



Green Key

# PRIJAVNICA

*Različica: 6.2021*

Ime in naslov obrata:
Ime in naslov podjetja:
Davčna številka:
Davčni zavezanec: DA NE
Telefonska številka v obratu:
E-mail obrata:
Internetna stran obrata:
Število nočitev* ali obiskovalcev*/ leto**:
Število zaposlenih:
Ime odgovorne osebe:
Ime okoljskega upravitelja:
Telefonska številka okoljskega upravitelja:
E-mail okoljskega upravitelja:

\* število nočitev, ko gre za hotele, manjše nastanitvene obrate in kampe

\* število obiskovalcev, ko gre za restavracije, kongresne centre in atrakcije

\*\* podatki za lansko koledarsko leto

**S podpisom Prijavnice potrjujemo, da soglašamo z začetkom postopka pridobivanja mednarodnega trajnostnega znaka Zeleni ključ (angl. Green Key) in sprejemamo priložene Splošne pogoje poslovanja programa Zeleni ključ.**

Podpis odgovorne osebe: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

# Splošni pogoji poslovanja programa Zeleni ključ

## 1. PROGRAM ZELENİ KLJUČ

Zeleni ključ (angl. Green Key) je vodilni standard odličnosti na področju okoljske odgovornosti in trajnostnega delovanja v turistični industriji. Ta prestižni trajnostni znak pomeni zavezanost podjetij, da v certificiranih obratih spoštujejo stroge kriterije, ki jih je določila Mednarodna fundacija za okoljsko vzgojo FEE ([www.fee.global](http://www.fee.global)). Trajnostni znak Zeleni ključ zagotavlja vsem gostom, da z izbiro certificiranega turističnega obrata, neposredno pripomorejo k varovanju okolja. Obrati vzdržujejo visoke trajnostne standarde s pomočjo stroge dokumentacije in pogostih kontrolnih pregledov. Trajnostni znak Zeleni ključ lahko pridobijo hoteli in hostli, manjši nastanitveni obrati, kampi in počitniški parki, kongresni centri, gostinski obrati in turistične atrakcije.

### **Izobraževanje**

Program Zeleni ključ velik poudarek namenja obveščanju in vključevanju obiskovalcev v trajnostne in okolju prijaznejše ukrepe, ki jih v obratih izvajajo. Zagotavlja, da je osebje v obratih dobro obveščeno in primerno usposobljeno na področju okolju prijaznih in trajnostnih praks.

### **Inovativnost**

Program Zeleni ključ nenehno išče nove in trajnostne načine poslovanja in uporabe tehnologije, z namenom, da bi se z zmanjšanjem porabe virov in količine odpadkov, zmanjšal vpliv na okolje ter zmanjšali stroški poslovanja v podjetju.

### **Dodana vrednost**

Ker so gostje vedno bolj ozaveščeni in informirani glede okoljske problematike, postajajo pozitivne okoljske prakse vedno bolj pomembne, ko izbirajo primeren obrat za preživljanje svojih počitnic ali za poslovno potovanje. Zeleni ključ simbolizira zavezanost okolju in trajnostnemu razvoju, ki je za potencialne goste izjemno privlačna.

### **Promocija**

Pridobitev trajnostnega znaka Zeleni ključ pomeni za obrat dodatni vir promocije, saj potencialnim gostom pove, da obrat izpolnjuje stroge okoljske kriterije ter aktivno, učinkovito in organizirano izboljšuje svoje trajnostno poslovanje.

### **Cilji programa**

Program Zeleni ključ želi povečati uporabo okolju prijaznih in trajnostnih načinov poslovanja ter posledično zmanjšati skupno rabo virov, dvigniti zavedanje in spremeniti vzorce obnašanja vseh deležnikov v posameznih turističnih obratih in v turistični industriji nasploh.

## 2. INTELEKTUALNA LASTNINA

Imetnik vseh pravic iz naslova intelektualne lastnine programa Zeleni ključ (angl. Green Key) je Fundacija za okoljsko vzgojo (FEE) s sedežem na Danskem, Scandiagade 13, DK-2450 Copenhagen SV.

Pravica vodenja in koordinacije programa Zeleni ključ v Republiki Slovenija pripada nevladni organizaciji Društvo DOVES-FEE Slovenia, Cesta solinarjev 4, 6320 Portorož, kot polnopravnemu članu Fundacije za okoljsko vzgojo (FEE).

### 3. OBSEG PROGRAMA

Zeleni ključ je prostovoljni trajnostni znak, ki je namenjen šestim kategorijam turističnih in gostinskih obratov: hotelom in hostlom, kampom in počitniškim parkom, majhnim namestitvenim obratom, konferenčnim centrom, gostinskim obratom in turističnim atrakcijam, ne glede na lokacijo obrata.

