

GLOBAL HOTEL BROKERS ALLIANCE®

United, Universal, Unique

CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL (CEP)

ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN:**
 - 1.1. Misión de la GHBA:**
 - 1.2. Razones para un Código de Ética Profesional (CEP) de la GHBA:**
 - 1.3. Objetivos del CEP :**
- 2. COMPETENCIA DE LOS BROKERS AFILIADOS:**
 - 2.1. Hotel Brokers Afiliados. Conducta Profesional:**
 - 2.2. Evitar Controversias:**
 - 2.3. Formación Continua:**
 - 2.4. Desacreditando a Cualquier Persona:**
 - 2.5. Conducta poco Profesional:**
- 3. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS Y REQUISITOS DEL CEP:**
- 4. FUNCIONES Y RELACIONES CON LOS CLIENTES:**
 - 4.1. Funciones Generales:**
 - 4.2. Confidencialidad:**
 - 4.3. Exclusividades:**
- 5. FUNCIONES Y RELACIONES CON OTROS BAs Y AGENTES INDEPENDIENTES:**
- 6. FUNCIONES Y RELACIONES CON PROFESIONALES EXTERNOS Y OTROS COLABORADORES:**
- 7. COMITÉ DE ÉTICA (CdE):**
 - 7.1. Composición y Proceso para Determinar Cuestiones del CEP:**
 - 7.2. Deber de Informar de una Potencial Violación:**
 - 7.3. Investigación Interna:**
 - 7.4. Confidencialidad:**
 - 7.5. Acciones Correctivas / Ejecución:**
 - 7.6. Modificaciones del CEP:**
- 8. HONORARIOS: TÉRMINOS Y CONDICIONES CON RESPECTO A LA ESTRUCTURA DE LOS HONORARIOS; ADMINISTRACIÓN Y PAGOS DE LOS HONORARIOS:**
- 9. DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN, IDEAS Y MARCAS DE LA GHBA. SU USO Y PROTECCIÓN:**
- 10. CLÁUSULAS GENERALES:**
 - 10.1. Publicidad y Avisos: Exactitud y Contenido:**
 - 10.2. Arbitraje y Mediación:**
 - 10.3. Comunicaciones:**
 - 10.4. Competencia:**
 - 10.5. Conflictos de Intereses:**
 - 10.6. Contratos y Otros Documentos Oficiales:**
 - 10.7. Discriminación:**
 - 10.8. Deberes Hacia Clientes Anteriores; Colegas; Inversores y Otros Colaboradores:**
 - 10.9. Cuentas “Escrow” o Depósitos:**
 - 10.10. Gastos Relacionados con las Transacciones:**
 - 10.11. Acerca de la Comunicación Externa sobre GHBA:**
 - 10.12. Clientes Institucionales:**
 - 10.13. Renuncia a la GHBA:**
 - 10.14. Tratamiento General de las Reclamaciones:**

1. INTRODUCCIÓN:

1.1. Misión de la GHBA:

- 1.1.1. Servir y asesorar por parte de los Brokers Afiliados a la GHBA, con la mejor de sus voluntades, capacidad y conocimientos, a Clientes Vendedores, Clientes Compradores, Inversores, otros Brokers Afiliados (BAs), Agentes Independientes, Proveedores y Otros Colaboradores, en un mercado globalizado, pero con un “savoir-faire” local, una actitud profesional GLOCAL.

1.2. Razones para un Código de Ética Profesional (CEP) de la GHBA:

- 1.2.1. Nuestro éxito económico depende de mantener buenas relaciones con nuestros clientes y el mantenimiento constante de una excelente reputación.
- 1.2.2. El negocio de la Compra-Venta de Hotel, con transacciones de gran envergadura, se basa normalmente en relaciones de confianza y cooperación, por lo que la necesidad de tener una actitud honesta y ética es fundamental. Por consiguiente, tiene sentido basar nuestro modus operandi en un compromiso serio y en respetar un CEP dando así una garantía para nuestros Potenciales Clientes, Clientes, Colegas, Proveedores y Colaboradores.
- 1.2.3. Al completar una transacción, los BA adquieren una posición de confianza. Los clientes dependen de su competencia profesional, diligencia, experiencia, imparcialidad, honestidad, integridad, conocimientos, servicios y habilidades.
- 1.2.4. Por lo tanto, los efectos del presente CEP es establecer y mantener la confianza del público en la capacidad, la honestidad, la integridad y la profesionalidad de los BA hacia GHBA
- 1.2.5. Asimismo, contribuirá a la continuación del desarrollo de una relación mutuamente beneficiosa entre todos los BA.
- 1.2.6. Este CEP esboza las normas aceptadas de conducta para todos los BA, pero no pretende cubrir todas las posibles cuestiones éticas y profesionales que puedan surgir en nuestro negocio de la GHBA. Describe los principios básicos y las normas que deben guiar la conducta de todos los BAs.
- 1.2.7. A los BAs se les recomienda actuar de acuerdo con su mejor juicio profesional cuando se enfrenten a cualquier situación delicada, evitando cualquier actividad que pueda incluso verse como incorrecta, ya que todas sus acciones se reflejan en el conjunto de la GHBA. El éxito colectivo depende en gran medida de la actitud general de los BAs.
- 1.2.8. El cumplimiento del CEP es condición para seguir recibiendo los Servicios y Beneficios de la GHBA.

