



Green Key

# Green Key -ohjelman palveluehdot 1.4.2019

Hakija on tutustunut ao. dokumentteihin ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti:

---

- Green Key -kriteeristö ja hakulomake
- Green Key -hakemusprosessin eteneminen ja päätöksenteko
- Green Key -auditoinnin kuvaus
- Green Keyn auditointi- ja osallistumismaksut
- Green Key Branding Guidelines

Kaikki dokumentit ja kuvaukset löytyvät osoitteesta: [www.greenkey.fi/haku-ohjeet/](http://www.greenkey.fi/haku-ohjeet/)

## Green Key -sertifikaatin hakijan ja Green Key -sertifioidun kohteen velvollisuudet

---

### Hakemuksen tiedot:

- Hakija täyttää Green Key -hakulomakkeen ja vastaa tietojen oikeellisuudesta.
- Hakija varmistaa, että hakuvaiheessa kaikki pakolliset kriteerit täyttyvät ja jatkohakemuksessa lisäksi vuosittain vaadittava pistekriteerien minimimäärä täyttyy.
- Green Key -jatkohakemus liitteineen tehdään vuosittain.

### Osallistumismaksut:

- Hakija maksaa Green Keyn laskuttaman 12 kuukauden osallistumismaksun hakemuksen lähettämisen jälkeen. Osallistumismaksua ei palauteta, mikäli Green Key -sertifikaattia ei prosessin päätteeksi myönnettäisikään johtuen hakijan ympäristötyön puutteista tai siitä, että hakija päättää keskeyttää prosessin.
- Osallistumismaksua tai osia siitä ei palauteta, vaikka hakijan toiminta loppuisi kesken osallistumiskauden tai hakija itse haluaisi luopua Green Keystä.

GREEN KEY  RAKENNETAAN KESTÄVÄÄ MATKAILUA YHDESSÄ



**Green Key**

### **Green Key -auditoinnit ja niihin liittyvät maksut:**

- Hakija sopii Green Keyn kanssa auditointitilaisuuden, joka tehdään hakijan tiloissa.
- Hakija varmistaa, että tarvittavat tiedot ja henkilöt ovat saatavilla auditointitilaisuudessa ja kohde katsoo täyttävänsä Green Keyn vaatimukset.
- Hakija maksaa auditointimaksun, joka laskutetaan jokaisen auditoinnin jälkeen. Lasku sisältää auditointimaksun lisäksi auditoijan matkakulut päivärahoineen. Auditointimaksu matkakuluineen veloitetaan, vaikka auditoinnissa olisi havaittu hakijan toiminnasta johtuvia puutteita.
- Vakavien puutteiden ilmetessä, Green Key voi edellyttää uutta auditointia.
- Mikäli jo sovittu auditointi peruuntuu hakijasta johtuvasta syystä, on Green Keyllä oikeus veloittaa peruuntumisen aiheuttamat matkakustannukset.

### **Green Key -kriteeristön noudattaminen**

- Hakija sitoutuu noudattamaan Green Key -kriteeristöä koko Green Key -sertifikaatin voimassaolon ajan.
- Hakija sitoutuu ilmoittamaan Green Keyllä 10 päivän sisällä, mikäli toiminnassa tapahtuu sellainen muutos, joka aiheuttaa, että Green Key -kriteeristön pakollinen kriteerikohta ei täyty.
- Hakija sitoutuu viestimään Green Keystä avoimesti, oikein tiedoin ja kriteeristön vaatimusten mukaisesti. Hakija tutustuu myös Green Keyn viestintäohjeistoon (Branding Guidelines) ja noudattaa sen ohjeita viestinnässään.
- Hakija seuraa omaa Green Key -työtään koskevia asiakaspalautteita ja ilmoittaa Green Keyllä sellaisista asiakasreklamaatioista, jotka koskevat asiakkaan kokemaa tai havaitsemaa poikkeamaa Green Key -kriteeristön vaatimuksista.
- Hakija ilmoittaa Green Keyllä yhteystieto- tai yhteyshenkilömuutoksista vähintään 30 päivän sisällä niiden muuttumisesta.
- Green Key -sertifikaatin haltija sallii myös ennalta ilmoittamattomat Green Keyn tarkastuskäynnit. Green Keyn tarkastuskäynnin tekijä (valtuutettu auditoija tai Green Key International) ottaa tullessaan yhteyttä vastaanottoon ja pyytää mukaansa Green Key -lähettilään, hotellinjohtajan tai muun hotellin nimeämän henkilön. Ennalta ilmoittamattomat tarkastuskäynnit ovat osa Green Keyn seurantaprosessia ja maksuttomia sertifikaatin haltijalle.
- Hakija voi luopua Green Key -sertifikaatista kesken osallistumisvuoden ilmoittamalla tästä Green Keyllä 30 päivää ennen osallistumisen päättymistä. Hakemuksen yhteydessä maksettua 12 kuukauden osallistumismaksua eikä osia siitä kuitenkaan palauteta.

