

## Acordo de Certificação entre o estabelecimento e o Órgão de Certificação relativo à certificação Green Key

### INTRODUÇÃO

Em conexão com a primeira solicitação de certificação Green Key, bem como a subsequente renovação da certificação Green Key pelo estabelecimento, o estabelecimento e o Órgão de Certificação, com suas assinaturas, concordam mutuamente com os termos e condições legalmente vinculativos estabelecidos neste Acordo de Certificação. O Acordo de Certificação é válido por um período de certificação.


O Órgão de Certificação reserva-se o direito de alterar os Termos e Condições do Acordo de Certificação a qualquer momento mediante notificação por escrito de seis (6) meses prévia ao estabelecimento.

### 1. RESPONSABILIDADES DO GREEN KEY E DO ESTABELECIMENTO

- 1.1 Ambas as partes confirmam que o estabelecimento tem acesso a todas as informações sobre os critérios de Green Key e as notas explicativas: [www.greenkey.global](http://www.greenkey.global).
- 1.2 Ambas as partes confirmam que o estabelecimento tem acesso a todas as informações sobre o processo de certificação do Green Key: [www.greenkey.global](http://www.greenkey.global).
- 1.3 Ambas as partes confirmam que o estabelecimento tem acesso a todas as informações sobre as taxas de participação do Green Key: [www.greenkey.global](http://www.greenkey.global).
- 1.4 Ambos os partidos confirmam que o establishment tem acesso a todas as informações sobre as políticas de Green Key: [www.greenkey.global](http://www.greenkey.global).

### 2. RESPONSABILIDADES DO ESTABELECIMENTO

- 2.1 O estabelecimento está oficialmente registrado para operar seus negócios e cumpre todos os requisitos internacionais, nacionais e locais, disposições legais, permissões e regulamentos (incluindo exigências fiscais) relevantes para o país de localização.



2.2O estabelecimento preenche o formulário de solicitação Green Key e anexa a documentação mínima exigida com informações completas e precisas.

2.3O estabelecimento paga as taxas exigidas de participação do Green Key seguindo as condições padrão de pagamento do Green Key (ver seção 4).

2.4O estabelecimento permite que auditorias de certificação agendadas no local sejam realizadas em suas instalações por um auditor independente autorizado pelo Organismo de Certificação, e fornece todas as informações necessárias relacionadas a essas auditorias. O estabelecimento garante que todas as medidas necessárias sejam tomadas em relação à segurança e proteção do auditor durante a auditoria no local.

2.5O estabelecimento permite que uma auditoria adicional no local por um auditor independente autorizado pelo Órgão de Certificação ocorra dentro das dependências do estabelecimento, caso a auditoria inicial tenha revelado não conformidade com mais de cinco requisitos (veja também o ponto 2.4 acima).

2.6O estabelecimento permite atividades de monitoramento em desktops de documentos selecionados e outras atividades de controle de qualidade realizadas pela Green Key e pelo Organismo de Certificação durante o período de certificação.

2.7O estabelecimento não pode influenciar o auditor nem oferecer presentes ou serviços ao auditor, exceto café/chá ou água.

2.8A criação permite que a Green Key entre em contato com partes interessadas externas (fornecedores, parceiros de cooperação) sobre a conformidade com os requisitos específicos do Green Key.

2.9 O estabelecimento aceita que a certificação Green Key é emitida apenas com base em conformidade com todos os requisitos relevantes de Green Key, bem como no pagamento dos custos de participação do Green Key (ver seção 4).

2.10 O estabelecimento garante conformidade com os requisitos do Green Key durante todo o período de certificação, utilizando a representação correta do escopo da certificação, incluindo a implementação das mudanças comunicadas pelo Órgão de Certificação.

2.11 O estabelecimento apresenta informações e comunicação corretas sobre a certificação Green Key alcançada apenas de acordo com o escopo certificado, conforme descrito nos critérios/notas explicativas Green Key, nas Diretrizes de Marca Green Key e em outros materiais relevantes.

## GREEN KEY 2



2.12 O estabelecimento aceita que todo o material do Green Key (site, logo/marca registrada, design, material, certificado, pesquisa e toda a propriedade intelectual relacionada à Green Key) é e permanecerá propriedade do Green Key.

2.13 O estabelecimento informa a Green Key sobre quaisquer mudanças que possam afetar a conformidade com os critérios/notas explicativas do Green Key dentro de dez (10) dias após tais mudanças.