1.3. Objetivos del CEP:

- 1.3.1. Este CEP se ha preparado y aprobado por la GHBA y tiene la intención de promover la ética profesional y el funcionamiento de la Alianza.
- 1.3.2. El CEP de la GHBA reconoce el grado de profesionalidad y define las altas normas de desempeño que se ofrecen en todas nuestras transacciones.
- 1.3.3. La aceptación de un Broker Afiliado en la GHBA simboliza su compromiso de alcanzar los objetivos de las siguientes conductas y logros profesionales:
 - 1.3.3.1. Capacidad en la Compra-Venta de Hoteles.
 - 1.3.3.2. Información Precisa, Completa, Factual, Independiente, Imparcial, Objetiva, Fiable y Verificable.
 - 1.3.3.3. Satisfacción de los Clientes.
 - 1.3.3.4. Destreza y Servicios Competentes.
 - 1.3.3.5. Servicio Conciencioso y Cortés.
 - 1.3.3.6. Consistente Calidad de Servicio.
 - 1.3.3.7. Cultura de Cooperación.
 - 1.3.3.8. Preparación Diligente.
 - 1.3.3.9. Comportamiento Ético: Equitativa, Honorable, Justo, Moral y Actitud Veraz.
 - 1.3.3.10. Honestidad e Integridad en las Relaciones Comerciales.

- 1.3.3.11. Abierto, Tolerante y de Diálogo Respetuoso.
- 1.3.3.12. Rendición de Cuenta a través del Cumplimiento del CEP de la GHBA
- 1.3.3.13. Espíritu de Jugador en Equipo.
- 1.3.4. Los BAs están obligados por las disposiciones del presente CEP, han prometido la adhesión al CEP y la promesa de acatar dichas disposiciones y observar el espíritu del CEP en todas sus actividades.
- 1.3.5. Este CEP se refiere a la conducta de todos los BAs en relación con las operaciones en general y relaciones con los clientes, otros BAs, agentes independientes, proveedores y terceros.

2. COMPETENCIA DE LOS BROKERS AFILIADOS:

2.1. Hotel Brokers Afiliados. Conducta Profesional:

- 2.1.1. Los BAs se encargarán de completar su propia diligencia debida en todos los negocios que lleven a cabo para asegurar que se hace con competencia.
- 2.1.2. Los BAs deben referirse a otros BAs o buscar asistencia profesional externa en cuestiones fuera de sus esferas de competencia.
- 2.1.3. Los BAs no tergiversarán intencionadamente cualquier cuestión hecha en sus relaciones comerciales.
- 2.1.4. Los BAs deberán obtener la autorización del Propietario, o por un BA en representación del Propietario, antes de la presentación de una propiedad a la GHBA.
- 2.1.5. Los BAs tienen el deber de proteger a los clientes contra fraude, abuso o prácticas inmorales en el campo de la Compra-Venta de Hotel. En consecuencia, es su deber prevenir cualquier acto que pueda dañar la dignidad y la integridad de la GHBA
- 2.1.6. Los BAs acatarán cualquier restricción contractual que los Clientes hayan solicitado y hayan sido acordadas con ellos.
- 2.1.7. Al aceptar una propiedad para vender, los BAs la inspeccionarán previamente antes de presentarla para su venta, a fin de evitar errores, confusiones, exageración de calidades u ocultación de información importante sobre la propiedad.
- 2.1.8. Los BAs no participarán en operaciones que por cualquier motivo, puedan dañar los intereses de los Clientes o de otros BAs.
- 2.1.9. Al hacer un juicio sobre el valor de una propiedad, los BAs deben analizar cuidadosamente todos los elementos que lo rodean; que puedan afectar a la propiedad en cuestión.
- 2.1.10. Los BAs no se aprovecharán de otros BAs, Clientes, Proveedores o Colaboradores, bajo ninguna circunstancia. Esto no se refiere a cualquier Incentivo que pueda haber sido ofrecido por aquellos; en especial una vez que el estatus profesional de proveedores y/o colaboradores haya sido estudiado y utilizado para su recomendación a través de la GHBA.
- 2.1.11. Los BAs tienen la obligación moral de compartir con todos los demás BAs su experiencia y sus conocimientos.
- 2.1.12. Los BAs deben cooperar con otros BAs en la promoción de sus ofertas, en el logro de los objetivos de compra-venta de sus Clientes y en la distribución de las comisiones obtenidas según lo acordado por escrito, entre todos los intermediarios que hayan hecho posible la transacción.
- 2.1.13. Los BAs deberán evitar la exageración, la tergiversación o la ocultación de hechos relevantes pertinentes a las propiedades o a la transacción, y deberán revelar todos los defectos de la propiedad que ellos conozcan, los defectos que afecten sustancialmente al valor de esos bienes o afecten el uso de dichos bienes. Los BAs no están, sin embargo, obligados a descubrir defectos latentes en la propiedad o asesorar sobre asuntos más allá de su experiencia.
- 2.1.14. Los BAs harán todo lo posible para asegurarse de que la GHBA es percibida por los Hoteles y la Industria Turística como una organización ética, profesional y experimentada en la Compra-Venta de Hoteles.

