Бронь без двусмысленности: карта денег, сроков и возврата

Сопоставьте ожидание покупателя с документом и составьте карту каждого платежа до оплаты.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

50 000 ₽ с двумя назначениями: заполненный расчёт, четыре сценария, рабочие листы и 18 проверок.

Авторский инструмент подготовки вопросов и сверки ожиданий. Не универсальный договор или заключение о возврате. Правовую природу платежей, полномочия, условия и оформление проверяют по конкретным документам.

С чего начать

При покупке вторичной квартиры предлагают оплатить бронирование, но нужно понять механизм и последствия разных событий.

Ожидание	Что найти в документе	Кто подтверждает
Цена сохраняется	Условие и срок	Уполномоченный участник
Сумма идёт в цену	Назначение и зачёт	Стороны расчёта
Есть выход из ситуации	Событие, порядок, последствия	Участники соглашения

Подготовьте исходные данные

- Объект и сведения об участниках
- Текст предлагаемого соглашения
- Реквизиты и основания полномочий получателя
- Список сумм и ожидаемых зачётов
- График документов, банка и оформления
- Сценарии изменения обстоятельств

Соберите и сопоставьте факты

1. Запишите ожидание покупателя

Уточните, что должно произойти после оплаты: цена, показы, документы, ожидание банка.

Готово: Ожидания разделены по действиям.

Не делайте так: Общее слово бронь заменяет результат.

2. Сопоставьте обязательства

Найдите, кто обеспечивает каждое действие и на каком основании.

Готово: Обещание связано с участником и текстом.

Не делайте так: Действие агентства выдано за обязанность продавца.

3. Разнесите деньги по назначениям

Для каждой суммы укажите получателя, основание, зачёт и подтверждение.

Готово: Плата за услугу отделена от цены квартиры.

Не делайте так: Весь перевод автоматически уменьшает цену.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Проверьте сценарии выхода

Обсудите отказ банка, результаты проверки, действия продавца и нехватку времени.

Готово: Последствия каждой суммы понятны или вынесены на согласование.

Не делайте так: Разные причины отказа объявлены одинаковыми.

5. Согласуйте сроки и оформление

Сопоставьте даты документов, проверки и следующего этапа; уточните форму с юристом.

Готово: Нет срока, который обрывается раньше нужного действия.

Не делайте так: Новый срок появился только в устном разговоре.

6. Сверьте перед переводом

Попросите клиента назвать получателя, назначение, результат и условия по сценариям.

Готово: Объяснение совпадает с проверенным текстом.

Не делайте так: Платёж предшествует пониманию условий.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебная конструкция, не совет по выбору схемы. Цена 8 000 000 ₽, из 50 000 ₽ только 30 000 ₽ подтверждённо засчитываются в цену, 20 000 ₽—отдельная услуга.

Строка	Сумма	Как учитывается
Цена квартиры	8 000 000 ₽	Не включает отдельную услугу
Платёж продавцу	30 000 ₽	Зачёт в цене по исходным условиям
Плата агентству	20 000 ₽	Отдельная услуга
Остаток цены	7 970 000 ₽	8 000 000-30 000
Итого квартира+услуга	8 020 000 ₽	Без прочих расходов

50 000 ₽ общего перевода не означает 50 000 ₽ зачёта в цену. У каждой суммы свои получатель, основание и последствия.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Забронировали, всё понятно	Назовите обязательство и срок
Любая бронь — задаток	Проверяем механизм и документ
Всё зачтётся в квартиру	Уточняем зачёт каждой суммы

Промпт: найти условия, не придумать их

Правила. В обезличенном тексте найди получателя, назначение каждой суммы, зачёт, сроки и последствия указанных сценариев. Для ответа укажи пункт или короткий фрагмент. Если условия нет, так и напиши. Не квалифицируй платёж без достаточных данных и не обещай возврат.

Образец 1. Вход: Из 50 000 ₽30 000 ₽ идут в цену, 20 000 ₽ за услугу.

Выход:
Две строки расчёта. В цену зачтено 30 000 ₽ при подтверждении условий; услуга отдельно. Проверить последствия для каждой суммы.

Образец 2. Вход: В документе нет ответа о неполучении кредита.

Выход:
Сценарий не описан в предоставленном тексте. Вынести на согласование и правовую проверку до оплаты.

Новый объект: Документ:[обезличенный текст]. Ожидания:[список]. Сценарии:[события]. Верни условия, пункты и пробелы.

