

V22 Vertragsgrundlagen Allgemeine Geschäftsbedingungen

der azm-cert im Zusammenhang mit der Zertifizierung von Managementsystemen

Teil A: Verfahren der Zertifizierung

Zertifizierungsverfahren, Korrekturmaßnahmen, Zertifizierungsentscheidungen, Aussetzen oder Entzug des Zertifikates,

Teil B: Verwendung von Zeichen

cc

Teil C: sonstige Regelungen

Haftung, Aufgaben/Pflichten Kunde/azm, Änderungsmeldungen, Gewährleistung, Vertragslaufzeit, Kündigung, Verschwiegenheit, Bestpreisgarantie,

Dieser Vertrag regelt die Allgemeinen Bedingungen der Zusammenarbeit sowie die Grundlagen auf denen azm cert ausschließlich tätig wird. Sie betreffen insbesondere Regelungen zur Prüfung von Managementsystemen nach ISO sowie andere Leistungen der, insbesondere jedoch die Erteilung, die Überwachung und der Entzug von Zertifikaten und Konformitätserklärungen, sowie die Verwendung von Zertifikats-Zeichen.

Vertragsgegenstand, Autorisierung und Geltungsbereich

Gegenstand des Vertrages ist es Leistungen zu erbringen im Hinblick auf das Ziel der Erteilung eines ISO-Zertifikates sowie der Überwachung der Erfüllung der entsprechenden Bedingungen (jährliche Überprüfung). Basis hierfür und verbindliche Grundlage für die Zertifizierung ist die jeweilige ISO-Norm der jeweils aktuellen Version.

Die azm cert bietet Ihre Dienstleistungen zur Zertifizierung nach ISO-Normen jedem Kunden an. Hierzu wurde die Zertifizierungsstelle durch die German Accreditation Association (GA-A) e.V. auf Einhaltung der Vorgaben der ISO 17021 geprüft und als Konformitätsbewertungsstelle für Prüfung von Managementsystemen akkreditiert. In ihrer Tätigkeit wird sie regelmäßig durch die DAkkS (Deutsche Akkreditierungsstelle) auf die Einhaltung der Vorgaben der ISO 17021 die überwacht. Falls diese Akkreditierung je gefährdet oder entzogen werden sollte, verpflichtet sich die azm cert, die von ihr zugelassenen Unternehmen umgehend zu informieren. Die hier genannten Vertragsgrundlagen gelten für die im Folgenden genannten Verfahren, Verfahrensteile und Festlegungen.

Vertragsschließung zwischen dem Kunden und der azm cert

Die azm cert bereitet einen Vertrag zur Zertifizierung vor und verschickt ihn mit den zugehörigen Anlagen. Die vorliegende Unterlage ist ein Hauptbestandteil des Vertrages. Der unterzeichnete Vertrag ist gleichzeitig die Auftragserteilung durch den Kunden. Anderweitige, eigene AGB's des Auftraggebers ersetzen nicht die hier zu Grunde liegenden Vereinbarungen.

Zertifizierungsverfahren

Das Zertifizierungsverfahren beinhaltet folgende Teile:

- Informationsgespräche und Anfragebearbeitung
- Vertragsschließung zwischen dem Kunden und der azm cert
- Auswahl von Auditoren und Vorbereitung der Dokumentenprüfung
- Erstzertifizierungsaudit in 2 Stufen
- Zertifizierungsentscheidung durch die azm cert

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Ausstellung von Zertifikaten bzw. Testaten
- Jährliche Überwachungsaudits (erstes und zweite Überwachung)
- Re-Zertifizierungsauditoption nach 3 Jahren

Informationsgespräche und Anfragebearbeitung

Im Vorfeld der Beauftragung und Vertragsvereinbarung führt die azm cert auf Wunsch ein Informationsgespräch mit dem Kunden. Dabei können alle für die Zertifizierung benötigten Informationen besprochen werden. Es ist Ziel der azm cert das Verfahren und die Entscheidungsfindung (Entscheidungsgrundlagen) dem Kunden möglichst transparent zu machen. Die azm cert darf und wird allerdings keinerlei Tätigkeiten und Hilfen anbieten, die als Beratung zum Aufbau und der Aufrechterhaltung eines Managementsystems gelten können. Bei der Bearbeitung der Anfrage stellt die azm cert die „Zertifizierungsfähigkeit“ des Kunden fest; d.h. sie prüft, ob alle wesentlichen Voraussetzungen seitens des Kunden erfüllt erscheinen, die eine erfolgreiche Zertifizierung vermuten lassen. Hierzu gehören u.a.: durchgeführte interne Audits für alle Standorte des Geltungsbereiches, eine Managementbewertung (Review), Handbuch-, Verfahrens- und Steuerungsunterlagen (Kennzahlen, Ziele, Maßnahmen und deren Verfolgung). Aufgrund von Basisdaten erstellt die azm cert ein Angebot. Dabei sind die verbindlichen Vorgaben der Zertifizierungsstelle im Rahmen ihres geprüften Managementsystems über den jeweils erforderlichen Zeitaufwand zu berücksichtigen. Im Interesse des Kunden werden dabei Kosten-Reduzierungsmöglichkeiten genutzt.

Vorbereitung des Zertifizierungsverfahrens

Nach Eingang des vom Kunden unterschriebenen Vertrages und Auftrages, erhält der Kunde Informationen zum geplanten Auditteam. Der Kunde hat die Möglichkeit, einzelne Auditoren innerhalb von 5 Werktagen formlos und ohne Begründung abzulehnen. Der Auditleiter nimmt Kontakt mit dem Kunden auf und klärt Termine, Fragen und das weitere Vorgehen. Der Kunde kann ein Vor-Audit beauftragen. Der Gegenstand des Vor-Audits wird mit dem Kunden abgestimmt. Das Vor-Audit wird in der Regel vom Auditleiter durchgeführt. Das Vor-Audit ist - im Gegensatz zum Zertifizierungs- und Überwachungsaudit - frei von Fristen zur Umsetzung von gefundenen Abweichungen. Es kann wie eine „Generalprobe“ ohne Konsequenzen verstanden werden.

Zertifizierungsaudit

Das Erstzertifizierungsaudit eines Managementsystems muss in zwei Stufen (Stufe 1 und Stufe 2) durchgeführt werden. Das Stufe 1-Audit ist zwingend bei Erst-Zertifizierungen durchzuführen. Das Audit Stufe 1 findet in der Regel vor-Ort (bei Verbänden in der Zentrale) statt. Ansprechpartner seitens des Unternehmens für das Audit ist in erster Linie der Managementsystembeauftragte. Weitere Personen können bei Unklarheiten im Laufe des Audits hinzugezogen werden. Das Stufe 1-Audit unterscheidet sich grundlegend von allen anderen Audits, da es neben dem Kennenlernen die Beurteilung der Bereitschaft des Unternehmens für das weitere Verfahren enthält. Den Schwerpunkt des Zertifizierungsaudits bildet die Stufe 2, in der mit der Unternehmensleitung und den Mitarbeitern zur Umsetzung des Managementsystems gesprochen wird. Neben den Gesprächen mit den Mitarbeitern des Kunden nimmt der Auditor Einsicht in Aufzeichnungen (Nachweisunterlagen) des Kunden. Die Abfolge wird in einem Auditplan festgelegt. Vor Beginn des Audits erhält der Kunde einen mit ihm abgestimmten Audittermin und Auditplan.

