

Allgemeine Zertifizierungsbedingungen

1 Geltungsbereich

Diese allgemeinen Zertifizierungsbedingungen gelten für alle von QUACERT (im folgenden AUFTRAGNEHMER genannt) mit Unternehmen (im folgenden AUFTRAGGEBER) geschlossenen Verträge, soweit darin nicht einzelvertraglich von ihnen abgewichen wird.

2 Leistungsumfang

Nachfolgend sind die von AUFTRAGNEHMER im Rahmen des Zertifizierungs-/Zulassungsverfahrens für AUFTRAGGEBER zu erbringenden Leistungen beschrieben.

2.1 Systemzertifizierung/Trägerzulassung

2.1.1 Voraudit (Option gemäß Angebot)

Falls ein zusätzliches Voraudit gewünscht wurde, sollte dies mindestens drei Wochen vor dem Stage 1-Audit durchgeführt werden. Im Rahmen eines durchgängigen Zertifizierungsverfahrens ist nur ein Voraudit zulässig.

2.1.2 Stufe 1-Audit/Beurteilung der Managementunterlagen

Die Managementunterlagen werden im Rahmen des Stufe 1-Audits in der Regel bei AUFTRAGGEBER vor Ort geprüft. Sollte kein Stufe 1-Audit vor Ort stattfinden, so werden die benötigten Unterlagen von AUFTRAGNEHMER angefordert und geprüft. AUFTRAGGEBER verpflichtet sich, alle benötigten Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

2.1.3 Zertifizierungs-/Zulassungs- (Stufe 2)/Überwachungs-/Re-Zertifizierungs- bzw. erneute Zulassungsaudit

Hierbei handelt es sich um Vor-Ort-Audits bei AUFTRAGGEBER. Dabei müssen von AUFTRAGNEHMER alle relevanten Bereiche und Standorte auditiert werden. AUFTRAGGEBER gewährt den Auditoren von AUFTRAGNEHMER Zugang zu allen Filialen oder Standorten, soweit diese sich im Geltungsbereich der Zertifizierung bzw. Zulassung (AZAV) befinden und Bestandteil der Zertifizierung/Zulassung sind.

2.1.4 Planung und Durchführung eines Audits

Die Planung und Durchführung erfolgt unter Berücksichtigung der nationalen und internationalen Regelwerke zur Auditdurchführung. Das Auditteam erarbeitet einen Auditplan für den Ablauf des Audits. Dieser Plan wird AUFTRAGGEBER in der Regel spätestens 5 Werktagen vor dem abgestimmten Audittermin übersandt.

Das Audit unterteilt sich in das Einführungsgespräch und die Überprüfung der praktischen Umsetzung der festgelegten Managementmaßnahmen durch Stichproben vor Ort und Gespräche mit den Mitarbeitern in den Organisationseinheiten von AUFTRAGGEBER. Eventuell festgestellte Abweichungen gegenüber den Forderungen des zugrunde liegenden Regelwerkes werden in Abweichungsprotokollen dokumentiert. Im Abschlussgespräch wird das Auditergebnis zusammengefasst. Anschließend wird das Ergebnis in Form eines Auditberichtes dem AUFTRAGGEBER zugesandt.

2.1.5 Abweichungen/Nachaudit

Wurden Abweichungen festgestellt, die nicht unmittelbar im Rahmen des Audits behoben werden konnten, sind diese von AUFTRAGGEBER in einem mit AUFTRAGNEHMER abgestimmten Zeitraum zu beheben. Die Überprüfung erfolgt, wenn eine Beseitigung durch eine Überprüfung der geänderten Dokumentation nicht möglich ist, bei einem Nachaudit bei AUFTRAGGEBER. Zwischen dem Zertifizierungs-/Zulassungsaudit und diesem Nachaudit sollten nicht weniger als vier Kalenderwochen liegen. Abweichungen von dieser Frist sind zu begründen. Im Rahmen eines durchgängigen Zertifizierungsverfahrens ist nur ein Nachaudit zulässig.

