



Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 Aufgaben der Zertifizierungsstelle und des Auftraggebers

1.1 Aufgaben der Zertifizierungsstelle

- Die **X.CERT® GmbH** verpflichtet sich und ihre Mitarbeiter, alle ihr zugänglich gemachten Informationen über das Unternehmen des Auftraggebers vertraulich zu behandeln. Hiervon ausgeschlossen ist die Bereitstellung von Dokumenten für Akkreditierungsstellen im Rahmen der Überwachung der Zertifizierungsstelle sowie die ausführliche Berichterstattung an die Schiedsstelle in Streitfällen. Sollten weitere Informationen durch Dritte abverlangt werden, wird der Auftraggeber informiert bzw. die Einwilligung eingeholt. Die Zertifizierungsstelle führt nach den Regelungen **X.CERT® GmbH** die Zertifizierung und Überwachung durch. Grundlage der Zertifizierung sind die Forderungen der im Angebot genannten Norm bzw. des Qualitätsstandards sowie die der Akkreditierung / Benennung der Zertifizierungsstelle / Benannten Stelle zugrundeliegenden nationalen Rechtsvorschriften.
- Die Zertifizierungsstelle unterrichtet die Zertifikatsinhaber über Änderungen im Zertifizierungsverfahren, die direkte Auswirkung auf diese haben.
- Ist die Zertifizierungsstelle angehalten Informationen über den Kunden aus gesetzlichen oder vertraglichen Gründen weiterzugeben, wird der Kunde darüber informiert, sofern nicht verboten.
- Die Zertifizierungsstelle führt und veröffentlicht ein Verzeichnis der zertifizierten Unternehmen mit Geltungsbereich der Zertifikate.
- Beschwerden Dritter über die Wirksamkeit von Managementsystemen bei Kunden, die von der **X.CERT® GmbH** zertifiziert wurden, werden schriftlich erfasst, geprüft und abschließend behandelt.
- Die Zertifizierungsstelle nimmt Beschwerden und Einsprüche des Auftraggebers zum Zertifizierungsverfahren schriftlich auf, prüft den Sachverhalt und geht den Beschwerden / Einsprüchen nach. Wird zwischen dem Auftraggeber und der Zertifizierungsstelle keine Einigung erzielt, kommt das bei der **X.CERT® GmbH** definierte Beschwerde- / Einspruchsverfahren zur Anwendung.

1.2 Aufgaben des Auftraggebers

- Vor der Durchführung des Vor-Ort-Audits (Zertifizierungs-, Überwachungs-, bzw. Re- Zertifizierungsaudit) stellt der Auftraggeber dem Auditteamleiter die erforderlichen Dokumente, wie Managementsystem-Dokumentation und Aufzeichnungen über durchgeführte interne Audits und die Managementbewertung zur Verfügung.
- Der Auftraggeber führt vor dem Zertifizierungsaudit ein vollständiges internes Audit, das sämtliche Managementsystemanforderungen der relevanten Norm sowie die für den Anwendungsbereich des Zertifikates relevanten Prozesse und Standorte umfasst, und eine Managementbewertung durch.
- Für den 3-jährigen Zertifizierungszyklus erstellt der Auftraggeber ein „risikobasiertes“ internes Auditprogramm, das sämtliche Managementsystemanforderungen unter Berücksichtigung der Größe der Organisation, des Anwendungsbereichs und der Komplexität des Managementsystems, der Produkte und Prozesse sowie die zugehörigen Standorte berücksichtigt. Das Auditprogramm ist mindestens einmal jährlich auf Angemessenheit und Wirksamkeit zu bewerten und ggf. anzupassen.
- Bei Multisite-Zertifizierungen müssen sämtliche zugehörigen Standorte dem internen Auditprogramm der Organisation unterliegen. Jeder Standort muss mindestens einmal im 3- Jahreszyklus auditiert werden. Die Zentrale muss jährlich auditiert werden.
- Im 3-jährigen Zertifizierungszyklus führt der Auftraggeber jährliche Managementbewertungen durch.
- Der Auftraggeber gewährt dem Auditteam Zugang zu den Organisationseinheiten und Einsicht in Aufzeichnungen, die für den Betrieb des Managementsystems relevant sind.
- Er benennt eine von der Geschäftsleitung für die Abwicklung von Audits verantwortliche Kontaktperson. Diese ist in der Regel der für das jeweilige Managementsystem benannte Beauftragte.



Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Jeder Auditor muss von einem Betreuer begleitet werden, es sei denn es besteht eine andere Vereinbarung. Betreuer werden zur Unterstützung des Audits für die Begleitung des Auditteams abgestellt.
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, nach erfolgter Erteilung der Zertifikate bzw. Zertifikatsergänzungen alle wichtigen Änderungen der Zertifizierungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen (z. B.: Änderungen zu: der Rechts- oder Organisationsform, den wirtschaftlichen oder den Besitzverhältnisse, der Organisation und des Managements [wie Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal, etc.], der Kontaktadresse und der Standorte, dem Geltungsbereich des zertifizierten Managementsystems, sowie wesentliche Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse).
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zertifizierungsstelle unverzüglich über schwerwiegende Vorfälle (z. B.: Rückrufe, Arbeitsunfälle, Störfälle) zu informieren. Die Zertifizierungsstelle wird ihrerseits entsprechende Schritte zur Beurteilung der Lage und deren Auswirkung auf die Zertifizierung unternehmen und entsprechende Maßnahmen ergreifen.
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle Beanstandungen und ihre Behebungen bezüglich des Managementsystems und seiner Wirksamkeit aufzuzeichnen und dem Auditor im Audit zu dokumentieren.
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, in Abhängigkeit der Schwere der Nichtkonformität, das Audit-Team innerhalb von 6 Wochen nach dem letzten Tag des Audits entweder über die festgelegten Korrekturmaßnahmen und Zieltermine oder über die Umsetzung der Korrekturmaßnahmen zu unterrichten.
- Der Auftraggeber informiert die Zertifizierungsstelle zur Vermeidung von Konfliktsituationen zwischen der Zertifizierungsstelle und einem Beratungsunternehmen über vor oder nach Vertragschluss in Anspruch genommene Beratungsleistungen auf dem Gebiet von Managementsystemen. Das schließt auch solche Organisationen ein, die „In-House- Trainings“ oder interne Audits zum Managementsystem durchgeführt haben.
- Im Rahmen der Aufrechterhaltung der Akkreditierung/Benennung erklärt sich der Auftraggeber bereit, dass ein eventuelles Witness-Audit (Teilnahme des Akkreditierers oder zulassende Behörde an einem (Re)Zertifizierungs-/Überwachungsaudit) in seinem Unternehmen durchgeführt und der Akkreditierer oder die zulassende Behörde Einsicht in die Akten erhält.
- Der Auftraggeber hat das Recht, die von der Zertifizierungsstelle benannten Auditoren abzulehnen. Kann nach 3-maligem Vorschlag keine Einigung erzielt werden, wird der Vertrag im gegenseitigen Einvernehmen aufgelöst.
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei Anwendung des Verfahrens der **Verbundzertifizierung** von Management-Systemen alle Bedingungen zur Verbundzertifizierung zu erfüllen und ihre Nichterfüllung der Zertifizierungsstelle umgehend zu melden.
- Diese sind im Einzelnen:
 - Festlegung, Erstellung und Aufrechterhaltung eines Managementsystems, welches für alle Standorte/Produktionsstätten/Niederlassungen einheitlich gilt. Das trifft auch auf die wesentlichen Verfahrensanweisungen zu.
 - Überwachung des gesamten Managementsystems durch die Zentrale. Diese ist fachlich weisungsbefugt für alle Standorte/Produktionsstätten/Niederlassungen.
 - Festlegungen, dass bestimmte Bereiche zentral für alle Bereiche arbeiten, z. B. Produkt- und Verfahrensentwicklung, Beschaffung, Personalwesen u.a.
 - Durchführung von internen Audits vor dem Zertifizierungsaudit in allen Standorten/Produktionsstätten/Niederlassungen.
 - Der Abschluss einer Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Zertifizierungsstelle, die an allen Standorten/Produktionsstätten/Niederlassungen rechtlich durchsetzbar ist.
- Es kann erforderlich sein, kurzfristig angekündigte Audits durchzuführen, um Beschwerden zu untersuchen, als Konsequenz von Änderungen oder als Konsequenz auf ausgesetzte Zertifizierungen. In solchen Fällen legt die Zertifizierungsstelle die Bedingungen, unter denen diese



