



Etický kodex RE/MAX Česká republika

přijátý dne 15. prosince 2005
(dále jen „Etický kodex“)

Preamble

Účelem tohoto Etického kodexu je podporovat vizi RE/MAX ČR stát se vedoucí společností na trhu obchodování s nemovitostmi v České republice uspokojováním potřeb zákazníků poskytováním profesionálních služeb na nejvyšší úrovni. Tento Etický kodex byl vypracován a přijat společností Kreuziger & Šoboth, s.r.o., se sídlem Praha 9, K Rukavickámě 94, IČ 271 77 149 (dále jen „RE/MAX ČR“), která je výlučným držitelem regionální franšizy RE/MAX pro Českou republiku. Jeho cílem je stanovení pravidel etické a profesionální činnosti realitních kanceláří provozovaných podle patentové koncepce a obchodní strategie systému RE/MAX a pod ochrannými známkami, servisními známkami, logy a/nebo vzory „RE/MAX“, „RE/MAX BALLOON AND DESIGN“, „R-W-B BAR DESIGN“, případně dalšími ochrannými známkami, servisními známkami, logy a/nebo vzory (dále jen „systém RE/MAX“) společnosti RE/MAX, LLC se sídlem a hlavním místem podnikání na adrese 5075 S. Syracuse Street, Denver, Colorado 80237-2712 (dále jen „RE/MAX LLC“) nebo společnosti PMSCS Real Estate Franchising, Inc. se sídlem a hlavním místem podnikání na adrese Alpenstrasse 15, Postfach 4853, CH-6304, Zug, Švýcarsko (dále jen RE/MAX Europe), které jsou schváleny společností RE/MAX ČR. Tento Etický kodex pokrývá především vztahy mezi subjekty v rámci systému RE/MAX a vztahy mezi těmito subjekty a třetími osobami, se kterými vstupují do styku při své činnosti v rámci systému RE/MAX (např. klienti, orgány veřejné správy, poskytovatelé úvěrů, družstva a společenství vlastníků jednotek, osoby podnikající v oblasti realit), a to jak na území České republiky, tak i mimo něj. Tento Etický kodex stanoví společná pravidla, standardy a postupy, které umožňují a prohlubují efektivní fungování systému RE/MAX tak, aby klientům mohly být systémem RE/MAX poskytovány profesionální, komplexní a spolehlivé realitní služby v České republice. Společnost RE/MAX ČR si vyhrazuje právo kdykoliv měnit a doplňovat tento Etický kodex.

Vymezení pojmů

Fransizantem se v tomto Etickém kodexu rozumí osoba podnikající na území České republiky v oblasti obchodu s realitami, která je se společností RE/MAX ČR smluvně zavázána a oprávněna k užívání a využívání systému RE/MAX v příslušné lokalitě na území České republiky a je dále oprávněna vybírat si k realizaci svých obchodů realitní makléře. **Maxisem** se pro účely tohoto Etického kodexu rozumí elektronický (softwarový) informační systém zřízený a provozovaný společností RE/MAX ČR pro vedení evidence obchodních případů, který (kromě evidičního a statistického významu pro systém RE/MAX) slouží především k prezentaci obchodních případů na veřejnosti. **Osobami systémem RE/MAX** se v tomto Etickém kodexu rozumí každá osoba, která je oprávněna užívat systém RE/MAX (fransizant, realitní makléř) a/nebo je zaměstnancem této osoby a/nebo je s takovou osobou veřejnosti běžně spojována. **Ostatním makléřem** se pro účely tohoto Etického kodexu rozumí osoba podnikající na území České republiky v oblasti obchodu s realitami, která není oprávněna používat výhod systému RE/MAX. **Realitním makléřem** se v tomto Etickém kodexu rozumí prodejní partner nezávisle podnikající na území České republiky v oblasti zprostředkování obchodu a služeb s realitami, který je smluvně zavázán fransizantovi a na základě smlouvy s ním oprávněn k užívání systému RE/MAX. **Vedoucím fransizantem** se rozumí veškeré osoby, které mají přímý či nepřímý obchodní podíl ve fransizantovi a/nebo jsou členy statutárních orgánů fransizanta či se jedná o vedoucí pracovníky fransizanta nebo o osoby, které jsou pověřeny obchodním vedením fransizanta. **Zaměstnancem** se pro účely tohoto Etického kodexu rozumí každá osoba, která je v zaměstnaneckém poměru k fransizantovi a/nebo realitnímu makléři. **Známkami** se v tomto Etickém kodexu rozumí ochranné známky, servisní značky, loga a/nebo vzory „RE/MAX“, „RE/MAX BALLOON AND DESIGN“, „R-W-B BAR DESIGN“, případně další ochranné známky, servisní značky, loga a/nebo vzory společnosti RE/MAX LLC a/nebo společnosti RE/MAX Europe.

