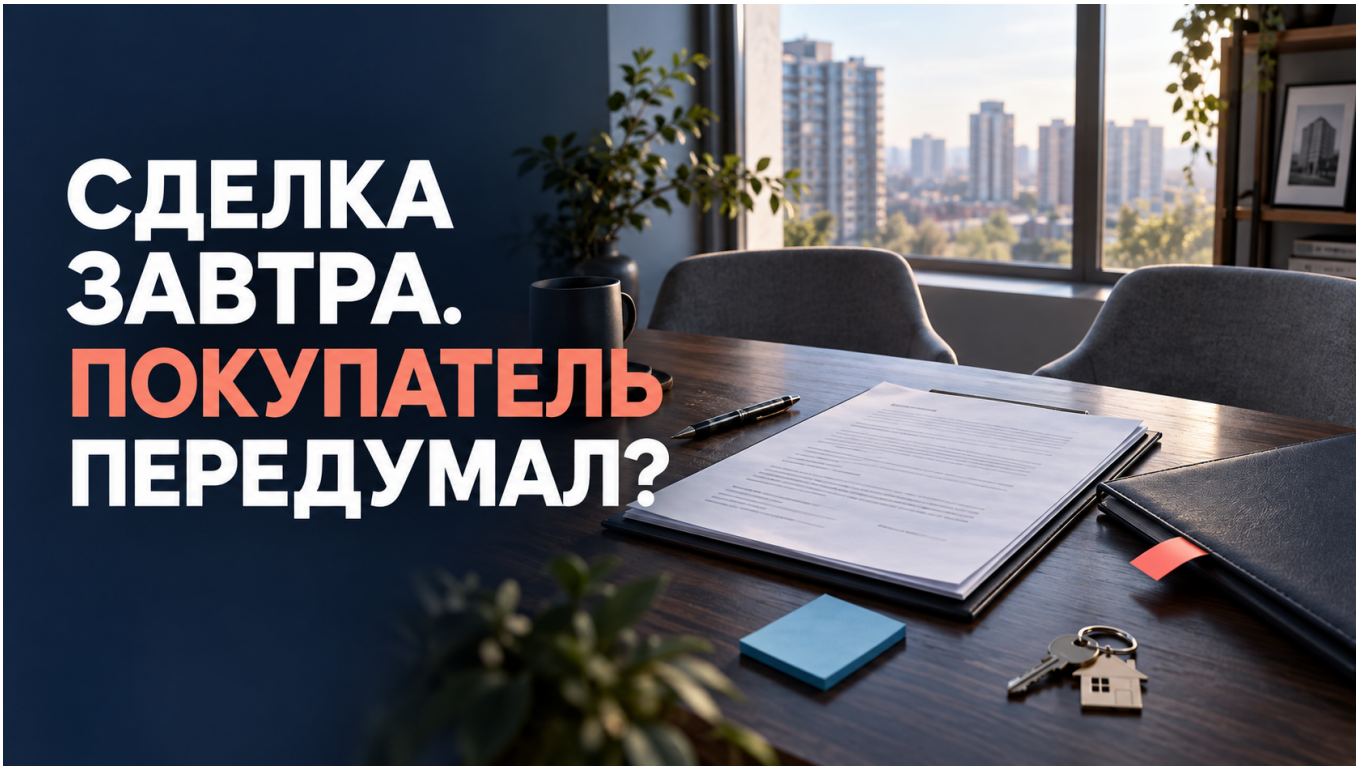
После отказа покупателя: карта обязательств и следующих действий

Соберите факты за один последовательный разбор: отказ, документы, деньги, сроки и конкретный вопрос юристу. Не принимайте решение по платежу по одной фразе в чате.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта дела, три учебные ситуации с одинаковым платежом, матрица действий, реестр сумм и лист ближайших обязательств. Поможет организовать работу до решения сторон или правовой оценки.

Для риелтора при изменении намерений покупателя. Последствия зависят от договора, этапа и обстоятельств. Шаблон не устанавливает виновную сторону и не заменяет оценку конкретных документов.

Карта ситуации после отказа

Покупатель сообщил об отказе, переносе или препятствии перед сделкой. Если основной договор уже подписан, прямо укажите это при передаче вопроса специалисту.

