

A MAGYAR SZÁLLODASZÖVETSÉG ETIKAI KÓDEXE

TARTALOMJEGYZÉK

I. Bevezetés

- 1.1. Az üzleti élet szereplőinek magatartása
- 1.2. Az erkölcsös magatartás követésének igénye
- 1.3. Az üzleti vállalkozás, mint erkölcsös tevékenység
- 1.4. A vállalkozó magatartását befolyásoló szempontok
- 1.5. A nagyvállalkozások fokozott felelőssége
- 1.6. Az üzleti erkölcsbe, tisztességbe ütköző magatartás akkor is elítélendő, ha jogszabályok nem tiltják

II. Általános rendelkezések

- 2.1. A Kódex hatálya
- 2.2. A Kódex értelmezése
- 2.3. A Kódex és a jogrend viszonya
- 2.4. A kapcsolat a vállalkozások és a szakmák etikai kódexeivel
- 2.5. A szállodaszövetségi tagsággal összefüggő követelmények

III. Az erkölcsös vállalkozó

- 3.1. A vállalkozások általános erkölcsi követelményei
- 3.2. A piaci magatartás szabályai
- 3.3. A vállalkozások belső viszonyai
- 3.4. Az üzleti környezettel és a helyi közösségekkel való kapcsolatok

IV. A vállalkozói munkával összefüggő egyéb kapcsolatok

- 4.1. A közhatalmi szolgálatot ellátó vagy arra hatást gyakorló személyek korrumpálása nem megengedett
- 4.2. A szakmai, ágazati, területi szervezetekkel való kapcsolatok
- 4.3. A vállalkozás közszerelése, sajtó és más nyilvánosság előtti megjelenés
- 4.4. Csőd és felszámolás előtt az önmérséklés elvárható

V. Hatálybalépés, eljárási és alkalmazási szabályok

- 5.1. Hatálybalépés
- 5.2. Eljárási szabályok

VI. Az Etikai Kódexben használt kifejezések értelmezése és magyarázata

VII. Etikai bizottság eljárási szabályzatának alapelvei

- 7.1. Az Etikai Bizottság hatásköre és illetékessége
- 7.2. Az Etikai Bizottság eljárásának kezdeményezése
- 7.3. A vizsgálóbiztos
- 7.4. Az Etikai Bizottság tárgyalásának előkészítése
- 7.5. Az Etikai Bizottság tárgyalása
- 7.6. Összeférhetetlenség
- 7.7. Az Etikai Bizottság határozata

I. Bevezetés

Ez az Etikai Kódex (a továbbiakban: Kódex) a Magyar Szállodaszövetség részére a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara Etikai Kódexét alapul véve a két szervezet együttműködésének megfelelően került összeállításra. Célja, hogy a Magyar Szállodaszövetség tagjai számára **utat mutasson** a tisztességes versenyzés, a becsületes üzleti magatartás, az elvárható piaci és más üzleti cselekedetek tekintetében. Ezen túlmenően **alapul szolgál az etikai eljárásokhoz** és általában a vállalkozók, piaci szereplők magatartása kialakításához és megítéléséhez. A Kódex a Magyar Szállodaszövetségbe tömörült **vállalkozások közösségének álláspontját képviseli** az erkölcsös és nem erkölcsös magatartás tekintetében.

A Kódex tükrözi napjaink átalakuló társadalmi és gazdasági helyzetét, az abban meglévő ellentmondásokat, a közmegítélésben gyakran kiforratlan, nem általánosan respektált nézeteket és mindezen körülmények közt jelöli meg az erkölcsösnek tekinthető, elvárható magatartási szabályokat. A jogrend, a körülmények és a közfelfogás változásával összefüggésben indokolt a Kódex mintegy ötévenkénti felfrissítése.

1.1. Az üzleti élet szereplőinek magatartása

A gazdasági élet valamennyi mozzanatát, a piaci szereplők minden cselekedetét lehetetlen csupán jogi, közgazdasági vagy hatalmi eszközökkel szabályozni. Az üzleti élet alakulásában nagy szerepe van a résztvevők magatartásának, a kialakult szokásoknak, az általánosan elfogadott és kialakult gyakorlatnak és a szereplő személyek magatartásának is. A sikeres üzleti életben elkerülhetetlen a résztvevők egymás iránti bizalma, melyet az erkölcsi normák követése garantál. A Kódex megmutatja, hogy az üzleti világban mely magatartásformák tekinthetők erkölcsösnek, melyek kevésbé - vagy éppen elfogadhatatlanok.

1.2. Az erkölcsös magatartás követésének igénye

Megállapítható, hogy - miként a fejlett piacgazdaságok példái ezt igazolják - az erkölcsös, a közösségi érdekeket és értékeket is respektáló vállalkozások hosszabb távon sikeresebbek, mint a környezetüket semmibe vevők. Más oldalról a vállalkozások társadalmi felelőssége nemcsak a haszonszerzés és a vagyongyarapítás, azaz az üzleti eredmények elérése, hanem a közjó, valamint a kisebb és nagyobb közösségek szolgálata is. A magatartási normák önkéntes és következetes betartása biztosítja, hogy az üzleti élet egészének társadalmi megítélése kedvező legyen.

1.3. Az üzleti vállalkozás, mint erkölcsös tevékenység

A vállalkozás a vendégek, az ügyfelek, a fogyasztók szükségleteinek kielégítését célozza, résztvevőinek anyagi támaszt és érvényesülési, megélhetési lehetőséget biztosít, az üzleti partnerek részére jövedelemszerzési lehetőséget kínál, a tulajdonosok és a befektetők javainak megtérülését és gyarapodását szolgálja. A vállalkozások felkarolják és érvényesítik a kezdeményezéseket, teret adnak és feltételeket biztosítanak a társadalmi haladást szolgáló gazdasági fejlődésnek. A vállalkozás a piacgazdaság nélkülözhetetlen alapintézménye, aminek főbb működési elvei megegyeznek a demokrácia legfőbb jellemzőivel: a teljesítmények érvényesülése, a verseny szabadsága, az egyenlő piaci feltételek megteremtése és mindezekon keresztül az egyéni célok és a közjó együttes szolgálata. Mindezen tények figyelembevételével magállapítható, hogy az erkölcsi követelményeknek megfelelő vállalkozás beilleszkedik a társadalom általánosan elfogadott működési rendjébe.

1.4. A vállalkozók magatartását befolyásoló szempontok

A vállalkozások egyszerre három követelménynek kell, hogy eleget tegyenek. Érvényesíteni kell saját üzleti érdekeiket, másrészt jogkövető és jogtisztelő módon kell eljárniuk (ideértve a személyiségi jogok tiszteletét is), harmadrészt be kell tartaniuk az erkölcsi normákat. A Kódex kifejezi, hogy ez a hármas követelmény egyidejűleg és egyetemlegesen érvényes, nem lehet még időlegesen sem valamely szempontot a többi rovására érvényesíteni.

1.5. A nagyvállalkozások fokozott felelőssége

Az üzleti élet egészében, így a közfelelőségben is kiemelt szerepe van a nagyvállalatoknak, magatartásukat a partnerek és a polgárok széles köre élvezzi vagy szenved. Tőlük elvárható, hogy az erkölcsös magatartást vezetői és szervezési intézkedésekkel is biztosítsák, mint pl. magatartási normák, kódexek kialakítása, a vállalati értékek és fontossági sorrend megfogalmazása, etikai intézmények, bizottságok működtetése, a közkapcsolatokban az etikai szempontok érvényesítése, az alkalmazottak képviselőinek biztosítása az őket érintő döntéshozatalban, stb.

1.6. Az üzleti erkölcsbe, tisztességbe ütköző magatartás akkor is elítélendő, ha jogszabályok nem tiltják.

Előfordulhat, hogy jogszabályban megengedett magatartás is erkölcstelen, ha az a vállalkozói közösség, a fogyasztók vagy más fontos üzleti vagy közéleti szereplők érdekeit olyan módon sérti, hogy azok képtelenek érdekeik kielégítő érvényesítésére. Erkölcstelen az az írott joggal kifejezetten nem ellentétes magatartás is, mely kihasználja a joghézagokat, a jogi ellentmondásokat és kiskapukat, és ezzel úgy hajtának hasznot, hogy a közösségnek vagy a partnereiknek kárt okoznak.

