**

Nekilnojamojo turto agentas užrašą „Parduodama“ arba „Išnuomojama“ gali pakabinti tik iš anksto klientui leidus.

## **6. Nekilnojamojo turto agentų kvalifikacija ir kompetencija**

### **6.1. Bendro pobūdžio dalykai**

Asmenys, prisiimantys šiame standarte apibrėžtą atsakomybę, turi turėti 6.2 punkte apibrėžtas profesines kompetencijas.

Kompetencijos geriausiai įvertinamos mokslo pasiekimais, o kai vertinama, turi būti reikalaujama išlaikyti su nekilnojamojo turto susijusių dalykų (sutinkamai su 6.2 punktu) egzaminus, kurie atitiktų mažiausiai 120 ECTS kreditų (pagal Europos kreditų perkėlimo sistemą).

Prieš agentui savarankiškai imantis šiame standarte apibrėžtos atsakomybės, rekomenduojama studijuojant arba baigus pirmiau minėtas studijas šioje srityje padirbėti mažiausiai 12 mėnesių (dirbant visu etatu).

Pripažįstamas ir kitoks kompetencijos įvertinimas.

Taip pat nurodoma, kad kai kuriose profesinės praktikos srityse gali būti reikalaujama turėti aukštesnį išsilavinimą.

Nekilnojamojo turto agentas turi turėti veikiančią darbuotojų atrankos ir vadovavimo jiems tvarką, kad atrinkti darbuotojai turėtų būtiniausias įgūdžius ir kvalifikaciją ir kad gebėtų teikti visas nekilnojamojo turto agentų paslaugas.

## **6.2. Profesinė nekilnojamojo turto agentų kompetencija**

### **6.2.1. Svarbiausios kompetencijos**

Nekilnojamojo turto agentas turi turėti užtektinai toliau išvardytų dalykų žinių.

**6.2.1.1.** Nekilnojamojo turto rinka, kurioje agentas dirba (taip pat prie valstybių sienų vykstančius sandorius). Būtiniausios žinios:

– svarbiausi su nekilnojamojo turto sandoriais susiję finansiniai ekonominiai terminai ir apibrėžtys,

– su nekilnojamojo turto sektoriumi susiję pinigų, kredito ir bankų sistemos,

– su nekilnojamojo turto sektoriumi susijusi ekonominė ir politinė padėtis,

– pasiūla ir paklausa konkrečiame nekilnojamojo turto sektoriuje,

– su investicijomis į nekilnojamąjį turtą susiję klausimai.

**6.2.1.2.** Nekilnojamojo turto rinkodara. Būtiniausios žinios apie įvairiausioms nekilnojamojo turto rūšims taikomus rinkodaros metodus ir techniką.

**6.2.1.3.** Disponavimo turtu išlaidos. Būtiniausios žinios:

– su naudojimusi susijusios išlaidos (pvz. elektra, šildymas, metiniai mokesčiai, metinės išlaidos priežiūrai),

– įvairus su nekilnojamuoju turtu susijęs draudimas (pvz. atstatymo draudimas, paskolos turtui įsigyti draudimas, patalpose esančio turto draudimas).

**6.2.1.4.** Nekilnojamojo turto sandorio finansavimo principai ir procesas. Būtiniausios žinios:

– su įkeitimu, paskolomis ir kitomis finansinėmis priemonėmis susiję teisės aktai,

– įvairių rūšių įkeitimai, paskolos ir kitokios finansinės priemonės,

– administracinis procesas, reglamentuojantis įkeitimo sandorio pradžią ir pabaigą.

**6.2.1.5.** Turto rinkos vertės nustatymas. Būtiniausios žinios:

– vertinimo terminai ir vertinimo metodų pagrindai,

– įvairūs vertinimo tikslai,

– gebėjimas nustatyti, kokią vertinimo informaciją ir metodus reikia taikyti konkrečiomis rinkos sąlygomis.

**6.2.1.6.** Patalpų apžiūra ir matavimas. Būtiniausios žinios apie skirtingų nekilnojamojo turto rūšių patalpų matavimo principus ir terminologiją, atsižvelgiant į matavimo tikslą.