Allgemeine Geschäftsbedingungen

kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, fest. Es besteht nicht die Möglichkeit, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

1.3 Regelungen zur Arbeitssicherheit

1.3.1 Auftraggeber

- Vor Auftragsdurchführung übermittelt der Auftraggeber Informationen über Gefährdungen und Belastungen, die von der Arbeitsumgebung im Betrieb des Auftraggebers ausgehen können. Der Auftraggeber übermittelt Informationen, ob und ggf. inwieweit die Vorsorge nach ArbMedVV (Angebots- bzw. Pflichtvorsorge) für die beauftragten Tätigkeiten erforderlich sind.
- Der Auftraggeber verfügt über angemessene Vorkehrungen für Erste-Hilfe-, Alarm- und Rettungsmaßnahmen und benennt Ansprechpartner und Zuständigkeiten.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass Mitarbeiter der **X.CERT® GmbH** nur in Begleitung eines Mitarbeiters des Auftraggebers tätig werden.
- Der Auftraggeber unterweist die Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle anhand von Gefährdungsbeurteilung(en) und Betriebsanweisung(en) einschließlich von Notrufnummern und Sammelplätzen im Gefahrfall sowie über Funktionsweisen und Sicherheit eventuell zu nutzender Gerätschaften.
- Der Auftraggeber stellt notwendige persönliche Schutzausrüstung (Helm, Sicherheitsschuhe, Gehörschutz, Schutzbrille) unentgeltlich zur Verfügung.

1.3.2 Zertifizierungsstelle

- Der Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle darf nur tätig werden, wenn sichere Zustände hergestellt sind. Er hat das Recht, bei unzumutbaren Gefährdungen / Belastungen die Tätigkeit nicht durchzuführen.

1.4 Unabhängigkeit

- Die **X.CERT® GmbH** bittet unabhängige interessierte Partner das Unternehmen bei der Wahrung und Sicherung der Unabhängigkeit zu unterstützen.
- Dazu wird eine Unabhängigkeitskommission gebildet. Diese besteht aus mindestens drei Personen und ist mit einer Zweidrittelmehrheit beschlussfähig. Bei Stimmengleichheit erhält der Sitzungsleiter (wird zu Beginn der Sitzung bestimmt) doppeltes Stimmrecht.
- Diese tritt mindestens einmal pro Jahr zusammen. Die **X.CERT® GmbH** beantwortet alle Fragen der Kommission offen und legt entsprechende Dokumente vor.
- Betrachtungen sind, Finanzielle Unabhängigkeit, Aufgetretene bzw. erkannte Interessenkonflikte, stichprobenweise Bewertung von Auditberichten und Entscheidungen hinsichtlich der Unabhängigkeit, stichprobenweise Gespräche mit MA hinsichtlich ihrer Verpflichtung Interessenkonflikte zu melden.
- Die Kommission dokumentiert ihre Bewertungen. Diese werden mindesten zwei Jahre aufbewahrt.
- **X.CERT® GmbH** bittet die Kommission außer der Reihe zusammenzukommen, wenn Verdachtsfälle oder tatsächliche Vorkommnisse, die die Unabhängigkeit von **X.CERT® GmbH** beeinträchtigen könnten, vorliegen.