2.1.6 Überwachung

AUFTRAGNEHMER ist verpflichtet, während der Zertifikatsgültigkeit durch jährliche Überwachungsaudits beim AUFTRAGGEBER zu überprüfen, ob sich das Managementsystem gegenüber der Erstzertifizierung/Zulassung verändert hat und in wie weit die Zertifizierungsbedingungen noch erfüllt werden.

Die hierfür notwendigen Vor-Ort-Audits müssen wie folgt terminiert werden:

- Das 1. Überwachungsaudit nach der Zertifizierung muss innerhalb von 12 Monaten nach dem Zertifizierungsentscheid stattgefunden haben.
- Alle weiteren Überwachungsaudits sind alle 12 Monate mit einer Toleranz von minus 3 Monaten bis plus einen Monat gerechnet vom letzten Tag des Stufe 2-Audits der Erstzertifizierung durchzuführen.
- Abweichend müssen bei AZAV-Trägeraudits die Überwachungsaudits innerhalb von 365 Tagen durchgeführt werden.

Hierdurch wird gewährleistet, dass bei evtl. offenen Abweichungen, die Fristen zur Abarbeitung selbiger eingehalten werden können.

2.1.7 Re-Zertifizierung/erneute Zulassung

Nach spätestens drei Jahren bzw. fünf Jahren (nur bei AZAV-Zertifizierungen möglich) wird von AUFTRAGNEHMER eine Re-Zertifizierung bzw. erneute Zulassung (AZAV) durchgeführt.

Das Vor-Ort-Audit für die Re-Zertifizierung bzw. der erneuten Zulassung muss spätestens 6-8 Wochen vor Ablauf des Zertifikates durchgeführt werden, damit das Verfahren innerhalb der Laufzeit des Zertifikates abgeschlossen (Zertifizierungsentscheidung) werden kann.

2.2 Maßnahmenzulassung (nur im Bereich AZAV)

Sollen neue Maßnahmen zugelassen werden, so müssen von AUFTRAGGEBER für die zu prüfenden Maßnahmen die kompletten Antragsunterlagen mit Nachweisen eingereicht werden. Eine Maßnahmenzulassung gemäß AZAV ist nur möglich, wenn für AUFTRAGGEBER eine gültige Trägerzulassung gemäß AZAV vorliegt.

Nach eingehender Prüfung wird entschieden, ob ein Audit vor Ort notwendig, oder eine Dokumentenprüfung mit Berichterstellung ausreichend ist.

Für ein nach der Zulassung erweitertes Maßnahmenangebot ist eine erneute Zulassung erforderlich.

Das Erfordernis der erneuten Begutachtung von neu angebotenen Maßnahmen betrifft nicht Folgemaßnahmen während der Geltungsdauer der Zulassung des Trägers. Die Maßnahmenzulassung erfolgt unter Berücksichtigung der aktuell gültigen Regelwerke.

2.3 Zertifikatserteilung/Gültigkeitsdauer

AUFTRAGNEHMER stellt nach positiver Beratung und entsprechender Beschlussfassung durch den Bewertungsausschuss ein Zertifikat über die Konformität mit dem im jeweiligen Angebot genannten Regelwerk aus.

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates ist auf selbigem vermerkt.

3 Form

Verträge können erst durch die schriftliche Bestätigung von AUFTRAGNEHMER zustande.

4 Termine

Sollte AUFTRAGNEHMER einzelvertraglich vereinbarte Termine und Fristen wider Erwarten nicht einhalten können, wird der AUFTRAGGEBER unverzüglich nach Kenntniserlangung der Umstände verständigt.

5 Pflichten und Verantwortung von AUFTRAGNEHMER

AUFTRAGNEHMER verpflichtet sich, alle Aufträge anzunehmen, sofern die Vertragsvoraussetzungen erfüllt werden und keine begründeten Bedenken gegen die Bonität des AUFTRAGGEBERS bestehen.

AUFTRAGNEHMER informiert den AUFTRAGGEBER unverzüglich über Änderungen der dem Zertifikat zugrundeliegenden Normen bzw. Vorschriften. AUFTRAGNEHMER unterrichtet den AUFTRAGGEBER über die bereitgestellten Informationen, wenn vertrauliche Informationen gemäß vertraglicher Vereinbarung bzw. gemäß gesetzlicher Pflicht offengelegt werden müssen. AUFTRAGNEHMER ist keine Beratungsgesellschaft. AUFTRAGNEHMER gewährleistet, dass die Unabhängigkeit seiner Mitarbeiter gemäß den Vorgaben der aktuell gültigen Regelwerke gewährleistet ist.