**6.2.1.7.** Su agento veiklos sritimi susiję nacionaliniai ir Europos įstatymai, teisėkūra, reglamentai ir standartai.

Būtiniausios temos:



- nekilnojamojo turto agentūra,
- sveikata ir saugumas, aplinkos klausimai, kovos su pinigų plovimu veiksmai,
- nekilnojamajam turtui taikomos subsidijos, išmokos ir mokestinės lengvatos,
- miestų planavimas ir nekilnojamojo turto vystymas,
- nekilnojamojo turto apmokestinimo principai,
- vartotojų apsauga,
- pastatams taikomų taisyklių rengimo principai ir pastatų kodai,
- nuomotojas ir nuomininkas,
- nekilnojamasis turtas,
- sutartys.

#### **6.2.1.8. Nekilnojamojo turto sandoriai. Būtiniausios žinios:**

- gebėjimas paruošti nekilnojamojo turto sutartis arba padėti juos ruošti,
- mokėjimas įvertinti su nekilnojamuoju turtu susijusias sutartis ir įvertinti, ką konkreiti sutartis gali reikšti klientui,
- įvairūs pardavimo (nuomos) būdai ir nekilnojamojo turto agento vaidmuo.

#### **6.2.2. Kitos kompetencijos**

Nekilnojamojo turto agentas supranta toliau išvardytus dalykus.

##### **6.2.2.1. Nekilnojamojo turto sektoriaus, kuriame dirba agentas, statyba ir priežiūra. Būtiniausios žinios:**

- statybų rūšys ir svarbiausia terminologija,
- pastatų konstrukcijos,
- statybos, renovacijos, remonto, perstatymo principai ir reikalingi leidimai,
- pagrindiniai statybos organizavimo principai ir specialistų komandos sudėtis bei vaidmuo,
- statybos reikalavimai, kuriuos turi žinoti nekilnojamojo turto agentas, kaip specialistas, ir klientas.

##### **6.2.2.2. Su aplinka ir energija susiję turto aspektai. Būtiniausios žinios:**

- pagrindai apie medžiagų ir statinių gyvavimo ciklą,
- principai, susiję su energijos taupymu, garso izoliacija, drėgme ir šviesa,
- principai, susiję su taršos rizika ir išvalymu nuo taršos,
- natūrali su nekilnojamuoju turtu susijusi rizika (pvz. dirvožemio erozija, žemės drebėjimai, sniego griūtys, potvyniai).

##### **6.2.2.3. Mokėjimas skaityti (architektūrinius) brėžinius ir pastato specifikacijų išmanymas.**

##### **6.2.2.4. Kadastro, topografiniai žemėlapiai (kai reikalinga) ir topografinė informacija.**

Būtiniausios žinios:

- nekilnojamojo turto informacijos registravimas valstybiniuose registruose,
- paprastai taikomos sąlygos ir apibrėžtys,

– teisinė ir praktinė kadastro informacijos reikšmė.

**6.2.2.5. Miesto ir kaimo planavimo kodai.** Būtiniausios žinios:

- su miesto ir kaimo planavimo kodais susiję terminai ir apibrėžtys,
- su miesto ir kaimo planavimo kodais susiję teisiniai ir praktiniai dalykai,
- kodų turinio vertinimas.

**6.2.2.6. Verslo administravimas.** Būtiniausios žinios ir gebėjimas jas taikyti praktiškai:

- informacinių technologijų taikymas,
- dokumentacijos ir elektroninių duomenų valdymas,
- kokybės valdymas,
- konfliktų valdymas.

### **6.2.3. Bendravimo ir pardavimo įgūdžiai**

Būtiniausi gebėjimai:

- pristatymas raštu ir žodžiu,
- kliento poreikių nustatymas,
- derybų technikos naudojimas.

### **6.3. Tęstinis profesinis tobulėjimas**

Nekilnojamojo turto agentas užtikrina, kad 6.2. punkte reikalaujama profesinė kompetencija būtų išlaikoma ir atnaujinama.