Allgemeine Geschäftsbedingungen

2 Gültigkeit und Nutzungsrecht des Logos und des Zertifikates

- Die Gültigkeit des Zertifikates beginnt mit Datum der Zertifikatserteilung. Die Laufzeit ist abhängig von dem der Auditierung zugrunde gelegten Standard; sie darf max. 3 Jahre nicht überschreiten. Dies setzt voraus, dass basierend auf dem Datum des Zertifizierungsaudits regelmäßige Überwachungsaudits gemäß den spezifischen Akkreditierungsregeln oder Zertifizierungsstandards (z. B.: halbjährlich, jährlich) im Unternehmen mit positivem Ergebnis durchgeführt werden. In begründeten Fällen kann auch ein kurzfristiges Überwachungsaudit erforderlich werden. Die Feststellung der Erforderlichkeit liegt dabei im Ermessen der Zertifizierungsstelle. Die gleichen Voraussetzungen gelten für die Nutzung des Logos.
- Der Geltungsbereich der Zertifizierung ist im deutschen Zertifizierungstext aufgeführt. Eine Übertragung in andere Sprachen erfolgt nach bestem Wissen. Im Zweifel oder bei Widersprüchen ist allein die deutsche Version des Zertifikats maßgeblich.
- Die Genehmigung zur Nutzung des Logos gilt ausschließlich für den zertifizierten Bereich des Auftraggebers. Die Nutzung des Logos für Tätigkeiten, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen, ist nicht gestattet.
- Das Logo darf nur in der von **X.CERT® GmbH** zur Verfügung gestellten Form benutzt werden. Das Zeichen muss leicht lesbar und deutlich sichtbar sein. Der Auftraggeber ist nicht befugt, Änderungen des Zertifikates und des Logos vorzunehmen. Zertifikat und Logo dürfen nicht irreführend zu Zwecken der Werbung verwendet werden.
- Das Logo darf nur vom Auftraggeber und nur in unmittelbarer Verbindung mit dem Firmennamen oder dem Firmenzeichen des Auftraggebers genutzt werden. Es darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnten.
- Der Auftraggeber hat dafür einzustehen, dass das Logo und das Zertifikat im Wettbewerb nur so verwendet werden, dass eine der Zertifizierung entsprechende Aussage über den zertifizierten Bereich des Auftraggebers gemacht wird. Der Auftraggeber hat ferner dafür Sorge zu tragen, dass im Rahmen des Wettbewerbes nicht der Eindruck entsteht, es habe sich bei der Zertifizierung durch die Zertifizierungsstelle um eine amtliche Überprüfung gehandelt.
- Sollte die Zertifizierungsstelle aufgrund vertragswidriger Nutzung des Logos und/ oder Zertifikates durch den Auftraggeber 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 durch Werbeaussagen oder aufgrund sonstigen Verhaltens des Auftraggebers von Dritten in Anspruch genommen wird.
- Der Auftraggeber erhält das nicht übertragbare, zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenzte und nicht ausschließliche Recht, das Logo und das Zertifikat entsprechend dem zuvor Gesagten zu nutzen.
- Die Verwendung des Logos und des Zertifikates ist auf den Auftraggeber beschränkt und darf nicht ohne ausdrückliche Genehmigung durch die Zertifizierungsstelle vom Auftraggeber auf Dritte oder Rechtsnachfolger übertragen werden. Falls eine Übertragung gewünscht wird, ist ein entsprechender Antrag zu stellen. Gegebenenfalls ist ein erneutes Audit durchzuführen.
- Das konkret zu verwendende Logo richtet sich nach dem erteilten Zertifikat.



