

Arvi-sertifiointijärjestelmän sopimusehdot

1. Sopimusehtojen tausta ja tarkoitus

Isännöintiliitto on isännöintialan yritysten ja yhteisöjen valtakunnallinen etujärjestö. Isännöintiliitto ylläpitää Isännöinnin sertifiointijärjestelmää (Arvi), jonka tarkoitus on edistää laadukkaan isännöintipalvelun tuottamista ja kehittämistä.

Näillä sopimusehdoilla vahvistetaan Yrityksen liittyminen järjestelmään sekä määritetään järjestelmään kuulumisen vaatimukset sekä muut oikeudet ja velvollisuudet, joita järjestelmään kuulumiseen liittyy.

2. Sertifioinnin vaatimukset

Sertifioitu Yritys on velvollinen täyttämään seuraavat vaatimukset:

1. Kulloinkin voimassa olevien Isännöinnin eettisten ohjeiden noudattaminen.
2. Sitoutuminen Isännöinnin eettisten ohjeiden noudattamisen valvontaan, mikä toteutetaan sopimuksen voimaan tullessa Keskuskauppakamarin ylläpitämän Isännöinnin eettisen neuvoston kautta.
3. Sertifioinnin kriteerien täyttäminen ja mahdollisten havaittujen poikkeamien korjaaminen.
4. Voimassa olevien sertifioinnin sopimusehtojen noudattaminen.
5. Auditointien suorittaminen (ks. tarkemmin kohta 4).
6. Sertifiointiin mahdollisesti vaikuttavien muutosten ilmoittaminen.
7. Voimassa olevien sertifiointiin viittaamisen ohjeiden noudattaminen.
8. Sertifiointiin ja sen ylläpitoon liittyvien maksujen suorittaminen.

3. Sertifikaatin hakeminen

Yritys voi hakea sertifiointia Isännöintiliiton ylläpitämien verkkosivujen kautta. Hakemusta varten vaadittavat tiedot on ilmoitettu verkkosivuilla. Isännöintiliitto katselmoi hakemuksen ja päättää sertifiointiprosessin aloittamisesta. Sertifiointiin liittyvät ilmoitukset toimitetaan Yrityksen ilmoittamalle yhteyshenkilölle, ja yhteyshenkilöllä on oikeus edustaa Yritystä sertifiointiin liittyvissä asioissa. Yhteyshenkilön muutoksista on ilmoitettava Isännöintiliitolle.

Sertifiointi haetaan aina joko yritykselle, konsernille tai ketjulle. Sertifikaatin laajuuteen liitetään kaikki yrityksen toimipaikat. Erittäin painavista syistä sertifiointitoimikunta voi hyväksyä konsernin osittaisen liittymisen järjestelmään, vaikka sillä olisi yhdenmukainen brändi-ilme, tunnus ja/tai nimi.

4. Auditoinnit

Yrityksen toimintaa auditoidaan säännöllisesti. Auditoinnit kohdistuvat yritystoimintaan ja isännöintipalvelun tuottamiseen. Auditointien suorittaminen on sertifiointin voimassaolon edellytys. Yritys on velvollinen tekemään yhteistyötä Isännöintiliiton kanssa ja tarvittavat järjestelyt, jotta auditoinnit voidaan suorittaa. Tähän sisältyy asiakirjojen, tiedostojen ja henkilöstön käytettävissä oleminen auditointeja varten. Yrityksen on myös sallittava mahdollisten tarkkailijoiden (esimerkiksi Isännöintiliiton edustajan) osallistuminen auditoinneille.

Auditoinnin suorittaa Kiwa Sertifiointi Oy tai muu Isännöintiliiton määrittelemä kolmas osapuoli. Auditointi toteutetaan ensisijaisesti etäyhteyden välityksellä. Auditointi voidaan toteuttaa tarpeen vaatiessa Yrityksen tiloissa. Myös Yrityksen toive auditointitavasta voidaan ottaa huomioon, mutta lopullisen päätöksen auditoinnin suorittamistavasta tekee Isännöintiliitto yhdessä auditoijan kanssa.