- 2.1.15. Los BAs manejarán toda la información de una PROPIEDAD FUERA DE MERCADO con la máxima confidencialidad y cuidado profesional, con el fin de no molestar a los Clientes y destruir la posibilidad de la transacción.
- 2.1.16. Los BAs no pueden solicitar, personal o indirectamente, por escrito o por teléfono, a los propietarios de inmuebles que hayan sido identificados por ofrecer sus bienes a través de otro BA sin la previa autorización por escrito de dicho BA.
- 2.1.17. Los BAs actuarán de manera ética, justa y honesta con la GHBA, incluida su CEP, su Director, otros BAs, Clientes, Agentes Independientes, Proveedores y Colaboradores que cooperan o ayudan a la Alianza.
- 2.1.18. Debe prestarse atención a Clientes, Potenciales Clientes, Proveedores y Colaboradores, cuya relación de negocios pueda dañar la reputación de la GHBA, evitando llevar a cabo cualquier negocio con ellos.
- 2.1.19. Si a los BAs se les facilita cualquier documento legal, tendrán el mayor cuidado de evitar su pérdida y causar graves perjuicios.
- 2.1.20. Todos los detalles del BA deben aparecer en todos los documentos: nombre de la empresa, dirección, ciudad, país, teléfono, fax, e-mail y web, siempre que se disponga de ellos.
- 2.1.21. Los BAs se abstendrán de participar en cualquier actividad que pueda ser razonablemente interpretada como contraria a los intereses de la GHBA
- 2.1.22. Los BAs no serán parte de ningún acuerdo que de alguna manera oculte los hechos relativos a una propiedad.
- 2.1.23. Los BAs están obligados a supervisar y controlar las actividades de cualquier persona de la que sea responsable y a garantizar que son conscientes de que están obligados por el contenido de este CEP.
- 2.1.24. Los BAs no harán ninguna declaración o participarán en la creación de cualquier documento o declaración de la que sepan o debieran saber que es falsa o engañosa.
- 2.1.25. Los BAs no contribuirán a la declaración de información falsa en escrituras o en otros documentos públicos, ni harán declaraciones falsas en la presencia de ninguna autoridad. La integridad en todas sus acciones justificará la confianza depositada en ellos por todas las partes implicadas en la transacción.

2.2. Evitar Controversias:

- 2.2.1. El negocio de los BAs se llevará a cabo evitando controversias con otros BAs, Potenciales Clientes, Clientes, Agentes Independientes, Proveedores y Colaboradores.

2.3. Formación Continua:

- 2.3.1. Los BAs deben mantenerse informados sobre las cuestiones que afecten al negocio de Compra-Venta de Hotel, incluida la legislación a nivel local, regional, nacional e internacional, normas y reglamentos, así como procedimientos de financiación e hipotecarios.
- 2.3.2. Los BAs tienen el deber de estar informados sobre las condiciones del mercado de Compra-Venta de Hoteles con el fin de poder informar a sus clientes sobre el valor razonable de las propiedades en las transacciones.
- 2.3.3. Los BAs se comprometen a recibir de forma regular una actualización periódica de formación, educacional y/o información pertinente del negocio de Compra-Venta de Hoteles.

2.4. Desacreditando a Cualquier Persona:

- 2.4.1. Los BAs nunca desacreditarán públicamente a cualquier otro BA, Cliente, Competidor, Agente Independiente, Potencial Cliente, Proveedor o Colaboradores. Si se solicita un dictamen a otro BA o una tercera persona, debe ser tratado con estricta integridad profesional y cortesía.
- 2.4.2. Los BAs no harán ningún comentario despectivo, frívolo o vejatorio acerca de cualquier persona que participe en sus negocios.

2.5. Conducta poco Profesional:

- 2.5.1. Los BAs no inducirán a error a cualquier Vendedor, Comprador, otros BA, Agentes Independientes o terceras partes relacionadas con una transacción, ni utilizarán prácticas engañosas o fraudulentas en la realización de sus negocios.
- 2.5.2. Los BAs se abstendrán de participar en conductas no profesionales, incluyendo, pero no limitado a:
 - 2.5.2.1. Cualquier práctica que sea contraria a la conducta ética adecuada a la profesión;
 - 2.5.2.2. Conducta que pueda engañar, defraudar o perjudicar a otros;
 - 2.5.2.3. Demostrar un desprecio deliberado o negligente hacia los derechos de los demás;
 - 2.5.2.4. Participar en engaños, falsedades, fraudes, o comunicaciones erróneas a cualquier persona;
 - 2.5.2.5. A sabiendas, asesorar, ayudar, asistir, o facilitar la participación de otro en una conducta que pueda constituir una violación del CEP;
 - 2.5.2.6. Hacer una declaración falsa o proporcionar información falsa a sabiendas, o no cooperar con cualquier investigación del Comité de Ética (CdE).

3. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES, NORMAS, REGLAMENTOS Y REQUISITOS DEL CEP:

- 3.1.** El negocio de todos los BAs se llevará a cabo en estricta conformidad y en cumplimiento con todas las leyes, normas, reglamentos, estatutos, CEP y políticas establecidas.
- 3.2.** Los BAs deberán estar familiarizados con todas las costumbres, prácticas y normas que afecten a la Compra–Venta de Hotel en la comunidad, provincia y país donde operan.
- 3.3.** Las disposiciones del presente CEP están sujetas en todo momento a la legislación aplicable. Si una disposición de este CEP constituye una violación, es incompatible o contradice la ley aplicable, norma o reglamento dentro de un determinado país, dicha disposición será considerada nula en ese país.

4. FUNCIONES Y RELACIONES CON LOS CLIENTES:

4.1. Funciones Generales:

- 4.1.1. Los BAs deberán revelar por escrito, y buscar el reconocimiento escrito de su/s cliente/s en relación con el papel y la naturaleza del servicio que los BAs proporcionarán. Esta divulgación se hará a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de la prestación de servicios profesionales de los BAs que vayan más allá de proporcionar información como consecuencia de un contacto inicial con un Potencial Cliente.
- 4.1.2. Los BAs se asegurarán de que todos los Acuerdos de Servicios con los clientes están escritos en lenguaje claro y comprensible, expresando los términos, condiciones, obligaciones y compromisos específicos de las partes en el acuerdo. Una copia de cada acuerdo final deberá ser entregada a cada parte con su rúbrica y firma, y se tramitará de conformidad con las instrucciones de las partes implicadas.
- 4.1.3. Los BAs deberán proteger y promover los intereses de su Cliente. Esta obligación principal no exonera a los BAs de la responsabilidad de tratar de forma equitativa con todas las partes en la transacción.
- 4.1.4. Los BAs tienen la obligación de descubrir hechos relativos a una propiedad que un Broker de Hotel prudente descubriría con el fin de evitar errores o falsedades.
- 4.1.5. Los BAs deberán, antes de la firma de un acuerdo definitivo, informar previamente a las partes firmantes sobre el tipo de comisiones y/o gastos directamente relacionados con la transacción en la que las partes serán responsables. Normalmente es el Cliente Vendedor quien afrontará el pago de los honorarios, aunque también podría ser compartido con el Cliente Comprador. En cualquier caso, este punto debe quedar claro antes de la firma del Acuerdo.
- 4.1.6. Los BAs deben mostrar objetividad en su relación con el Cliente Comprador así como con el Cliente Vendedor.
- 4.1.7. Como garantía de los intereses que se han puesto en manos de los BAs, éstos deben informar a sus Clientes Compradores de la veracidad sobre:

- 4.1.7.1. Calidades y defectos de los bienes propuestos.
- 4.1.7.2. La viabilidad y la complejidad de la finalización de la transacción propuesta.
- 4.1.7.3. Todas las circunstancias involucradas en el negocio que se les encomiendan.
- 4.1.8. Los BAs deberían proponer a sus Clientes Compradores consultar a un abogado, notario o cualquier otro profesional con respecto a:
 - 4.1.8.1. Problemas que afectan a la propiedad.
 - 4.1.8.2. Restricciones o limitaciones que pudieran afectar a la propiedad.
 - 4.1.8.3. Gravámenes u obstáculos, etc. que podrían limitar el uso o disfrute de la propiedad.
 - 4.1.8.4. La solidez estructural de la construcción.
- 4.1.9. En general, los BAs deben cooperar con todos los consultores y asesores con los que sus Compradores tengan necesidad de consultar con el fin de que se sienta cómodo con su transacción.
- 4.1.10. Aceptar cualquier tipo de negocio implica el compromiso de promover y proteger los intereses de dicho Cliente.
- 4.1.11. Los BAs no firmarán Acuerdos en nombre de un Cliente a menos que estén legalmente autorizados para hacerlo.
- 4.1.12. Los BAs deben proporcionar el servicio oportuno a los Clientes y responder adecuadamente a todas las comunicaciones con cualquier participante en una transacción.

4.2. Confidencialidad:

- 4.2.1. Los BAs deberán ser extremadamente cuidadosos con respecto a la información confidencial que le haya facilitado un Cliente. No deben divulgar, dar opiniones o información sobre Clientes o sobre cosas que se les ha dicho a ellos en confianza.
- 4.2.2. Los BAs nunca utilizarán la información confidencial de los Clientes en su detrimento; en beneficio de los BAs o en provecho de terceros.
- 4.2.3. Información confidencial incluye información acerca de los activos, pasivos, ingresos personales, gastos personales, motivaciones para comprar o vender, o cualquier otra información que no forma parte de un registro público.
- 4.2.4. El deber de confidencialidad ha de mantenerse incluso después de que la relación profesional con el cliente haya terminado.