Stufe 1 und Stufe 2 dürfen nicht mehr als 6 Monate auseinander liegen (andernfalls ist Stufe 1 zu wiederholen). In der Regel sollte der Abstand zwischen den beiden Audits nicht kürzer als 10 Tage sein. Ausnahmen sind bei der Terminierung mit der azm cert abzustimmen. In Ausnahmefällen, wenn das Bestehen des Stufe 1-Audits als sehr wahrscheinlich angesehen werden kann, können sie unmittelbar aufeinander erfolgen.

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Nicht erfüllte, nicht umgesetzte oder nicht wirksam angewendete Forderungen der relevanten Norm werden vom jeweiligen Auditor notiert und in ihrer Auswirkung klassifiziert. Dabei verhindern „Abweichungen“ die Erteilung der Zertifizierung. Der Auditleiter wird bei festgestellten Abweichungen möglichst umgehend das Gespräch mit dem Kunden suchen und gemeinsam mit diesem entscheiden, ob das Vor-Ort-Audit ausgesetzt oder zunächst weitergeführt werden soll. Dies hängt in der Regel von der Art der notwendigen Nachbesserung ab. Nach Beendigung des Audits wird der Kunde in einem Abschlussgespräch über das Auditergebnis unterrichtet. Das Ergebnis wird in einem Auditbericht dokumentiert. Der Auditleiter dokumentiert seine Empfehlung zur Erteilung oder Nichterteilung der Zertifizierung im Auditbericht. Der Auditor spricht Empfehlungen aus. Die endgültige Entscheidung über die Zertifizierung bleibt bei der azm cert.

Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen

Solange Abweichungen nicht behoben sind, kann eine Zertifizierung nicht ausgesprochen werden. Wenn Abweichungen festgestellt wurden, werden gemeinsam mit dem Kunden „Korrekturmaßnahmen“ besprochen und mit einer Erfüllungsfrist versehen im Auditbericht dokumentiert. Der Auditleiter verfolgt die Durchführung/Umsetzung der angegebenen Korrekturmaßnahmen. Dies kann durch Prüfung von Unterlagen oder im Rahmen eines Nachaudits erfolgen. Über die Art der Prüfung von Korrekturmaßnahmen und den Umfang eines Nachaudits entscheidet der Auditleiter. Beim Nachaudit werden jedoch ausschließlich die von der Abweichung betroffenen Forderungen auditiert. Ein erhöhter Zertifizierungsaufwand aufgrund des Nachaudits wird gegebenenfalls vor Ort mit dem Kunden besprochen, vereinbart und im Auditbericht vermerkt. Nachdem alle notwendigen Korrekturmaßnahmen erfolgt sind, spricht der Auditleiter seine Empfehlung zur Erteilung oder Nichterteilung der Zertifizierung im Auditbericht aus. Das Zertifizierungsverfahren darf für längstens drei Monate ausgesetzt werden.

Zertifizierungsentscheidung durch die azm cert

Nach Eingang des Auditberichtes und weiterer Auditunterlagen bei der azm cert wird das Verfahren durch die Zertifizierungsstelle der azm cert überprüft und die Zertifizierungsentscheidung in der Zertifizierungsstelle der azm cert gefällt und dokumentiert. Dabei wird darauf geachtet, dass an der Entscheidung nur Personen beteiligt sind, die an den vorangegangenen Prüfungsvorgängen unbeteiligt waren und nicht als Gutachter, Fachexperte, Auditor, Dozenten oder beratend beim Kunden tätig waren. Allein die Zertifizierungsstelle der azm cert - namentlich der Leiter der Zertifizierungsstelle - ist für alle Entscheidungen in Bezug auf Zertifizierung verantwortlich. Das Eigentumsrecht am Auditbericht verbleibt bei der azm cert. Die Zertifizierungsstelle der azm cert ist allein verantwortlich und behält das alleinige Recht für ihre Entscheidungen in Bezug auf Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung.

Zertifizierung und Erteilung von Zertifikaten, Eigentum des Zertifikates

Bei positivem Ergebnis der Zertifizierungsentscheidung wird mit der Zertifizierung ein Zertifikat vergeben.

Das Zertifikat bleibt Eigentum der azm cert. Es muss zurückgegeben werden, wenn das Zertifikat während seiner Laufzeit entzogen wird. Die Anzahl und Art der Zertifikate, z.B. für verschiedene Standorte, wird im Abschlussgespräch besprochen und auf der Zertifikatsbestellung durch den Kunden bestellt.

Vereinfachte Verfahren (Verbundzertifizierungen, Matrixzertifizierungen)

Die Zertifizierungsstelle der azm cert sieht vereinfachte Verfahren für die Zertifizierung vor, wenn der Kunde ein Managementsystem im Verbund betreibt. Hierbei handelt es sich um ein Stichprobenverfahren. Diese Ver-

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

einfachungen werden bereits in der Angebotsphase des Zertifizierungsverfahrens mit dem Kunden geklärt und berücksichtigt. Die Zertifizierungsstelle der azm cert behält sich vor, die dort gemachten Angaben während der Audits durch den Auditleiter zu verifizieren. Stichprobenverfahren bei der Zertifizierung sind nur dann möglich, wenn ein Kunde an verschiedenen Standorten Zweigstellen betreibt und wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Das Managementsystem und die Politik müssen unternehmensweit für alle Zweigstellen gelten.
- Gleichartige Dienstleistungen und Produkte müssen auf Grundlage des Managementsystems nach den gleichen Methoden und Verfahren in allen Zweigstellen durchgeführt werden.
- Das Managementsystem muss unter zentraler Anleitung durch den Managementbeauftragten des Stammhauses in allen Zweigstellen überwacht, gemeinsam gestaltet und kontinuierlich über alle Zweigstellen verbessert werden. Dazu gehört auch die Einbeziehung aller Zweigstellen in die Selbstevaluation.
- Managementbeauftragten des Stammhauses muss zur fachlichen Weisung für alle Niederlassungen befugt sein, wenn qualitätsrelevante Prozesse betroffen sind bzw. Korrektur- oder Vorbeugemaßnahmen umzusetzen sind.
- Von allen Niederlassungen und der Zentrale müssen interne Audits und ein Gesamt-Management-Review vorliegen.
- Bestimmte Bereiche werden zentral für alle Lokalitäten: z.B. Kursentwicklung, Beschaffung, Personalwesen, Geschäftsführung etc. erbracht.