II. Általános rendelkezések

2.1. A Kódex hatálya

A Kódex hatálya a Magyar Szállodaszövetség tagjaira terjed ki. A gyakorlati alkalmazásban a Kódex hatálya érvényesül a gazdálkodó szervezetek vezető állású alkalmazottaira és mindazon természetes személyekre, akiknek eljárása a tag eljárásának minősül. A Szövetség tagjai vonatkozásában a Kódexet az Etikai Bizottság munkájában érvényesíti. A Szövetség tagjai ismerjék meg a Kódexet abból a célból, hogy tevékenységükben az itt lefektetett elveket és normákat érvényesítsék. A Kódex megismerése egyben kifejezi azt is, hogy a **Szövetség tagjai alávetik magukat a Kódex előírásainak.**

2.2. A Kódex értelmezése

A Kódex a közérthetőség érdekében gyakran használ rokon értelmű kifejezéseket, mint pl. tisztességes, erkölcsös, etikus; vagy tilos, nem elfogadható, erkölcstelen, tisztességtelen. Ezek a kifejezések kizárólag erkölcsi értelemben, magatartási ajánlasként értelmezhetők, a vállalkozók és az Etikai Bizottság értékítéleteit segítik. A Kódex tekintetében a legfontosabb fogalmakat az 1.sz. függelék tartalmazza.

A Kódex a, b, c, stb. pontjainak megfogalmazásai nem jelentik az etikátlan magatartások tételes, kimerítő felsorolását. Céljük, hogy elősegítsék a konkrét etikai ügyek megítélését, eldöntését, továbbá az etikus piaci magatartás érvényesülését.

2.3. A Kódex és a jogrend viszonya

A vállalkozók tevékenységük során jogkövető és jogtisztelő módon kell, hogy eljárjanak. Mindazokban a kérdésekben, amelyeket jogszabályok nem rendeznek illetve nem tiltanak, a Kódex erkölcsi normái, valamint a kialakult gyakorlat és szokások alapján kell eljárni. A Kódex nincs ellentétben a jogrenddel, követi a közösségi érdekek figyelembevételével kialakult szokásokat. Ha a vállalkozóknak kétségük merül fel a helyes magatartást illetően, akkor a Kódex az irányadó. A jogkövető magatartást mint minimális erkölcsi követelményt kell tekinteni.

2.4. Kapcsolat a vállalkozások és szakmák etikai kódexeivel

Az egyes szakmai szervezetek, érdekcsoportosulások és jellegzetesen a nagyobb vállalkozások gyakran alkotnak maguk is etikai kódexeket, magatartási útmutatókat és más, erkölcsi követelményeket megfogalmazó dokumentumokat. Több esetben működtetnek etikai bizottságokat, érdekvédelmi vagy érdekképviselői szónokokat is. Ezek a megoldások kívánatosak, **hasznosak**, mert szolgálják a tisztességes vállalkozások ügyét. A Magyar Szállodaszövetség a saját etikai munkájában elismeri és **elfogadja**, ha a vállalkozók szűkebb közösségük vagy vállalkozásuk lefektetett normái szerint járnak el, amennyiben ezek nem kerülnek ellentmondásba a Kódex-szel.

2.5. A szállodaszövetségi tagsággal összefüggő követelmények

A szállodaszövetségi tagsággal járó követelmények, mint pl. adatszolgáltatások, tagdíjfizetés, stb. pontos teljesítése minden tagtól elvárható. A tagsági viszony nem jogosítja fel a vállalkozásokat és a vállalkozókat, hogy a Szövetség nevében vagy képviselőjében járjanak el, kivéve, ha erre a szövetségi választott tisztségük ad lehetőséget.

III. Az erkölcsös vállalkozó

3.1. A vállalkozások általános erkölcsi követelményei;

- 3.1.1. a vállalkozó köteles lelkiismeretesen és szakszerűen eljárni,
- 3.1.2. írásban vagy szóban vállalt kötelezettségeit teljesíteni,
- 3.1.3. jó szándékú és jóhiszemű üzleti magatartást tanúsítani,
- 3.1.4. tevékenységét partnereivel a kölcsönös együttműködés szellemében folytatni,
- 3.1.5. eszközeit munkája elvégzéséhez megfelelő állapotban tartani,
- 3.1.6. alkalmazottait és más munkavállalóit méltányosan és igazságosan foglalkoztatni,
- 3.1.7. megbízhatóan viselkedni, partnerei figyelmét kapcsolatukban a lényeges körülményekre felhívni,
- 3.1.8. a vendégek, fogyasztók igényeit kielégíteni és elégedettségét megszerezni,
- 3.1.9. a vállalkozói munka során mindig tiszteletben tartani a természeti és társadalmi környezetet.

3.2. A piaci magatartás szabályai

A vállalkozóktól elvárható piaci magatartás szabályainak jelentős részét jogszabályok tartalmazzák, mint pl. a versenytörvény, fogyasztóvédelmi törvény, közbeszerzési törvény, a reklámtörvény, illetve a közteherviselésre vonatkozó jogszabályok. Ezek előírásainak betartása mellett a vállalkozóktól elvárható magatartási követelmények a következők.

3.2.1. A vállalkozó csak olyan kötelezettséget vállalhat, amelyre felkészült, illetve előre láthatóan tudja és akarja teljesíteni.

a) A szerződések lényeges feltételeit illetően a vállalkozóknak készen kell állniuk a szerződésszerű teljesítésre, különösen az árak, a határidők, a minőség és a mennyiség vonatkozásában. A szerződéskötéskor elvárható gondosság mellett új, nem ismert tényezők hatásaira hivatkozni csak akkor indokolt, ha azok a szerződéskötéskor még csak valószínűsíthetőek sem voltak.

b) Tisztességtelen az olyan szerződés, amelyet abból a célból hoztak létre, hogy késve, részben vagy hiányosan teljesítsék és ezzel másoknak - a megrendelőnek vagy versenytársaknak - kárt okozzanak.

Tisztességtelen az a szerződés, amelyben a vállalkozó az általa okozott elmaradás következményeit az árban eleve érvényesítve, mintegy megtervezi a nemteljesítést.

c) Elfogadhatatlan az a szerződés, amelyben a vállalkozó nem a szerződésben foglaltak értelmében jár el, így különösen ha anyagi vagy szellemi terméket abból a célból vásárol, hogy azt a piaci forgalomból kivonja vagy hasznosítását visszatartsa.

d) Megengedhetetlen a megfelelő felkészültség, szakképzettség, engedély és szakértelem nélkül vállalt szerződés és munkavégzés, a kontár módra, szakszerűtlenül, rossz minőségben végzett teljesítés még akkor is, ha az ár vagy más szerződéses feltétel ezt indokolná.

e) Nem lehet szerződni olyan tevékenységre, amelynek folytatásához szükséges valamennyi adminisztratív, engedélyezési és más jogi feltételek nem állnak rendelkezésre és nem lehet engedélyektől, így kivált a vállalkozás tevékenységi körétől tartósan és lényegesen eltérő tevékenységre vállalkozni.

f) Elfogadhatatlannak minősül minden illegális tevékenység is, beleértve az engedély vagy szerződés nélküli foglalkoztatást, a zsebből való fizetést, stb.

g) Nem tisztességes a piac illegális szereplőivel, az engedély nélküli vállalkozókkal és munkavállalókkal megállapodásokat kötni és gazdasági kapcsolatokat építeni, továbbá olyan árukat és szolgáltatásokat beszerezni, felhasználni vagy továbbadni, amelyek illegális, engedély nélküli forgalomból származnak.

h) Nem fogadható el, ha a szerződések teljesítése során a vállalkozó úgy jut anyagi előnyhöz, hogy a természeti környezetet károsítja.

3.2.2. Jó minőségű, megbízható, biztonságos termékeket és szolgáltatásokat szabad csak kínálni és forgalomba hozni, ezekről megfelelő tájékoztatást kell adni és mindezekért a vállalkozóknak felelősséget is kell vállalniuk.

a) A fogyasztók igényeinek kielégítésére indokolt az eladást megelőző tájékoztatások és az eladás utáni szolgáltatások mind szélesebb körét megszervezni.

b) A termék kiszerelese, csomagolása még fizetett reklám célból sem tartalmazhat olyan utalást, mely nem az adott termékre vagy sajátosságaira utal, nem lehet összetéveszthető vagy megtévesztő más, ismert termékkel, gyártóval vagy forgalmazóval.

c) A vendégeket, fogyasztókat, ügyfeleket megillető tájékoztatást jól látható és hozzáférhető helyen és módon kell közreadni és az abban foglaltak szerint kell eljárni.

d) A fogyasztók, ügyfelek, vendégek érdekében a termékekhez kapcsolódva fel kell tüntetni, hogy a termékek milyen szabványok és előírások szerint készültek és minek felelnek meg.

e) Az eladás, az esetleges engedmények módjáról információt kell adni, mint pl. időszakos árleszállítás, kiárusítás, végkiárusítás, leértékelés, készletcsökkentés, maradék eladás, felszámolási árverés, stb., és lehetőség szerint utalni kell az okokra is.

f) Utalni kell arra, hogy a szokásostól eltérő forgalomba hozatal vagy az árcsökkentés milyen összefüggésben van a termék használhatóságával, minőségével vagy a kapcsolódó szolgáltatásokkal.

g) Lehetőséget kell teremteni a fogyasztói panaszok, észrevételek érvényesülésének, a reklamációs ügyintézésnek, és gondoskodni kell arról, hogy azokat gyorsan és méltányosan kezeljék.

h) Tisztességtelen az ügyfelek, fogyasztók kiszolgálását célzó üzletek, helységek, irodák meghirdetett fogadási, nyitvatartási rendjétől eltérni, az ügyintézésre, vásárlásra, szolgáltatásra jelentkező klienseket küldözgetni, olyan belső szabályokra hivatkozni, melyet az ügyfelekkel nem ismertettek, és amelyek az ügyfelek érdekeit sértik.

i) Az üzleteket, szolgáltató helységeket rendszeresen, tisztán kell tartani, bennük az alapvető ügyfél-információkat jól látható módon kell közzétenni.

j) Az MSZÉSZ tagszállodának tekintettel kell lennie arra, hogy a szolgáltatásával, magatartásával kapcsolatban viszonylag rövid időn belül felmerült fogyasztói panaszok sértik az Egyesület Alapszabályában és Szervezeti- és Működési Szabályzatában meghatározott egyesületi célokat, így például a szállodaipar társadalmi elfogadottságának növelését, egyben veszélyeztetik a szállodákkal, éttermekkel kapcsolatban kialakult fogyasztói bizalmat, ami nem csak hátrányos, hanem kifejezetten ellentétes az Egyesület céljával, tevékenységével, csorbítja az Egyesület társadalmi jó hírnevét.

