



SUOMEN MATKAILUALAN LIITON EETTISET OHJEET

Suomen matkailualan liitto ry:n (SMAL) jäsenkokous on hyväksynyt 12.10.2021 seuraavat eettiset ohjeet, joiden tehtävänä on määritellä liiton jäsenistön hyvät liiketavat.

Eettiset ohjeet tukevat myös osaltaan kestävästä matkailusta, jolloin tavoitteena on matkailun positiivisten vaikutusten kasvattaminen ja negatiivisten vaikutusten minimoiminen.

Nämä ohjeet on jaettu kolmeen osa-alueeseen, ja liiton jäsenet sitoutuvat noudattamaan näitä ohjeita kaikkien sidosryhmien kanssa toimiessaan.

Yrityksen yleisen toiminnan vastuu tarkoittaa sitä, että

- toimitaan rehellisesti
- noudatetaan lakeja, liiton sääntöjä ja päätöksiä sekä liiton ja viranomaisten välisiä sopimuksia ja edellytetään tätä kaikilta sidosryhmiltä
- noudatetaan matkakauppaa koskevaa vallitsevaa yleis- ja erityislainsäädäntöä sekä liiton ja viranomaisten neuvottelemia sopimuksia ja ehtoja
- noudatetaan kuluttajariitalautakunnan ja tuomioistuinten antamia ratkaisuja
- noudatetaan sovittua matkasopimusta
- kannetaan vastuuta omasta yrityksestä ja sen toimintaan liittyvistä taloudellisista, ympäristö- ja sosio-kulttuurisista kysymyksistä Helsinki Declaration -periaatteiden mukaisesti; edellytämme tätä myös sidosryhmiltämme.
- huolehditaan lakisäateisistä velvollisuuksista, muun muassa täsmällisestä verojen ja muiden maksujen maksamisesta yhteiskunnalle
- toimitaan vapaan yrittämisen ja kilpailun puolesta

Vastuu yhteistyökumppanien kanssa toimimisessa tarkoittaa sitä, että

- pidetään kiinni sovitusta ja pyritään sopimaan kaikesta kirjallisesti
- noudatetaan GDPR-lakia eli käytetään sidosryhmiltä saatuja tietoja vain siihen tarkoitukseen, johon ne on pyydetty

Vastuu asiakkaiden kanssa toimimisessa tarkoittaa sitä, että

- kunnioitetaan asiakkaiden yksityisyyttä ja loukkaamattomuutta
- huolehditaan palveluiden ja tuotteiden turvallisuudesta
- pidetään huolta asiakkaasta myös poikkeustilanteissa
- toimitaan markkinoinnissa vastuullisesti ja huomioidaan liiton ja viranomaisten ohjeet hyvästä markkinoinnista
- huolehditaan kannattavuudesta ja kilpailukykyä
- kannetaan vastuuta henkilöstön hyvinvoinnista, koulutuksesta ja motivoinnista

Näitä ohjeita noudatetaan kaikessa toiminnassa, esimerkiksi kaupankäynnissä, sijoitustoiminnassa, alihankinnassa, liiketoiminnan kehityksessä sekä muissa liiketoiminta- ja työsuhteissa. Sitoudutaan olemaan avoimessa vuorovaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa sekä edistetään hyviä toimintatapoja ja yhteistyötä.