

# Etický kodex



## Preambule

Účelem tohoto Etického kodexu je podporovat vizi EP stát se důležitou 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 Exclusive Properties, s.r.o., se sídlem Praha 8, Na Úbočí 1397/3, IČ 03630226 (dále jen „EP“). Jeho cílem je stanovení pravidel etické a profesionální činnosti realitních kanceláří provozovaných pod značkou EP. Tento Etický kodex pokrývá především vztahy mezi subjekty v rámci systému EP a vztahy mezi těmito subjekty a třetími osobami, se kterými vstupují do styku při své činnosti v rámci systému EP (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 EP tak, aby klientům mohly být systémem EP poskytovány profesionální, komplexní a spolehlivé realitní služby v České republice. Společnost EP si vyhrazuje právo kdykoliv měnit a doplňovat tento Etický kodex.

## Vymezení pojmů

Manažerem se v tomto Etickém kodexu rozumí osoba podnikající na území České republiky v oblasti obchodu s realitami, která je se společností EP smluvně zavázána.

Irest (Sales Force) se pro účely tohoto Etického kodexu rozumí elektronický (softwarový) informační systém zřízený a provozovaný společností EP pro vedení evidence obchodních případů, který (kromě evidenčního a statistického významu pro systém EP) slouží především k prezentaci obchodních případů na veřejnosti.

Osobami systému EP se v tomto Etickém kodexu rozumí každá osoba, která je oprávněna užívat systém EP (manažer, realitní makléř) a/nebo je zaměstnancem této osoby anebo je s takovou osobou veřejností 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 požívat výhod systému EP. 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 EP a na základě smlouvy s ním oprávněn k užívání systému EP.

Zaměstnancem se pro účely tohoto Etického kodexu rozumí každá osoba, která je v zaměstnaneckém poměru k EP anebo realitnímu makléři.

Známkami se v tomto Etickém kodexu rozumí ochranné známky, servisní značky, loga a/nebo vzory „EP“, případně další ochranné známky, servisní značky, loga a/nebo vzory společnosti EP.

## Osoby systému EP

**1.** Osoby systému EP jednají vůči klientům, ostatním osobám a mezi sebou vždy na základě úcty a profesionální etiky. Osoby systému EP si poskytují navzájem nabyté zkušenosti a znalosti za účelem zajištění nejvyšší možné kvality poskytovaných služeb.

**2.** Osoby systému EP dodržují obecně závazné právní předpisy České republiky.

**3.** Služby a produkty poskytované nebo zajišťované osobami systému EP budou v náležité kvalitě odpovídající požadavkům systému EP. Kvalita poskytovaných služeb bude společností EP pravidelně vyhodnocována a podle potřeby budou přijímána vhodná opatření.

**4.** Žádná osoba systému EP nebude poskytovat nebo se podílet na poskytování služeb nečestným a neprofesionálním způsobem a/nebo způsobem, který by snížil a ohrozil vážnost systému EP.

**5.** Osoby systému EP se budou vždy vyhýbat nepravdám, úmyslnému zkreslování skutečností a informování zavádějícím způsobem. Osoby systému EP při výkonu své podnikatelské činnosti nesmí v žádném případě provozovat klamavé a/nebo podvodné praktiky.

**6.** Osoby systému EP se zavazují poskytovat médiím a sdělovacím prostředkům pouze objektivní informace založené na ověřených skutečnostech.

**7.** Osoby systému EP nesmí třetím osobám přímo či nepřímo nabízet či poskytnout plnění, které by směřovalo k získání neoprávněného prospěchu či výhody a/nebo které by mohlo být považováno za úplatek.

**8.** Osoby systému EP svým chováním nepoškozují klienty a dobrou pověst realitní profese. V případě vzniku rozporů či nejasností ve vztahu k třetím osobám či k sobě navzájem hledají osoby systému EP vždy smírné řešení. Pokud je zřejmé, že se osoby systému EP smírně nedohodly, pak předloží věc k vyřešení společnosti EP, která věc rozhodne. Rozhodnutí společnosti EP je závazné pro všechny osoby systému EP.

**9.** Veškeré informace získané v souvislosti s provozováním systému EP jsou považovány za důvěrné a musí být zajištěna jejich náležitá ochrana proti zneužití.

**10.** Osoby systému EP se nedopustí nekalosoutěžního jednání a nevyužívají nespravedlivé výhody proti ostatním makléřům ani vůči sobě navzájem.

**11.** Osoby systému EP jsou loajální vůči společnosti EP a vůči systému EP.

## Etika ředitele a vedoucího týmu, mentora (dále jen „management“)

**1.** Management je povinen vyvarovat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo snížit vážnost systému EP klientů, veřejnosti či osob systému EP a přísně dbá na to, aby systém EP byl veřejností chápán a oceňován jako vysoce kvalitní, profesionální a všeobecně uznávaný systém prvotřídních realitních služeb.

**2.** Management si udržuje přehled o stavu a vývoji na trhu s nemovitostmi v oblasti jeho působení a o faktorech, které tento trh významně ovlivňují.

**3.** Management chrání zájmy klientů a jedná se všemi stranami obchodního případu podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.

**4.** Management kontroluje, aby poskytované služby byly vždy v rámci, podle pravidel a v souladu s podnikatelskou činností EP.

## Užívání známek a softwaru

**1.** Management se podílí na efektivním fungování systému EP a odpovídá za užívání známek jeho zaměstnanci a/nebo realitními makléři, s nimiž je smluvně vázán. Management bezodkladně informuje společnost EP o užívání známek v rozporu se systémem EP.