Ilyen magatartásnak minősül például, ha egy tagszálloda szolgáltatásaira a szobafoglalási, vendégvélemény gyűjtő portálokon rendszeresen az átlagnál gyengébbnek értékelések érkeznek; a szállodában megszállt vendégnek az ott tapasztalt szolgáltatásokra írásban érkezett panaszait ismételtelen nem az elvárható módon, az MSZÉSZ e témában készített állásfoglalása szerint kezelik.

k) Az MSZÉSZ tagszálloda az Egyesület céljait, szolgáltatásai színvonalának és megbízhatóságának, valamint az abba vetett fogyasztói bizalom megőrzése érdekében tartózkodjon attól, hogy olyan besorolási jelzést, jelet, ábrát szöveget tüntessen fel szállodáján, levelezésében, reklámjában, hirdetésében amely az átlagos fogyasztó számára összetéveszthető az Egyesület szolgáltatásának részét képező HSU védjeggyel. Szállodák minősítése esetén nem fogadható el pl. az a magatartás, hogy a HSU minősítésre jelentkező hotel bár nem érte el az általa megcélzott kategóriát - amit tudomásul vett, visszaigazolta, hogy az elvárások szerint megadott határidőre teljesíti a kifogásolt pontoknál előírtakat - mégis változatlanul a magasabb kategória logóját használja honlapján, kommunikációjában, stb.

3.2.3. A szállítók, alvállalkozók, és más, a vállalkozóval kapcsolatban álló piaci szereplők a kölcsönös egyenjogúság alapján működjenek együtt.

a) Az eladó, szállító pozícióban lévő gazdálkodó szervezetek és vállalkozók a vásárlók pénzügyi erejét és lehetőségeit ugyanolyan mérlegelési elvek szerint ítélik meg, mint amire saját vásárlásaiknál is igényt tartanak.

- b) A beszállítókkal való kapcsolatokban figyelembe kell venni a kölcsönös érdekeket és lehetőségeket, és azokat méltányolni kell. A beszállítók vannak a leginkább kitéve az erőfölény alkalmazása veszélyeinek, ezért az ő részükről várható leginkább ennek etikátlan megelőzése vagy kompenzálása. Ezek többnyire tisztességtelen műveletek, mint megvesztegetés, személyre szóló és a gazdálkodó szervezet elől eltitkolt visszatérítés, vagy juttatások, illetve ezek kísérlete. A gazdálkodó szervezetek ezeket a lehetőségeket nem fogadhatják el és alkalmazottaikat is erre kell utasítani.
- c) Tilos a közületi, vállalati beszerzők megvesztegetése oly módon, hogy a vásárláskor értékes személyi ajándékot, pénzt vagy más előnyt kapnak azért, hogy egy adott szállító céget vagy terméket, szolgáltatást válasszanak.
- d) Félrevezetésnek tekinthető, ha a pénzügyi fedezetek rendelkezésre állásának megítéléséhez, a követelések behajtásához szükséges lényeges információkat nem, késve vagy korlátozottan adják át. A jogos fizetési követelések behajtására irányuló törekvés alóli kibújás, ezek elől a források eltitkolása tisztességtelen cselekmény.

3.2.4. Üzleti titkot birtokosának hozzájárulása nélkül jogosulatlanul nem szabad megszerezni, felhasználni vagy mással közölni.

- a) Az üzleti partnerekre vonatkozó, a kétoldalú ügyletek során nyert információkat üzleti titokként kell kezelni, azokat harmadik fél számára nem lehet kiadni.
- b) A vállalkozók üzleti titkaik védelmében a szükséges intézkedéseket tegyék meg, erre alkalmazottaikat is kötelezzék és partnereik figyelmét is hívják fel a titokvédelemre.
- c) Üzleti titkok alá tartoznak a gyártási eljárások, termék és szolgáltatási sajátosságok akkor is, ha azok nem esnek iparjogvédelmi oltalom alá.
- d) Az utánzás, illetve az eredeti termékre vagy szolgáltatásra alaptalanul utaló jegyek használata elítélendő. Az utánzás megítélése tekintetében az a mértékadó, hogy az utánzó milyen lényeges jegyekben tért el az utánzottól. A nem kereskedelmi, hanem kísérleti vagy fejlesztési előállítások nem tekinthetők utánzásnak.
- e) A szerzői jogvédelem alá eső termékek, pl. a szoftverek a szerzői vagy felhasználói jog tulajdonosának engedélye nélküli használata, illegális sokszorosítása, másolatainak terjesztése megengedhetetlen. A jogvédelem alá eső termékek forgalmazásánál fel kell hívni a figyelmet a sokszorosítási tilalmakra ill. korlátozásokra.
- f) Kereskedelmi célból kapott vagy szerzett dokumentumok, tervek, leírások alapján tilos gyártani vagy szolgáltatni.
- g) A versenytársak vagy hasonló ügyletekkel dolgozó vállalkozások partnereinek listája üzleti titok. Nem tisztességes mások megrendelői körének felderítése, azok befolyásolása és átcsábítása, mások megrendeléseinek ilyen módon történő megszerzése.
- h) Az üzleti tárgyalások vagy más üzleti kapcsolatok révén megszerzett titkokat csak a két fél közötti kapcsolatban és csak arra a célra indokolt felhasználni, amiért azokat közölték.

i) Indokolt és kívánatos, hogy a partnerek kölcsönösen titokvédelmi nyilatkozatokat tegyenek arra utalva, hogy a megszerzett információkat csak milyen körben, céllal és időben használhatják.

3.2.5. Az üzleti partnerek, versenytársak jó hírét tiszteletben kell tartani, róluk megalapozatlan rossz hírt vagy bizalmatlanságra alapot adó információt híresztelni nem szabad, valós tényeket hamis színben feltüntetni nem megengedett.

a) Tilos más vállalkozó jó hírnevét, hitelképességét, üzleti megbízhatóságát, fizetési készségét harmadik fél vagy a nyilvánosság felé indokolatlanul vitatni, sérteni vagy veszélyeztetni.

b) Más vállalkozók tudatos lejáratása nem megengedett. Ebbe bele kell érteni más vállalkozások, azok vezetőinek vagy képviselőinek, tevékenységüknek, termékeiknek és szolgáltatásaiknak befektetését vagy annak sugalmazását.

c) Nem tisztességes alaptalanul híresztelni más vállalkozás tönkremenetelét, bezárását, csődjét vagy felszámolását, fizetőképtelenségét, ezek bekövetkeztének veszélyét, valamint a termékek és szolgáltatások alkalmatlanságát vagy veszélyeztető voltát.

d) Nem fogadható el, ha reklám céljából mások konkrét termékeit vagy szolgáltatásait úgy mutatják be, mint amelyek tulajdonságai alatta maradnak a reklámozotténak.

3.2.6. Versenytársakkal való kapcsolat

a) Az azonos szakmában, piacon és érdekeltségi körben működő partnerekkel korrekt kapcsolatot kell tartani. Ezen belül tiszteletben kell tartani és megértéssel kell fogadni mások üzleti érdekeit és törekvéseit.

b) A versenytársak üzleti magatartására és eredményeire vonatkozó információk szerzésében nem lehet az üzleti titkokat megsérteni.

c) Nem tisztességes a becsületes versengést rossz hírek keltésével, jogtalan előnyök szerzésével és kiaknázásával megrontani.

d) A versenytársak eredményeinek szakmai elismerése erősíti az egész szakma tekintélyét.

e) A versenytársak közötti összefonódás, ha az a piaci verseny kizárására, korlátozására irányul, nem elfogadható.