Postopek za prijavo in postopek dodelitve certifikata je enak za vse obrate. Certifikat je potrebno obnavljati vsakih 12 mesecev, z namenom ohranitve aktivnega statusa v programu Zeleni ključ. Določeni kriteriji se med kategorijo obratov razlikujejo. Poznamo obvezne in priporočene kriterije.

Obrati, ki so pridobili trajnostni certifikat Zeleni ključ, so prikazani na spletnih straneh: <https://www.zelenikljuc.si/nagrajeni-obrati/> ali <http://www.greenkey.global/green-key-sites/>

Obrati, ki so pridobili trajnostni znak Zeleni ključ, so dolžni, v aktivnem obdobju, izpolnjevati kriterije skladno s podanimi pojasnili. Obrati so dolžni upoštevati navodila o uporabi celostne grafične podobe (CGP) programa Zeleni ključ (dokument je v angleškem jeziku, na voljo pri Nacionalni koordinaciji), kjer so opisana navodila o pravilni uporabi logotipa, različnih promocijskih materialov (plaketa, certifikat, zastava in letak) in priporočenega besedila za spletno stran, kjer je opisan program Zeleni ključ in podana trajnostna prizadevanja obrata nosilca znaka Zeleni ključ. V primeru, da v obratu ne podaljšajo sodelovanja s programom Zeleni ključ, so v obratu dolžni odstraniti vsa sklicevanja na program Zeleni ključ kot tudi promocijski material.

### 4. ZELENİ KLJUČ JE NEDISKRIMINATORNI PROGRAM

Zeleni ključ je primeren za vse obrate, ki spadajo v eno od šestih kategorij. Zeleni ključ ne diskriminira nobene zainteresirane strani - novih prosilcev ali že sodelujočih obratov, ne glede na lokacijo, velikost ali vrsto obrata, strank, ki obrat obiskujejo ali kontaktne osebe in zaposlenih v obratih (njihov izvor, vera, starost, spol itd.).

### 5. ZAVEZA O NEPRISTRANSKOSTI, ZAUPNOSTI IN OBJEKTIVNOSTI

Osebe programa Zeleni ključ, prostovoljci, izvajalci kontrolnih pregledov, člani nacionalne komisije/organizacijskega odbora, predstavniki zunanjih sodelavcev ali katerekoli druge osebe, povezane s programom Zeleni ključ, notranji ali zunanji sodelavci na nacionalni in mednarodni ravni, delujejo nepristransko v zvezi z dejavnostmi programa Zeleni ključ (vključno z odločanjem o potrjevanju certifikatov). Program Zeleni ključ vsem naštetim ne dovoljuje nobenih osebnih, komercialnih, finančnih ali drugih pritiskov, ki bi ogrozili nepristranskost.

Program Zeleni ključ lahko zagotovi splošne informacije, ki vključenim obratom omogočajo krepitev svojih trajnostnih ukrepov, razumevanje in izpolnjevanje kriterijev Zelenega ključa, vendar ne more dajati nasvetov, ki bi lahko ogrozili zmožnost opravljanja nepristranskega certificiranja s strani programa Zeleni ključ.

### 6. OBRAVNAVA IN REŠEVANJE PRITOŽB

#### 6.1. PRITOŽBE S STRANI OBRATOV

Program Zeleni ključ ima naslednji postopek obravnavanja pritožb za sprejemanje, ocenjevanje in odločanje o pritožbah, ki jih s strani obrata vloži lastnik/uprava proti odločitvi o (ne)dodelitvi trajnostnega certifikata Zeleni ključ:

1. Ko prejme pritožbo zoper odločitve v zvezi z (ne)dodelitvijo trajnostnega certifikata Zeleni ključ, mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ v dveh tednih potrditi prejem le-te.

2. Najkasneje v šestih tednih po prejemu pritožbe mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ preučiti njeno vsebino in zbrati vse potrebne informacije. Če gre za pritožbo po opravljenem kontrolnem pregledu v obratu, je potrebno za pojasnila o zadevi vključiti pooblaščenega revizorja, ki je kontrolni pregled opravil. Če tudi komunikacija s pooblaščenim revizorjem vsebine pritožbe ne razjasni v celoti, mora celotno vsebino dokumenta preučiti in zbrati vse potrebne informacije zunanji neodvisni revizor, ki ni bil vključen v prvotno odločitev, kot sledi:

Ker nacionalna koordinacija v Sloveniji sodeluje z nacionalno komisijo glede odločitve o (ne)dodelitvi trajnostnega certifikata Zeleni ključ, mora pritožbo obravnavati drugi zunanji neodvisni revizor.