Wird das Zertifizierungssystem von AUFTRAGNEHMER in wesentlichen Punkten verändert, wird AUFTRAGGEBER darüber unverzüglich unterrichtet.

Jeder Antragsteller wird – unabhängig von Größe, Mitgliedschaft in besonderen Vereinigungen oder bisherigem Kundenstamm – nach denselben festgelegten Kriterien bedient.

6 Gewährleistung und Haftung

(1) AUFTRAGNEHMER haftet nach den gesetzlichen Vorschriften uneingeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf vorsätzliche und fahrlässige Pflichtverletzung seinerseits oder einer vorsätzlich oder fahrlässigen Pflichtverletzung seiner Erfüllungsgehilfen beruhen.

(2) Für alle übrigen Schäden, die nicht auf einer Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruhen, ist die Haftung des AUFTRAGNEHMERS und seiner Erfüllungsgehilfen auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

(3) Im Falle von eventuellen Leistungsmängeln – soweit nicht zugesicherte Eigenschaften betroffen sind – behält sich der AUFTRAGNEHMER vor, zunächst eine Nachbesserung

vorzunehmen. Schlägt diese fehl, ist der AUFTRAGGEBER zum Rücktritt nach den gesetzlichen Vorschriften berechtigt.

7 Pflichten und Verantwortung des AUFTRAGGEBERS

(1) AUFTRAGGEBER verpflichtet sich, AUFTRAGNEHMER jederzeit Zugang zu allen für die Ausführung des Auftrages notwendigen Informationen, Dokumente, Unterlagen und allen relevanten Filialen oder Standorten zu gewähren.

(2) AUFTRAGGEBER erlaubt, dass gegebenenfalls Begutachter der zuständigen Zulassungs-/ Akkreditierungsstellen an einem Audit teilnehmen dürfen. Der AUFTRAGGEBER nennt AUFTRAGNEHMER einen Ansprechpartner und gewährt den Auditoren Zugang zu allen notwendigen Stellen im Betrieb.

(3) Sollte AUFTRAGGEBER einen vereinbarten Termin - insbesondere einen Audittermin - nicht einhalten können, so ist er verpflichtet, dies AUFTRAGNEHMER spätestens 14 Tage vorher schriftlich bekannt zu geben. Erfolgt die Mitteilung nicht rechtzeitig, so ist AUFTRAGNEHMER berechtigt, die Vergütung hierfür in voller Höhe zu berechnen. Erfolgt gar keine Mitteilung kann AUFTRAGNEHMER auch entstehende Auslagen in Rechnung stellen.

(4) AUFTRAGGEBER verpflichtet sich AUFTRAGNEHMER über nachfolgende aufgelistete Änderungen umgehend zu informieren:

- Änderungen der Rechts- und Organisationsform oder der Eigentümerverhältnisse
- Änderungen der Organisation oder des Managements (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal
- Änderungen der Kontaktadressen oder der Standorte
- des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Tätigkeitsfeldes
- wesentliche Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.

(5) AUFTRAGNEHMER behält sich bei wesentlichen Änderungen vor, die Voraussetzungen, die dem Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren zugrunde liegen, zu überprüfen. Hierzu kann auch ein zusätzliches Audit bei AUFTRAGGEBER gehören.

(6) Bei der Veröffentlichung neuer relevanter Regelwerke (geänderte Gesetze, Verordnungen, Normen etc.), die einer Umstellung des Zertifikates bedürfen, verpflichtet sich AUFTRAGGEBER, die Konformität mit dem anwendbaren Nachfolgeregelwerk bis zum Ablauf einer eventuellen Übergangszeit herzustellen.

(7) AUFTRAGGEBER verpflichtet sich die zugelassenen AZAV-Maßnahmen stets so durchzuführen, dass die Zulassungsanforderungen für AZAV-Maßnahmen erfüllt werden.