3.2.7. A munkaerőpiacon kialakult verseny keretében tisztességtelen a munkaerőcsábítás, ha az a partnerek üzleti potenciáljának kifejezett gyengítését célozza.

a) Erkölcstelen más vállalkozók kulcsembereinek elcsábítása abból a célból, hogy azok ütőképessége gyengüljön. Tisztességtelen, ha egy vállalkozó mástól egész csoportokat, részlegeket vesz át annak szándéka ellenére, és ezzel a másik vállalkozót jelentősen gyengíti.

b) Erkölcstelen a munkavállalót munkaszerződése megszegésére bírni és különösen az ebből adódó hátrányokat átvállalni, valamint olyan ígéreteket kilátásba helyezni, amelyek a szokásos munkaerőpiaci feltételektől jelentősen eltérnek.

c) A munkaerőcsábítás súlyosan elítélhető esete, ha annak célja az üzletfél titkainak, pl. ügyfeleinek megismerése vagy átcsábítása.

3.2.8. Vállalkozók ellen bojkottot szervezni, mások áruinak vagy szolgáltatásainak forgalmazását megakadályozni vagy ilyesmikben részt venni, illetve mások áruinak eladhatóságát ellehetetleníteni nem megengedett.

a) A kizárólagos szerződéseken túlmenően nem lehet a versenytársakkal vagy más üzleti partnerekkel fennálló kapcsolatok közvetlen megszakítására másokat biztatni annak ígéretével, hogy a partner helyébe fogunk lépni.

b) Nem megengedett mások áruinak és szolgáltatásainak azzal a kifejezett szándékkal történő elutasítása, hogy ezzel az eladónak kárt okozzanak. A saját helyettesítő áruk kínálata során nem lehet arra kifejezetten utalni, hogy a másokkal meglévő kapcsolatot szüntessék meg.

c) Etikátlan az árakat túlzottan, vagy aránytalanul alacsonyan vagy magasan megállapítani, tartani, érvényesíteni, kikényszeríteni. Ennek megállapítása során figyelembe kell venni többek között a termék, szolgáltatás (beleértve a helyettesítő terméket és szolgáltatást is) szakmában szokásos árát, tisztességes hasznát, előállítási, beszerzési költségét, az árképzést befolyásoló egyéb tényezőket és a piaci viszonyokat, valamint az etikátlan ár más vállalkozásokra gyakorolt hatását.

3.2.9. A közönségkapcsolatokban (PR), reklámban a vevők tisztességes, a lényeges összefüggésekre kitérő tájékoztatása elvárható.

a) Tilos a termék vagy szolgáltatás kelendősége érdekében a fogyasztókat megtéveszteni, ideértve a hiányos tájékoztatást vagy a jellegzetességre utaló alaptalan vagy hiányos árjelzést. A túlzó, alaptalan összehasonlítást tartalmazó reklám megtévesztésnek minősül.

b) A reklámban mások nevesített szolgáltatásaihoz vagy áruikhoz képest előnyökre hivatkozni nem megengedett - kivált ha annak nincs valós alapja - még akkor sem, ha az pl. csak a szélesebb választékra vagy a kedvezőbb feltételekre utal.

c) Nem megengedhető olyan szolgáltatások vagy termékek hirdetése, amihez nem lehet hozzáférni, illetve közölni kell a korlátozások természetét is.

d) Az üzleti partnerek, különösen a vendégek, vevők, megrendelők számára fontos információkat nem szabad elhallgatni; a vállalkozó szolgáltatásait és termékeit illetően tájékoztatási kötelezettséggel tartozik. Különösen fontos az árakról és az áralkalmazási és fizetési feltételekről szóló tájékoztatás, amelynek teljes körűnek kell lennie.

e) Szolgáltató vagy kereskedelmi egységekben, szálláshelyeken, ahol ügyfél vagy vendégforgalom is van, csak olyan szolgáltatások vagy áruk ismertetése megengedett, amelyekhez a helyszínen hozzá lehet jutni, vagy az ismertető utal a beszerzési helyekre.

f) A személyes eladás és vásárlás ösztönzés, az ügynöki értékesítés keretében az értékesítő személynek kell mindazokat a tájékoztatási kötelezettségeket teljesíteni, ami a forgalomba hozó vállalkozó feladata.

g) Az egészségkárosító, veszélyes vagy veszélyt keltő, illetve más felhasználói kockázattal járó áruk és szolgáltatások esetén ezen tényekre fel kell hívni a figyelmet.

h) A játékszenvedélyekre alapozó hirdetésekben és forgalmazásokban utalni kell a nyeremények értékére, természetére és a nyeresi esélyekre is. A nyereményjátékokat, sorsolásokat közjegyző és a nyilvánosság bevonásával indokolt lefolytatni.

i) Megtévesztésnek minősül, ha a jogszabályok vagy hatósági engedélyek egyedi, félrevezető értelmezésére alapozva olyan terméket vagy szolgáltatást hoznak forgalomba, amelyre a jogszabály vagy a hatósági engedély nem ad lehetőséget. Különösen erkölcsstelen olyan, a vendégek többsége által át nem látható jogi konstrukciók kínálása, amelynek alkalmazásával a vendéget veszélybe sodorják, vagy részére előre nem látható hátrányt okoznak.

j) Megtévesztésnek minősül, ha különösen kedvező szolgáltatás vagy alkalmi vásárlási lehetőség hamis látszatát keltik, az alkalmi árengedmények mértékében nem a valóságosan érvényesített árhoz mért csökkenést mutatják ki.

3.2.10. A piaci kapcsolatokban a gazdasági erőfölény érvényesítése, valamint az ezzel összefüggő visszaélések nem elfogadhatók.

a) Tilos az erőfölényt arra használni, hogy más vállalkozókkal való kapcsolatot egy harmadik fél kárára befolyásolják, így pl. megrendelések lemondását helyezni kilátásba, ha másokat is kiszolgáltatnak, illetve kizárólagosságot követelni vevői pozícióból.

b) Tilos más vállalkozókat megakadályozni abban, hogy a számukra legkedvezőbb beszerzési vagy értékesítési forrásokat vegyék igénybe.

c) Erőfölény érvényesítését jelenti, ha nyomós ok nélkül megtagadják a szerződéskötést. Ilyen nyomós ok lehet pl. a vevő tartós fizetési késedelme, a kapacitások vagy készletek kimerülése.

d) Nem fogadható el az erőfölényben lévők azon gyakorlata, hogy saját szerződéses követelményeiket elfogadtassák másokkal annak ellenére, hogy az csak az ő számukra jelent előnyt.

e) Erőfölénynek minősül a kialakult helyzet megállapodástól eltérő feltételekkel történő kiaknázása, önhatalmú érvényesítés, amelynek során a partner nem választhat más megoldást.

f) Erőfölénnyel való visszaélés az olyan, jogilag nem érvényesíthető ígéret elfogadtatása (pl. szóbeliség), amely a gyengébb fél javára nem jelent kielégítő vagy érvényesíthető biztosítékot.

g) Erőfölénnyel visszaél, aki szerződés nélküli teljesítést vár el, illetve a szerződéskötést megtagadja, noha partnere elfogadja a feltételeket.

h) Erőfölény a szokásosnál vagy az ésszerűnél hosszabb ajánlati kötöttség elvárása, az egyoldalú árfelfagyasztási záradék megkövetelése hosszú távú megállapodásoknál, a kedvezőtlenül ható jogszabályi változásokkal előidézett érdeklődés figyelmen kívül hagyása.

i) Az erőfölény tisztességtelen érvényesítését jelenti a teljesítést megelőző ellenérték megkövetelése a teljesítésre vonatkozó garanciák vagy egyéb biztosítékok kiadásának megtagadásával, továbbá a szerződés teljesítéséért járó felelősségvállalás indokolatlan vagy egyoldalú korlátozása.

j) Egyoldalú erőfölény érvényesítése a szakmailag nem indokolt szállítási ütemezés, választék vagy mennyiségi egységek elfogadtatása. Nem fogadható el a jogos igények mellőzésére, illetve az előnytelen megállapodások és helyzetek türésére vonatkozó nyomásgyakorlás. Erőfölény alkalmazása az is, ha valaki korlátozza szerződő társa jogát bírósági vagy más jogorvoslat alkalmazására.

k) Erőfölény alkalmazásának tekinthető, ha valaki hatósági, önkormányzati vagy más közhatalmi befolyását arra használja fel, hogy vállalkozót érdekei elleni szerződésre kényszerítsen.

3.2.11. A partnerekkel szemben nem lehet erőfölényt alkalmazni.

a) A partnerek, mint ügyfelek, vendégek, megrendelők és a vállalkozók közti szerződésekben tisztességtelen, ha olyan általános vagy nem kétoldalúan kialakított szerződési feltételek kerülnek alkalmazásra, amelyek a vállalkozó egyoldalú érdekeit képviselik.

b) Elfogadhatatlan a szerződés értelmezésének egyoldalú kikötése, az egyoldalú módosítási jog fenntartása, a szerződés szerinti teljesítés megállapításának a vállalkozóra történő bízása és a fogyasztó jogainak korlátozása, ha szerződésszegés áll elő.