**2.** Management je povinen dodržovat Pravidla pro užívání ochranných známek EP, která jsou v danou dobu přijata společností EP. Management odpovídá za dodržování Pravidel pro užívání ochranných známek EP jeho zaměstnanci a/nebo realitními makléři, s nimiž je smluvně vázán.

**3.** Management odebírá veškeré dodávky a materiály nesoucí kteroukoliv známku z dodavatelského zdroje schváleného společností EP. Management je oprávněn navrhnout společnosti EP ke schválení jakéhokoliv dalšího dodavatele.

**4.** Management dodržuje Manuál pro práci s Irestem v danou dobu přijatý společností EP. Management zajišťuje ochranu a bezpečnost elektronické pošty, intranetu a Irestu (zejména používáním aktualizovaných antivirových programů, spywarů a firewallů, bráněním šíření spamů apod.) v rámci své kanceláře.

## Kontrolní činnost

**1.** Management kontroluje, aby poskytované služby byly vždy v rámci, podle pravidel a v souladu s podnikatelskou činností EP.

**2.** Management je povinen zajistit ochranu osobních údajů klientů a dalších účastníků obchodního případu v souladu s právními předpisy České republiky.

**3.** Management dodržuje Pravidla pro předávání obchodních případů v rámci systému EP, která jsou v danou dobu přijata společností EP.

## Vzdělávání, informovanost a odpovědnost

**1.** Management informuje realitní makléře o principech, provozování a nárocích systému EP.

**2.** Management odpovídá za výběr a za činnost realitních makléřů, se kterými je smluvně vázán, a nese odpovědnost za působení těchto osob v rámci systému EP.

**3.** Management se účastní schůzek svolaných společností EP za účelem prezentace a konzultací finančního a obchodního plánu EP.

**4.** Management dodržuje Reklamační řád, který je v danou dobu přijat společností EP.

**5.** Management vyvěsí v prostorách své kanceláře Reklamační řád a tento Etický kodex společnosti EP, a to pro veřejnost na dobře přístupném a viditelném místě.

## Realitní makléř

### A / Etika realitního makléře

**1.** Realitní makléř je povinen vyvarovat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo snížit vážnost systému EP u klientů, veřejnosti či osob systému EP a přísně dbá na to, aby veřejnosti byl systém EP chápán a oceňován jako vysoce kvalitní, profesionální a všeobecně uznávaný systém prémiových realitních služeb.

**2.** Realitní makléř chrání zájmy klientů a jedná se všemi stranami obchodního případu podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.

**3.** Realitní makléř si soustavně prohlubuje svou kvalifikaci a povinně se účastní všech vzdělávacích a informačních programů určených společností EP.

**4.** 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.

### B / Poskytování služeb realitním makléřem

**1.** Realitní makléř nesmí zprostředkovávat obchodní případy bez vědomí osoby, která obchodní případ hodlá realizovat.

**2.** Realitní makléř je povinen bezodkladně po zahájení zprostředkovávání obchodního případu zanést tuto skutečnost do Irestu. Realitní makléř dodržuje Manuál pro práci s Irestem v danou dobu přijatý společností EP.

**3.** Zprostředkovatelem obchodního případu je ten realitní makléř, který podepsal zprostředkovatelskou smlouvu a zanesl obchodní případ do Irestu jako první.

**4.** 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 zkreslování těchto skutečností.

**5.** 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.

**6.** Realitní makléř není oprávněn jednat s účastníky obchodního případu svým jménem a na vlastní účet uzavřít zprostředkovatelskou či obdobnou smlouvu a/nebo dohodu o přijetí odměny či provize.

**7.** Realitní makléř 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 EP.

**8.** Realitní makléř je povinen zajistit ochranu osobních údajů klientů a účastníků obchodního případu v souladu s právními předpisy České republiky.

**9.** Finanční prostředky, které převezme Realitní makléř do úschovy od účastníka obchodního případu, je povinen uschovat odděleně od vlastních finančních prostředků na zvláštním depozitním účtu k tomu přímo určenému.

**10.** Realitní makléř dodržuje a podporuje strategii marketingu společnosti EP.

**11.** Realitní makléř je povinen dodržovat Pravidla pro užívání ochranných známek EP, která jsou v danou dobu přijata společností EP.

**12.** Realitní makléř dodržuje Reklamační řád, který je v danou dobu přijat společností EP.

### Informační a jiné povinnosti realitního makléře

**1.** Realitní makléř je povinen klienta informovat, u koho je smluvně vázán a kdo je jeho nadřízeným.

**2.** 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.

**3.** V případě, kdy realitní makléř zastupuje jednu ze stran obchodního případu, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat ostatní účastníky obchodního případu.

**4.** Spolupráce realitního makléře s ostatními makléři je možná za předpokladu, že nepoškozuje systém EP.

**5.** Realitní makléř bezodkladně informuje management a společnost EP o jakémkoliv porušení tohoto Etického kodexu.

**6.** Realitní makléř odpovídá za splnění všech náležitostí, které musí být účastníky obchodního případu splněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky.

### Sankce

**1. Porušením tohoto Etického kodexu se bude společnost EP zabývat způsobem, který považuje za vhodný při jednání spravedlivým a přiměřeným způsobem.**

**2. Porušení tohoto Etického kodexu je společností EP považováno za porušení smluvních ujednání a může vést až k vyloučení managementu, zaměstnanců či realitního makléře ze systému EP.**

**3. Společnost EP se může domáhat náhrady škody u osoby, která způsobila porušením Etického kodexu škodu systému EP či jeho dobré pověsti.**