

CS

CS

CS

EVROPSKÝ KODEX CHOVÁNÍ PRO ZPROSTŘEDKOVATELE

Tento kodex chování stanovuje řadu zásad, ke kterým se jednotliví zprostředkovatelé mohou dobrovolně a na svou vlastní zodpovědnost zavázat. Mohou jej používat zprostředkovatelé podílející se na všech druzích zprostředkování v občanských i obchodních záležitostech.

Mohou se k němu zavázat i organizace poskytující zprostředkovatelské služby, a to tím, že požádají zprostředkovatele pracující pod jejich záštitou, aby tento kodex chování dodržovali. Organizace mohou poskytnout informace o opatřeních, jako jsou odborná příprava, hodnocení a monitorování, která na podporu dodržování kodexu jednotlivými zprostředkovateli přijímají.

Pro účely kodexu chování se zprostředkováním rozumí strukturovaný postup, bez ohledu na skutečnost, jak je označován či jak je na něj odkazováno, při kterém dvě nebo více stran sporu dobrovolně usilují o dosažení dohody na urovnání jejich sporu za pomoci třetí osoby – dále jen „zprostředkovatele“.

Dodržováním kodexu chování nejsou dotčeny vnitrostátní právní předpisy ani pravidla, kterými se řídí jednotlivá povolání.

Organizace poskytující zprostředkovatelské služby mohou zvážit vypracování podrobnějších kodexů přizpůsobených potřebám jejich specifické situace nebo druhu zprostředkovatelských služeb, které nabízejí, či konkrétních oblastí, jako jsou zprostředkování v rodinných záležitostech nebo zprostředkování ve spotřebitelské oblasti.

1. ZPŮSOBILOST A JMENOVÁNÍ ZPROSTŘEDKOVATELŮ, POPLATKY ZA ZPROSTŘEDKOVÁNÍ A PROPAGACE ZPROSTŘEDKOVATELSKÝCH SLUŽEB

1.1. Způsobilost

Zprostředkovatelé musí být způsobilí a mít znalosti ohledně procesu zprostředkování. Relevantními faktory jsou patřičná odborná příprava a neustálé doplňování jejich vzdělání a procvičování dovedností v oblasti zprostředkování, a to s ohledem na všechny příslušné normy nebo akreditační systémy.

1.2. Jmenování

Zprostředkovatelé se musí spojit se zúčastněnými stranami s cílem nalézt vhodné termíny pro uskutečnění zprostředkování. Před souhlasem se svým jmenováním si zprostředkovatelé musí ověřit, zda mají potřebnou kvalifikaci a způsobilost na vedení zprostředkování v daném případě. Na požádání musí stranám poskytnout informace o své kvalifikaci a odborné praxi.

1.3. Poplatky

Zprostředkovatelé musí vždy poskytnout stranám úplné informace o způsobu odměňování, který mají v úmyslu uplatnit, pokud tyto informace nebyly již poskytnuty. Nesmí souhlasit se svou účastí na zprostředkování dříve, než všechny zúčastněné strany akceptují zásady jejich odměňování.

1.4. Propagace zprostředkovatelských služeb

Zprostředkovatelé mohou svou činnost propagovat za podmínky, že tato propagace probíhá profesionálním, pravdivým a čestným způsobem.

2. NEZÁVISLOST A NESTRANNOST

2.1. Nezávislost

Pokud se vyskytnou okolnosti, které mohou mít vliv na nezávislost zprostředkovatele nebo zapříčinit střet zájmů nebo které mohou být za takové okolnosti považovány, je zprostředkovatel povinen sdělit tyto okolnosti zúčastněným stranám před tím, než bude jednat či v jednání pokračovat.

K těmto okolnostem patří:

- jakékoli osobní nebo obchodní vztahy s jednou ze stran či více stranami,
- jakýkoli finanční nebo jiný zájem na výsledku zprostředkování, a to přímý i nepřímý,
- skutečnost, že zprostředkovatel nebo člen jeho firmy jednal pro jednu ze stran či více stran z jiného titulu než z titulu zprostředkovatele.

V těchto případech může zprostředkovatel se svou účastí na zprostředkování souhlasit nebo ve zprostředkování pokračovat pouze tehdy, je-li si jist svou schopností je vést zcela nezávisle a neutrálně tak, aby byla zajištěna úplná nestrannost, a strany s tím výslovně souhlasí.

Povinnost sdělit dotčené okolnosti platí po celou dobu trvání zprostředkovacího procesu.

2.2. Nestrannost

Zprostředkovatelé musí ve vztahu ke stranám vždy jednat nestranně a usilovat o to, aby byla jejich nestrannost zřejmá, a sloužit v průběhu zprostředkovacího procesu všem stranám stejně.

3. DOHODA O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ, ZPROSTŘEDKOVACÍ PROCES A UROVNÁNÍ SPORU

3.1. Postup

Zprostředkovatel se musí ubezpečit, že strany účastníci se zprostředkovacího procesu tomuto procesu, roli zprostředkovatele i roli stran rozumí.

Zprostředkovatel musí především zajistit, aby strany před zahájením zprostředkovacího procesu pochopily a výslovně odsouhlasily ustanovení a podmínky dohody o zprostředkování, a to včetně veškerých příslušných ustanovení o zachování důvěrnosti, kterými je vázán zprostředkovatel a zúčastněné strany.

Dohodu o zprostředkování lze vyhotovit písemně, pokud o to strany požádají.

Zprostředkovatel je povinen vést řízení náležitým způsobem s přihlédnutím k okolnostem případu, včetně možného nerovného postavení stran a případných přání zúčastněných stran, zásadám právního státu a potřebě urychleného urovnání sporu. Strany se mohou dohodnout se zprostředkovatelem na způsobu, jakým je zprostředkování vedeno, a to odkazem na soubor pravidel nebo jinak.

Pokud to zprostředkovatel pokládá za užitečné, může jednotlivé strany vyslechnout odděleně.

3.2. Spravedlnost procesu

Zprostředkovatel musí zaručit, aby všechny strany měly přiměřenou možnost se do procesu zapojit.

Zprostředkovatel musí informovat strany a může ukončit zprostředkování, pokud:

- dochází k takovému urovnání sporu, které se zprostředkovateli zdá být z hlediska okolností případu a posuzovací pravomoci zprostředkovatele nevyhmatelné nebo nezákonné,

- má zprostředkovatel za to, že další pokračování zprostředkovacího procesu pravděpodobně nepovede k urovnání sporu.

3.3. Ukončení procesu

Zprostředkovatel musí přijmout všechna potřebná opatření k tomu, aby jakákoli dohoda byla dosažena všemi stranami s vědomým a informovaným souhlasem a aby všechny strany podmínkám dohody rozuměly.

Strany mohou od zprostředkování kdykoli a bez jakéhokoli odůvodnění odstoupit.

Zprostředkovatel musí na žádost stran a v rámci rozsahu své pravomoci strany informovat o tom, jak mohou formalizovat svou dohodu a jaké jsou možnosti učinit dohodu vymahatelnou.

4. DŮVĚRNOST

Zprostředkovatel musí zacházet důvěrně se všemi informacemi, které se objevily v rámci zprostředkování nebo v souvislosti s ním, a to včetně skutečnosti, že ke zprostředkování dochází nebo k němu došlo, pokud zpřístupnění těchto informací nevyžadují právní předpisy nebo důvody veřejného pořádku. Žádné informace poskytnuté zprostředkovateli jednou ze stran jako důvěrné nesmí být bez souhlasu poskytnuty ostatním stranám, pokud to nevyžadují právní předpisy.