- c) Nem tisztességes a partnert arra kötelezni, hogy szerződését - így kivált fizetési kötelezettségeit - teljesítse, ha a vállalkozó nem teljesít.
- d) Nem megengedhető, hogy a partnert olyan mellékkötelezettségek - pl. adatszolgáltatás - teljesítésére kötelezzék, amelyek elmulasztása esetén fizetése ellenére is elveszti jogait.
- e) Nem engedhető meg, hogy a vállalkozó a szerződéstől elálljon, ha ezt a lehetőséget a partner számára a szerződés nem biztosítja. Ha a partner már teljesített ellenszolgáltatás nélküli szolgáltatást, akkor a vállalkozó csak úgy állhat el a szerződéstől, ha a teljesült szolgáltatást megfizeti.
- f) A partner élete, testi és vagyoni épsége, egészsége károsítása esetére a vállalkozó nem háríthatja el a felelősségviselés kötelezettségét.
- g) Nem fogadható el a határozott időre történt megbízás meghosszabbítása, ha a partner azért nem nyilatkozott, mert erre ésszerűtlenül rövid határidő állt rendelkezésére.
- h) A partnerrel kapcsolatos szerződések rendelkezéseinek megváltoztatása csak kétoldalú megegyezéssel történhet.
- i) A partnerrel szembeni teljesítésben a vállalkozó felelőssége saját alvállalkozóiért csak akkor csökken, ha az alvállalkozó kiválasztásában a partner részt vett.

3.3. A vállalkozások belső viszonyai

- 3.3.1. A vállalkozás tulajdonosainak, befektetőinek, betéteseinek és hitelezőinek érdekeit egyaránt védeni kell.**
- 3.3.2. A vállalkozás adatai, nyilvántartásai áttekinthetőek, tiszták, korrektek legyenek.**
- 3.3.3. Az alkalmazottakat az emberi méltóság tiszteletben tartásával, személyiségi jogaik tiszteletben tartásával kell foglalkoztatni.**
- 3.3.4. Az alkalmazottak javadalmazásának méltányosnak és igazságosnak kell lennie.**
- 3.3.5. Az alkalmazottak megkülönböztetése csak a munkavégzéssel összefüggő feltételek (gyakorlat, képzettség, teljesítmény stb.) megléte, teljesítése alapján fogadható el.**
- 3.3.6. Az alkalmazottaknak lehetőséget kell biztosítani, hogy érdekeik képviseletében és védelmében szót emelhessenek.**
- 3.3.7. A munkahelyek egészségesek, biztonságosak és kulturáltak legyenek.**
- 3.3.8. A munkaadók gondoskodjanak arról, hogy munkavállalóik képzettsége, felkészültsége megfelelő legyen a rájuk bízott feladatok elvégzéséhez.**
- 3.3.9. A munkavállalóktól és munkaadóktól kölcsönösen elvárható, hogy lojálisak legyenek egymáshoz, vegyenek részt kölcsönös problémáik megoldásában.**
- 3.3.10. A hatóságok és egyben a partnerek félrevezetésének minősül, ha a telephelyek, székhelyek, tevékenységi körök, vezető tisztségviselők gyakori**

változtatásával követhetetlen állapotok alakulnak ki, a vállalkozó utólérhetetlenné vagy követhetetlenné igyekszik válni.

3.4. Az üzleti környezettel és a helyi közösségekkel való kapcsolatok

3.4.1. A versenyeztetés, a pályázaton való részvétel és az elbírálás tisztasága minden érdekelt kötelessége.

- a) A versenyeztetés, így különösen a versenytárgyalás, pályáztatás, árverés során a versenytársak egymás közötti, a kiíróval, a bírálóval vagy más bennfentes, a döntést befolyásoló személlyel való összejátszása nem megengedett.
- b) Tilos a versenyeztetési felhívást olyan időpontban vagy feltételekkel közölni, amely nyilvánvalóvá teszi az érdemleges verseny lehetetlenségét.
- c) Zártkörű vagy meghívásos versenyeztetésre egyenlő esélyű feleket kell meghívni, illetve el kell kerülni a résztvevők olyan összállítását, amelyből valamely fél győztes vagy vesztes pozíciója előre látható.
- d) Tilos olyan ajánlatot tenni, amely egy másik résztvevő nyertességét támogatja (pl. ráígéréssel), vagy a kiírás eredménytelenné válását célozza.
- e) A versenytárgyalás során biztosítani kell, hogy minden ajánlattevő azonos információkat kapjon. A felhívásoknak, meghívásoknak és ajánlattételi dokumentumoknak ugyanazon időben kell minden fél számára hozzáférhetőnek lenni. A pótlólagos vagy kiegészítő információkat minden fél számára meg kell adni.
- f) Ha a versenyt kiíró nem rendelkezik kielégítő pénzügyi fedezettel, nem, vagy csak korlátozottan kíván szerződést kötni, akkor ezt a kiírásban meg kell jelölni.
- g) A versenytárgyalás tárgyául szolgáló megbízást nem lehet más munkák elvégzésével a kiírási feltételeken túl összekötni.
- h) Tilos az elkésett, formailag nem megfelelő ajánlatok figyelembevétele. A hiánypótlási lehetőségeket a kiírásban kell közzétenni, vagy minden résztvevő számára arról egyforma és egyidejű tájékoztatást kell adni.
- i) A kiíró vagy a kiírásban résztvevő vállalkozások ajánlatait nem szabad figyelembe venni.
- j) Az elbírálás rendjét, szempontjait és módszereit a kiírásban tudatosítani kell. Csak a nyertessel lehet szerződést kötni és ebben az ajánlattól eltérő feltételeket nem lehet egyoldalúan, nyomásgyakorlással érvényesíteni.
- k) Ha a megkötött szerződés a kiírási körülményektől eltér vagy utólag lényegesen módosítani kell, akkor új versenytárgyalást kell kiírni.
- l) Elvárható, hogy a kiírók a versenytárgyalás minden résztvevőjét értesítsék az ajánlatok elbírálásának eredményéről.

3.4.2. A partnerekre és a többi vállalkozóra különösen veszélyesek az engedély nélküli vállalkozások.

- a) Egyes vállalkozói tevékenységek gyakorlása külön engedélyekhez kötött, amelyek megszerzése a vállalkozás gyakorlásának elengedhetetlen feltétele és egyben a partnerek biztonságát is szolgálja.
- b) Különösen kockázatos, veszélyes és elítélendő, ha a szükséges külön engedélyek megléte nélkül kerül sor teljesítésekre vagy szolgáltatásokra.

c) Egyes engedélyekhez kötött tevékenységeket, különösen az ügyvédi, könyvvizsgálói, adótanácsadói, pénzügyi stb. vállalkozást gyakorló tanácsadás, vagy más engedélyhez nem kötött vállalkozás keretében végeznek. Ez a jogszabályt megkerülő magatartás elfogadhatatlan.

3.4.3. Rendkívüli esemény, baleset, kár, vagy hasonló helyzetben elvárható a segítségnyújtás.

- a) Segítségnyújtásnak kell tekinteni azt is, hogy a kapcsolatokban egymással méltányosan járnak el a partnerek.
- b) A vállalkozó nem használhatja ki az üzleti partnerét vagy versenytársát ért, üzleti tevékenységi körön kívül keletkezett kárt (mint a vis maior), vagy tragédiát annak kiszorítására, megsemmisítésére.
- c) Ha a kárt szenvedett fél igényli, akkor méltányos a szerződési feltételeket újra tárgyalni.
- d) A károsultak nem használhatják ki helyzetüket, méltányosságból csak olyan mértékű segítséget vehetnek igénybe, amely nem haladja meg közvetlen káraikat.

3.4.4. A közvagyon, a természeti erőforrások és kincsek károsítása és túlzó, indokolatlan használatuk vagy terhelésük nem megengedett.

- a) A jogszabályi előírásokon túl gondoskodni kell arról, hogy a természeti környezet terhelését a minimálisra csökkentsék. A környezetben okozott károkat helyre kell hozni.
- b) A gazdasági szervezetek vezetésében, stratégiájában és mindennapi gyakorlatában érvényesíteni kell a környezet védelmét, a káros anyagok és hatások kibocsátását korlátozni kell.
- c) Gondoskodni kell a keletkező hulladékok kezeléséről, az újrafelhasználhatóságról.
- d) A környezet veszélyeztetése a túlzott terheléssel sem megengedhető. El kell kerülni az olyan eljárások, módszerek, anyagok és más források használatát, amelyek a környezetet károsítják.
- e) A környezetvédelem területén mások tevékenységében tapasztalt visszasságokat szóvá kell tenni.
- f) A környezetre számottevő hatást gyakorló vállalkozások figyeljék meg, mérjék és elemezzék ezeket a hatásokat, dolgozzanak ki és valósítsanak meg terveket ezek csökkentésére.