2.14 O estabelecimento entende que a certificação Green Key será suspensa ou retirada em caso de não conformidade com os critérios/notas explicativas Green Key conforme a política do Green Key.

2.15 O estabelecimento entende que tem o direito de recorrer de uma decisão sobre a certificação Green Key e que deve respeitar e agir de acordo com o resultado/decisão do recurso.

2.16 O estabelecimento age de acordo com o procedimento oficial de tratamento de reclamações do Green Key, e registra, lida e informa sobre reclamações e ações corretivas tomadas em relação à conformidade com a Green Key Critérios/Notas explicativas.

2.17 O estabelecimento informa a Green Key sobre quaisquer alterações nos dados de contato em até 30 dias após ocorrer.

2.18 O establishment entende e age de acordo com a política do Green Key em relação à imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, antissuborno e anticorrupção.

2.19 O estabelecimento pode decidir encerrar sua certificação Green Key a qualquer momento, sem responsabilidade, fornecendo um aviso escrito prévio de 30 dias à Green Key, e que as taxas pagas pelo restante do período de certificação não serão reembolsadas conforme as condições padrão de pagamento do Green Key.

2.20 O estabelecimento, após a término da certificação, garantirá que todas as referências à Green Key sejam removidas de suas instalações e materiais imediatamente, e em nenhuma circunstância mais de 30 dias após o término ou notificação.



2.21 O estabelecimento aceita que a Green Key não é responsável por quaisquer consequências financeiras ou outras para o estabelecimento como parte do não cumprimento da certificação Green Key ou por ter a certificação cancelada, suspensa ou retirada.

### **3. RESPONSABILIDADES DO ÓRGÃO CERTIFICADOR**

3.1 O Órgão de Certificação age de acordo com a política do Green Key sobre imparcialidade, objetividade, confidencialidade, não discriminação, antisuborno e anticorrupção.

3.2O Órgão de Certificação garante um processo de certificação eficaz e imparcial, o que significa que nenhuma pessoa com potencial conflito de interesses está envolvida no processo de certificação Green Key.

3.3O Órgão de Certificação garante a manutenção adequada de seguros, registros e competência de pessoal.

3.4O Órgão de Certificação garante que as alterações nos critérios/notas explicativas do Green Key e no processo de certificação sejam comunicadas ao estabelecimento com pelo menos seis (6) meses de aviso prévio por escrito.

3.5O Órgão de Certificação garante que as informações sobre mudanças nos custos de participação do Green Key sejam comunicadas ao estabelecimento com pelo menos três (3) meses de aviso prévio por escrito.

3.6O Órgão de Certificação confirma que a certificação Green Key é emitida com base em conformidade com os requisitos do Green Key.

3.7O Órgão de Certificação garante que os estabelecimentos certificados tenham acesso ao logo/marca registrado Green Key seguindo as Diretrizes de Branding Green Key.

3.8O Órgão de Certificação garante que as mudanças nas Diretrizes de Marca Green Key sejam comunicadas aos estabelecimentos participantes em até dez (10) dias após tais ocorridas.

3.9O Órgão de Certificação garante que as políticas de Green Key relacionadas à emissão, suspensão e retirada da certificação Green Key para um estabelecimento

## GREEN KEY 4



3.10 O Órgão de Certificação confirma que a certificação será suspensa ou retirada em caso de não conformidade com os critérios/notas explicativas do Green Key observadas em um estabelecimento certificado pela Green Key, por meio de monitoramento, mudanças notificadas, reclamações, etc. durante o período de certificação.

3.11 O Órgão de Certificação pode suspender, retirar ou reduzir o escopo da certificação se o estabelecimento fizer uso indevido de certificados ou marcas.

3.12 O Órgão de Certificação confirma que o estabelecimento será informado por escrito sobre a suspensão ou retirada, e a suspensão ou retirada terá efeito dentro de dois (2) dias úteis após a notificação.

3.13 O Órgão de Certificação confirma que, em caso de suspensão/retirada ou rescisão da certificação Green Key, o estabelecimento será removido de todo o material relacionado à Green Key (incluindo o site) e das listas de distribuição.

3.14 O Órgão de Certificação segue a política do Green Key em relação a recursos e reclamações ao receber um recurso ou reclamação em relação a uma decisão sobre a certificação do Green Key, e respeita e age de acordo com a Desfecho/decisão do recurso/reclamação.