3. Najkasneje v šestih tednih po prejemu pritožbe mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ obvestiti vlagatelja pritožbe o izidu preiskave in odločitvi v zvezi s pritožbo ter sprejeti morebitne potrebne ukrepe za reševanje morebitnih vprašanj. O rezultatih preiskave mora biti obveščena nacionalna komisija ali neodvisni revizor, ki je zadolžen za prvotno odločitev.

## 6.2. PRITOŽBE PROTI OBRATOM, KI SO PRIDOBILI TRAJNOSTNI CERTIFIKAT ZELENI KLJUČ

Program Zeleni ključ ima naslednji postopek obravnavanja pritožb za sprejemanje, ocenjevanje in odločanje o pritožbah, vloženih proti obratom, ki so pridobili trajnostni certifikat Zeleni ključ:

1. Ko prejme pritožbo glede obrata, ki mu je bil dodeljen trajnostni certifikat Zeleni ključ, mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ v dveh tednih potrditi prejem pritožbe s strani prijavitelja in ugotoviti, ali je pritožba povezana z (ne)izpolnjevanjem kriterijev programa Zeleni ključ v imenovanem obratu.

2. Najkasneje v šestih tednih po prejemu pritožbe mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ stopiti v stik z imenovanim obratom, proti kateremu je bila podana pritožba. Preučiti mora vsebino pritožbe in zbrati vse potrebne informacije.

3. Najkasneje v šestih tednih po prejemu pritožbe mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ obvestiti prijavitelja in imenovani obrat o izidu preiskave in odločitvi v zvezi s pritožbo ter sprejeti vse potrebne ukrepe za reševanje morebitnih vprašanj.

## 6.3. PRITOŽBE GLEDE DELOVANJA NACIONALNE KOORDINACIJE PROGRAMA

Program Zeleni ključ ima naslednji postopek obravnavanja pritožb za sprejemanje, ocenjevanje in odločanje o pritožbah, vloženih zoper program Zeleni ključ ali nacionalne koordinacije programa Zeleni ključ v Sloveniji ali Green Key International:

1. Ko prejme pritožbo zoper program Zeleni ključ ali nacionalne koordinacije programa Zeleni ključ v Sloveniji ali Green Key International, mora prejemnik pritožbe (nacionalna koordinacija ali Green Key International) v roku dveh tednov potrditi prejem pritožbe s strani prijavitelja in ugotoviti, ali je pritožba povezana z delom nacionalne koordinacije programa Zeleni ključ v Sloveniji ali Green Key International.

2. Najkasneje v šestih tednih po prejemu pritožbe mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ v Sloveniji ali Green Key International opraviti preiskavo vsebine pritožbe in zbrati vse potrebne informacije.

3. Najkasneje v šestih tednih po prejemu pritožbe mora nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ v Sloveniji ali Green Key International obvestiti prijavitelja o izidu preiskave in odločitvi v zvezi s pritožbo ter sprejeti vse potrebne ukrepe za reševanje morebitnih vprašanj.

Nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ v Sloveniji ali Green Key International ne obravnava pritožb, ki so bile poslano anonimno. V določenih izjemnih primerih si pridržujemo pravico, da informacij o pritožbi ne bomo posredovali obratu, proti kateremu je bila podana pritožba.

Nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ bo vse kontaktne podatke obravnavala v skladu z uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR). Kontaktni podatki bodo izbrisani šest mesecev po zaključku pritožbe.

## 7. PRAVICE IN OBVEZNOSTI

Društvo DOVES-FEE Slovenia obratu v postopku certifikacije znaka Zeleni ključ in podpore po pridobitvi trajnostnega znaka Zeleni ključ omogoča:

- Sodelovanje v mednarodnem trajnostnem programu Zeleni ključ;
- Podpore pri izpolnjevanju vloge/dokumentacije s strani nacionalnega koordinatorja v fazi pristopa k programu ali pri letni obnovi znaka;
- Kontrolni vizualni (1. in 2. leto, nato vsake 3. leta) in dokumentarni pregled (vsako leto) (1x);
- Dostop do promocijskih materialov in dobrih praks, ki so v danem trenutku na voljo;
- Uporabo logotipa programa Zeleni ključ na lastnih promocijskih materialih;
- Mednarodno promocijo ob podelitvi trajnostnega znaka Zeleni ključ preko mreže FEE;
- Ostalo celoletno podporo in pomoč pri izvajanju programa v slovenskem jeziku;
- Bronasto, srebrno in zlato plaketo ob jubilejnih pet, deset in petnajst let neprekinjene zvestobe programu Zeleni ključ.