Überwachung der Zertifizierung, Gültigkeit der Zertifizierung

Die Geltungsdauer der Zertifizierung ist auf längstens drei Jahre befristet. Zur Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates sind mindestens jährliche Überwachungsaudits notwendig. Nach der Zertifizierung (Erst- oder Re-Zertifizierung) ist der Auditzeitpunkt für das erste Überwachungsaudit frühestens 9 Monate und spätestens 12 Monate und für das zweite Überwachungsaudit entsprechend ein Jahr später nach Abschluss des Zertifizierungsaudits. Auf Einhaltung der Fristen muss geachtet werden. Das gesamte Überwachungsverfahren (d.h. incl. Entscheidung der Zertifizierungsstelle der azm cert muss jeweils innerhalb von 3 Monaten nach diesem „Auditzeitpunkt“ abgeschlossen sein. Bei nicht zeitgerechter Durchführung der Audits verliert das Zertifikat seine Gültigkeit und darf nicht mehr verwendet werden. Nach drei Jahren beginnt der Überwachungs- und Zertifizierungszyklus durch ein Re-Zertifizierungsaudit. Vorgeschriebener Zweck der Überwachung ist der Nachweis der andauernden Umsetzung des genehmigten Qualitätsmanagementsystems und die Bestätigung der ständigen Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen. Ferner werden Auswirkungen von Veränderungen an diesem genehmigten System geprüft, die als Folge von Veränderungen im Betrieb des Kunden vorgenommen wurden.

Überwachungsaudit

Für die Durchführung von Überwachungsaudits (ÜA) gelten Fristen, die sich auf den letzten Tag des Zertifizierungsaudits beziehen. Dieser Tag wird als „due date“ bezeichnet. Das due date gilt ohne Jahreszahl nur mit Tag und Monatsangabe dd.mm. (z.B. 23.05.) um einen regelmäßig fixen Punkt im Jahr zu beschreiben.

Zeitraum für die Durchführung des 1. ÜA nach Zulassungsaudit: [due date – 3 Monate ; due date + 0 Tage]

Durchführung des 2. ÜA nach Zulassungsaudit: [due date – 3 Monate ; due date + 0 Tage]

In besonderen Fällen kann die Überwachung des zweiten Überwachungsaudits bis „due date + 1 Monat“ verlängert werden. Diese Entscheidung, ob und wie lange das Audit verschoben werden kann, ist immer eine Einzelfallentscheidungen des Leiters der Zertifizierungsstelle, die im Zweifel mit dem ASU abzustimmen ist. Das

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

erste Überwachungsaudit muss innerhalb von 12 Monaten durchgeführt werden und kann unter keinen Umständen hinter das due date verschoben werden.

Die Verschiebung des Audittermins hinter das due date ist prinzipiell gleichbedeutend mit einer Aussetzung des Zertifikates. Auch bei einer zeitlich befristeten Aussetzung des Zertifikates darf das Unternehmen bis zur Durchführung des Überwachungsaudits nicht als zertifiziertes Unternehmen nach außen auftreten. In gut begründeten Ausnahmefällen kann der Leiter der Zertifizierungsstelle einer Auditverschiebung von bis zu einem Monat nach dem due date ohne Aussetzung zustimmen. Wenn keine hinreichenden Gründe für eine Nicht-Aussetzung Ihres Zertifikates gefunden werden können und das Überwachungsaudit nicht fristgerecht durchgeführt werden konnte, muss das Zertifikat entzogen werden. Um nach dem Entzug wieder ein neues Zertifikat zu erhalten, kann das Unternehmen im Rahmen eines neuen Zertifizierungsverfahrens bis 6 Monate nach dem Entzug zum reduzierten Aufwand eines Re-Zertifizierungsverfahrens die Gültigkeit seines Zertifikates zurücklangen. Auch dies ist eine Entscheidung des Leiters der Zertifizierungsstelle. Danach kann ein gültiges Zertifikat nur über ein normales, neues Erstzertifizierungsverfahren erteilt werden.

Die azm cert wird den Kunden rechtzeitig vor Terminerreichung auf die anstehende Überwachung oder Re-Zertifizierung aufmerksam machen. In der Regel sind dies 3 Monate vor dem letztmöglichen Audittermin zum Erhalt der Zertifizierung. Ein Auditleiter setzt sich wieder im Vorfeld mit dem Kunden in Verbindung, informiert sich über Veränderungen im Unternehmen und/oder Managementsystem, vergleicht diese mit den Änderungsmeldungen des Kunden und den dem letzten Angebot zugrunde liegenden Daten und klärt den Auditplan ab.

Wenn es wesentliche und/oder umfangreiche Änderungen im Unternehmen oder am genehmigten Managementsystem gegeben hat, kann es notwendig sein, den ursprünglich geplanten Aufwand für das Überwachungsaudit zu erhöhen, um den Zweck der Überwachung zu erfüllen. Diese Entscheidung wird von der Zertifizierungsstelle nach Rücksprache mit dem leitenden Auditor und dem Unternehmen getroffen. Sollte die Überwachung nicht im notwendigen Umfang durchgeführt werden können, muss das Zertifikat entzogen werden. Im Überwachungsaudit entspricht die grundsätzliche Vorgehensweise dem des Zertifizierungsaudits Stufe 2, wobei sich eine Überwachung auch auf Stichproben beziehen kann und andere Schwerpunkte betrachtet.

In den Überwachungsaudits wird der Schwerpunkt der Prüfung auf die Umsetzung und Anwendung des Managementsystems - insbesondere die Umsetzung von Verbesserungs- und Korrekturmaßnahmen und die Orientierung auf sowie Umsetzung von Kundenwünschen - gelegt. Die Dokumentenprüfung erstreckt sich lediglich auf geänderte Dokumente des Kunden. Ferner wird die Nutzung des Zertifikats unter den oben zusammengestellten Aspekten geprüft. In besonderen, begründeten Fällen kann auch ein außerordentliches Überwachungsaudit erforderlich werden. Die Feststellung der Erforderlichkeit liegt dabei im Ermessen der Zertifizierungsstelle der azm cert.

Re-Zertifizierungsaudit

Auch die Durchführung von Wiederholungsaudits (= Re-Zertifizierungsaudits) nach der Gültigkeit des Zertifikates (nach dem 2. ÜA im dritten Jahr) ist mit einer Frist versehen. Zeitraum für die Durchführung von Wiederholungsaudits: [Due date – 3 Monate ; due date + 0 Tage]. Das Zertifikatslaufzeitende bestimmt hier allerdings die exakte Frist. Das Re-Zertifizierungsaudit und das zugehörige Verfahren entsprechen dem Zertifizierungsaudit und -verfahren der Stufe 2. Bei umfangreichen Änderungen kann ein Stufe 1-Verfahren notwendig werden. Der Kunde wird analog zum Überwachungsaudit von der Zertifizierungsstelle der azm cert rechtzeitig benachrichtigt. Re-Zertifizierungen müssen bis zum Ablauf des Zertifikates positiv abgeschlossen sein. Bis zu 6 Monate nach Ablauf des Zertifikates kann das Zertifizierungsaudit, mit dem leicht reduzierten Aufwand eines Re-

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Zertifizierungsaudits durchgeführt werden. Danach ist die Zertifizierung wie eine Erstzertifizierung (also mit Stufe 1-Audit) zu behandeln.