Поле	Учебная запись	Что проверить
Сообщение	24.09: «не готов выйти»	Отказ или перенос?
Документ	Предварительный договор	Вся версия и приложения
Платёж	100 000 ₽ продавцу	Основание и подтверждение
Ближайшее событие	Подписание 25.09	Сроки и необходимые уведомления

Что собрать до обсуждения денег

• Точный текст сообщения покупателя, дата, канал и уточнение его намерения.

• Все подписанные документы с приложениями и согласованными изменениями.

• Подтверждения каждого платежа: сумма, получатель, дата и назначение.

• Причина изменения решения и документы, которые её подтверждают.

• Календарь ближайших обязательств и контакты ответственных участников.

Намерение, стадия и платёж

1. Уточните содержание отказа

Сохраните сообщение и спросите, прекращает ли человек покупку либо просит изменить срок. Установите причину без давления. Не превращайте собственный пересказ в единственное доказательство позиции покупателя.

Готово: В карте есть точная формулировка намерения, дата и канал.

Не делайте так: Сразу обещать продавцу удержание всех денег.

2. Определите стадию обязательств

Разделите обсуждение, предварительный договор, основной договор и подачу на регистрацию. Соберите полные подписанные версии. Выпишите срок и условия, которые стороны уже обязались выполнить.

Готово: Понятно, какие документы действуют и какой следующий срок близок.

Не делайте так: Считать предварительный договор необязательной записью намерений.

3. Разложите деньги по основаниям

Отдельно учтите платёж продавцу, услуги риелтора и расходы исполнителей. Для каждой суммы найдите документ и получателя. Характер платежа и последствия определяют по условиям и обстоятельствам, а не разговорному слову «бронь».

Готово: Каждая сумма связана с документом и нерешённым вопросом.

Не делайте так: Самостоятельно зачитывать расходы или перемещать чужие средства.

Ближайшее обязательство по документам:

Доказательства, решение и контроль

4. Соберите хронологию и подтверждения

Запишите подписание, платёж, получение сведений, согласование даты и отказ. Разделите факт, позицию стороны и вопрос специалисту. Отказ банка либо изменение планов не дают универсального ответа о возврате.

Готово: Каждое значимое событие имеет дату и доступное подтверждение.

Не делайте так: Называть сторону виновной до разбора документов.

5. Согласуйте юридический и рабочий маршрут

Передайте пакет специалисту с вопросом о последствиях и действиях до ближайшего срока. Отдельно согласуйте уведомления, встречи и возможный перенос. Изменение даты оформляйте с учётом действующих обязательств.

Готово: Известны обязательные действия, ответственные и срок следующего ответа.

Не делайте так: Полагаться только на устное «подождём неделю».

6. Зафиксируйте итог и улучшение процесса

Сохраните оформленное решение, расчёты и фактический статус обязательств. Сообщите участникам актуальный план. Затем определите одну причину, которую можно обнаруживать раньше: финансирование, документы или неподтверждённый срок.

Готово: Понятно, чем закончена ситуация и что изменится в следующем деле.

Не делайте так: Начинать новые обещания по объекту без выяснения прежних обязательств.

Что необходимо уточнить у специалиста:

100 тысяч рублей — три разных вопроса

Три условные ситуации с платежом 100 000 ₽. Таблица показывает необходимые проверки, а не заранее определённое право на удержание или возврат.

Ситуация	Что известно	Чего не хватает	Первое действие
А: неясный платёж	Сумма перечислена	Документ и характер суммы	Собрать соглашение и платёж
Б: планы изменились	Есть соглашение о задатке	Оценка условий и ответственности	Передать договор и хронологию
В: расхождение сведений	Покупатель ссылается на документ	Что обещали и когда узнали	Сохранить документ и переписку

Статьи 380–381 ГК РФ различают характер платежа и последствия ответственности за неисполнение. Сначала устанавливают обстоятельства; одинаковая сумма не делает три ситуации одинаковыми.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Покупатель виноват	24.09 заявил отказ; причина — по его словам отказ банка; решение банка запрошено
Деньги возвращаем завтра	Порядок расчёта передан на оценку по документам; следующий ответ сторонам в 17:00

Выберите следующий рабочий шаг

Статус	Рабочее действие	Что не обещать
Намерение неясно	Уточнить отказ или перенос	Итог платежа
Есть обязательства	Проверить договор и сроки	Что чат отменил договор
Есть спор о причине	Сохранить доказательства	Автоматическую вину стороны
Перенос согласуется	Проверить оформление изменений	Что прежние сроки исчезли

Вопросы для передачи специалисту

1. Какие документы определяют обязанности сторон?
2. Какой характер у каждой переданной суммы?
3. Какие обстоятельства подтверждены, а какие только заявлены?
4. Что нужно сделать до ближайшего договорного срока?
5. Каким документом будет оформлен согласованный результат?