A vállalkozás által felhasznált anyagokkal, energiával és más erőforrásokkal takarékosan kell bánni, hogy a hulladékok, veszteségek ne gyakoroljanak környezetkárosító hatást.

3.4.5. A környezet élő szereplőire, így a növényekre és az állatokra vigyázni kell.

- a) Az élő környezet károsítása, irtása csak ellenőrzött keretek közt engedhető meg.
- b) Az élő természetet a lehető legnagyobb mértékben meg kell hagyni a maga épségében, a szükséges karbantartást és védekezést a lehetőségek szerint ne kémiai anyagokkal végezzék.
- c) Az élő világ termékeinek feldolgozásával, illetve tulajdonságaik vizsgálatával foglalkozó vállalkozások fordítsanak különös gondot a szükségtelen szenvedések elkerülésére.

3.4.6. A helyi közösségek, iskolák, egészségügyi, szociális ellátó, sport, kulturális, művészeti és más közjót szolgáló törekvések támogatása minden vállalkozótól erejéhez mérten elvárható.

3.4.7. A fizikailag vagy szellemileg hátrányos helyzetű ügyfelek támogatása

A szállodák, szálláshelyek fordítsanak különös gondot arra, hogy a hátrányos helyzetű, mozgáskorlátozott, vagy más módon fogyatékos vendégek, ügyfelek is jól meg tudják közelíteni a szállodaépületet; helyzetükhöz illő és méltó kiszolgálást és ellátást kapjanak.

IV. A vállalkozói munkával összefüggő egyéb kapcsolatok

4.1. A közhatalmi szolgálatot ellátó vagy arra hatást gyakorló személyek korrumpálása nem megengedett.

4.1.1. A hatóságok nevében eljáró személyeket a más üzleti partnerekkel egyenlő tisztelettel fogadják és kezeljék.

A hatósági eljárások korrupcióval történő befolyásolása, megkönyékezése, jogellenes magatartásra történő biztatása vagy erre irányuló érdekeltségnek a kilátásba helyezése nem megengedett.

a) A vállalkozók munkájuk vagy elszámolásaik számukra kedvezőbb értelmezése, elbírálása, ügyeik gyorsabb intézése, vagy esetleg elfektetése céljából nem tehetnek ajánlatokat és nem kínálhatnak juttatásokat közalkalmazottaknak vagy köztisztviselőknek.

b) A megvesztegetési ügyeknek nem csak a ténye, de a híre is igen ártalmas a vállalkozókra, így indokolt a korrupciógyanús ügyek tisztázása.

c) Indokolt és javasolt, hogy a jelentősebb, kivált a közbeszerzési ügyekben kötött szerződések korrupciót kizáró bekezdéseket tartalmazzanak, illetve olyan nyilatkozatokat, amelyek a megvesztegetést kizárják. A közpénzekből finanszírozott szerződések legyenek átláthatóak.

d) A hatóságok képviselőivel az alkudozásoknak nem lehet olyan egyezség jellege, amely az eljáró tisztviselő személyi előnyeire vagy érdekeltségéhez vezet, még ha az közvetett úton érvényesülne is. Hatóságokkal kapcsolatban a kölcsönösen előnyös megállapodásokat különös gonddal kell értelmezni annak érdekében, hogy a korrupció gyanúját elkerüljék.

4.2. A szakmai, ágazati, területi szervezetekkel való kapcsolatok

4.2.1. A vállalkozások szakmai szervezetekben való részvétele a piaci helytállást és tisztességes megjelenést támogatja, a részvétel a szakmai és közélet hasznos formája.

A Kódex használatában akkor is indokolt a szakmai etikai normákat figyelembe venni, ha az adott vállalkozás vagy vállalkozó nem tagja a szakmai szervezetnek.

4.2.2. A szakmai és területi érdekképviseleti szervezetben betöltött tisztségek közvetlenül nem szolgálhatják üzleti előnyök szerzését.

- a) A szakmai és területi szervezetekben betöltött tisztségek információs előnyöket, esetenként pályázati elbírálási esélyeket vagy más, a vállalkozók szélesebb körét megillető lehetőségeket kínálnak, amelyeknek a piaci pozíció megerősítésére, üzletek elnyerésére történő közvetlen hasznosítása elfogadhatatlan.
- b) Különösen elfogadhatatlan, ha a társadalmi, közéleti tisztségekben szerzett információkat vagy jogosítványokat saját, vagy kapcsolatban álló vállalkozásaik részére bennfenntes információként mások háttérbe szorításával hasznosítják. Ennek keretén belül az is elítélendő, ha a bizalmasnak tekinthető információk átadásával, kiszivároztatásával érdektársaiknak kedvező helyzetet teremtenek.

4.2.3. A piaci szereplők nevében és érdekében fellépő szervezetek, kivált a fogyasztói képviseletek a közösség számára hasznos munkát végeznek.

- a) A vállalkozások magatartásával összefüggő problémák megoldásában jelentős szerepet kell szánni az ellenoldali vagy panaszos fél érdekeit képviselő szervezeteknek, azok fellépésének. Indokolt álláspontjuk megismerése, a közös megoldások keresése.
- b) Az etikai problémák megítélésénél figyelembe kell venni a hasonló eseteket, a precedenseket az egységes megítélés érdekében.
- c) A hasonló vagy rokon kérdésekben támaszkodni lehet a közösen vagy korábban kialakított megoldásokra és más szakmai szervezeteket is fel lehet kérni ezek képviseletére.

4.2.4. A Magyar Szállodaszövetség tisztségviselőitől elvárható, hogy magatartásukkal képviseljék a Kódex előírásait.

- a) A Szövetség tagjai nevében eljáró személyek a Szállodaszövetségnél viselt tisztségükben és más szállodaszövetségi munkájukban lelkiismeretesen kell, hogy dolgozzanak, de ezekkel összefüggésben vállalkozásaik előnyben nem részesülhetnek.
- b) Saját vállalkozását vagy személyét illető kérdésben senki ne járjon el választott szállodaszövetségi funkciójából következően, mert ez összeférhetetlen.
- c) A szállodaszövetségi tisztviselőktől elvárható, hogy gondosan járjanak el akkor is, ha érdekeltségi körükben elfogultságra vagy pártosságra okot adó körülmények állnak fenn. Ilyenkor helyes, ha a szállodaszövetségi tisztségviselő elfogultság okán mást kér fel helyettesítésére.
- d) A közéleti szerepekben, vállalt funkciókban, így kivált szállodaszövetségi funkciókban élvezett közszereplés nem adhat alapot a saját vállalkozás előtérbe helyezésére.

4.3. A vállalkozás közszereplése, sajtó és más nyilvánosság előtti megjelenése

- a) A nyilvánosság előtti megjelenés, a közvélemény korrekt tájékoztatása a vállalkozás mindazon ügyeiben, melyek szélesebb közvéleményt érintenek, elvárható.

- b) A nyilvánosság tájékoztatása keretén belül a vállalkozás üzleti állapotát, lehetőségeit, esélyeit korrektül kell bemutatni.
- c) Tisztességtelen, ha a köztájékoztatás, a mindenkire eljutható híradások keretében olyan valótlan képet vázolnak fel, amely a partnereket, befektetőket érdekeikkel ellentétes cselekedetekre ösztönzi vagy ilyeneket sugall.
- d) Különösen elítélendő olyan megalapozatlan üzleti helyzetek nyilvános bemutatása, amely a befektetőket, szállítókat, hitelezőket reális magatartásuktól eltérő intézkedésekre készíti.

4.4. Csőd és felszámolás előtt az önmérséklő magatartás elvárható

- a) Ha a vállalkozás állapota valószínűsíthetővé teszi, hogy a közeljövőben kényszerintézkedésekre, esetleg csőd vagy felszámolási eljárásra kerülhet sor, akkor nem tisztességes olyan kötelezettségeket vállalni, melyek teljesíthetősége a megváltozott helyzetben legalábbis kétséges.
- b) Kivételt jelent a fentiek alól a válságkezelés érdekében hozott különleges intézkedés. Ebben az esetben azonban elvárható az üzleti partnerek tájékoztatása a fokozott kockázatokról annak érdekében, hogy azt egyrészt mérlegelni tudják, másrészt felkészülhessenek arra. Ez a tájékoztatás azonban indokolatlanul nem kockáztathatja a bajban lévő vállalkozást.
- c) Nem elfogadható a kényszerintézkedések előtt vagy alatt a vagyon, a tartozások fedezetét szolgáló javak és források kivonása, esetleg más vállalkozásokba való átmentése és ezzel a hitelezők ellehetetlenítése.
- d) Nem fogadható el ugyanakkor a vállalkozás megszorult helyzetének a partnerek részéről történő kihasználása, a szokásos üzleti kapcsolatok előkészítés nélküli felmondása, a kialakult és rögzített feltételek jelentős szigorítása és minden más olyan akció, mely a bajban lévő vállalkozó helyzetét tovább nehezíti.