Zwischenaudits

Es kann für die Zertifizierungsstelle der azm cert erforderlich sein, kurzfristig angekündigte, ungeplante, kostenpflichtige Audits bei einem zertifizierten Kunden durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen oder als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifikaten. Bei Beschwerden wird in der Regel nur der Gegenstand der Beschwerde auditiert. Bei Änderungen müssen diese Änderungen (bei mehreren nach gemeldeten Standorten auch unter Anwendung der Stichprobenregelung) auditiert werden. Bei Aussetzungen von Zertifikaten müssen die der Aussetzung zugrunde liegenden Sachverhalte geprüft werden. Die azm cert wird den Aufwand für ein Audit gemäß Ihrer Kalkulationsrichtlinie berechnen und soweit wie vertretbar vergünstigende Faktoren ansetzen, ohne jedoch die ordnungsgemäße Durchführung einer Überprüfung durch einen kompetenten Auditor einzuschränken. Überwachungen bei Beschwerden werden von einem Auditor durchgeführt, der bisher nicht in die Vor-Ort-Prüfung einbezogen wurde.

Reduzierung des Geltungsbereichs des Zertifikates

Die Zertifizierungsstelle der azm cert muss den Geltungsbereich der Zertifizierung des Kunden einschränken, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der zertifizierte Kunde es dauerhaft versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen. Eine solche Einschränkung muss in Übereinstimmung mit den Anforderungen der für die Zertifizierung verwendeten Norm erfolgen.

Aussetzung des Zertifikates

Das Zertifikat muss ausgesetzt werden, wenn

- der Kunde Zahlungsverpflichtungen gegenüber der azm cert nicht nachkommt,
- gravierende Abweichungen von bestehenden und jeweils geltenden Vertragsgrundlagen vorliegen
- das Managementsystem eines Kunden die Zertifizierungsanforderungen – einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems – dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- der zertifizierte Kunde die Durchführung der Überwachungs- oder Re-Zertifizierungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht gestattet
- der zertifizierte Kunde freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat

Eine Aussetzung kann weiterhin auf Empfehlung des ASU erfolgen, wenn Abweichungen bei Audits vorgefunden werden, die die regelkonforme Durchführung des Zertifizierungsverfahrens in Frage stellen.

Wenn die Gründe, die zur Aussetzung geführt haben, in einem vom Leiter der Zertifizierungsstelle vorgegebenen Zeitraum (max. 6 Monate) nicht beseitigt worden sind, führt dies zum Entzug des Zertifikates.

Entzug des Zertifikates

Das Zertifikat kann entzogen werden, wenn ein Auditor feststellt, dass:

- Abweichungen nicht korrigiert wurden,
- die Wirksamkeit des Managementsystems in Frage zu stellen ist,
- im Managementsystem festgelegte Forderungen oder Festlegungen wiederholt nicht umgesetzt werden,

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Verstöße gegen die Anforderungen der relevanten Norm vorliegen,
- gegen die Nutzungsbedingungen verstoßen wird bzw. diese nicht mehr erfüllt sind,
- der Kunde die Anforderungen der relevanten Norm auch nach Ablauf einer gesetzten, drei Monate nicht überschreitenden Frist nicht erfüllt,
- der Kunde die Tätigkeit auf Dauer einstellt, oder
- die Überwachungsfristen nicht eingehalten werden.

Die Zertifizierung eines Kunden kann entzogen (aberkannt) werden, wenn:

- wiederholt bei der Überwachung Mängel festgestellt werden, die trotz der vom Auditor verlangten Maßnahmen nicht beseitigt wurden,
- der Kunde gegen jeweils geltenden Vertragsgrundlagen und die darin enthaltenen Zertifizierungsvoraussetzungen wiederholt trotz Anmahnung oder nachhaltig verstößt,
- die Prüfung im Hinblick auf die Erfüllung von erteilten Auflagen durch den Auditor, den ASU oder Leiter der Zertifizierungsstelle, auch im Wiederholungsfall, zu einem negativen Ergebnis führt,
- nachträglich Tatbestände bekannt werden, deren Vorliegen Voraussetzung der Zertifizierung waren, und die zum Zeitpunkt der Auditierung nicht vorlagen oder
- die festgesetzten Preise für die Zertifizierung bzw. die Überwachung nicht spätestens 2 Monate nach Absendung der jeweiligen Rechnungen auf dem angegebenen Konto eingegangen sind.

Die Zertifizierung muss ferner aberkannt werden, wenn das zertifizierte Unternehmen aufgelöst wird, die Zertifizierungstätigkeit eingestellt wird oder wenn Kunden gegenüber der azm cert erklärt, dass er eine Zertifizierung nicht mehr wünscht. Zertifizierungen erlöschen ohne weiteren Akt mit dem im Zertifikat angegebenen Gültigkeitsdatum, wenn nicht rechtzeitig eine erneute Auditierung zur Zertifizierung beauftragt worden ist.

Beschwerden und Einsprüche

Jedes Unternehmen und jede Einzelperson haben die Möglichkeit, Beschwerden und Einsprüche an die azm cert zu richten. Die Adressaten für Beschwerden und Einsprüche sind auf den Internetseiten der azm cert benannt. Im Rahmen der azm cert-Organisation wurde für die Behandlung und den Umgang mit Beschwerden und Einsprüchen ein Verfahren gemäß ISO 17021 festgelegt. Im Rahmen dieses Verfahrens nimmt auch der ASU der azm cert Beschwerden und Einsprüche sowie den Umgang mit diesen zur Kenntnis und überwacht die Einhaltung des Verfahrens.

Teil B: Nutzung von Zertifikaten und Zeichen

Nutzungsbedingungen der Zertifizierung und des Zertifikates

Erteilte Zertifikate und Zertifizierungszeichen dürfen ausschließlich im Geltungsbereich des Zertifikates genutzt werden. Der Geltungsbereich des Zertifikates bezieht sich auf die im Zertifikat genannten Unternehmensbereiche bzw. Zweigstellen und Tätigkeiten des Kunden. Die Nutzung für nicht genannte Bereiche, Zweigstellen oder Tätigkeiten ist nicht gestattet. Die Zeichenregelung ist wesentlicher Vertragsbestandteil und erläutert nachfolgend die Bedingungen, unter denen Zertifikate und Zeichen genutzt werden dürfen. Das Zertifikat darf nicht verändert werden. Korrekturen und Änderungen sind ausschließlich der Zertifizierungsstelle der azm cert vorbehalten. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass das Zertifikat nicht missverständlich, das heißt nur für den

V22 Vertragsgrundlagen Allgemeine Geschäftsbedingungen

vorgesehenen Zweck und die vorgesehene Aussage eingesetzt wird. Der Kunde darf das Zertifikat zu werblichen Zwecken verwenden.

Das Zertifikat darf insbesondere nicht mehr verwendet werden, wenn:

- die jährliche Überwachung bzw. Re- oder Wiederholungs-Zertifizierung nicht durchgeführt wird,
- Abweichungen durch die Zertifizierungsstelle der azm cert festgestellt werden, die nicht durch von der Zertifizierungsstelle genehmigte Maßnahmen in einem mit der Zertifizierungsstelle der azm cert festgelegten Zeitraum korrigiert werden,
- Änderungsmeldungen über zertifizierungsrelevante Sachverhalte nicht unverzüglich an die Zertifizierungsstelle der azm cert gemeldet werden,
- Änderungen an zertifizierungsrelevanten Sachverhalten die Zertifizierungsvoraussetzungen nicht mehr erfüllen
- das Zertifikat missbräuchlich oder vertragswidrig verwendet wird,
- ein Konkursverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet wird oder ein gegen ihn gerichteter Antrag auf Insolvenz mangels Masse abgelehnt wird,
- ordnungsrechtlich oder gerichtlich die Aufrechterhaltung des Zertifikates untersagt wird,
- die Vergütung an die azm cert nicht innerhalb der von der azm cert gesetzten Frist entrichtet wird,
- das Vertragsverhältnis zwischen der azm cert und dem Kunden mit dem letzten Tag des gültigen Vertragsverhältnisses beendet ist oder
- maximal drei Jahre nach Erteilung des Zertifikates verstrichen sind.