4.3. Exclusividades:

- 4.3.1. Si a los BAs se les conceden derechos exclusivos para vender, se dará prioridad a dichas ofertas. Por lo tanto, los BAs deberán promover y explicar a sus Clientes Compradores y Vendedores las ventajas que otorga la exclusividad.

5. FUNCIONES Y RELACIONES CON OTROS BAs Y AGENTES INDEPENDIENTES:

- 5.1. Una relación contractual de un BA deberá ser respetada por todos los BAs. Negociaciones sobre una oferta o aceptación de una oferta con cualquier parte que está representada por un BA, se llevarán adelante con ese BA, excepto con el previo consentimiento por escrito de dicho BA.
- 5.2. Cada BA debe supervisar y controlar las actividades del BA y las de cualquier otro personal sobre el que sea responsable, incluidos los Agentes Independientes que pueda representar.
- 5.3. En caso de controversia entre los BAs en relación con los honorarios obtenidos o a obtener en el marco de una transacción vía GHBA, ésta se someterá al CdE para ser resuelta en primera instancia.
De no ser así, debe ser finalmente presentada al arbitraje de la ACAM o de un organismo de arbitraje similar previamente aceptado por todas las partes, en conformidad con los Estatutos, Normas y Reglamentos de la ACAM o el organismo elegido.
Los Tribunales Judiciales deben evitarse debido al tiempo que tardan en resolver un litigio, cuestión que además pudiera interesar a la parte que causó la controversia.

6. FUNCIONES Y RELACIONES CON PROFESIONALES EXTERNOS Y OTROS COLABORADORES:

- 6.1.** Cuando un BA no esté en condiciones de prestar un servicio profesional, el BA no aceptará el encargo o proporcionará asistencia en relación con la transacción, a menos que reciba la asistencia de los profesionales necesarios.
- 6.2.** Los BAs deben invitar a las partes de una transacción a buscar el asesoramiento de profesionales externos cuando dicho asesoramiento esté más allá de la pericia de los BAs.
- 6.3.** Como asesores profesionales externos pueden incluirse, sin limitación: financieros, tasadores, arquitectos, empresas de construcción, diseñadores, promotores inmobiliarios, consultores generales y especializados, agentes de seguros, inversores, abogados, consultores de hipoteca, operadores hoteleros, planificadores y aparejadores.
- 6.4.** El uso de la contratación externa de asesores o de cualquier otra tercera Parte debe basarse en el mejor interés de los Clientes de la GHBA.
- 6.5.** Los BAs facilitarán asistencia competente cuando se trate con abogados, prestamistas hipotecarios y cualquier otra tercera parte necesaria para garantizar el éxito de cualquier transacción.
- 6.6.** Licencia de Hotel Brokers:
 - 6.6.1. Algunos gobiernos pueden exigir una licencia especial para participar en el negocio de Compra–Venta de Hoteles.
 - 6.6.2. Los BAs no prestarán servicios en ninguna jurisdicción en la que no estén autorizados a hacerlo, salvo a través de un agente debidamente autorizado con el que previamente hayan acordado cooperar.
 - 6.6.3. En esos casos, el BA será considerado como un intermediario en materia de comisiones devengadas, siendo de su responsabilidad distribuir sus ganancias con el Broker Licenciado de acuerdo con las condiciones acordadas previamente.

7. COMITÉ DE ÉTICA (CdE):

7.1. Composición y Proceso para Determinar Cuestiones del CEP:

- 7.1.1. El Comité de Ética estará integrado por un BA designado para cada uno de los continentes donde haya suficiente número de BAs: África, América del Norte, América Central y del Sur, Asia, Europa del Norte y Central y Europa del Sur, todos ellos nombrados por los BAs existentes en cada zona y presidido por el Director/Administrador de la GHBA.
- 7.1.2. El CdE estará presidido por el Director/Administrador, a menos que éstos designen otro componente del CdE para que actúe como Presidente. Los posibles empates se resolverá por el voto de calidad del Presidente.
- 7.1.3. Hasta el momento en que sea viable y conveniente nombrar al CdE, el Director/Administrador de la GHBA será responsable de la tramitación de cualquier controversia o cuestión, con la asistencia, cuando se considere conveniente por las partes, de la ACAM o cualquier otra organización de arbitraje.
- 7.1.4. Las reuniones del CdE podrán llevarse a cabo, cuando así se requiera, a través de un chat de Skype, dando a todos los interesados un preaviso mínimo de diez días hábiles para poder estudiar las alegaciones. Antes de la notificación de la reunión, la documentación con los detalles de las alegaciones de todas las partes involucradas se remitirán por correo electrónico por parte del Director de la GHBA
- 7.1.5. Cualquier alegación presentada por la violación del CEP de la GHBA será considerada por el CdE en primera instancia, o por el arbitraje en casos excepcionales, si así se considera conveniente por el CdE o por las propias partes involucradas.
- 7.1.6. Las alegaciones sobre el CEP serán abordadas por la GHBA/CdE en la forma que se considere más prudente, actuando de manera justa y razonable. Alegaciones sobre el CEP también pueden ser controversias sobre determinadas cláusulas contractuales de los Acuerdos.
- 7.1.7. Un BA que quiere tomar medidas contra otro BA por considerar que existe una falta de ética de comportamiento tal como se define en este documento, debe presentar su caso por escrito, junto con las pruebas correspondientes al Director de la GHBA, para su revisión. Posteriormente, el Director de la GHBA remitirá la cuestión al CdE.
- 7.1.8. Si a criterio del CdE hay insuficiente información para basar una acusación del CEP, o las acusaciones en contra del BA son evidentemente frívolas o intrascendentes, o si los