5. Hatálybalépés, eljárási és alkalmazási szabályok

5.1. Hatálybalépés

Jelen Etikai Kódex a Magyar Szállodaszövetség Közgyűlése által elfogadott és a régiók számára ajánlott szabályzat.

5.2. Eljárási szabályok

A Kódex 2. sz. függeléke az Etikai Bizottság Eljárási Szabályzata Alapelvei című dokumentum. Ebben rendezésre kerülnek az etikai eljárások jogi keretei, az eljárások menete, a hatásköri és illetékességi viszonyok, a lehetséges etikai döntések és szankciók típusai, azok érvényesülése, a jogorvoslatok és más eljárási kérdések.

Az Eljárási Szabályzat Alapelveit a régiók egységesen használják.

6. Az Etikai Kódexben használt kifejezések értelmezése és magyarázata

- **Együtműködés:** a tevékenységek olyan összehangolása, amelyben az érintettek érdekeit kölcsönösen figyelembe veszik.
- **Erkölc:** a társadalmi együttélést, az egyének, csoportok magatartását szabályozó normák összessége, valamint az emberek normakövető vagy azt sértő viselkedése, illetve ezekről alkotott véleménye. Az erkölcsi normák egyik része jogszabályban is testet ölt, míg másik része jogon kívüli normaként gyakorol hatást az emberek magatartására. Az erkölcs szóval azonos értelemben szokták használni a morál és az etika szót is. Ez utóbbi másik értelmezése a filozófia egyik ágát, az erkölcsant is jelenti.
- **Erőfölény:** adott helyzetben az a vállalkozó van erőfölényben, akihez képest más versenytárs reálisan esélytelen, illetve bevonása csak jelentős költségtöbbletekkel lenne megoldható, azaz kizárólagos helyzet alakult ki. A legjelentősebb, intézményesült erőfölény a monopólium.
- **Gazdálkodó szervezet:** gazdasági társaság, szövetkezet, vagy az egyéni vállalkozó által létesített vállalkozás szervezeti kerete, jogi formája.
- **Jóhiszeműség:** jogszerű, szokásos és károkozást elkerülő cselekedetet feltételező üzleti magatartás.
- **Kontárság:** szakértelem, szakképzettség és engedély nélkül végzett üzleti tevékenység.
- **Korrupció:** a közhatalom, a személyes hatalom vagy az arra gyakorolt befolyás ellenérték vagy ellenszolgáltatás, illetve más jogtalan előny fejében történő megszerzése vagy eladása.
- **Megvesztegetés:** jogtalan, ellenérdeket teremtő részesedés vagy díjazás felajánlása vagy elfogadása.
- **Nagyvállalat:** a saját üzleti körében számottevő, tekintélyes piaci részesedésű, az ágazati átlagot többszörösen meghaladó erőforrásokkal rendelkező vállalkozás.
- **Partner:** vendég, ügyfél, megrendelő, fogyasztó, aki a terméket és/vagy szolgáltatást megvásárolja.
- **Üzleti tevékenység:** nyereség és vagyonszerzés céljából, rendszeresen, ellenérték fejében történő termelés, szolgáltatás, forgalmazás.
- **Üzleti titok:** olyan tény, adat vagy más információ, amely annak ismerőjével fennálló szerződés vagy megállapodás, pl. munkaviszony alapján jogszerűen vagy illetéktelenül, de akár véletlenül is jutott valamely személy ismeretébe és amelynek harmadik személy vagy más illetéktelenek tudomására jutása az információ jogosultjának üzleti érdekeit veszélyeztetheti. Az üzleti titok védelmében elvárható, hogy annak tulajdonosa a titokban tartás érdekében szükséges intézkedéseket magtegye.
- **Vállalkozás:** olyan üzleti tevékenység, amelyik felismeri és kihasználja a piaci lehetőségeket, megszerzi és megszervezi a tevékenységéhez szükséges forrásokat, jellegzetesen kezdeményező, innovatív szerepet tölthet be és mindezt saját nevében és kockázatára végzi.

- **Vállalkozó:** az a személy, aki vállalkozását irányítja és annak ügyeiben felelősen jár el.
- **Versenytárs:** azonos vagy átfedő, helyettesítő üzleti területen érdekelt más vállalkozó.

2. sz. függelék

7. Etikai Bizottság eljárási szabályzatának alapelvei

7.1. Az Etikai Bizottság hatásköre és illetékessége

7.1.1. A Magyar Szállodaszövetség (továbbiakban: Szövetség) Etikai Bizottsága (továbbiakban: Etikai Bizottság) hatáskörébe tartoznak a Kódexben foglalt etikai szabályok megsértése miatt, e szabályok betartásával, értelmezésével, alkalmazásával összefüggésben a Szövetség tagjai ellen kezdeményezett, illetve két vagy több szállodaszövetségi tag között, vagy a Szövetség tagját érintő vitás ügyben az etikai eljárás lefolytatása.

Az Etikai Bizottság nem dönt vagyoni követelés tárgyában. A felek együttes kérelmére állást foglal olyan - vagyoni követeléssel összefüggő - jog, kötelezettség, vagy tény megállapításánál, amelyben a felek az Etikai Bizottság döntését kérik.

Az Etikai Bizottság öt főből áll. Az elnöki tisztet mindenkor a Magyar Szállodaszövetség Választmányának tiszteletbeli elnöke tölti be. A Bizottság négy tagját a Választmány jelöli.

A jelölt elfogadó nyilatkozat tételével a Bizottság tagjává lesz. Az Etikai Bizottság az elnök és még két tag részvételével tehát minimum három tagú tanácsban jár el.

A Bizottság saját tagjai közül elnökhelyettest választ. Amennyiben a Bizottság elnöke összeférhetlenséget jelent be, a Bizottságot az elnökhelyettes vezeti. Az elnökhelyettes akadályoztatása esetén a Bizottság az adott ügyre eseti elnököt jelöl tagjai közül.

7.1.2. Az eljárás kezdeményezésére a bepanaszolt, vagy egyéb okból érintett, az ellenérdekű félként megjelölt (továbbiakban: bepanaszolt) székhelye szerinti régióvezető illetékes.

7.1.3. Ha az etikai ügy érdemi részére vonatkozóan bírósági, vagy más hatósági eljárás van folyamatban, az Etikai Bizottság az eljárását megszüntetheti, vagy a folyamatban lévő eljárás jogerős befejezéséig felfüggesztheti.

7.2. Az Etikai Bizottság eljárásának kezdeményezése

7.2.1. Az Etikai Bizottság az eljárást kérelemre, vagy hivatalból indítja meg.

7.2.2. Az Etikai Bizottság hivatalból indíthatja meg az eljárást, ha azt a Bizottság tagja, a Szövetség tisztségviselője, vagy a régió vezetője kezdeményezi.

7.2.3. Az eljárás kezdeményezése az Etikai Bizottságnak, vagy elnökének címzett írásbeli kérelemmel történik.

A kérelemnek minden olyan tény és adatot tartalmaznia kell, ami az ügy megítélése (eldöntése) szempontjából jelentős, de legalább:

- a) az eljárást kezdeményező és a bepanaszolt nevét (cégnevét), lakóhelyét, székhelyét,
- b) az etikai ügy elbírálásához szükséges lényeges információkat, valamint
- c) az ügygel összefüggő bizonyítékokat (számla, szerződés, levél másolata, stb.).

7.2.4. Amennyiben a kérelem nem felel meg a 7.2.3. pontban foglaltaknak, azt az Etikai Bizottság az eljárást kezdeményezőnek a hiányok megjelölésével pótlás végett visszaküldi.

Az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem az Etikai Bizottsághoz beérkezik.

7.2.5. Amennyiben a kérelemben megjelölt etikátlan cselekmény, magatartás, tevékenység megtörténte óta egy év eltelt, az Etikai Bizottság az eljárás lefolytatását, illetve a szankció alkalmazását mellőzheti.

7.2.6. A kérelem beérkezését követően az Etikai Bizottság megvizsgálja, hogy az ügy a hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. Hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén - az eljárást kezdeményező egyidejű értesítésével - a kérelmet a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező kamarának, vagy szervezetnek megküldi.

7.2.7. Az Etikai Bizottság a kérelmet a bepanaszoltnak haladéktalanul megküldi, egyidejűleg felkéri, hogy az ügygel kapcsolatos álláspontját válasziratában adja elő, illetve tájékoztatja arról, hogy a válaszirat hiánya az ügy kivizsgálását nem gátolja.

7.3. A vizsgálóbiztos

7.3.1. Az Etikai Bizottság elnöke, vagy az általa kijelölt tag a kérelem beérkezését követően a Bizottság tagjai közül vizsgálóbiztost jelöl ki, akinek feladata az etikai ügy gondos felderítése, a felek meghallgatása, a döntéshez szükséges adatok beszerzése.

7.3.2. A vizsgálóbiztost, szükség esetén vizsgálóbiztosokat az etikai ügy tárgyától függően lehetőleg szakmai és helyi ismeretekkel rendelkező bizottsági tagok közül kell kijelölni.