AUFTRAGGEBER verpflichtet sich die Trägerzulassung gemäß AZAV so aufrechtzuerhalten, dass die Zulassungsanforderungen für AZAV-Träger erfüllt werden.

8 Ablehnung von Auditoren

(1) AUFTRAGNEHMER setzt nur Auditoren ein, die unter Berücksichtigung der einschlägigen Regelwerke und auf Grund ihrer fachlichen Qualifikation kompetent und zugelassen sind. Die ausgewählten Auditoren müssen - entsprechend den Anforderungen dem für die Durchführung der Zertifizierung gültigen Regelwerks - unabhängig gegenüber dem AUFTRAGGEBER sein.

(2) AUFTRAGGEBER kann von AUFTRAGNEHMER Unterlagen anfordern, aus denen die Qualifikationen der Auditoren zu ersehen ist.

(3) AUFTRAGGEBER hat das Recht, den/die von AUFTRAGNEHMER vorgeschlagenen Auditoren einmal ohne Begründung abzulehnen. Weitere Ablehnungen müssen schriftlich begründet werden.

(4) Fällt ein Auditor unmittelbar vor oder während des beschriebenen Verfahrens aus, wird AUFTRAGNEHMER in Abstimmung mit AUFTRAGGEBER einen Vertreter benennen bzw. einen neuen Termin vereinbaren.

Allgemeine Zertifizierungsbedingungen

9 Werbung

(1) AUFTRAGGEBER erhält von AUFTRAGNEHMER ein Zertifikat und ein Zertifizierungslogo. AUFTRAGGEBER erhält das Recht, das Zertifikat und Logo in unveränderter Form und Farbe für geschäftliche Zwecke zu nutzen. Dies beinhaltet die Verwendung für Werbezwecke.

(2) Zertifikat und Zertifizierungslogo dürfen nur für die zertifizierten Organisationseinheiten von AUFTRAGGEBER, den zertifizierten Geltungsbereich und nur innerhalb der auf dem Zertifikat dokumentierten Gültigkeitsdauer verwendet werden. Ein Zertifikat mit Anlagen darf nur in seiner Gesamtheit verwendet werden.

(3) Eine Verwendung von Zertifikat und Zertifizierungslogo ist untersagt auf Erzeugnissen oder deren Verpackungen sowie auf jeglichen Unterlagen, die den Eindruck vermitteln, dass das Erzeugnis selbst zertifiziert ist oder Zusammenhänge zwischen anderen gesetzlichen und normativen Anforderungen bestehen. Ausgenommen sind gemäß AZAV zugelassene Maßnahmen; diese dürfen mit dem AZAV-Maßnahmenlogo versehen werden.

(4) Das Recht auf Nutzung von Zertifikat und Zertifizierungslogo erlischt bei Annullierung, Aussetzung und Entzug sowie automatisch mit Beendigung des Vertrages.



Das Logo darf unter Beibehaltung der Proportionen und einer Mindestgröße von 15 mm beliebig vergrößert werden. Die Farbe des Dreiecks ist blau (HKS 47), ein Druck in grau ist gleichfalls zulässig.

Das Akkreditierungssymbol der Deutschen Akkreditierungsstelle darf außer auf den von AUFTRAGNEHMER ausgehändigten Zertifikaten von AUFTRAGGEBER nicht verwendet werden.

10 Missbrauch

AUFTRAGNEHMER überwacht die Verwendung ihrer Zertifikate. Bei unrichtigen Hinweisen auf die Registrierung oder eine irreführende Verwendung des Zertifikates und /oder des Logos in Anzeigen, Katalogen usw. wird AUFTRAGNEHMER geeignete Maßnahmen einleiten, die bis hin zum Entzug des Zertifikates gehen können.

11 Vertraulichkeit

(1) AUFTRAGNEHMER wird alle zur Verfügung gestellten Unterlagen, Dokumente und Informationen vertraulich behandeln und nur zu dem vereinbarten Zweck zu verwenden, sowie unbeteiligten Dritten nicht zugänglich zu machen, es sei denn, AUFTRAGGEBER entbindet AUFTRAGNEHMER schriftlich von dieser Vertraulichkeitsverpflichtung.