alegatos ciertos no constituyen una violación del CEP, el CdE puede desestimar la cuestión.

Si el BA afectado se siente insatisfecho con el resultado, puede finalmente dirigir la controversia a la ACAM o a cualquier otro organismo de arbitraje anteriormente aceptado por todas las partes, y en conformidad con los Estatutos, Normas y Reglamentos de la ACAM o el organismo elegido.

7.1.9. En caso de que a los BAs se les pida cooperar de alguna forma en relación con una investigación o un procedimiento disciplinario, los BAs deben proporcionar todo el material pertinente y la información que esté en su posesión y deben estar dispuestos a testificar en una audiencia sobre la cuestión a través de Skype o de cualquier medio similar.

7.1.10. Nada de lo que aquí se indica impide a los BAs la comunicación de controversias o malentendidos con cualquier otro BA o buscar la solución de los conflictos profesionales con otros BAs antes de que sean llevados al CdE.

7.2. Deber de Informar de una Potencial Violación del CEP:

7.2.1. Cuando los BAs tengan motivos razonables para creer que otro BA ha infringido aparentemente el CEP, o que es probable que una persona sufra daños como consecuencia de una aparente violación, los BAs deben informar inmediatamente de dicha situación al representante del CdE de su área o al Director de la GHBA. El informe debe hacerse por escrito, de buena fe y sin segunda intención o malicia.

7.3. Investigación Interna:

7.3.1. El CdE revisará cada supuesta violación del CEP que se presente a la atención del CdE. El CdE es el responsable de investigar cada supuesta violación del CEP y determinar si los BAs han podido vulnerar el CEP, así como el estudio y la determinación de una solución a la controversia y aprobar la correspondiente sanción en caso de que la situación lo requiera.

7.3.2. El CdE investigará las denuncias y examinará las alegaciones, celebrará audiencias y participará en cualquier procedimiento de prueba que considere necesario para aclarar plenamente el caso. El CdE presentará sus conclusiones y tomará una decisión dentro de los siguientes 30 días naturales.

7.4. Confidencialidad:

7.4.1. Los BAs no harán ninguna revelación no autorizada o difusión de los alegatos, conclusiones, o sobre decisiones desarrolladas en el marco de una audiencia del CdE o en relación con una audiencia de arbitraje.

7.5. Acciones Correctivas / Ejecución:

7.5.1. El CdE podrá suspender temporalmente las Facilidades y Ventajas de los BAs si la gravedad de la posible violación del CEP recomienda su suspensión, mientras que la audiencia esté teniendo lugar.

7.5.2. El CdE puede expulsar de la GHBA a los BAs que no se ajusten a los requisitos del presente CEP por haber sido formalmente acusados de prácticas contrarias al CEP.

7.6. Modificaciones del CEP:

7.6.1. Se recomienda a los BAs que contribuyan con sugerencias a la posible modificación de las cláusulas del CEP.

7.6.2. El CdE evaluará anualmente el CEP y estudiará cualquier recomendación formulada por los BAs, Clientes, Agentes Independientes, Proveedores y Colaboradores, proponiendo las modificaciones que crea convenientes o necesarias, aprobándose por mayoría de votos del CdE.

8. HONORARIOS: TÉRMINOS Y CONDICIONES CON RESPECTO A LA ESTRUCTURA DE LOS HONORARIOS; ADMINISTRACIÓN Y PAGOS DE LOS HONORARIOS:

8.1. Los BAs al entrar en un contrato de servicios con un Cliente Vendedor, les mostrarán y acordarán la Estructura de Honorarios, que es la compensación para todos los intermediarios que intervendrán en el éxito de la transacción. Si el Cliente Vendedor no acepta los honorarios de la GHBA, el Cliente Comprador debe entonces pagar la diferencia. La Estructura de Honorarios está basada en la internacionalmente reconocida Lehman

Formula, constituyendo el mínimo de ingresos que tenemos como objetivo en la GHBA. Los incentivos son siempre bienvenidos por parte de los Clientes Compradores y / o Vendedores por los servicios extras prestados por los BAs.