Die Nutzungsrechte enden mit sofortiger Wirkung – ohne dass es einer Kündigung durch die azm cert bedarf – wenn gegen eine der in diesen Vertragsgrundlagen vereinbarten Bedingungen und Pflichten durch den Kunden verstoßen wird. In diesen Fällen müssen die Zertifikatsurkunden sofort an die azm cert zurückgeschickt werden.

Erteilung und Nutzungsrecht, Änderungen

Wird aufgrund der Zertifizierungsprüfung/Überwachung durch die Zertifizierungsstelle der azm cert festgestellt, dass die Anforderungen der im Zeichen genannten Normengrundlage durch einen Kunden oder dessen Maßnahmen erfüllt sind, bzw. nach einer von der Zertifizierungsstelle der azm cert gesetzten Frist erfüllt sein werden, stellt die azm cert dem zertifizierten Kunden das azm cert-Zeichen für Nachweis- und Werbezwecke (Geschäftsbriefe, Prospekte etc.) zur Verfügung.

Der Kunde ist berechtigt, das azm cert-Zertifizierungszeichen zu nutzen, sobald ein entsprechendes, gültiges Zertifikates beim Kunden vorliegt. Die azm cert-Zeichen dürfen nur in der hier dargestellten Form genutzt werden. Der Kunde ist nicht berechtigt, die azm cert-Zeichen graphisch zu verändern. Die Änderung der Farbe des azm Zeichens ist jedoch zulässig. Entsprechend der Zertifizierungsnormen sind folgende Zeichen zu unterscheiden:



ISO 9001 ISO



ISO 14001



ISO 50001

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Zeichen müssen leicht lesbar und deutlich sichtbar sein. Für die Größe der Zeichen ist allein der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet, die Vorgaben der Zeichennutzung der azm cert jederzeit und vollständig einzuhalten. Das Zeichen verbleibt – ebenso wie das Zertifikat - im vollständigen Eigentum der azm cert.

Umfang des Nutzungsrechtes von Zertifikat und Zeichen

Der Umfang der Zertifizierung des Unternehmens wird im Zertifikat beschrieben. Es enthält nähere Hinweise zu Art und Bereich der Zertifizierung, insbesondere hinsichtlich Firmierung und Standort der zertifizierten Unternehmensteile. Die Verwendung der azm cert-Zeichen ist hierauf beschränkt und darf nicht für Tochtergesellschaften, Beteiligungen sowie Standorte genutzt werden, die im Zertifikat nicht eingeschlossen sind. Das Unternehmen darf das azm cert-Zeichen, seinen Zertifizierungsstatus, Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise kommunizieren oder verwenden oder missverständliche Angaben zu seinem Zertifizierungsstatus machen. Das Unternehmen darf nicht stillschweigend andeuten, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen.

Die Zertifizierungsstelle der azm cert lässt keinen Verweis auf seine ISO-Zertifizierung zu, der stillschweigend andeuten könnte, dass die Zertifizierungsstelle der azm cert ein Produkt (einschließlich eine Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert hat. Die azm cert-Zeichen dürfen nur vom Kunden und nur in unmittelbarer Verbindung mit dem Firmennamen oder dem Firmenzeichen des Kunden genutzt werden. Sie dürfen nicht auf Produkten, Software, Verpackungen (Transportverpackung, Verkaufsverpackung oder Umverpackung) oder in Verbindung damit angebracht werden, so dass der Eindruck erweckt werden könnte, es seien einzelne Produkte zertifiziert worden. Die Druckgestaltung sollte gegebenenfalls mit der azm cert abgestimmt werden. Werbe- und Informationsmaterial für zugelassene Maßnahmen darf mit dem entsprechenden azm cert-Zeichen gekennzeichnet werden, solange es dieser Satzung entspricht. Sollte die azm cert aufgrund regelwidriger (hier als vertragswidriger) Nutzung der azm cert-Zeichen nach den Grundsätzen der Produkthaftung in Anspruch genommen werden, so ist der Kunde verpflichtet, sie von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Das gleiche gilt für Fälle, in denen die azm cert aufgrund von durch den Kunden gemachten Werbeaussagen von Dritten in Anspruch genommen wird. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die azm cert-Zeichen nur so eingesetzt werden, dass eine der Zertifizierung/Überwachung entsprechende Aussage für das Unternehmen des Kunden gemacht wird. Er stellt ferner sicher, dass die Nutzung der azm cert-Zeichen in der Werbung oder bei sonstigen Maßnahmen auf den Grundlagen dieser Zeichensatzung erfolgt. Für die Nutzung der azm cert-Zeichen ist der Kunde allein verantwortlich.

Unter "Benutzung/Verwendung" der azm cert-Zeichen wird die Kenntlichmachung des Zertifikates gegenüber Dritten verstanden. Dritte in diesem Sinne sind alle natürlichen und juristischen Personen und Personenvereinigungen sowie insbesondere die Öffentlichkeit und Allgemeinheit außer dem Kunden, der azm cert und den zuständigen Aufsichtsstellen selbst.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass nicht der Eindruck entsteht, dass es sich bei der Zertifizierung/Überwachung um eine amtliche Überprüfung gehandelt hat.

Der Kunde ist verpflichtet, durch das Erscheinungsbild der azm cert-Zeichen in seiner Werbung und dergleichen klarzustellen, dass es sich um eine freiwillige, aufgrund einer privatrechtlichen Vereinbarung durchgeführte Zertifizierung/Überwachung handelt. Der Kunde erhält von der azm cert das nicht übertragbare und nicht ausschließliche Recht, die azm cert-Zeichen entsprechend dem zuvor Gesagten zu nutzen. Der Kunde besitzt solange das Nutzungsrecht, wie er seinen Pflichten entsprechend dieser Vereinbarung nachkommt und keine gegenteilige Entscheidung der Zertifizierungsstelle der azm cert oder der Aufsichtsstellen getroffen

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

wird. Bei Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung sind entsprechend den Weisungen der Zertifizierungsstelle der azm cert die Verwendung aller Werbematerialien zu beenden, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten. Alle Werbematerialien sind zu ändern, wenn der Geltungsbereich der Zertifizierung reduziert wurde und dieser auf dem Werbematerial genannt oder anderweitig verwendet wird. Der Kunde darf seine Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwenden, die die azm cert und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen verliert.

Gewährleistung im Zusammenhang von Zertifizierungszeichen

Die azm cert übernimmt keine Gewähr dafür, dass aufgrund der Zertifizierung/Überwachung des Kunden von anderen Stellen, die über sein Unternehmen oder seine Produkte befinden (Behörden, Kammern, Untersuchungsämter, Technische Überwachungsvereine), ein positives Urteil abgegeben wird oder Genehmigungen erteilt werden. Eine Gewähr für die Rechtswirksamkeit und Rechtsbeständigkeit der Vertragsschutzrechte sowie der Freiheit von Rechtsmängeln und sonstiger Mängel wird nicht übernommen. Die azm cert übernimmt insbesondere keine Gewähr dafür, dass die azm cert-Zeichen zum Zwecke des Wettbewerbs uneingeschränkt genutzt werden können.