Etika osob systému RE/MAX

- Osoby systému RE/MAX jednají vůči klientům, ostatním osobám a mezi sebou vždy na základě úcty a profesionální etiky. Osoby systému RE/MAX si poskytují navzájem nabyté zkušenosti a znalosti za účelem zajištění nejvyšší možné kvality poskytovaných služeb.
- Osoby systému RE/MAX dodržují obecné závazné právní předpisy České republiky.
- Služby a produkty poskytované nebo zajišťované osobami systému RE/MAX budou v náležitě kvalitě odpovídající požadavkům systému RE/MAX. Kvalita poskytovaných služeb bude společností RE/MAX ČR pravidelně vyhodnocována a podle potřeby budou přijímána vhodná opatření.
- Žádná osoba systému RE/MAX nebude poskytovat nebo se podílet na poskytování služeb nečestným a neprofesionálním způsobem a/nebo způsobem, který by snížil a ohrozil vážnost systému RE/MAX.
- Osoby systému RE/MAX se budou vždy vyhýbat nepravdivým, úmyslným zkrslavěním skutečností a informování zavádějícím způsobem. Osoby systému RE/MAX při výkonu své podnikatelské činnosti nesmí v žádném případě provozovat klamavé a/nebo podvodné praktiky.
- Osoby systému RE/MAX se zavazují poskytovat médiím a sdělovacím prostředkům pouze objektivní informace založené na ověřených skutečnostech.
- Osoby systému RE/MAX nesmí třetí osobám přikmo či nepřímou nabízet či poskytnout plnění, které by směřovalo k získání neoprávněného prospěchu či výhody a/nebo které by mohlo být považováno za úplatky.
- Osoby systému RE/MAX svým chováním nepokřkují klienty a dobrou pověst realitní profese. V případě vzniku rozporů či nejasností ve vztahu k třetí osobě či k sobě navzájem hledají osoby systému RE/MAX vždy smírné řešení. Pokud je zřejmé, že se osoby systému RE/MAX smírně nedohodí, pak předloží věc k vyřešení společnosti RE/MAX ČR, která věc rozhodne. Rozhodnutí společnosti RE/MAX ČR je závazné pro všechny osoby systému RE/MAX.
- Veškeré informace získané v souvislosti s provozováním systému RE/MAX jsou považovány za důvěrné a musí být zajištěna jejich náležitá ochrana proti zneužití.
- Osoby systému RE/MAX se nedopustí nekalosoutěžního jednání a nevyužívají nespravedlivé výhody proti ostatním makléřům a jejich náležitá ochrana proti zneužití.
- Osoby systému RE/MAX jsou loajální vůči společnosti RE/MAX ČR a vůči systému RE/MAX.

Fransizant

Etika fransizanta a vedoucího fransizanta

- Fransizant a vedoucí fransizanta je povinen vyvarovat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo snížit vážnost systému RE/MAX u klientů, veřejnosti či osob systému RE/MAX a přímě dbá na to, aby systém RE/MAX byl veřejnosti chápán a oceňován jako vysoce kvalitní, profesionální a všeobecně uznávaný systém prvotřídních realitních služeb.
- Fransizant a vedoucí fransizanta si udržuje přehled o stavu a vývoji na trhu s nemovitostmi v oblasti jeho působení a o faktorech, které tento trh významně ovlivňují.
- Fransizant a vedoucí fransizanta chrání zájmy klientů a jedná se všemi stranami obchodního případu podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- Fransizant ani vedoucí fransizanta neznevažuje činnost ostatních makléřů, ani nenabízí názor na činnost ostatních makléřů. Je-li jeho názor žádán, může tak učinit slušným a bezúhonným způsobem.