A vizsgálóbiztos javasolhatja az elnöknek, hogy a Szövetség tagjai közül szakértőt kérjen fel.

7.3.3. A vizsgálóbiztos eljárása során az ellenérdekű felek között egyezséget kísérel meg létrehozni, amit a jelentésével együtt tájékoztatás céljából az Etikai Bizottság elé terjeszt.

7.3.4. A vizsgálóbiztos a felek szükség szerinti meghallgatása, az etikai ügyre vonatkozó tényállás tisztázása és a bizonyítékok beszerzése után jelentést készít, melyben összefoglalja az etikai ügy lényegét és javaslatot tesz az Etikai Bizottság által meghozandó határozatra.

7.4. Az Etikai Bizottság tárgyalásának előkészítése

7.4.1. A tárgyalás előkészítése az elnök feladata. Ennek során a vizsgálóbiztos jelentése alapján szükség szerint intézkedik annak kiegészítése, a még hiányzó adatok, bizonyítékok pótlása iránt, továbbá minden szükséges intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az Etikai Bizottság az ügy egyszeri megtárgyalása után határozatot hozhasson.

7.4.2. Amennyiben az elnök az ügyet tárgyalásra alkalmasnak ítéli, összehívja az Etikai Bizottság ülését.

7.4.3. Az elnök a tárgyalásra a Bizottság tagjait a vizsgálati jelentés megküldésével hívja meg. A feleket és egyéb érdekeltet - ha ezt előzetesen kéri, vagy az ügy eldöntéséhez szükséges -, azzal a figyelmeztetéssel hívja meg, hogy távollétük a tárgyalás megtartásának és a határozat meghozatalának nem akadály, távollétükben a Bizottság a rendelkezésére álló tények és adatok birtokában dönt.

7.4.4. Az Etikai Bizottság munkájában - ügydöntő hatáskör nélkül - részt vehet a Szövetség ezzel megbízott képviselője.

7.5. Az Etikai Bizottság tárgyalása

7.5.1. Az Etikai Bizottság az etikai ügyet tárgyalás keretében bírálja el, melynek eredményeként határozatot hoz.

7.5.2. Az elnök kivételes esetben - ha az etikai ügy egyszerű és a felek nem ellenzik -, a vizsgálóbiztos javaslatára, a felek által megkötött egyezséget tárgyalás mellőzésével jóváhagyhatja, melyről az Etikai Bizottságot a legközelebbi ülésen tájékoztatja.

7.5.3. A tárgyalás nyilvános, azon a felek és más érdekelték jelen lehetnek. Az elnök a felek bármelyikének kérelmére zárt tárgyalást rendelhet el.
A képviseletre a polgári perrendtartásról szóló 1953. évi III. törvény 66.-67. §-ai megfelelően irányadók.

7.5.4. Az Etikai Bizottság határozatképes, ha tagjainak többsége jelen van.

7.5.5. A tárgyalást ez elnök, akadályoztatása esetén az elnökhelyettes, vagy az általuk megbízott tag vezeti.

7.5.6. A tárgyalás megnyitása után a vizsgálóbiztos ismerteti az etikai ügy lényegét és a rendelkezésre álló dokumentumokat. Az Etikai Bizottság a vitában érdekelt bármelyik fél kérelmére és költségére szakértőt, vagy tanút hallgathat meg, illetve szakértő közreműködését, tanú meghallgatását maga is kezdeményezheti.

7.5.7. A felek, illetve képviselőik és az egyéb érdekelték a tárgyaláson az ügygel kapcsolatos álláspontjukat előadhatják, egymáshoz és a jelenlévő vizsgálóbiztoshoz, szakértőhöz, tanúhoz kérdést intézhetnek.

7.5.8. Az etikai ügyet lehetőség szerint egy tárgyaláson, az eljárás 7.2.4. pont szerinti megindulásától számított 90 napon belül be kell fejezni.

7.5.9. A tárgyalásról jegyzőkönyvet kell készíteni, melynek tartalmaznia kell a tárgyalás helyét és idejét, a résztvevők nevét és az elhangzott nyilatkozatokat. A jegyzőkönyvet a tárgyalás elnöke és a jegyzőkönyvvezető írják alá.

7.5.10. A Szövetség szabályzata a felek meghallgatását, illetve jelenlétükben a tárgyalás lefolytatását a vizsgálóbiztos(ok) hatáskörébe utalhatja. Ez esetben a felek meghallgatását az Etikai Bizottság mellőzheti.

7.6. Összeférhetetlenség

7.6.1. Az etikai ügyben az Etikai Bizottság tagjaként, a Bizottság által felkért szakértőként nem járhat el az, akinek az ügghöz személyi vagy vagyoni érdekeltisége fűződik, illetve egyéb ok miatt elfogult, kivéve, ha a feleket erről tájékoztatta és ennek ismeretében személye ellen egyik fél sem tiltakozott.

7.6.2. Összeférhetetlenség áll fenn és az eljárásból ki vannak zárva a 7.6.1. pontban felsoroltak különösen akkor, ha az eljárásban félként érdekeltek bármelyikével hozzátartozói (Ptk. 685.§ b) pont) vagy munkaviszonyban, illetve bármilyen szerződéses jogviszonyban állnak.

7.6.3. Az Etikai Bizottság tagja és a felkért szakértő a személyét érintő összeférhetetlenség fennállását köteles haladéktalanul az Etikai Bizottság elnökének tudomására hozni.

Az elnök a személyét érintő összeférhetetlenségi ok fennállásáról a Bizottság tagjait értesíti.

7.7. Az Etikai Bizottság határozata

7.7.1. Az Etikai Bizottság az eljárása során megállapított tényállás alapján indoklással ellátott határozatot hoz. A határozat meghozatala a jelenlévő bizottsági tagok nyílt szavazatával és egyszerű szavazattöbbséggel történik.

Szavazategyenlőség esetén a levezető elnök szavazata dönt.

7.7.2. Az Etikai Bizottság határozatait ismerteti a soron következő Választmányi ülésen, majd a Választmány jóváhagyása után megküldi a feleknek és egyéb érdekelteknek. Amennyiben a felek valamelyike panasszal él a Bizottság döntése ellen, a Választmány dönt.

7.7.3. Az Etikai Bizottság a Kódexben foglalt etikai szabályok megsértése esetén:

a) határozatban figyelmeztet, határozatát írásban is közli a felekkel,

b) súlyosabb vagy ismétlődő esetben a figyelmeztetést nyilvánosságra hozza, esetenként mérlegelve, mely kört érintően és milyen módon,

- c) kezdeményezheti bizonyos szövetségi szolgáltatások, kedvezmények átmeneti vagy végleges megvonását, vagy a tag Szövetségből történő kizárását. A Magyar Szállodaszövetségből történő kizárást a Közgyűlésnek kell jóváhagyni.
- d) kezdeményezheti a versenyfelügyeletet ellátó szervnél vagy más hatóságnál a szükséges intézkedés megtételét,
- e) súlyosabb vagy ismétlődő esetben kezdeményezheti a tevékenység gyakorlásának meghatározott időre történő felfüggesztéséhez szükséges intézkedések meghozatalát,
- f) a fogyasztók széles körét érintő vagy jelentős nagyságú hátrány okozása esetén pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt.

7.7.4. A határozat nyilvánosságra hozatala a Szövetség kiadványában, helyi vagy országos újságban, rádióban és televízióban történhet, az etikai ügy lényegének, a meghozott határozatnak és az elmarasztalt szövetségi tag megnevezésének közzétételével. Az eljárás kezdeményezőjét a nyilvánosságra hozatal során csak akkor lehet megnevezni, ha ehhez előzetesen hozzájárult.

7.7.5. A Szövetség tagja kérheti a bíróságtól az Etikai Bizottság által hozott olyan határozat felülvizsgálatát, amely a gazdasági kamarákról szóló 1994. évi XVI. törvény rendelkezéseibe, más jogszabályba, a Szövetség alapszabályába, más önkormányzati szabályzatába, vagy a Kódexbe ütközik.

7.7.6. Az Etikai Bizottság a Magyar Szállodaszövetség decemberi Közgyűlésén beszámol a folyó év során vizsgált etikai ügyekről; határozatait név nélkül, iránymutató jelleggel közreadja, melyek a jövőben a Kódex szerves részét képezik.

A Szövetség saját eljárási szabályzatában e szabályzat keretei között további részletes szabályokat állapíthat meg, így különösen az eljárás kezdeményezésére, az etikai ügy kivizsgálására, a tárgyalásra, a határozat meghozatalára, a határidőkre és az ügyintéző szervezetnek az Etikai Bizottsághoz beosztott dolgozójának feladataira vonatkozóan.

A Magyar Szállodaszövetség XXI. Közgyűlése 1999. december 10-én határozatot hozott:

"A Magyar Szállodaszövetség tagjai alávetik magukat az Etikai Kódex előírásainak."

"A Kódex hatálybalépésének időpontja: 2000. január 1."