Beendigung des Nutzungsrechtes

Das Recht des Kunden, die azm cert-Zeichen zu nutzen, endet mit sofortiger Wirkung wenn:

1. **Annulierung:** der Kunde die zertifizierte/überwachte Tätigkeit auf Dauer einstellt und/oder den zertifizierten Standort/Betriebsbereich auf Dauer schließt,
2. **Aussetzung:** der azm cert Tatsachen oder Sachverhalte bekannt werden, die nahe legen, dass die Anforderungen der jeweiligen Normengrundlage oder dieser Zeichensatzung durch den Kunden möglicherweise und in nicht unerheblichem Maße nicht mehr erfüllt sind und die Zertifizierungsstelle der azm cert das Nutzungsrecht auf Zertifikat- und Zeichennutzung unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit aussetzt. Die Zertifizierungsstelle der azm cert ist ggf. verpflichtet, auf Kosten des Kunden diese Tatsachen bzw. Sachverhalte umgehend nach der Aussetzung bezüglich den Anforderungen der jeweiligen Normengrundlage bzw. dieser Zeichensatzung zu überprüfen. Sie kann ggf. auch durch einen Verwaltungsakt der dafür zuständigen staatlichen Stellen dazu verpflichtet werden.
3. **Entzug:** der Kunde spätestens drei Monate nach Erteilung des Nutzungsrechtes nicht nachweisen kann, dass er alle im Bericht zur Zertifizierungsprüfung/Überwachung gestellten Auflagen erfüllt hat,
4. der Kunde Veränderungen der für die Zertifizierung/Überwachung maßgeblicher Verhältnisse des Unternehmens oder Anzeichen für solche Veränderungen nicht unverzüglich gegenüber der azm cert anzeigt,
5. die Ergebnisse der jährlichen Überprüfungsaudits und Wiederholungsaudits bzw. Überwachungen die Aufrechterhaltung der Gültigkeit des Zertifikates nicht mehr rechtfertigen,
6. die azm cert-Zeichen in irgendeiner Art und Weise entgegen dieser Zeichensatzung vertragswidrig genutzt werden,
7. Überprüfungs- oder Wiederholungsaudits bzw. Überwachungen aus Gründen, die vom Kunden zu vertreten sind, nicht durchgeführt werden können,
8. Ein Ausgleich der Rechnung nicht innerhalb der vereinbarten Frist erfolgt und der Ausgleich mindestens einmal und gesetzter Frist erfolglos angemahnt wurde.

Mit Beendigung des Nutzungsrechtes verliert der Kunde ohne weiteren Akt das Recht, das azm cert-Zeichen in jedweder Form zu nutzen. In einem solchen Fall darf der Kunde noch vorhandene Unterlagen, Medien etc., die

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

mit dem azm cert-Zeichen versehen sind, ab Rechtskraft des Entzugs des Rechts auf Zeichenbenutzung, nicht mehr verwenden bzw. in Umlauf bringen. Für den Fall des Aussetzens, des Widerrufs, des Entzugs oder eines sonstigen Verlustes des Rechts auf Zertifikat- und Zeichenbenutzung gelten die Anforderungen an die Nichtbenutzung als erfüllt, wenn das azm cert-Zeichen vollständig verdeckt ist. Davon ausgenommen sind azm cert-Zeichen, die auf dem Betriebsgelände angebracht sind, aber i. d. R. nicht von Dritten, insbesondere Kunden oder Behörden, eingesehen werden können. Für azm cert-Überwachungszeichen, z. B. an Fahrzeugen, Containern und sonstigen beweglichen Gütern, die sich im Moment der Rechtskraft der Beendigung des Nutzungsrechtes nicht im unmittelbaren Einflussbereich des Kunden befinden, gilt eine verlängerte Frist von einer Woche. Ist der Kunde durch die Entscheidung zur Beendigung des Nutzungsrechtes u. U. unmittelbar in seiner wirtschaftlichen Existenz bedroht, so kann die Zertifizierungsstelle der azm cert selbst oder in Rücksprache mit zuständigen staatlichen Stellen von einer Entscheidung in diesem Sinne absehen oder aber die Entscheidung in Verbindung mit einer Frist von drei Monaten aussetzen. Bei Zuwiderhandlung gegen vertragliche Bestimmungen bleibt die Geltendmachung etwaiger Schadenersatzansprüche der azm cert vorbehalten.

Dauer des Nutzungsrechtes

Diese Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft und läuft mit der Beendigung des Vertrages über die Zertifizierung/Überwachung und die Nutzung der azm cert-Zeichen aus. Das Nutzungsrecht erlischt automatisch mit Ablauf des Gültigkeitsdatums der Zertifizierung/Überwachung, wenn nicht mindestens drei Monate vor Ablauf der Gültigkeit eine erneute Zertifizierung bzw. Überwachung mit der azm cert vereinbart worden ist. Das Recht zur vorzeitigen Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn die oben genannten Voraussetzungen für die Beendigung des Nutzungsrechtes vorliegen. Die azm cert informiert den Kunden über Änderungen der Vorgaben zur Zeichenbenutzung. Sie lässt sich die Kenntnisnahme dieser schriftlich bestätigen und legt die Bestätigung bei den Vertragsunterlagen ab.

Teil C: Sonstiges

Haftung, Gewährleistung und Schadenersatz

Die Haftung der azm cert ist für alle Schäden, die im Zusammenhang mit der Durchführung dieser Vereinbarung entstehen und von ihr fahrlässig verursacht worden sind, auf die gezahlte Vergütung begrenzt. Sie wirkt in gleicher Weise zugunsten ihrer Mitarbeiter und leitenden Angestellten und Organe. Die Haftung für mittelbare Schäden und Folgeschäden ist ausgeschlossen. Wird die azm cert vom Wettbewerb des Kunden auf Grund eines Umstandes in Anspruch genommen, den der Kunden zu vertreten hat, so stellt dieser die azm cert von allen Ansprüchen Dritter frei. Die azm cert übernimmt Gewähr für die sach- und fachgerechte Prüfung durch die von ihr benannten Auditoren. Die azm cert übernimmt aber keine Gewähr dafür, dass das Zertifikat zum Zwecke des Wettbewerbes uneingeschränkt genutzt werden kann. Im Übrigen kann keine Gewähr für die Rechtswirksamkeit und Rechtsbeständigkeit der Vertragsschutzrechte sowie der Freiheit von Rechtsmängeln und sonstigen Mängeln übernommen werden.

a) Haftungsbegrenzung dem Grunde nach

Schadenersatzansprüche oder Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen Pflichtverletzungen oder wenn die fällige Leistung von uns nicht oder nicht wie geschuldet erbracht wird, wegen Verzugs oder bei Mängeln stehen dem Vertragspartner nur zu für

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

aa) Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf unserer mindestens fahrlässigen Pflichtverletzung oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen,

bb) sonstige Schäden, die auf einer mindestens grob fahrlässigen Pflichtverletzung unsererseits oder auf einer mindestens grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen oder auf der mindestens fahrlässigen Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (Kardinalpflichten) unsererseits oder einer mindestens fahrlässigen Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen beruhen und

cc) Schäden, die in den Schutzbereich einer von uns erteilten Zusicherung (Garantie, § 276 Abs. 1 BGB).