(2) Von diesen Regelungen ausgeschlossen ist das Zulassungs- und Überwachungsverfahren der zuständigen Zulassungs- / Akkreditierungsstellen, z.B. der DAKS sowie die Richterstattung im Falle des Beschwerdeverfahrens. In Schiedsstellenfällen ist AUFTRAGNEHMER berechtigt, die betreffende Schiedsstelle umfassend zu informieren.

12 Beanstandungen durch Dritte

AUFTRAGGEBER verpflichtet sich Aufzeichnungen zu allen Beschwerden, die dieser in Bezug auf die bestehenden Zertifizierungen erhält, aufzubewahren und auf Anfrage dem AUFTRAGNEHMER zur Verfügung zu stellen. Des Weiteren verpflichtet sich der AUFTRAGGEBER geeignete Schritte zu ergreifen um Beschwerden bzw. Mängel zu beheben und die ergriffenen Schritte zu dokumentieren.

Vor jedem Überwachungs-, Re-Zertifizierungs- bzw. erneutem Zulassungsaudit stellt der AUFTRAGGEBER den Auditoren von AUFTRAGNEHMER alle von ihnen angeforderten Unterlagen zur Verfügung. Diese Unterlagen müssen mindestens 5 Jahre vom AUFTRAGGEBER archiviert werden.

13 Verwarnung, Annullierung, Aussetzung und Entzug

13.1 Verwarnung

Bei leichten Verstößen gegen die Zertifizierungsgrundsätze durch AUFTRAGGEBER wird von AUFTRAGNEHMER eine Verwarnung mit einer Begründung ausgesprochen. Die Anlässe für die Verwarnung müssen innerhalb einer von AUFTRAGNEHMER festgesetzten Frist von AUFTRAGGEBER beseitigt werden. Die Beseitigung ist von AUFTRAGGEBER nachzuweisen.

13.2 Annullierung

Ein erteiltes Zertifikat kann annulliert werden, wenn die Voraussetzungen der Zertifizierung nicht mehr gegeben und auch nicht mehr herstellbar sind: Z. B. wenn:

- hinsichtlich des Managementsystems beeinflussende organisatorische Veränderungen bei AUFTRAGGEBER durchgeführt wurden (z. B. Änderung der Firma, Eingliederung in eine andere Firmengruppe/Organisation mit Einführung eines anderen Managementsystems, Verlagerung an einen anderen Standort, etc.),
- AUFTRAGGEBER seine Tätigkeiten im Rahmen des zertifizierten Geltungsbereiches eingestellt hat,
- nach Zertifikatsausstellung Tatbestände bekannt werden, deren Kenntnis sich bei dem Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren nachteilig auf die Zertifizierung ausgewirkt hätten.

13.3 Aussetzung und Entzug

Das Zertifikat kann ausgesetzt oder entzogen werden, wenn z.B.

- während der Gültigkeitsdauer Mängel festgestellt werden und die vereinbarten Korrekturmaßnahmen nicht umgesetzt wurden,
- AUFTRAGGEBER gegen die Zertifizierungsgrundsätze von AUFTRAGNEHMER dauerhaft oder schwerwiegend verstößt,
- AUFTRAGNEHMER durch einen Verwaltungsakt einer zuständigen Behörde dazu verpflichtet wurde,
- die Prüfung im Hinblick auf die Erteilung der von der AUFTRAGNEHMER erteilten Auflagen, auch im Wiederholungsfall zu einem negativen Ergebnis führt,
- der AUFTRAGGEBER um Aussetzung bittet,
- die jährlichen Überwachungsaudits nicht stattgefunden haben,
- die vereinbarte Zahlung für die Zertifizierung oder Überwachung nicht spätestens drei Monate nach der Fälligkeit bei AUFTRAGNEHMER eingegangen ist.

Das Zertifikat kann max. 6 Monate ausgesetzt werden. Danach erfolgt der endgültige Entzug.

Auf Anfrage Dritter wird der Status des AUFTRAGGEBER entsprechend nach außen mitgeteilt.