Auditoinnit tehdään seuraavan mitoitussäännön mukaan:

Yritykset, joiden liikevaihto on yli 4 milj. euroa sekä konsernit ja ketjut

Uusi sertifikaatti:

1 päivä yritystoiminnan auditointi päätoimipaikassa ja 1 päivä isännöinnin auditointi toimipaikoissa satunnaisotannalla (otannan koko on toimipaikkojen määrän neliöjuuri). Pääkonttori on mukana otannassa, jos siellä tuotetaan isännöintipalveluita.

Sertifikaatin ylläpito:

1 päivä yritystoiminnan auditointi päätoimipaikassa kaksi kertaa neljän vuoden ajanjakson aikana ja 1 päivä isännöinnin auditointi kaikissa toimipaikoissa neljän vuoden ajanjakson aikana.

Yritykset, joiden liikevaihto on korkeintaan 4 milj. euroa

Uusi sertifikaatti:

1 päivä yritystoiminnan auditointi päätoimipaikassa ja 1 päivä isännöinnin auditointi toimipaikoissa satunnaisotannalla (otannan koko on toimipaikkojen määrän neliöjuuri). Jos on vain yksi toimipaikka, isännöinnin auditointi kohdistuu aina päätoimipaikkaan.

Sertifikaatin ylläpito:

1 päivä päätoimipaikan yritystoiminnan auditointi yhden kerran neljän vuoden ajanjakson aikana ja 1 päivä isännöinnin auditointi kaikissa toimipaikoissa neljän vuoden ajanjakson aikana (jos on vain yksi toimipaikka, neljän vuoden aikana on kaksi auditointia pois lukien ensimmäinen nelivuotiskausi, jolloin auditointipäiviä voi olla kolme).

Auditointiaikaa ja auditoitavia vaatimuksia voidaan kohdentaa joustavasti päätoimipaikkojen ja muiden toimipaikkojen välillä tarvittaessa. Yritysauditointi voi sisältää kriteerejä isännöinnin auditoinnista ja toisin päin. Auditointiaikaa voidaan lisätä erityisistä syistä. Esimerkiksi, jos toimipaikkoja ei johdeta keskitetysti, yritystoiminnan auditointiin voidaan käyttää enemmän aikaa eri toimipaikoilla. Auditointiaikaa voidaan kasvattaa myös silloin, jos auditoinnin tavoitteisiin ei päästä yleismitoituksen puitteissa. Jos auditointiaikaa joudutaan lisäämään, tästä kommunikoidaan selkeästi Yritykselle perusteluineen.

Isännöintiliitolla on oikeus suorittaa Yrityksessä edellä mainitun auditointirytmien mukaisten auditointien lisäksi lisäauditointi, jos Yritys aloittaa toiminnan uudessa toimipaikassa, tai se on tarpeen Isännöinnin eettisen neuvoston valvontamenettelyssä suositellun seuraamuksen perusteella. Lisäauditointi voidaan Isännöintiliiton päätöksellä suorittaa myös, mikäli auditoinnissa havaitaan poikkeamien perusteella tarve suorittaa uusi auditointi tavanomaisesta auditointirytmistä poikkeavalla aikataululla tai jos Isännöintiliitto on vastaanottanut valituksen Yrityksen toiminnasta. Myös merkittävät muutokset Yrityksen toiminnassa voivat johtaa lisäauditointiin.

5. Sertifiointin voimassaolo

Sertifiointitoimikunta päättää Yrityksen sertifiointin voimaantulosta ensisertifioinnin auditointien jälkeen sillä edellytyksellä, että auditoinneissa on todettu Yrityksen täyttävän kohdassa 2 mainitut vaatimukset, ja Yritys on sen lisäksi täyttänyt muut sopimukseen perustuvat velvollisuudet.

Sertifikaatti on voimassa toistaiseksi edellytyksenä, että auditointiohjelman mukaiset auditoinnit on tehty ja yritys täyttää sertifiointin sopimusehdot sekä sertifiointikriteerit. Tämä perustuu auditoijan tekemään suositukseen sertifiointin jatkamisesta jokaisen auditoinnin jälkeen. Sertifiointin voimassaolon jatkuminen vahvistetaan joka neljäs vuosi sertifiointitoimikunnan toimesta, mikäli Yritys edelleen täyttää edellä mainitut edellytykset.