**GREEN KEY**  **RAKENNETAAN KESTÄVÄÄ MATKAILUA YHDESSÄ**



Green Key

- Mikäli hakija luopuu Green Key -merkistä, hakija sitoutuu välittömästi poistamaan kaikki viittaukset Green Keyhin tiloistaan ja materiaaleistaan.

## Green Keyn velvollisuudet

---

- Green Key käsittelee hakemukset tehokkaasti ja puolueettomasti sekä varmistaa, että auditoinnit ja päätökset sertifiointista tehdään puolueettomasti.
- Green Key käsittelee kaikki hakemukset ja lisädokumentit luottamuksellisina.
- Green Key tallentaa vettä, energiaa ja jätteitä koskevat kulutustiedot Green Keyn kansainväliseen tietokantaan ja Green Key -kohde saa vuosittain toimintaansa koskevan Green Key -raportin. Yksittäisen kohteen tietoihin on pääsy vain Green Key Finlandilla ja Green Key Internationalilla. Lisätietoja: Green Key New Data Base Factsheet (liitteenä).
- Green Key esittelee sertifioidut kohteet omilla www-sivuillaan ([www.greenkey.global](http://www.greenkey.global) ja [www.greenkey.fi](http://www.greenkey.fi)). Green Key Internationalin sivuilla oleva tieto välitetään myös verkkovarausjärjestelmiin, matkan järjestäjille sekä muihin matkatietokantoihin, joiden kanssa Green Key Internationalilla on yhteistyösopimus
- Green Key ei julkista sertifioidusta kohteesta hakemuksessa ilmoitettuja tietoja ilman erillistä sopimusta, pois lukien yllä listatut yhteystiedot.
- Green Key säilyttää sertifioidujen kohteiden ja yhteys henkilöiden yhteystiedot hakemusprosessin keston ja sertifikaatin voimassaolon ajan. Kohteet ja yhteys henkilöt voivat halutessaan tarkistaa heistä tallennetut tiedot. Vanhentuneiksi ilmoitetut yhteystiedot poistetaan välittömästi.
- Green Key ilmoittaa ohjelman osallistujille muutoksista Green Keyn kriteerivaatimukseen vähintään 6 kuukautta ennen niiden voimaantuloa.
- Green Keyllä on oikeus ottaa päätää Green Key -sertifikaatin voimassaolo kesken 12 kuukauden osallistumiskauden, mikäli kohde ei täytä Green Key -kriteeristön vaatimuksia perustuen valvontakäyntiin, asiakasreklamaatioihin, osallistujan omaan ilmoitukseen tai muuhun todennettavaan tietoon.
- Mikäli kohde poistuu ohjelmasta, Green Key poistaa yhteystiedot vähintään 12 kuukauden kuluessa. Green Key ei käytä yhteystietoja muuhun kuin Green Key ohjelman vaatimiin tarkoituksiin.

GREEN KEY  RAKENNETAAN KESTÄVÄÄ MATKAILUA YHDESSÄ