Die Zertifikate sind bei einer Aussetzung wie auch bei einem Entzug an AUFTRAGNEHMER zurückzusenden. Die Verwendung von Logo und Zertifikate ist für die Zeit der Aussetzung wie auch Entzug in Papierform und in elektronischer Form (z. B. Internet) verboten.

Wurde bei AUFTRAGGEBER die Niederlassungsregelung angewendet, so erfolgt die Einziehung aller Zertifikate. Dies gilt auch, falls einer der genannten Punkte nur auf eine Niederlassung zutrifft.

14 Einspruch/Beschwerdeverfahren

Alle Streitigkeiten, die sich in Zusammenhang mit dem Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren ergeben, werden nach dem nachfolgend beschriebenen Prozess unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges entschieden:

- Gegen Entscheidungen von AUFTRAGNEHMER kann AUFTRAGGEBER Beschwerde einlegen. Beschwerden bezüglich der Arbeit bzw. Entscheidungen von AUFTRAGNEHMER sind von AUFTRAGGEBER innerhalb von vier Wochen nach Vorliegen des Beschwerdegrundes der AUFTRAGNEHMER schriftlich bekannt zu geben und schriftlich zu begründen.
- Je nach Sachlage beantwortet AUFTRAGNEHMER die Beschwerde in schriftlicher Form oder lädt den Beschwerdeführer zu einem klärenden Gespräch ein. Über Beschwerden entscheidet die Geschäftsleitung gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdeausschuss.
- Die Entscheidung bzw. die geplante Vorgehensweise wird dem Beschwerdeführer so schnell wie möglich mitgeteilt.

Bei erfolglosen Schlichtungsbemühungen wird der Beschwerdevorgang an die Schiedsstelle der zuständigen Akkreditierungsstelle weitergeleitet.

Gegen die Zulassung von Maßnahmen (im Bereich AZAV) kann auch eine Agentur für Arbeit Beschwerde erheben, beispielsweise durch Monierung der zugelassenen Kosten je Unterrichtsstunde. Sofern die Beschwerde eine im Rahmen der Referenzauswahl nicht geprüfte Maßnahme betreffen sollte, verpflichtet sich AUFTRAGGEBER auch die Kosten für eine Zusatzprüfung zu übernehmen.

Beschwerden über Mitarbeiter der AUFTRAGNEHMER sind ebenfalls in schriftlicher Form an die Zertifizierungsstelle zu richten.

15 Dokumentation

Sämtliche Unterlagen, die durchgeführte Dienstleistungen beim AUFTRAGGEBER dokumentieren, werden durch AUFTRAGNEHMER mindestens fünf Jahre zur Einsichtnahme aufbewahrt.

16 Veröffentlichung

(1) AUFTRAGNEHMER hat gemäß den Regelungen der zuständigen Akkreditierungsstellen ein Verzeichnis der zertifizierten Unternehmen mit dem Geltungsbereich des Zertifikates zu führen und auf dem neuesten Stand zu halten. Dieses Verzeichnis steht der Öffentlichkeit auf Anfrage zur Verfügung. Für AUFTRAGNEHMER bestehen hinsichtlich der Auftragsgeberdaten zudem Meldepflichten gegenüber den Akkreditierungsstellen.

(2) AUFTRAGGEBER erteilt AUFTRAGNEHMER die Erlaubnis, die entsprechenden Daten zu speichern und in Verzeichnissen zu führen sowie ggf. an die zuständige Akkreditierungsstelle weiterzuleiten und zu veröffentlichen.

17 Gebühren

Alle von AUFTRAGNEHMER zu erbringenden Dienstleistungen sind kostenpflichtig. Die einzelnen Kosten werden Ihnen auf Anfrage von AUFTRAGNEHMER genannt.

18 Verzug

Rechnungen sind sofort ohne Abzug zahlbar. Verzug tritt nach Ablauf von 30 Tagen nach Rechnungszugang ein, ohne dass es einer besonderen Mahnung bedarf. Näheres hierzu regelt der Zertifizierungsvertrag.

19 Sonstiges

Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

Der AUFTRAGGEBER erklärt sich damit einverstanden, dass seine Daten auf elektronischen Datenträgern erfasst werden. Gerichtsstand ist Schwäbisch Gmünd. Es gilt deutsches Recht.