

## SMĚRNICE č. 11/2016

Přijata dne 15. 12. 2016 společností Kreuziger&Sobotik, s.r.o., se sídlem Praha 9, K Rukavičkárně 94, IČ 271 77 149 (dále jen „**RE/MAX ČR**“), která je výlučným držitelem regionální franšizy RE/MAX pro Českou republiku.

- A) *Tato směrnice je závazná pro všechny franšízanty, kteří mají se společností RE/MAX ČR uzavřenou smlouvu o franšíze a pro veškeré osoby, které jsou s franšízanty ve smluvním vztahu, zejména pro všechny prodejní partnery (makléře).*
- B) *Touto směrnicí vydává společnost RE/MAX ČR **Etický kodex RE/MAX Česká republika** platný na území České republiky v níže uvedeném znění.*

1. Tato směrnice nabývá účinnosti dne 15. 12. 2016. Tato směrnice ode dne své účinnosti v plném rozsahu nahrazuje směrnici 1/2005 ze dne 15. 12. 2005. Tato směrnice může být měněna pouze společností RE/MAX ČR.

Ing. David Krajný, jednatel  
RE/MAX Česká republika  
Kreuziger&Sobotik, s.r.o.

Příloha: Etický kodex RE/MAX Česká republika

## ETICKÝ KODEX RE/MAX Česká republika

přijatý dne 15. prosince 2005

(dále jen „Etický kodex“)

### Preambule

*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&Sobotik, s.r.o., se sídlem Praha 9, K Rukavičkárně 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 značkami, logy a/nebo vzory „RE/MAX“, „RE/MAX BALLOON AND DESIGN“, „R-W-B BAR DESIGN“, případně dalšími ochrannými známkami, servisními značkami, 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

**Franšizantem** 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 evidenčního a statistického významu pro **systém RE/MAX**) slouží především k prezentaci obchodních případů na veřejnosti.

**Osobami systému RE/MAX** se v tomto Etickém kodexu rozumí každá osoba, která je oprávněna užívat **systém RE/MAX (franzizant, realitní makléř)** a/nebo je **zaměstnancem** této osoby a/nebo 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 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 **franzizantovi** a na základě smlouvy s ním oprávněn k užívání **systému RE/MAX**.

**Vedoucím franšizanta** se rozumí veškeré osoby, které mají přímý či nepřímý obchodní podíl ve **franzizantovi** a/nebo jsou členy statutárních orgánů **franzizanta** či se jedná o vedoucí pracovníky **franzizanta** nebo o osoby, které jsou pověřeny obchodním vedením **franzizanta**.

**Zaměstnancem** se pro účely tohoto Etického kodexu rozumí každá osoba, která je v zaměstnaneckém poměru k **franzizantovi** 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**

1. **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.
2. **Osoby systému RE/MAX** dodržují obecně závazné právní předpisy České republiky.
3. 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.
4. 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**.
5. **Osoby systému RE/MAX** se budou vždy vyhýbat nepravdám, úmyslnému zkreslování skutečností a informování zavádějícím způsobem. **Osoby systému RE/MAX** při výkonu své podnikatelské činnosti nesmí v žádném případě provozovat klamavé a/nebo podvodné praktiky.
6. **Osoby systému RE/MAX** se zavazují poskytovat médiím a sdělovacím prostředkům pouze objektivní informace založené na ověřených skutečnostech.
7. **Osoby systému RE/MAX** 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 RE/MAX** 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 RE/MAX** vždy smírné řešení. Pokud je zřejmé, že se **osoby systému RE/MAX** smírně nedohodly, 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**.
9. Veškeré informace získané v souvislosti s provozováním **systému RE/MAX** jsou považovány za důvěrné a musí být zajištěna jejich náležitá ochrana proti zneužití.
10. **Osoby systému RE/MAX** se nedopustí nekalosoutěžního jednání a nevyužívají nespravedlivé výhody proti *ostatním makléřům* ani vůči sobě navzájem.
11. **Osoby systému RE/MAX** jsou loajální vůči společnosti **RE/MAX ČR** a vůči **systému RE/MAX**.

# Fransízant

## Etika *fransízanta a vedoucího fransízanta*

1. **Fransízant a vedoucí fransízanta** je povinen vyvarovat se jakéhokoliv jednání, které by mohlo snížit vážnost **systemu RE/MAX** u klientů, veřejnosti či **osob systemu RE/MAX** a přísně dbá na to, aby **system RE/MAX** byl veřejností chápán a oceňován jako vysoce kvalitní, profesionální a všeobecně uznávaný systém prvotřídních realitních služeb.
2. **Fransízant a vedoucí fransízanta** si udržuje přehled o stavu a vývoji na trhu s nemovitostmi v oblasti jeho působení a o faktorech, které tento trh významně ovlivňují.
3. **Fransízant a vedoucí fransízanta** chrání zájmy klientů a jedná se všemi stranami obchodního případu podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
4. **Fransízant** ani **vedoucí fransízanta** 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 fransízantem*

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

## Obchodování *fransízanta*

9. **Fransízant** poskytuje služby v rámci své podnikatelské činnosti vždy s uvedením názvu používaného v rámci **systemu RE/MAX** (např. RE/MAX Reality).
10. **Fransízant** 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 **system RE/MAX**.
11. **Fransízant** odpovídá za splnění všech náležitostí, které musí být účastníky obchodního případu splněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy České republiky.