Allgemeine Geschäftsbedingungen

3 Beendigung des Nutzungsrechts

3.1 Sofortige Wirkung

- Das Recht des Auftraggebers, das Logo zu nutzen und das Zertifikat zu führen, endet mit sofortiger Wirkung automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn u.a.
 - der Auftraggeber Veränderungen der für die Zertifizierung maßgeblichen Verhältnisse seines Betriebes oder Anzeichen für solche Veränderungen nicht unverzüglich der Zertifizierungsstelle anzeigt,
 - das Logo und/oder das Zertifikat in einer gegen Ziffer 2. verletzenden Weise verwendet wird,
 - die Überwachungsaudits im Ergebnis die Aufrechterhaltung des Zertifikates nicht mehr rechtfertigen,
 - über das Vermögen des Auftraggebers das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein gegen ihn gerichteter Antrag auf Insolvenzverfahren mangels Masse abgelehnt wird,
 - Überwachungsaudits innerhalb der vorgegebenen Fristen nicht durchgeführt werden können,
 - Maßnahmen zur Behebung von Nichtkonformitäten nicht innerhalb der vorgegebenen Fristen durchgeführt wurden oder im Ergebnis unzureichend sind oder
 - wettbewerbsrechtlich oder den gewerblichen Rechtsschutz betreffende Auseinandersetzungen über das Logo entstehen.
- Die Zertifizierungsstelle ist berechtigt, ein Zertifikat und damit die Berechtigung zur Nutzung des Logos auszusetzen oder zu beenden, falls der Zertifizierungsstelle nachträglich entsprechende neue Erkenntnisse zur Beurteilung des Zertifizierungsverfahrens oder des Ergebnisses des Zertifizierungsverfahrens bekannt werden.
- Die Zertifizierungsstelle behält sich vor, in Bezug auf Zertifizierung, über Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, Erneuerung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung, oder Zurückziehung zu entscheiden.
- Ferner haben **X.CERT® GmbH** und der Auftraggeber das Recht, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn dem Auftraggeber die Nutzung des Logos rechtskräftig untersagt wird. Gleiches gilt für das Zertifikat.

3.2 Dezertifizierungsverfahren

- Die Zertifizierungsstelle hat das Recht, bei Eintreten der in 3.1 aufgeführten Gründe nach sachkundiger Analyse ein Dezertifizierungsverfahren einzuleiten und das Zertifikat auszusetzen, zurückzuziehen bzw. für ungültig zu erklären. Wenn bis spätestens 6 Monate nach einer Aussetzung der Auftraggeber nachweisen kann, dass wieder ein anforderungsgerechter Zustand vorliegt, kann die Zertifizierung wieder in Kraft gesetzt werden. Die hierbei anfallenden Mehrkosten sind vom Auftraggeber zu tragen.

3.3 Beendigung des Nutzungsrechtes

- Bei Beendigung des Nutzungsrechtes ist der Auftraggeber verpflichtet, sämtliche Zertifikate an die Zertifizierungsstelle zurückzugeben. Seine Pflicht erfüllt der Auftraggeber durch das Übersenden sämtlicher Zertifikate an die Zertifizierungsstelle.

3.4 Zertifikatsergänzungen

- Die Allgemeinen Bedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen gelten entsprechend für Zertifikatsergänzungen.



Allgemeine Geschäftsbedingungen

4. Organisatorische Hinweise

4.1. Unterlagen

Bitte stellen Sie sicher, dass alle erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig vor dem vereinbarten Audittermin vorliegen, um Verzögerungen zu vermeiden.

4.2. Raum

Für das Audit benötigen wir einen geeigneten Raum mit ausreichend Platz und vollständiger Ausstattung, einschließlich Beamer oder anderer Präsentationsmaterialien. Bitte stellen Sie sicher, dass dieser bereitgestellt wird.

4.3. Ort des Audits

Wir haben das Audit beim Sitz des Unternehmens kalkuliert, jedoch können sich bei einem anderen Ort auch andere Kosten ergeben.

4.4. Reibungsloser Ablauf

Unsere Dienstleistungen sind darauf ausgerichtet, einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Wir kalkulieren keine Zeiten für Wiederholungsprüfungen oder ähnliche Ereignisse ein. Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand.

4.5. Stornierungsrichtlinien

Bitte beachten Sie, dass bei Stornierung einer Bestellung für die Bearbeitung von Unterlagen und die Durchführung von Audits folgende Bedingungen gelten:

- Absagen müssen schriftlich erfolgen und sind bis zu 15 Arbeitstage vor dem vereinbarten Termin kostenfrei möglich.
- Bei Absagen zwischen 14 und 6 Arbeitstagen vor dem Termin berechnen wir eine Stornogebühr in Höhe von 50 % des vereinbarten Honorars.
- Bei Absagen weniger als 5 Arbeitstage vor dem Termin berechnen wir eine Stornogebühr in Höhe von 100 % des vereinbarten Honorars.