



Green Key

# Green Key -ohjelman palveluehdot

1.4.2023

**Hakija on tutustunut alla mainittuihin Green Key:n toimintatapoihin ja sitoutuu toimimaan niiden mukaisesti:**

- Green Key -kriteeristö
- Green Key -hakuprosessi
- Green Key -auditoinnin kuvaus
- Green Key:n auditointi- ja osallistumismaksut
- Green Key Branding Guidelines

Toimintatapojen kuvaukset löytyvät Green Key -nettisivuilta osoitteesta: [www.greenkey.fi](http://www.greenkey.fi)

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

### HAKEMUS

- Hakija täyttää Green Key -hakemuksen ja vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta.
- Hakija varmistaa, että hakuvaiheessa sekä jatkohakemusta tehtäessä kaikki pakolliset kriteerit täyttyvät, ja että jatkohakemuksessa täyttyy lisäksi vuosittain vaadittava pistekriteerien minimimäärä.
- Hakija lähettää tekee Green Key -jatkohakemuksen liitteineen vuosittain ilmoitettuun määräpäivään mennessä.

### OSALLISTUMISMAKSU

- Hakija maksaa Going Green Oy:n laskuttaman 12 kuukauden osallistumismaksun hakemuksen lähettämisen jälkeen laskun eräpäivään mennessä. Osallistumismaksua ei palauteta, mikäli Green Key -sertifikaattia ei prosessin päätteeksi myönnettäisikään hakijan vastuullisuustyön puutteista johtuen tai mikäli hakija päättää keskeyttää prosessin.
- Osallistumismaksua tai osia siitä ei palauteta, vaikka hakijan toiminta loppuisi kesken osallistumiskauden tai hakija itse haluaisi luopua Green Key:stä.



## GREEN KEY -AUDITOINTI JA SIIHEN LIITTYVÄT MAKSUT

- Hakija sopii Going Green Oy:n tai sen osoittaman auditoijan kanssa auditointitilaisuuden, joka tehdään hakijan tiloissa.
- Hakija varmistaa, että tarvittavat tiedot ja henkilöt ovat saatavilla auditointitilaisuudessa ja että kohde täyttävää Green Key -kriteerit.
- 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 Going Green Oy voi edellyttää uutta auditointia.
- Mikäli jo sovittu auditointi peruuntuu hakijasta johtuvasta syystä, on Going Green Oy:llä oikeus veloittaa peruuntumisesta aiheutuvat matkakustannukset, esimerkiksi niiden matkalippujen kulut, joita ei voi enää peruuttaa.

## GREEN KEY -KRITEERISTÖN NOUDATTAMINEN

- Hakija sitoutuu noudattamaan Green Key kriteeristöä koko Green Key -sertifikaatin voimassaolon ajan.
- Hakija sitoutuu ilmoittamaan Going Green Oy:lle 10 päivän sisällä, mikäli toiminnassa tapahtuu sellainen muutos, ettei Green Key -kriteeristön jokin pakollinen kriteerikohta ei enää täyty.
- Hakija sitoutuu sertifikaatin saatuaan laittamaan Green Key -kyltin ja -sertifikaatin esille ja pitämään niitä esillä koko sertifikaatin voimassaolon ajan.
- Hakija sitoutuu viestimään Green Key:stä avoimesti, oikein tiedoin ja kriteeristön vaatimusten mukaisesti. Hakija tutustuu myös Green Key:n viestintäohjeistoon (Branding Guidelines) ja noudattaa sen ohjeita viestinnässään.
- Hakija seuraa omaa Green Key -työtään koskevia asiakaspalautteita ja ilmoittaa Going Green Oy:lle sellaisista asiakasreklamaatioista, jotka koskevat asiakkaan kokemaa tai havaitsemaa poikkeamaa Green Key -kriteeristön vaatimuksista.
- Hakija ilmoittaa Going Green Oy:lle yhteystieto- tai yhteyshenkilömuutoksista vähintään 30 päivän sisällä niiden muuttumisesta.
- Green Key -sertifikaatin haltija sallii myös ennalta ilmoittamattomat Going Green Oy:n tarkastuskäynnit. Tarkastuskäynnin tekijä (valtuutettu auditoija tai Green Key International) ottaa tullessaan yhteyttä vastaanottoon ja pyytää mukaansa Green Key -lähettilään, johtajan tai muun kohteen nimeämän vastuuhenkilön. Ennalta ilmoittamattomat tarkastuskäynnit ovat osa Green Key:n seurantaprosessia ja ne ovat maksuttomia sertifikaatin haltijalle.
- Hakija voi luopua Green Key -sertifikaatista kesken osallistumisvuoden ilmoittamalla tästä Going Green Oy:lle 30 päivää ennen osallistumisen päättymistä. Hakemuksen yhteydessä maksettua 12 kuukauden osallistumismaksua eikä osia siitä kuitenkaan palauteta.



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

## Going Green Oy:n velvollisuudet

- Going Green Oy käsittelee hakemukset tehokkaasti ja varmistaa, että auditoinnit tehdään puolueettomasti. Päätökset sertifiointista tehdään puolueettomasti kolmannen osapuolen toimesta (Green Key tuomaristo tai ulkopuolinen auditoija). Kaikki hakemukset ja liitedokumentit käsitellään luottamuksellisina.
- Going Green Oy tallentaa vettä, energiaa ja jätteitä koskevat kulutustiedot ja majoituskohteen laskeman hiilijalanjäljen Green Key International -tietokantaan. Yksittäisen kohteen tietoihin on pääsy Going Green Oy:n henkilöstöllä, auditoijilla, tuomaristolla sekä Green Key Internationalilla.
- Going Green Oy esittelee sertifioidut yritykset omilla verkkosivuillaan [www.greenkey.fi](http://www.greenkey.fi) sekä Green Key Internationalin sivuilla [www.greenkey.global](http://www.greenkey.global). Tieto sertifioiduista yrityksistä välitetään myös Sustainable Travel Finland -ohjelmaan sekä niihin verkkovarausjärjestelmiin, matkanjärjestäjille sekä muihin matkatietokantoihin, joiden kanssa Green Key Internationalilla on yhteistyösopimus.
- Going Green Oy ei julkista sertifioidusta kohteesta hakemuksessa ilmoitettuja tietoja ilman erillistä sopimusta, pois lukien yllä listatut yhteystiedot.
- Going Green Oy säilyttää sertifioidujen kohteiden ja yhteyshenkilöiden yhteystiedot hakemusprosessin keston ja sertifikaatin voimassaolon ajan. Kohteet ja yhteyshenkilöt voivat halutessaan tarkistaa heistä tallennetut tiedot. Vanhentuneiksi ilmoitetut yhteystiedot poistetaan välittömästi.
- Going Green Oy ilmoittaa ohjelman osallistujille muutoksista Green Key:n kriteerivaatimukseen vähintään 3 kuukautta ennen niiden voimaantuloa.
- Going Green Oy:llä on oikeus päättää 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, Going Green Oy poistaa yhteystiedot asiakastietokannastaan vähintään 12 kuukauden kuluessa. Going Green Oy ei käytä yhteystietoja muuhun kuin Green Key -ohjelman vaatimiin tarkoituksiin.