Društvo DOVES-FEE Slovenia ima pravico, da obratu prekliče potrdilo/certifikat v primeru neizpolnjevanja kriterijev, ugotovljenih med kontrolnim pregledom, prejetih pritožb ali kakršnihkoli drugih sprememb, ki lahko vplivajo na izpolnjevanje meril/kriterijev znaka Zeleni ključ.

Obrat se z oddano prijavnico za vključitev v program Zeleni ključ strinja s Pogoji poslovanja programa Zeleni ključ in plačilom letne pristojbine, ki je opredeljena v veljavnem ceniku programa Zeleni ključ (priloga na spletni strani <https://www.zelenikljuc.si/kriteriji/>), ter se tako zavezuje, da bo:

- omogočil dostop in zagotovil vse potrebne informacije Društvu DOVES-FEE Slovenia in njegovi Nacionalni koordinaciji programa Zeleni ključ med predhodno napovedanim pregledom obrata;
- omogočil nenapovedane kontrolne obiske Društva DOVES-FEE Slovenia ali FEE; pod pogojem, da kontrolor prijavi svoj prihod na recepciji in med pregledom zahteva spremstvo odgovorne osebe ali lastnika ali okoljskega upravitelja ali katere druge pooblaščen osebe;
- zagotavljal skladnost z merili oziroma kriteriji Programa Zeleni ključ tako pred prvim kontrolnim pregledom (certifikacijo) kot tudi v času veljavnosti znaka in potrdila/certifikata Zeleni ključ;
- obvestil Društvo DOVES-FEE Slovenia o vsaki spremembi, ki bi lahko vplivala na izpolnjevanje meril/kriterijev znaka Zeleni ključ, in sicer v desetih dneh od nastanka;
- evidentiral in obvestil Društvo DOVES-FEE Slovenia o morebitnih pritožbah in korektivnih ukrepih, sprejetih v zvezi z izpolnjevanjem meril/kriterijev Zelenega ključa (v skladu z uradnim postopkom za reševanje pritožb opredeljenim v 6. členu Splošnih pogojev poslovanja programa Zeleni ključ);
- nemudoma obvestil Društvo DOVES-FEE Slovenia glede morebitnih sprememb pri kontaktnih osebah.

Obrat lahko odpove sodelovanje z Društvom DOVES-FEE Slovenia in se odpove znaku Zeleni ključ tako, da to sporoči v samem začetku postopka re-certifikacije oziroma obnove certifikata. V tem primeru se ob preteku veljavnega potrdila/certifikata zavezuje odstraniti vsa sklicevanja na program Zeleni ključ kot tudi vrniti promocijski material programa Zeleni ključ.

## 8. POGOJI ZASEBNOSTI (GDPR)

S podpisom prijavnice ste seznanjeni in se strinjate s Pogoji zasebnosti našega društva, ki določajo pravice in obveznosti glede upravljanja in obdelave osebnih podatkov. Dokument je dostopen na povezavi:

<https://www.ekoskladovnica.si/Content/Pomoc/Splo%c5%a1ni%20pogoji%20EKOSKLADOVNICA.pdf>

Z vsebino dokumenta seznanite tudi vaše zaposlene, ki sodelujejo v komunikaciji z našim društvom.

S podpisom prijavnice ste seznanjeni in se strinjate, da je odgovornost za ustreznost objavljenih fotografij preko naših portalov na vaši strani oziroma na strani vaših zaposlenih. Fotografije so ustrezne, v kolikor ne kršijo avtorskih pravic in so ustrezno anonimizirani morebitni osebni podatki, ki se nahajajo na slikah, prav tako morate poskrbeti za ustrezna soglasja, kjer gre za obdelavo in/ali objavo posnetkov oseb, mlajših od 16 let.

## 9. SPLOŠNE DOLOČBE

Splošne pogoje sprejme Nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ, potrdi pa Upravni odbor Društva DOVES-FEE Slovenia in veljajo za nedoločen čas. V kolikor se dopolnijo ali spremenijo, je Društvo DOVES-FEE Slovenia oziroma Nacionalna koordinacija programa Zeleni ključ dolžna obvestiti vse obrate z pridobljenim Zelenim ključem in obrate v postopku certifikacije.

Vse morebitne nesporazume bosta obrat in Društvo DOVES-FEE Slovenia reševala sporazumno. V primeru nastanka spora med obema osebama le tega rešuje sodišče, ki je pristojno glede na sedež društva DOVES-FEE Slovenia.

Portorož, 30.06.2021