Užívání známek a Maxisu fransizantem

- Fransizant a vedoucí fransizanta se podílí na efektivním fungování systému RE/MAX a odpovídá za užívání známek jeho zaměstnanci a/nebo realitními makléři, s nimiž je smluvně vázán. Fransizant bezodkladně informuje společnost RE/MAX ČR o užívání známek ve systémem RE/MAX.
- Fransizant je povinen dodržovat Pravidla pro užívání ochranných známek RE/MAX, která jsou v danou dobu přijata společností RE/MAX ČR. Fransizant odpovídá za dodržování Pravidel pro užívání ochranných známek RE/MAX jeho zaměstnanci a/nebo realitními makléři, s nimiž je smluvně vázán.
- Fransizant odebírá veškeré dodávky a materiály nesoucí keroukoliv známku z dodavatelského zdroje schváleného společností RE/MAX ČR. Fransizant je oprávněn navrhnout společnosti RE/MAX ČR ke schválení jakéhokoliv dalšího dodavatele.
- Fransizant dodržuje Manuál pro práci s Maxisem v danou dobu přijatý společností RE/MAX ČR. Fransizant zajišťuje ochranu a bezpečnost elektronické pošty, intranetu a Maxisu (zejména používáním aktualizovaných antivirových programů, spywaru a firewallů, bráněním šíření spamů apod.) v rámci své fransizované kanceláře. Fransizant dodržuje Manuál pro přístup do intranetu RE/MAX LLC (Mainstreet) v danou dobu přijatý společností RE/MAX ČR.

Obchodování fransizanta

- Fransizant poskytuje služby v rámci své podnikatelské činnosti vždy s uvedením názvu používaného v rámci systému RE/MAX (např. RE/MAX Realty).
- Fransizant se zavazuje vynaložit maximální možné úsilí, aby při provádění obchodního případu vždy označil nemovitost za použití známek. Může tak učinit pouze za předpokladu, že bude mít svolení vlastníka věci, která je označována. Označení bude provedeno v místě a čase vhodným způsobem, který nebude znevažovat systém RE/MAX.
- Fransizant odpovídá za splnění všech náležitostí, které musí být účastníky obchodního případu splněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- Fransizant bezodkladně informuje účastníky obchodního případu o všech podstatných skutečnostech týkajících se daného obchodního případu.
- Fransizant a vedoucí fransizanta neposkytuje klientům poradenství, které je mimo jeho odbornou způsobilost. Pokud okolnosti obchodního případu vyžadují účast odborníka na příslušnou problematiku (např. advokát, daňový poradce, architekt apod.), je fransizant či vedoucí fransizanta povinen věc konzultovat s tímto odborníkem.
- Fransizant a vedoucí fransizanta nesmí vědomě kontaktovat klienta jiného fransizanta s nabídkou služeb, které jsou již klientovi tímto jiným fransizantem zajišťovány.

Sankce

- Porušením tohoto Etického kodexu se bude společnost RE/MAX ČR zabývat způsobem, který považuje za vhodný při jednání spravedlivým a přiměřeným způsobem.
- Porušení tohoto Etického kodexu je společností RE/MAX ČR považováno za porušení smluvních ujednání a může vést až k vyloučení fransizanta či realitního makléře ze systému RE/MAX.
- Společnost RE/MAX ČR se může domáhat náhrady škody po osobě, která způsobila porušením Etického kodexu škodu systému RE/MAX či jeho dobré pověsti.

- V případě, kdy jednou ze stran obchodního případu bude sám fransizant a/nebo vedoucí fransizanta, osoba jim blízká a/nebo ekonomicky propojená, musí tuto skutečnost oznámit ostatním účastníkům obchodního případu.
- Finanční prostředky, které fransizant převzme do úschovy od účastníka obchodního případu, je povinen uschovat odděleně od vlastních finančních prostředků na zvláštním depozitním účtu k tomu přímo určenému.
- Fransizant je povinen zajistit ochranu osobních údajů klientů a dalších účastníků obchodního případu v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.
- Fransizant je povinen bezodkladně po zahájení zprostředkování obchodního případu zajišťt zanesení této skutečnosti do Maxisu.
- Fransizant dodržuje Pravidla pro předávání obchodních případů v rámci systému RE/MAX, která jsou v danou dobu přijata společností RE/MAX ČR.
- Spolupráce fransizanta s ostatními makléři je možná za předpokladu, že nepoškozuje systém RE/MAX.
- Fransizant při své obchodní činnosti používá jednotné vzory Smluv o spolupráci s prodejním partnerem, Smluv o poskytování realitních služeb a Dohod o složení blokovacího depozita v danou dobu přijatých společností RE/MAX ČR.