3.15 O Órgão de Certificação garante que os auditores designados para auditorias no local notifiquem a recepção do estabelecimento na chegada para garantir que sejam acompanhados pelo gerente geral/proprietário, a pessoa responsável pelo pedido de Green Key e/ou outra pessoa relevante do estabelecimento.

3.16 O Órgão de Certificação garante que todos os documentos e materiais recebidos e consultados como parte da solicitação de Green Key sejam tratados com confidencialidade durante todo o processo e período de certificação, conforme a legislação de proteção de dados aplicável.

3.17 O Órgão de Certificação garante que todas as informações de contato dos estabelecimentos sejam tratadas com confidencialidade, conforme a política interna de privacidade do Green Key e a legislação relevante de proteção de dados:

3.17.1 Os nomes, números de telefone e endereços de e-mail do estabelecimento serão mantidos com segurança no banco de dados nacional/internacional de Green Key designado.

## GREEN KEY 5



3.17.2 Quando os dados de contato atualizados forem recebidos, as informações anteriores serão excluídas em até 15 dias úteis após o recebimento das informações atualizadas. 3.17.3 Qualquer informação de contato do estabelecimento é excluída dois anos após a término da certificação.

3.17.4 Os dados de contato serão usados apenas em relação à certificação/recertificação e para garantir a atualização das informações relacionadas à Green Key (incluindo boletins informativos). 3.17.5 Os dados de contato não serão usados para outros fins além descritos neste acordo sem o consentimento prévio do estabelecimento.

3.17.6 O estabelecimento pode, a qualquer momento, acessar as informações de contato armazenadas no banco de dados nacional/internacional de Green Key.

3.18 Todas as informações gerais do estabelecimento recebidas e visualizadas serão tratadas com confidencialidade, de acordo com a legislação relevante de proteção de dados:

3.18.1 As informações gerais sobre o estabelecimento serão mantidas com segurança no banco de dados nacional/internacional de Green Key designado.

3.18.2 O nome do estabelecimento e os dados gerais de contato serão usados para promover o estabelecimento certificado no site Green Key.

3.18.3 O nome do estabelecimento e os dados gerais de contato serão usados para promover o estabelecimento certificado para OTAs, operadores turísticos e outros órgãos turísticos

bancos de dados com os quais a Green Key estabeleceu um acordo de colaboração. 3.18.4 As informações gerais do estabelecimento não serão usadas para outros fins além dos descritos neste acordo sem o consentimento prévio do estabelecimento.

3.18.5 O estabelecimento pode, a qualquer momento, acessar as informações gerais armazenadas no banco de dados nacional/internacional de Green Key.

3.19 Todos os dados de consumo de estabelecimentos recebidos e visualizados e outras informações sensíveis serão tratados com confidencialidade, conforme a legislação relevante de proteção de dados.

3.19.1 Os dados de consumo do estabelecimento e outras informações sensíveis serão mantidos com segurança no banco de dados nacional/internacional de Green Key designado. 3.19.2 Os dados de consumo e outras informações sensíveis serão usados para criar um relatório de sustentabilidade específico para o

estabelecimento.

3.19.3 Os dados de consumo do estabelecimento e outras informações sensíveis serão usados em uma avaliação geral do efeito do Green Key.

3.19.4 A instituição pode optar por não participar do sistema geral de benchmarking notificando a Green Key por escrito.

## GREEN KEY 6



3.19.5 Os dados de consumo do estabelecimento e outras informações sensíveis não serão usados para outros fins que não os descritos neste acordo sem o consentimento prévio por escrito do estabelecimento.

3.19.6 O estabelecimento pode, a qualquer momento, acessar as informações gerais armazenadas no banco de dados nacional/internacional de Green Key.

## 4. TAXAS E PAGAMENTO

4.1O estabelecimento aceita pagar a taxa Green Key seguindo as condições padrão de pagamento ao enviar o formulário de inscrição preenchido, documentos suplementares e o Acordo de Certificação assinado.

4.2A instituição aceita que o pagamento da taxa Green Key não seja reembolsável após o envio do formulário de inscrição preenchido, documentos suplementares e Acordo de Certificação assinado, incluindo casos de rescisão, suspensão ou retirada.

4.3O estabelecimento aceita pagar diretamente ao auditor selecionado pela auditoria de certificação no local, de acordo com a duração da auditoria e custos de viagem, seguindo as condições padrão de pagamento.

4.4O estabelecimento entende que os custos de viagem para o auditor superiores a €300 devem ser pré-aprovados pelo estabelecimento.