18 проверок результата

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Участники и результат

- [ ] **Объект определён.** Понятно, что обсуждается. Не теряйте связь с квартирой.
- [ ] **Ожидания записаны.** Конкретные действия. Бронь не результат.
- [ ] **Обязанное лицо найдено.** Есть участник и основание. Агентство не всегда продавец.
- [ ] **Полномочия проверены.** На соответствующее действие. Знакомство не полномочие.
- [ ] **Реквизиты сопоставлены.** Получатель соответствует схеме. Не переводите по чужой просьбе.
- [ ] **Текст полный.** Приложения доступны. Названия недостаточно.

Деньги и события

- [ ] **Суммы разделены.** Назначение каждой видно. Общий перевод не общий зачёт.
- [ ] **Зачёт подтверждён.** Кто и сколько учитывает. Не вычитайте услугу из цены.
- [ ] **Механизм проверен.** Есть правовая оценка. Слово задаток не всё.
- [ ] **Отказ банка разобран.** Событие и последствия. Не обещайте возврат наугад.
- [ ] **Проверка объекта учтена.** Порядок решения понятен. Оплата не проверяет квартиру.
- [ ] **Действия продавца учтены.** Основание обращения известно. Не гарантируйте двойную сумму.

Сроки и подтверждение

- [ ] **График согласован.** Документы до нужного этапа. Сроки не противоречат.
- [ ] **Продление оформляется.** Понятный способ. Переписка не всегда изменение.
- [ ] **Услуга описана.** Есть состав и результат. Не смешивайте с продажей.
- [ ] **Платёж подтверждён.** Сумма, дата, основание. Скрин не весь договор.
- [ ] **Клиент объяснил условия.** Ответы совпадают с текстом. Не платит вслепую.
- [ ] **Пробелы закрыты.** Ответ получен и проверен. Запрос ещё не решение.

Заполните свой рабочий лист

Для услуги и денег в счёт цены создавайте разные строки, даже если их назвали одной бронью.

Код задачи: _____ Дата: _____

Сумма / получатель / основание	Обязательство / срок / зачёт	Сценарий / последствие / подтверждение

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Отказ банка, результат проверки и простое изменение решения не объявляются одинаковыми событиями.

Событие / что подтверждает	Кому сообщить / по какому условию	Что с каждой суммой / вопрос / ответственный

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Название заменяет условия. Разобрать обязательства.

Получатель неясен. Проверить основание и реквизиты.

Нет правил для важного сценария. Согласовать до перевода.

Услугу считают частью цены. Пересчитать по документам.

Нужно срочно платить без текста. Сначала получить и проверить условия.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

До оплаты____уточним: получатель____, назначение____, зачёт____. После оплаты участник____обязан____до____. По сценарию____действует условие____; открытым остаётся____.

Первое действие после чтения

Возьмите общую сумму брони и разложите её по получателям, назначению и зачёту.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатель понимает, за что и на каком этапе платит?

Диагностика для риелтора поможет выстроить объяснение условий, сбор документов и следующие действия до сделки.

Проверить сопровождение сделки →

Подготовлено 05.10.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

ГК РФ 380: понятие задатка и письменная форма

ГК РФ 429: предварительный договор

Сценарии до перевода

Заполняйте последствия отдельно по каждому платежу.

Сценарий	Что выяснить	Где найти ответ
Не получен кредит	Событие и подтверждение	Условие документа
Выявлен вопрос по объекту	Порядок оценки и выхода	Согласованный механизм
Изменилось решение продавца	Обязанности и последствия	Документ и обстоятельства
Не хватает времени	Продление или окончание	Сроки и оформление
Покупатель передумал	Отдельные последствия	Правовая проверка

ГК РФ 380 требует письменного соглашения о задатке. Не называйте любой перевод задатком только по слову бронь.

Сценарная карта помогает найти пробелы; она не создаёт право на возврат и не заменяет согласованные условия.

Проверка ожидания перед оплатой

Клиент объясняет условия своими словами, агент сопоставляет с текстом.

Вопрос	Ожидаемый ответ	Проверка
Кому плачу?	Получатель и качество	Совпадает с документом
За что?	Назначение суммы	Не общая фраза
Что получу?	Действие и срок	Есть обязанное лицо
Что зачтут?	Сумма и основание	Не вся бронь автоматически
Если событие изменится?	Порядок и последствия	Есть проверенное условие

ГК РФ 429 регулирует предварительный договор, включая требования к форме и содержанию. Если нужна обязанность будущей продажи, обсудите подходящее оформление.

Сохраняйте документ и подтверждение платежа вместе. Нейросеть может извлечь условия, но не должна заполнять отсутствующие пункты догадками.