Vzdělávání, informovanost a odpovědnost

- Vedoucí fransizant si soustavně prohlubuje svou kvalifikaci a účastní se všech vzdělávacích a informačních programů určených společností RE/MAX ČR.
- Fransizant a vedoucí fransizanta informují realitní makléře, se kterými je fransizant smluvně vázán, o principech, provozování a náročnosti systému RE/MAX.
- Fransizant odpovídá za výběr a za činnost realitních makléřů, se kterými je smluvně vázán, a nese odpovědnost za působení těchto osob v rámci systému RE/MAX.
- Fransizant dodržuje a podporuje strategii marketingu společnosti RE/MAX ČR.
- Fransizant a/nebo vedoucí fransizanta se účastní schůzek svolaných společností RE/MAX ČR za účelem prezentace a konzultací finančního a obchodního plánu fransizanta a účastní se zasedání rady fransizantů.
- Fransizant dodržuje Reklamační řád, který je v danou dobu přijat společností RE/MAX ČR.
- Fransizant vyvíjí v prostorách své kanceláře Reklamační řád a tento Etický kodex společnosti RE/MAX ČR (případně jeho zkrácenou variantu schválenou společností RE/MAX ČR), a to pro veřejnost na dobře přístupném a viditelném místě.
- Fransizant bezodkladně informuje společnost RE/MAX ČR o jakémkoliv porušení tohoto Etického kodexu, o kterém se dozví.

Realitní makléř

Etika realitního makléře

- Realitní makléř je povinen vyvarovat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo snížit vážnost systému RE/MAX u klientů, veřejnosti či osob systému RE/MAX a přímě dbá na to, aby veřejnosti byl systém RE/MAX chápán a oceňován jako vysoce kvalitní, profesionální a všeobecně uznávaný systém prvotřídních realitních služeb.
- Realitní makléř chrání zájmy klientů a jedná se všemi stranami obchodního případu podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- Realitní makléř si soustavně prohlubuje svou kvalifikaci a účastní se všech vzdělávacích a informačních programů určených společností RE/MAX ČR.
- Realitní makléř neznevažuje činnost ostatních makléřů, ani nenabízí názor na činnost ostatních makléřů. Je-li jeho názor žádán, může tak učinit slušným a bezúhonným způsobem.

Poskytování služeb realitním makléřem

- Realitní makléř nesmí zprostředkovávat obchodní případy bez vědomí osoby, která obchodní případ hodlá realizovat.
- Realitní makléř je povinen bezodkladně po zahájení zprostředkování obchodního případu zaneset tuto skutečnost do Maxisu. Realitní makléř dodržuje Manuál pro práci s Maxisem v danou dobu přijatý společností RE/MAX ČR. Realitní makléř dodržuje Manuál pro přístup do intranetu RE/MAX LLC (zvl. Mainstreet) v danou dobu přijatý společností RE/MAX ČR.
- Zprostředkovatelem obchodního případu je ten realitní makléř, který zanesl obchodní případ do Maxisu jako první, resp. u něj je v Maxisu uvedeno divější datum a čas, kdy došlo k zapsání obchodního případu do Maxisu.
- Realitní makléř bez zbytečného odkladu pravdivě informuje účastníky obchodního případu o všech skutečnostech, o kterých se při uskutečňování obchodního případu dozví. Při jednání se realitní makléř vyvaruje zveličování, zatajování a/nebo zkrslavěním těchto skutečností.
- Realitní makléř neposkytuje klientům poradenství, které je mimo jeho odbornou způsobilost. Pokud okolnosti obchodního případu vyžadují účast odborníka na příslušnou problematiku (např. advokát, daňový poradce, architekt apod.), je realitní makléř povinen věc konzultovat s tímto odborníkem.
- Realitní makléř není oprávněn s účastníky obchodního případu svým jménem a na vlastní účet uzavřít zprostředkovatelskou či obdobnou smlouvu a/nebo dohodu o přijetí odměny či provize.
- Realitní makléř je povinen zajistit ochranu osobních údajů klientů a účastníků obchodního případu v souladu s právními předpisy České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

Informační a jiné povinnosti realitního makléře

- Realitní makléř je povinen klienta informovat, u kterého fransizanta je smluvně vázán.
- V případě, kdy jednou ze stran obchodního případu bude sám realitní makléř, osoba mu blízká a/nebo ekonomicky propojená, musí tuto skutečnost oznámit ostatním účastníkům obchodního případu.
- V případě, kdy realitní makléř zastupuje jednu ze stran obchodního případu, je povinen o této skutečnosti neprodělně informovat ostatní účastníky obchodního případu.
- Spolupráce realitního makléře s ostatními makléři je možná za předpokladu, že nepoškozuje systém RE/MAX.
- Realitní makléř bezodkladně informuje společnost RE/MAX ČR o jakémkoliv porušení tohoto Etického kodexu.

RE/MAX
Česká republika