In allen anderen Fällen ist unsere Haftung gegenüber dem Kunden für fahrlässige Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

b) Haftungsbegrenzung der Höhe nach

Für die Verletzung vertragswesentlicher Pflichten haften wir jedoch nur für den typischerweise bei Vertragsschluss zu erwartenden Schaden und auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen nur bis zur Höhe des Erfüllungsinteresses.

c) Haftung aus vorvertraglichen Schuldverhältnissen

Die vorstehenden Absätze gelten auch für Schadensersatzansprüche des Vertragspartners aus Schuldverhältnissen, die durch Aufnahme von Vertragsverhandlungen, Anbahnung eines Vertrages oder ähnlichen geschäftlichen Kontakte entstehen. Kommt ein Vertrag zwischen uns und dem Vertragspartner zustande, so gelten Schadensersatzansprüche des Vertragspartners als erlassen, die nicht nach den vorstehenden Bestimmungen bei bestehendem Vertrag begründet wären.

d) Ansprüche aus übergegangenem Recht

Die vorstehenden Bestimmungen gelten auch für Ansprüche, die der Vertragspartner aus übergegangenem Recht geltend macht. Auf ausländisches Recht kann sich der Vertragspartner nur berufen, soweit der Anspruch auch bei Anwendung der vorstehenden Bestimmungen und dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen begründet wäre.

Sollte die Zertifizierungsstelle auf Grund vertragswidriger Nutzung des Zertifikates durch den Kunden nach den Grundsätzen der Produkthaftung in Anspruch genommen werden, so ist der Auftraggeber verpflichtet, die Zertifizierungsstelle von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Das gleiche gilt für Fälle, in denen die Zertifizierungsstelle auf Grund von durch den Kunden gemachten Werbebehauptungen von Dritten in Anspruch genommen wird. Die azm cert behält sich vor, Schadensersatzansprüche gegen den Kunden geltend zu machen, wenn ihr Schaden aus der missbräuchlichen oder vertragswidrigen Verhalten gegen diese AGB entsteht.

Aufgaben und Verpflichtungen des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Anforderungen aus diesem Vertrag und den der Zertifizierung zugrundeliegenden Normen jederzeit einzuhalten und alle erforderlichen Vorkehrungen zu treffen zur Durchführung der Audits, einschließlich der Bereitstellung der zu prüfenden Dokumentation sowie Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal zum Zwecke der Erstzertifizierung, Überwachung, Re-

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Zertifizierung und Beschwerdelösung, sowie Vorkehrungen zu treffen, um – wo zutreffend – die Teilnahme von Beobachtern entgegenzukommen (z.B. Akkreditierungs-Auditoren oder Auditoren in Ausbildung). Der Kunde stellt der azm cert und den von der Zertifizierungsstelle der azm cert benannten Auditoren die Betriebs- und Managementsystem-Unterlagen zur Verfügung, die zur Feststellung des Vertragsgegenstandes notwendig sind. Dies sind vor dem Zertifizierungsaudit für die Dokumentenprüfung in der Regel mindestens ein Handbuch, Prozessbeschreibungen, Berichte zum internen Audit, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen. Der Kunde gewährt den Auditoren vor Ort Einsicht in die vom Geltungsbereich betroffenen Unterlagen, den Zugang zu den betroffenen Organisationseinheiten und ermöglicht und unterstützt die von den Auditoren gewünschten Gespräche mit Mitarbeitern des Kunden. Der Kunde benennt einen oder mehrere Ansprechpartner (Zuständige) für das Audit. Der Kunde ist verpflichtet, alle Beschwerden und Beanstandungen die den Geltungsbereich des Zertifikates betreffen und von außerhalb des Unternehmens kommen, und ihre Behandlung/Behebung zu dokumentieren um dem Auditor im Audit vorzulegen. Der Kunde verpflichtet sich den Leiter der Zertifizierungsstelle unverzüglich zu informieren, wenn dem Kunden Umstände bekannt werden, die ihn oder die azm cert oder Prüfpersonal (Auditoren) der azm cert vor Interessenskonflikte stellen oder stellen könnten oder die anderweitig ein Gefährdungen der Unparteilichkeit und Unabhängigkeit bedeuten könnten. Der Kunde gestattet im Rahmen seiner „normalen“, vereinbarten Audits die Durchführung von Witness-Audits der akkreditierenden Stelle. Hierbei handelt es sich um Beobachtungen der die azm cert überwachenden Stelle, die keinen Einfluss auf die Auditfähigkeit und Auditentscheidung beim Kunden haben sollen und dürfen. Der Kunde ist verpflichtet bei Entzug des noch gültigen Zertifikates alle Ausfertigungen unverzüglich an die azm cert zurückzusenden.

Änderungsmeldungen

Der Kunde ist nach Erteilung des Zertifikates verpflichtet:

- der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse,
 - Organisation und Management (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal),
 - Kontaktadressen und Standorten,
 - des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Tätigkeitsfeldes und wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse oder
 - die Einstellung seiner Tätigkeit auf Dauer
- unverzüglich mitzuteilen.

In der Regel genügt eine Information des Kunden an die azm cert per E-Mail. Die Beweislast, dass das E-Mail bei der azm cert angekommen ist, liegt beim Kunden. Ein Auditor der Zertifizierungsstelle der azm cert wird die Änderungsmeldung daraufhin prüfen, ob die Zertifizierungsbedingungen weiterhin erfüllt sind oder ggf. eine Zertifikatserweiterung/-änderung notwendig wird. Erweiterungen des Geltungsbereichs haben dabei in der Regel auch erhöhenden Einfluss auf den Überwachungsaufwand. Die azm cert unterbreitet dem Kunden hierzu ein angepasstes Angebot.

Pflichten der azm cert

Die azm cert ist verpflichtet den Kunden auf anstehende Audits, die für die Aufrechterhaltung des Zertifikats notwendig sind, aufmerksam zu machen. Die azm cert ist verpflichtet, den Kunden während der Vertragslaufzeit über alle Änderungen im Zertifizierungsverfahren, die direkte Auswirkungen auf ihn haben, zeitnah zu unterrichten. Die azm cert ist verpflichtet, regelmäßig und aktiv über neue oder geänderte Anforderungen innerhalb des Geltungsbereiches der von ihr erteilten Zertifikate zu informieren und für Rückfragen zur Verfügung zu stehen. Die azm cert führt ein Verzeichnis der von ihr zertifizierten Unternehmen und stellt es im In-

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

ternet der Öffentlichkeit zur Verfügung. Auf Anfrage einer beliebigen Seite muss die azm cert den Zertifizierungsstatus des Managementsystems des Kunden richtig als ausgesetzt, zurückgezogen oder eingeschränkt angeben. Die azm cert nimmt Beschwerden und Einsprüche des Kunden zum Zertifizierungsverfahren, zur Zertifizierungsentscheidung, zu Auditoren oder von ihr zertifizierten Kunden schriftlich auf und informiert ihren ASU über die Behandlung/Behebung dieser Beschwerden. Wird zwischen der azm cert und dem Kunden keine Einigkeit erzielt, entscheidet der ASU. Der Kunde hat das Recht sich direkt an den ASU zu wenden. Die dazu notwendigen Kontaktdaten werden von der azm cert im Internet veröffentlicht.

Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

Die azm cert und die für sie am Zertifizierungsverfahren und der Zertifizierungsentscheidung beteiligten Personen müssen unabhängig vom und unparteilich gegenüber dem zu prüfenden Unternehmen bzw. Maßnahmen sein. Die azm cert wurde entsprechend der Anforderungen der ISO 17021 in ihrem Aufbau und ihrer Ablauforganisation eingerichtet. Sie sorgt im Rahmen ihres eigenen Managementsystems, dem Berufungsverfahren für Auditoren und Fachexperten sowie innerhalb des Zertifizierungsverfahrens für diese Unabhängigkeit und Unparteilichkeit. Sie hat zur besonderen Überwachung der Einhaltung dieses Umstandes ein eigenes Aufsichtsgremium (den ASU der azm cert) eingerichtet. Darüber hinaus kann jedes zu prüfende Unternehmen die Auditoren formlos und unbegründet ablehnen, die die azm cert für die Prüfung vorgesehen hat. Die azm cert wird dann andere Auditoren anbieten. Der Leiter der Zertifizierungsstelle verpflichtet sich zur Unparteilichkeit bei den Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen. Der azm cert ist die Bedeutung der Unparteilichkeit bei der Durchführung ihrer Zertifizierungstätigkeiten bewusst. Sie hält Verfahren zu Handhabung von Interessenkonflikten und zur Sicherstellung der Objektivität ihrer Zertifizierungstätigkeiten vor.

Bestpreisgarantie

Die Bestpreisgarantie versteht sich als Versprechen des Zertifizierers azm, innerhalb eines vergleichbaren Leistungsangebotes eines anderen akkreditierten Zertifizierers, die unter Verwendung marktüblicher und zulässiger Werte ermittelt wurden, einen gleichen Preis fordern zu können. Ausdrücklich nicht eingeschlossen sind Angebote, die nicht auf der Vorgehensweise eines nach wirtschaftlichen Prinzipien arbeitenden Zertifizierers beruhen („Dumpingangebote“) oder Angebote, deren Zustandekommen nur durch Verstöße gegen soziale Mindeststandards von Lieferanten beruhen können. In offenkundigen Fällen behält sich azm cert vor, kein Angebot abzugeben bzw. das Angebot auf den Wert eines günstigen, jedoch nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten arbeitenden Zertifizierers zu reduzieren. Die Garantie erstreckt sich über den Zeitraum bis zu Auftragsvergabe durch den Kunden. Die rückwirkende Gewährleistung von Angeboten nach Auftragserteilung ist ebenso ausgeschlossen.

Verschwiegenheit und Vertraulichkeit, Weitergabe von Informationen

Die azm cert und die von ihr beauftragten Auditoren sind verpflichtet, alle ihr zugänglich gemachten Informationen über das Unternehmen des Kunden vertraulich zu behandeln und nur für den vereinbarten Zweck auszuwerten. Überlassene Unterlagen werden nicht an Dritte weitergegeben. Hiervon ausgeschlossen sind:

- die ausführliche Berichterstattung an den ASU der azm cert,
- die beteiligten und von beiden akzeptierten Instanzen bei der Klärung von Streitfällen,
- die Gutachter der akkreditierenden Stelle, sofern sie ebenfalls Vertraulichkeit gegenüber Dritten zusichern.

Der Auftraggeber kann die Zertifizierungsstelle aus bestimmten Gründen von ihrer Schweigepflicht entbinden. Ferner muss die Zertifizierungsstelle der azm cert auf Anfrage einer beliebigen Seite den Zertifizierungsstatus des Managementsystems des Kunden richtig als erteilt, ausgesetzt, zurückgezogen oder eingeschränkt ange-

V22 Vertragsgrundlagen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

ben und zutreffende normative Dokumente, Geltungsbereich (incl. Standorten und geografische Orte) angeben. Alle weiteren, hier nicht genannten Informationen über einen bestimmten Kunden oder eine Person dürfen ohne schriftliches Einverständnis des betreffenden Kunden oder der Person Dritten nicht offen gelegt werden, sofern es sich nicht um allgemein zugängliche Quellen handelt. Ausgenommen ist auch die reine Darstellung eines Kunden-Unternehmenslogos zum Zwecke der Aufzeigung von Referenzen durch den Zertifizierer. Wenn die azm cert gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so muss – sofern nicht gesetzlich anders geregelt – der betreffende Kunde oder die betreffende Person über diese Information vorab unterrichtet werden. Wenn vertrauliche Informationen anderen Stellen zur Verfügung gestellt werden (z.B. Akkreditierungsstellen, Übereinkommensgruppen eines Programms zur Begutachtung unter Gleichrangigen), so muss die Zertifizierungsstelle ihren Kunden von dieser Maßnahme in Kenntnis setzen.

Vertragslaufzeit, Inkrafttreten, Kündigung

Der Vertrag kommt mit der Unterzeichnung des zugehörigen Vertrags zur Zertifizierung mit sofortiger Wirkung zustande. Er läuft mindestens für die Dauer von drei Jahren, endet aber in jedem Falle erst mit dem Ablauf des letzten Tages des Monats, der auf dem Zertifikat als Gültigkeitsdatum angegeben wird. Die Vertragslaufzeit verlängert sich jeweils nach Maßgabe der vorherigen Regelung, wenn nicht spätestens sechs Wochen vor Vertragsabschluss schriftlich gekündigt wird. Im Falle der Vertragsverlängerung kann die Preisgestaltung nach billigem Ermessen der azm cert in angemessenem Umfang angepasst werden. Das Recht zur fristlosen Kündigung durch die azm cert aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt dann vor, wenn die Voraussetzungen für die Beendigung des Nutzungsrechts gegeben sind.

Schlussbestimmungen

Nebenabreden zu diesem Vertrag sind nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Abbedingung dieses Schriftformerfordernisses. Zum Vertrag gehören folgende Unterlagen:

- das Angebot¹,
- der dem Angebot beigefügte Auftrag,
- diese Vertragsgrundlagen (V22) , AGB,
- ggf. die Liste der Standorte aus der Datenerhebung (V23).

Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages werden die Vertragspartner eine der unwirksamen Regelung in rechtlicher und wirtschaftlicher Hinsicht möglichst nahe kommende, rechtswirksame Ersatzregelung vereinbaren. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist Mainz. Dieser Vertrag unterliegt dem deutschen materiellen Recht unter Ausschluss des deutschen internationalen Privatrechts sowie unter Ausschluss des Uncitrat-Kaufrechtsabkommens vom 11. April 1980.

¹ Hierbei handelt es sich um das Angebot mit der angegebenen Angebotsnummer und gegebenenfalls erfolgte, und mit der Angebotsnummer versehenen, durchnummerierten Nachbesserungen/ Vereinbarungen zum Angebot.