Sertifiointin voimassaolo päättyy, mikäli sertifiointisopimuksen voimassaolo päättyy.

6. Toimipaikat ja niiden muutokset

Kaikki Yrityksen toimipaikat ja mahdolliset sopimuksen voimassaolon aikana perustettavat uudet toimipaikat kuuluvat automaattisesti sertifiointin piiriin. Yrityksellä on velvollisuus ilmoittaa Isännöintiliitolle uusista toimipaikoista viipymättä.

Uudessa toimipaikassa suoritetaan auditointi 12 kuukauden kuluessa toimipaikan toiminnan käynnistymisestä.

7. Velvollisuus ilmoittaa muutoksista

Yrityksen on ilmoitettava viivyttämättä muutoksista, jotka voivat vaikuttaa sertifiointivaatimusten täyttämiseen. Tällaisia ovat muun muassa oikeudellisen, kaupallisen tai organisatorisen aseman tai omistajuuden muutokset, organisaation ja johdon muutokset, muutokset yhteystietoihin ja toimipaikkoihin sekä merkittävät muutokset Yrityksen johtamisjärjestelmässä ja prosesseissa.

8. Sertifioidun Yrityksen oikeudet

Yrityksellä on oikeus käyttää sertifioidun Yrityksen tunnusta (Arvi-merkki) sertifiointin voimassa ollessa. Ennen sertifiointin voimaantumista Yrityksellä on oikeus käyttää väliaikaista tunnusta.

Tunnuksen käyttäminen on kielletty, jos sertifiointin voimassaolo päättyy tai sertifiointi on väliaikaisesti poistettu Yritykseltä kohdassa 11 mainitulla tavalla. Yrityksen on noudatettava voimassa olevia ohjeita sertifiointiin viittaamisesta.

Yrityksen nimi julkaistaan sertifioituna yrityksenä Isännöintiliiton ylläpitämällä verkkosivuilla sertifiointin voimaantumisen jälkeen. Ennen sertifiointin voimaantumista Yrityksen nimi julkaistaan verkkosivuilla, mutta nimen yhteyteen lisätään tieto siitä, että sertifiointiprosessi on vielä kesken.

Yrityksellä on oikeus saada jäljennökset sen omista auditointiraporteista.

9. Maksut sertifiointista

Yritys on velvollinen maksamaan Isännöintiliitolle vuosimaksun, jonka suuruus määräytyy Yrityksen viimeisimmän tilikauden isännöintitoiminnan liikevaihdon ja toimipaikkojen lukumäärän perusteella voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Mahdollisista uusista toimipaikoista veloitetaan vuosimaksu toimipaikan toiminnan aloittamisesta alkaen, vaikka toimipaikassa ei olisi suoritettu auditointia hyväksytysti.

Yrityksellä on velvollisuus ilmoittaa Isännöintiliitolle tieto isännöintitoiminnan liikevaihdosta sertifiointijärjestelmään liittymisen yhteydessä. Liikevaihtotieto on lisäksi ilmoitettava vuosittain 2.5. mennessä sekä viipymättä uuden toimipaikan aloittaessa toimintansa. Mikäli Yritys ei ilmoita isännöinnin liikevaihtoa laskutuksen toimittamista varten, määräytyy vuosimaksu Yrityksen julkisesti saatavissa olevan liikevaihtotiedon perusteella.

Kohdassa 4 mainitussa tavanomaisessa auditointiaikataulussa suoritettut auditoinnit sisältyvät vuosimaksuun (lukuun ottamatta mahdollisia matkakuluja). Mahdollisista lisäauditoinneista aiheutuvat kustannukset veloitetaan Yritykseltä täysimääräisesti vuosimaksun lisäksi.

Vuosimaksun lisäksi Isännöintiliitolla on oikeus laskuttaa Yritykseltä auditointien suorittamiseen liittyvät matkakulut täysimääräisesti, jos auditointi suoritetaan Yrityksen tiloissa.

Lisäauditointien ja matkakulujen hinnat laskutetaan Yritykseltä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Maksuperusteita ja hinnoittelua tarkistetaan vuosittaisen marraskuun loppuun mennessä.

10. Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Isännöintiliitto voi irtisanoa sopimuksen, jos Yritys ei täytä sopimukseen perustuvia velvollisuuksiaan, eikä kirjallisesta huomautuksesta huolimatta korjaa menettelyään määrääjassa. Isännöintiliitolla on oikeus irtisanoa sopimus myös, mikäli sertifiointijärjestelmän ylläpitäminen päättyy.

Yritys voi irtisanoa sopimuksen päättymään irtisanomisajan kuluttua.

Sopimuksen voimassaolo päättyy kuluvan kalenterivuoden lopussa, mikäli irtisanominen on suoritettu viimeistään 30.9. Jos sopimus irtisanotaan 1.10.–31.12. välisenä aikana, voimassaolo päättyy irtisanomisvuotta seuraavan kalenterivuoden lopussa.

Irtisanominen on suoritettava kirjallisesti. Sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet päättyvät sopimuksen voimassaolon päättyessä. Sertifiointin voimassaolo voi päättyä jo ennen sopimuksen voimassaolon päättymistä, mikäli Yritys kieltäytyy auditoinnin suorittamisesta, tai sertifiointia tai sen jatkamista ei voida auditoinnissa havaittujen puutteiden tai muiden velvollisuuksien laiminlyönnin perusteella vahvistaa.

11. Sertifiointin väliaikainen poistaminen sopimuksen voimassa ollessa

Isännöintiliitto voi poistaa Yritykseltä sertifiointin väliaikaisesti enintään 12 kuukauden ajaksi, jos sertifioidulle Yritykselle suositellaan Isännöinnin eettisen neuvoston lausuntomenettelyssä seuraamukseksi sertifiointin väliaikaista poistamista. Sopimus pysyy voimassa väliaikaisesta poistamisesta huolimatta. Sertifikaatti voidaan myös peruuttaa

väliaikaisesti, jos Yritys jatkuvasti tai vakavasti jättää täyttämättä sertifiointivaatimukset tai rikkoo sertifiointin ehtoja. Sertifikaatti palautetaan voimaan, jos puutteet korjataan 12 kuukauden kuluessa väliaikaisesta peruutuksesta. Muussa tapauksessa sertifikaatti peruutetaan pysyvästi.

Päätöksen väliaikaisesta sertifiointin poistamisesta tekee sertifiointitoimikunta ja siitä ilmoitetaan Yritykselle kirjallisesti.

Kun sertifiointi on väliaikaisesti poistettu, Yrityksellä ei ole kohdassa 8 mainittuja oikeuksia lukuun ottamatta oikeutta saada raportti Yrityksessä suoritetusta auditoinnista. Isännöintiliiton verkkosivuilla julkaistaan Yrityksen nimen yhteydessä maininta sertifiointin väliaikaisesta poistamisesta. Sertifioidun Yrityksen tunnuksen käyttämisestä väliaikaisen poistamisen aikana voidaan veloittaa kohdassa 14 mainittu sopimussakko.

12. Sertifiointin pysyvä poistaminen ja sopimuksen purkaminen

Isännöintiliitolla on oikeus poistaa Yrityksen sertifiointi purkamalla tämä sopimus päättymään välittömästi, mikäli Yritys laiminlyö olennaisesti tähän sopimukseen perustuvat velvollisuutensa, eikä kirjallisesta huomautuksesta huolimatta välittömästi oikaise menettelyään, tai mikäli Yritykselle on Isännöinnin eettisen neuvoston lausuntomenettelyssä suositeltu seuraamukseksi sertifiointin pysyvää poistamista.

Isännöintiliitolla on oikeus purkaa sopimus myös, mikäli Yrityksen toiminnassa on törkeällä tavalla rikottu Isännöinnin eettisiä ohjeita tai pakottavaa lainsäädäntöä siitä riippumatta, onko asia ollut Isännöinnin eettisen neuvoston tai tuomioistuimen käsittelyssä. Isännöintiliiton on annettava Yritykselle tilaisuus tulla kuulluksi asiassa ennen tällä perusteella purkamista. Kuuleminen toteutetaan kirjallisesti.