18 действий без преждевременных выводов

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

Установить ситуацию

- [ ] **Отказ сохранён.** Есть исходное сообщение. Если нет: сохраните содержание и дату.
- [ ] **Намерение уточнено.** Отказ отделён от переноса. Если нет: задайте прямой вопрос.
- [ ] **Причина названа.** Зафиксирована со слов стороны. Если нет: уточните обстоятельства.
- [ ] **Этап определён.** Известно, что подписано. Если нет: соберите документы.
- [ ] **Версии полные.** Есть приложения и изменения. Если нет: запросите недостающее.
- [ ] **Срок выписан.** Ближайшая дата известна. Если нет: сверьте условия.

Деньги и основания

- [ ] **Суммы разделены.** Каждый платёж отдельно. Если нет: создайте реестр.
- [ ] **Получатель указан.** Известно, кому платили. Если нет: найдите подтверждение.
- [ ] **Основание найдено.** Есть документ платежа. Если нет: запросите соглашение.
- [ ] **Название проверено.** Не только устное «задаток». Если нет: прочитайте условия.
- [ ] **Факты отделены.** Позиция не выдана за вывод. Если нет: разделите колонки.
- [ ] **Вопрос сформулирован.** Специалисту понятен предмет. Если нет: сократите до конкретного вопроса.

Следующий шаг

- [ ] **Пакет передан.** Документы получены специалистом. Если нет: проверьте передачу.
- [ ] **Уведомления определены.** Порядок и сроки понятны. Если нет: уточните по договору.
- [ ] **Участники предупреждены.** График обновлён. Если нет: сообщите фактический статус.
- [ ] **Перенос оформляется.** Прежние сроки учтены. Если нет: согласуйте изменения.
- [ ] **Итог сохранён.** Есть подтверждённое решение. Если нет: не закрывайте вопрос по памяти.
- [ ] **Причина разобрана.** Выбрано улучшение процесса. Если нет: назначьте одно действие.

Хронология и подтверждения

Пишите факты нейтрально. «Сообщил об отказе» — событие; «виноват» — вывод, который требует основания.

Код дела: _____ Дата: _____

Событие / дата	Подтверждение	Позиция стороны	Вопрос
Договор			
Платёж			
Новые сведения			
Отказ			
Уточнение			
Решение			

Следующий ответ сторонам: _____

Что осталось неизвестным: _____

Ближайший договорный срок: _____

Деньги, действия и сроки

Не смешивайте разные получатели и договоры. Отдельно контролируйте организационные задачи и юридически значимые действия.

Действие / платёж	Основание / кто	Срок / статус
Платёж продавцу		
Другие расходы		
Уведомление		
Следующая связь		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Основной договор уже подписан. передайте ситуацию на оценку с указанием стадии.

Неизвестен характер платежа. не обещайте удержание или возврат.

Срок наступает сегодня. срочно уточните необходимые действия.

Стороны спорят о причинах. сохраните документы и позиции отдельно.

Появился следующий покупатель. учтите прежние обязательства до новых обещаний.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение о текущем статусе

Сторонам: «Сообщение покупателя получено [дата]. Сейчас уточняем [причина и документ]. Вопрос о платеже рассматриваем по подписанным условиям. До [время] сообщим перечень дальнейших действий; встречи [перечень] требуют подтверждения». Заполняйте только установленными фактами.

Первое действие после чтения

Соберите по одной текущей ситуации документ, платёж, отказ и ближайший срок. Составьте хронологию на одном листе. Это первый результат, после которого можно обсуждать последствия и варианты со специалистом.

Ответственный риелтор / специалист: _____

Документ итогового решения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сделки срываются в последний момент?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить подготовку клиента, передачу информации и контроль следующего шага. Найдите повторяющийся сбой в процессе работы.

Разобрать подготовку своих сделок →

Правовые ориентиры сверены 24.09.2026. Использованы тексты статей ГК РФ; примеры и организация работы авторские. Конкретный вывод зависит от полного пакета и обстоятельств.

ГК РФ, статья 380 — понятие и форма задатка

ГК РФ, статья 381 — последствия неисполнения

ГК РФ, статья 429 — предварительный договор