- 8.2.** Las comisiones han de ser pagadas a cada intermediario que ha hecho que la transacción sea posible, directamente por el Cliente Vendedor y/o por el Cliente Comprador, según el acuerdo que previamente se haya estipulado. Si esto no fuera posible por cualquier causa, entonces el BA que reciba la comisión será el encargado de su distribución. Cada intermediario será responsable de proporcionar la correspondiente factura y del pago de cualquier impuesto inherente a la comisión ganada.
- 8.3.** Todos los Intermediarios que hayan intervenido, incluidos los Agentes Independientes, deberán haber firmado el NDA previamente al cierre de la transacción para tener derecho a su comisión.
- 8.4.** Los BAs no entrarán en ningún acuerdo para aceptar una compensación de cualquiera de las partes en una transacción sin el pleno conocimiento de todas las partes. Generalmente, todas las ganancias de una transacción se distribuyen por igual a todas las partes que hicieron posible la transacción. Esto se refiere a la compra-venta de una propiedad y no a cualquier servicio extra que cualquier BA pueda proporcionar a los Clientes o a otros BAs.
- 8.5.** En todas las transacciones, todas las compensaciones debidas a otros BAs en relación con una transacción se pagarán sin falta en la fecha acordada. Si esto no es posible por cualquier razón, todos los intermediarios serán informados por escrito de los motivos de la demora y la nueva fecha en la que se efectuará el pago.
- 8.6.** El derecho a las compensaciones específicas en una transacción, debe ser acordado entre todos los BAs y Agentes Independientes que intervengan antes de que se produzca la oferta de Compra-Venta.

9. DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN, IDEAS Y MARCAS DE LA GHBA. SU USO Y PROTECCIÓN:

- 9.1.** Toda la información y documentación recibida por los BAs como participantes de la GHBA es confidencial y no debe ser revelada a terceros, a menos que se haga en el proceso normal de tramitación de una transacción.
- 9.2.** Los BAs sólo utilizarán, y seguirán utilizando las Facilidades y Ventajas de la GHBA mientras que el Acuerdo siga en vigor. En el momento que dicha alianza sea anulada por la razón que fuere, los BAs deberán detener su promoción como BAs de la GHBA y deberán dejar de utilizar todos los materiales puestos a su disposición por parte de la GHBA mientras fueron BAs.
- 9.3.** Los documentos, información, propiedad intelectual y las ideas utilizadas por la GHBA pueden ser valiosos activos intangibles. Estos activos inmateriales deberán estar debidamente protegidos contra su uso indebido.
- 9.4.** Los BAs no intentarán registrar como marcas cualquier palabra, frase, expresión, iniciales o marcas que incorporan el diseño, o son confusamente similares a cualquier marca de la GHBA, de cualquier otro BA, de Clientes, de Proveedores o de terceras partes.

10. CLÁUSULAS GENERALES:

10.1. Publicidad y Avisos. Exactitud y Contenido:

- 10.1.1.** Toda la publicidad y la promoción de las propiedades deberán reflejar con precisión la propiedad y otros detalles que puedan ser necesarios para el logro de una adecuada compra-venta. Reclamos, información, ofertas en la publicidad y avisos deben ser precisos, claros y comprensibles. Deben reflejar exactamente la realidad, y de ninguna manera deben dar una imagen errónea o distorsionada, falsa o engañosa.
- 10.1.2.** Los BAs no podrán utilizar el nombre de un Cliente o algo parecido, o la dirección de una Propiedad del Cliente, en cualquier publicidad o material promocional sin el consentimiento expreso por escrito del Cliente.
- 10.1.3.** Una vez que las operaciones se hayan cerrado, los BAs pudieran ser autorizados a anunciar o promover su cooperación, su participación o asistencia en la transacción llevada a cabo con éxito, teniendo en cuenta las restricciones solicitadas por el Cliente Vendedor o Cliente Comprador, autorizaciones que deben ser solicitadas en todos los casos.

- 10.1.4. Los BAs no anunciarán el precio o los términos de un acuerdo sobre una propiedad comprada o vendida a través de los servicios de los BAs sin el consentimiento previo y escrito del Cliente.
- 10.1.5. Los BAs no harán uso de comparaciones entre los servicios ofrecidos por ellos y su calidad en relación con los servicios ofrecidos por otros intermediarios, sean o no BAs de la GHBA.

10.2. Arbitraje y Mediación:

- 10.2.1. En caso de controversia entre BAs en relación con las compensaciones recibidas o pendientes de recibir relacionadas con una transacción, la controversia se someterá al arbitraje de la ACAM o cualquier otra organización de arbitraje previamente acordada, que arbitrará de acuerdo con sus Estatutos, Normas y Reglamentos. El arbitraje será final y vinculante para todas las partes implicadas.
- 10.2.2. A los Clientes se les debe solicitar que acepten la cláusula de Arbitraje y Mediación en cualquier acuerdo o contrato firmado con la GHBA.

10.3. Comunicaciones:

- 10.3.1. Todas las comunicaciones se harán por escrito, a fin de evitar cualquier controversia o malentendido.
- 10.3.2. Por norma general no se aceptarán alegaciones al CdE que no estén documentadas. De ahí la importancia de hacer constar todo por escrito.