4.5O estabelecimento aceita que, se for necessária uma auditoria adicional no local (quando o estabelecimento corrigiu conformidade com mais de cinco não conformidades), o auditor cobrará uma taxa adicional por hora e despesas de viagem diretamente ao estabelecimento requerente conforme as condições padrão de pagamento.

4.6O estabelecimento aceita que os custos do auditor devem ser pagos para que a certificação seja emitida ou continuada.

4.7O estabelecimento aceita que, se cancelar ou adiar uma data acordada para uma auditoria de certificação no local ou uma auditoria adicional no local menos de 15 dias antes da data prevista para auditoria, o Auditor terá direito à seguinte remuneração do estabelecimento:

a. Uma compensação integral da taxa acordada.

b. Uma multa máxima de €300 (para cobrir perdas razoáveis e custos para recursos humanos adicionais).

## GREEN KEY 7



4.8 Os estabelecimentos entendem que, se o auditor cancelar ou adiar uma data acordada para uma auditoria de certificação no local ou uma auditoria adicional no local menos de 15 dias antes da data prevista para auditoria, o estabelecimento terá direito à seguinte remuneração do auditor:

c. Uma compensação integral da taxa acordada.

d. Uma multa máxima de €300 (para cobrir perdas razoáveis e custos de recursos humanos adicionais).

4.9 O estabelecimento entende que as compensações e penalidades, conforme descrito nos 4.7 e 4.8, não precisarão ser pagas ou recebidas, caso tal seja O cancelamento ou adiamento ocorreu por circunstâncias além do controle razoável do estabelecimento ou do auditor.

## 5 OUTRAS QUESTÕES

5.1 Os artigos deste Acordo de Certificação são dissociáveis, e a invalidade de um artigo não afetará automaticamente a validade de qualquer outro.

5.2 Este Acordo de Certificação é regido e interpretado de acordo com as leis da Inglaterra e País de Gales, independentemente de qualquer aplicação de princípios Sobre conflitos de leis. A instituição consente irrevogadamente com a jurisdição exclusiva dos tribunais da Inglaterra e do País de Gales e concorda em não tomar nenhuma ação relacionada ao programa Green Key em qualquer outra jurisdição.

5.3 Este Acordo de Certificação é vinculativo e beneficia a instituição e à Green Key, bem como seus respectivos sucessores e cessionários permitidos.

5.4 A certificação Green Key e os benefícios dela não são transferíveis. O estabelecimento concorda que usará sua certificação Green Key apenas no estabelecimento identificado.

5.5 A transferência para outro órgão certificador só pode ocorrer com aprovação prévia por escrito e de acordo com os procedimentos de transferência do esquema de certificação.

5.6 Ambas as partes devem manter a confidencialidade de todas as informações proprietárias e pessoais obtidas durante a certificação. Toda propriedade intelectual

relacionada ao esquema de certificação e às marcas permanece propriedade do Green Key.

5.7 Cada Parte deverá manter o seguro adequado. A responsabilidade do Órgão de Certificação por reivindicações decorrentes de serviços de certificação é limitada ao valor de

## GREEN KEY 8



Taxas pagas pelo serviço em questão, exceto em casos de negligência grave ou má conduta intencional.

5.8 Circunstâncias imprevistas (por exemplo, bloqueio, guerra, pandemia, desastres naturais), bem como qualquer outro evento fora do controle das partes que impeça, atrase ou dificulte o cumprimento do acordo pelo estabelecimento, dão ao Órgão de Certificação o direito de retirar total ou parcialmente a certificação do Green Key.

5.9 Nenhuma das Partes será responsável por não cumprir obrigações devido a eventos além do controle razoável (por exemplo, desastres naturais, guerra, greves).

## 6 ASSINATURA DO ACORDO

Em nome do estabelecimento:

Nome do estabelecimento: \_\_\_\_\_ Nome do  
proprietário ou operador do estabelecimento: \_\_\_\_\_  
Nome da pessoa que assina este acordo: \_\_\_\_\_  
Título da pessoa que assina este acordo: \_\_\_\_\_  
Endereço de e-mail: \_\_\_\_\_ Assinatura:  
\_\_\_\_\_

Em nome do Órgão de Certificação:

Nome do órgão certificador: \_\_\_\_\_ Nome da pessoa  
que assinou este acordo: \_\_\_\_\_ Título da pessoa  
que assinou este acordo: \_\_\_\_\_ Endereço de e-mail:  
\_\_\_\_\_ Assinatura  
\_\_\_\_\_

GREEN KEY 9