Todėl būtina:

- reguliariai domėtis svarbiausiais teisės aktais, informacija ir įvykiais, kurie gali turėti įtakos nekilnojamojo turto agentui patikėtiems interesams,
- lankyti ir raginti savo darbuotojus lankyti bei tęsti specialius mokymo kursus, kurie leistų prisitaikyti prie susijusių teisės aktų ir profesinės praktikos pokyčių.

### **7. Draudimas**

Nekilnojamojo turto agentai imasi priemonių, kad jų veikla būtų atlygintinai apdrausta priklausomai nuo agento vykdomų sandorių tipo ir vertės.

### **8. Skundų nagrinėjimas**

Nekilnojamojo turto agentas turi raštu apibrėžtą skundų nagrinėjimo tvarką, kuri užtikrina, kad su visais skundais būtų dirbama be reikalo jų nevilkinant. Šioje skundų nagrinėjimo tvarkoje turi būti nurodyta, kad galima kreiptis į bet kokią nepriklausomą skundų nagrinėjimo tarnybą arba naudotis bet kokiomis alternatyviomis skundų nagrinėjimo priemonėmis.

PASTABA: nekilnojamojo turto agentas gali sužinoti apie skundų nagrinėjimo tvarką iš šios nuorodos į tarptautinius standartus: ISO 10002:2004 „Kokybės vadyba. Kliento pasitenkinimas. Skundų tvarkybos organizacijose gairės“ ir ISO 10003:2007 „Kokybės vadyba. Kliento pasitenkinimas. Skundų tvarkybos ne organizacijose gairės“

## 9. Etikos kodeksas

Nekilnojamojo turto agentas užtikrina savo ir visų personalo narių žinias apie šį etikos kodeksą, pritaria jam ir laikosi atitinkamų jame išdėstytų geros profesinės praktikos nuostatų bei standartų.

9.1. Nekilnojamojo turto agentas nediskriminuoja klientų ir neatsisako teikti vienodai profesionalių paslaugų kiekvienam klientui.

9.2. Nekilnojamojo turto agentas gina ir skatina teisėtą nekilnojamojo turto agento klientų susidomėjimą.

9.3. Nekilnojamojo turto agentas nedaro netinkamo spaudimo, kad gautų nurodymus ar užbaigtų sandorį.

9.4. Nekilnojamojo turto agentas užtikrina, kad nebūtų atskleista kliento informacija, nebent jos būtų reikalaujama teisėtai ar jos atskleidimas būtų reikalingas sandoriui sudaryti.

9.5. Nekilnojamojo turto agentas teisingai elgiasi su visomis dalyvaujančiomis šalimis ir atsižvelgia į jų teises.

9.6. Kai tinkama, nekilnojamojo turto agentas pataria nekilnojamojo turto agento neatstovaujamai šaliai, kur galima kreiptis dėl nešališko patarimo.

9.7. Nekilnojamojo turto agentas sąžiningumą laiko visų savo sandorių ir bet kokio bendravimo pagrindu. Agentas nesiima vykdyti jokių nurodymų, kuriems trūksta žinių, įgūdžių arba patirties ir skrupulingai kreipia dėmesį į smulkmenas, siekdamas gauti būtiną informaciją bei ruošdamas su turtu susijusią informaciją. Agentas nedaro jokių neteisingų, klaidinančių ar perdėtų pareiškimų.

9.8. Nekilnojamojo turto agentas visus reikalus tvarko ir bendrauja sąžiningai. Nekilnojamojo turto agentas neslepia verslo santykių su kitomis susijusiomis šalimis ir vengia interesų konflikto.

9.9. Nekilnojamojo turto agentas skatina sąžiningą konkurenciją.

9.10. Nekilnojamojo turto agentas užtikrina, kad santykiai su kolegomis visada būtų mandagūs ir pagarbūs.

9.11. Kad nepakenktų klientų interesams, nekilnojamojo turto agentas vengia bet kokio konflikto su kolegomis.