10.4. Competencia:

- 10.4.1. Los BAs deben ser equitativos con los competidores. Nadie debería tomar ventaja desleal sobre nadie a través de cualquier práctica injusta. No son aceptables para la GHBA cualquier mención denigrante o falsa sobre nuestros competidores.
- 10.4.2. Sin embargo, nada de lo dispuesto en este CEP limitará la competencia legal y razonable, a escala global, entre los propios BAs de la GHBA y entre éstos y la competencia.

10.5. Conflictos de Intereses:

- 10.5.1. Donde haya un potencial conflicto de intereses en una transacción, los intereses de los Clientes tendrán prioridad.
- 10.5.2. Un "conflicto de intereses" puede producirse cuando la situación personal o el interés individual de los BAs hace que sea difícil realizar su trabajo de manera objetiva y eficaz.

10.6. Contratos y Otros Documentos Oficiales:

- 10.6.1. Cualquier contrato entre los BAs y Clientes, entre los BAs o entre los BAs y terceros, deberá hacerse en términos claros y comprensibles, y se enunciarán las condiciones acordadas entre las partes, incluyendo una descripción general de los servicios que debe prestarse y las responsabilidades de cada parte.
- 10.6.2. Todos los BAs deberán firmar un Acuerdo de Representación (Mandato de Compra o de Venta) con su Cliente en la primera oportunidad práctica, y en todos los casos antes de presentar cualquier oferta de compra-venta a la GHBA.
- 10.6.3. Los contratos y firmas recogidas de forma electrónica, serán consideradas como hechas "por escrito".
- 10.6.4. Los BAs tratarán de utilizar todos los contratos oficiales de la GHBA y la documentación facilitada por el Director de la GHBA.

10.7. Discriminación:

- 10.7.1. Los BAs de la GHBA no podrán negar el ofrecimiento de servicios profesionales o ser parte de cualquier plan de discriminación contra cualquier persona por razones de edad, color, discapacidad, origen étnico y nacional, situación familiar, estado civil, raza, religión, sexo, orientación sexual o cualquier otra razón.

10.8. Deberes Hacia Clientes Anteriores, Colegas, Inversores, Proveedores y Otros Colaboradores:

- 10.8.1. Todas las obligaciones y deberes de los BAs hacia los Clientes, Colegas, Inversores, Proveedores y Colaboradores conforme a lo especificado en el presente CEP, se

aplicarán igualmente a las relaciones con los ex Clientes, ex Colegas, ex Inversores, ex Proveedores y ex Colaboradores.

10.9. Cuentas “Escrow” o Depósitos:

10.9.1. Los BAs deben ser conscientes de las facilidades existentes a escala local respecto de una cuenta de plica (“escrow”) o de depósito, para cuando así sea requerido por algunos de nuestros Clientes.

10.10. Gastos Relacionados con las Transacciones:

10.10.1. En circunstancias generales, todos los gastos relacionados con cualquier transacción se incluyen en los honorarios acordados, excepto aquellos previamente acordados por escrito con los Clientes.

10.10.2. Gastos específicos, como el asesoramiento por terceros y consultoría, serán acordados en cada caso con los Clientes que deben ser responsables del pago directo a los asesores y consultores.

10.11. Acerca de la Comunicación Externa sobre la GHBA:

10.11.1. Toda la comunicación externa que pueda tener relevancia internacional es apoyada por la GHBA, pero debería acordarse previamente con el Director de la GHBA para evitar declaraciones o alegaciones conflictivas y/o contradictorias.

10.11.2. Las comunicaciones locales y nacionales sobre las actividades de la GHBA y de los BAs se alientan y promueven, y de igual modo se ofrece la asistencia de la GHBA para cualquiera que pudiera necesitarla.

10.12. Clientes Institucionales:

10.12.1. Los gobiernos locales y nacionales disponen de diferentes leyes, normas y reglamentos. Los BAs deben ser conscientes de tales obligaciones legales y contractuales cuando se relacionen con tales Clientes Institucionales.

10.13. Renuncia a la GHBA:

10.13.1. Los BAs pueden renunciar a seguir siendo BAs de la GHBA en cualquier momento enviando al Director de la GHBA una Carta de Renuncia firmada y certificada, siempre y cuando todos los trabajos administrativos y las comisiones hayan sido liquidadas con la GHBA, Clientes, BAs, Agentes Independientes, Proveedores y otros Colaboradores en el momento de la renuncia.

10.14. Tratamiento General de las Reclamaciones:

10.14.1. Las quejas de carácter general podrán dirigirse por escrito al Director de la GHBA, quien tiene el deber de acusar recibo en el plazo de los dos siguientes días laborales y responder a ellas dentro de diez días hábiles.

10.14.2. Los BAs pueden dirigirse quejas entre sí utilizando los mismos plazos indicados en el párrafo anterior, dejándose a criterio de las partes incluir copia al Director de la GHBA, quién no intervendrá a menos que se le solicite expresamente.