Sopimuksen purkaminen tulee voimaan, kun kirjallinen ilmoitus purkamisesta on toimitettu, tai muuna purkamista koskevassa ilmoituksessa mainittuna ajankohtana.

Päätöksen pysyvästä sertifiointin poistamisesta tekee sertifiointitoimikunta ja siitä ilmoitetaan Yritykselle kirjallisesti.

13. Sertifiointivaatimusten muuttaminen

Isännöintiliitolla on oikeus muuttaa sertifiointin vaatimuksia ja sopimusehtoja. Muutoksista on ilmoitettava Yritykselle viimeistään kuusi kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Merkittäviin muutoksiin voidaan laatia erikseen säännöt siirtymäajalle.

14. Sopimussakko

Yrityksellä on velvollisuus maksaa Isännöintiliitolle 10 000 € suuruinen sopimussakko, mikäli sertifioidun Yrityksen tunnusta (Arvi-merkki) käytetään sertifiointin väliaikaisen poistamisen tai tämän sopimuksen ja sertifiointin voimassaolon päättymisen jälkeen.

Mikäli sertifiointia koskevan tunnuksen käyttö jatkuu kirjallisesta huomautuksesta huolimatta, Yrityksellä on velvollisuus edellä mainitun kertaluonteisen sopimussakon lisäksi maksaa Isännöintiliitolle 1000 € jokaiselta kirjallisen huomautuksen toimittamisen jälkeen alkavalta viikolta, jolloin tunnusta käytetään luvattomasti.

15. Muutoshakemukset ja valitukset

Jos Yritys haluaa muutosta Isännöintiliiton tekemään päätökseen sertifiointista tai Yritys on muulla tavalla tyytymätön sertifiointitoimintaan, Yritys voi antaa palautteen vapaamuotoisesti lähettämällä sähköpostia tai soittamalla Isännöintiliitolle. Palaute voi koskea myös sertifioitua Yritystä, jolloin Yritys on velvollinen tekemään yhteistyötä palautteen selvittämisessä.

Isännöintiliitto tutkii palautteet puolueettomasti ja antaa vastineen palautteeseen. Päätöksen palautteeseen tekee henkilö, jolla ei ole aiempaa, puolueettomuutta vaarantavaa yhteyttä palautteen aiheeseen tai osapuoliin.

16. Henkilötietojen käsittely

Isännöintiliitto käsittelee henkilötietoja sertifiointijärjestelmän ylläpitämiseksi ja sopimuksessa mainittujen auditointien suorittamiseksi. Isännöintiliitto toimii käsiteltävien henkilötietojen suhteen rekisterinpitäjänä.

Isännöintiliitto sitoutuu käsittelemään käsiteltäviä henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön, erityisesti EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679, mukaisesti. Auditointeja suorittava osapuoli toimii henkilötietojen käsittelijänä ja käsittelee henkilötietoja ainoastaan sopimuksen mukaisten auditointitehtävien toteuttamiseksi rekisterinpitäjän dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti, luottamuksellisesti ja asianmukaisia teknisiä ja organisatorisia turvatoimia käyttäen.

Henkilötietojen käsittelyä koskevat tarkemmat ehdot ovat Isännöintiliiton internetsivuilla.

17. Luottamuksellisuus

Kaikkia sertifiointitoiminnan aikana saatuja tai tuotettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Tämä koskee myös Isännöintiliiton auditointikumppaneita. Poikkeuksena tähän ovat tiedot, jotka ovat julkisia tai muuten yleisesti saatavilla tai tiedot, joiden luovutus perustuu lakiin tai viranomais määräyksiin sekä tiedot, joiden julkaisusta on sovittu Yrityksen kanssa. Julkaistavaa tietoa ovat Yrityksen nimi, sertifiointin tila ja laajuus sekä tieto, miten Yritys on suoriutunut auditoinneissa.

18. Erimielisyydet

Sopimukseen liittyvät erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti osapuolten välisin neuvotteluin tai sovintomenettelyssä. Jos neuvottelut tai sovintomenettely eivät johda sovinnolliseen ratkaisuun, tätä sopimusta koskevat erimielisyydet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.