12. **Franšízant** bezodkladně informuje účastníky obchodního případu o všech podstatných skutečnostech týkajících se daného obchodního případu.
13. **Franšízant** a **vedoucí franšízanta** 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 **franšízant** či **vedoucí franšízanta** povinen věc konzultovat s tímto odborníkem.
14. **Franšízant** a **vedoucí franšízanta** nesmí vědomě kontaktovat klienta jiného **franšízanta** s nabídkou služeb, které jsou již klientovi tímto jiným **franšízantem** zajišťovány.
15. V případě, kdy jednou ze stran obchodního případu bude sám **franšízant** a/nebo **vedoucí franšízanta**, osoba jim blízká a/nebo ekonomicky propojená, musí tuto skutečnost oznámit ostatním účastníkům obchodního případu.
16. Finanční prostředky, které **franšízant** převezme do úschovy od účastníka obchodního případu, je povinen uschovat odděleně od vlastních finančních prostředků na zvláštním depozitním účtu k tomu přímo určenému.
17. **Franšízant** 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.
18. **Franšízant** je povinen bezodkladně po zahájení zprostředkovávání obchodního případu zajistit zanesení této skutečnosti do **Maxisu**.
19. **Franšízant** dodržuje Pravidla pro předávání obchodních případů v rámci systému RE/MAX, která jsou v danou dobu přijata společností **RE/MAX ČR**.
20. Spolupráce **franšízanta** s *ostatními makléři* je možná za předpokladu, že nepoškozuje **systém RE/MAX**.
21. **Franšízant** 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

22. **Vedoucí franšízanta** si soustavně prohlubuje svou kvalifikaci a účastní se všech vzdělávacích a informačních programů určených společností **RE/MAX ČR**.
23. **Franšízant** a **vedoucí franšízanta** informují **realitní makléře**, se kterými je **franšízant** smluvně vázán, o principech, provozování a nárocích **systému RE/MAX**.
24. **Franšízant** 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**.
25. **Franšízant** dodržuje a podporuje strategii marketingu společnosti **RE/MAX ČR**.
26. **Franšízant** a/nebo **vedoucí franšízanta** se účastní schůzek svolaných společností **RE/MAX ČR** za účelem prezentace a konzultací finančního a obchodního plánu **franšízanta** a účastní se zasedání rady franšízantů.
27. **Franšízant** dodržuje Reklamační řád, který je v danou dobu přijat společností **RE/MAX ČR**.

28. **Franšizant** vyvěsí 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.
29. **Franšizant** bezodkladně informuje společnost **RE/MAX ČR** o jakémkoliv porušení tohoto Etického kodexu, o kterém se dozví.

## ***Realitní makléř***

### ***Etika realitního makléře***

1. **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 přísně dbá na to, aby veřejností byl **systém RE/MAX** chápán a oceňován jako vysoce kvalitní, profesionální a všeobecně uznávaný systém prvotřídních 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 účastní se všech vzdělávacích a informačních programů určených společností **RE/MAX ČR**.
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.

### ***Poskytování služeb realitním makléřem***

5. **Realitní makléř** nesmí zprostředkovávat obchodní případy bez vědomí osoby, která obchodní případ hodlá realizovat.
6. **Realitní makléř** je povinen bezodkladně po zahájení zprostředkovávání obchodního případu zanést 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 (tzv. Mainstreet) v danou dobu přijatý společností **RE/MAX ČR**.
7. Zprostředkovatelem obchodního případu je ten **realitní makléř**, který zanesl obchodní případ do **Maxisu** jako první, resp. u nějž je v **Maxisu** uvedeno dřívější datum a čas, kdy došlo k zapsání obchodního případu do **Maxisu**.
8. **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.
9. **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.
10. **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.

11. **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**

12. **Realitní makléř** je povinen klienta informovat, u kterého **franšízanta** je smluvně vázán.
13. 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.
14. V případě, kdy **realitní makléř** zastupuje jednu ze stran obchodního případu, je povinen o této skutečnosti neprodleně informovat ostatní účastníky obchodního případu.
15. Spolupráce **realitního makléře** s *ostatními makléři* je možná za předpokladu, že nepoškozuje **systém RE/MAX**.
16. **Realitní makléř** bezodkladně informuje společnost **RE/MAX ČR** o jakémkoliv porušení tohoto Etického kodexu.

### Sankce

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