

1. Allgemeines

Die GZQ auditiert und zertifiziert Managementsysteme und führt Konformitätsbewertungen durch. Die Auditierung, Zertifizierung und Überwachung im Rahmen von Zertifizierungsverfahren werden nach einheitlichen Kriterien und Richtlinien durchgeführt, die den Anforderungen der vertraglich vereinbarten Normengrundlage entsprechen. Die GZQ ist unabhängig und grundsätzlich zur Firmenneutralität und Unparteilichkeit verpflichtet. Die Zertifizierungsentscheidung der GZQ erfolgt auf der Grundlage von objektiven Nachweisen der Konformität (oder Nichtkonformität), die nicht durch andere Interessen oder andere Seiten beeinflusst werden. Der Auftraggeber hat die Verantwortung für die Konformität mit den Anforderungen für die Zertifizierung.

Unsere Dienstleistungen stehen allen Kunden und Antragstellern, deren Tätigkeiten im Geltungsbereich unserer Akkreditierung erfasst sind, zur Verfügung, unabhängig der Größe des Kunden, einer Mitgliedschaft in einer Vereinigung oder Gruppe. Ein Vertragsabschluss kann abgelehnt oder aufgehoben werden, wenn es nachgewiesene Gründe dafür gibt (z.B. Beteiligung an illegalen Aktivitäten, Verstöße gegen Zertifizierungs- bzw. Produktanforderungen, sonstige grundlegenden Gründe). Die Anforderungen an den Zertifizierungsprozess beziehen sich stets auf die Evaluierung, Bewertung, Entscheidung und Überwachung des Geltungsbereiches der Zertifizierung.

2. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die zwischen der GZQ und ihren Auftraggebern geschlossenen Verträge, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart wurde oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

Nebenabreden, Zusagen und sonstige Erklärungen seitens der Mitarbeiter der GZQ oder der von ihr beauftragten Personen sind nur dann bindend, wenn sie von ihr ausdrücklich und schriftlich bestätigt werden. Dies gilt auch für Abänderungen dieser AGB. Verletzt der Auftraggeber Bestimmungen des Vertrages, so ist die GZQ zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

3. Auftragsdurchführung

Die von der GZQ angenommenen Aufträge werden durchgeführt nach den anerkannten Regeln der Technik sowie unter Beachtung der geltenden gesetzlichen behördlichen Vorschriften zum Zeitpunkt der Auftragsannahme. Der Auftraggeber hat der GZQ rechtzeitig alle für die Zertifizierung erforderlichen Unterlagen wie Managementhandbuch, Organigramm, Verfahrensanweisungen usw. vorzulegen, jederzeit auftragsbezogene Auskünfte zu erteilen und vor und während der Auditierung die notwendigen Vorbereitungen zu treffen.

Von schriftlichen Unterlagen, die der GZQ vorzulegen und die für die Durchführung von Bedeutung sind, dürfen Kopien zu den Akten genommen werden. Die GZQ führt eine elektronische Speicherung für eigene Zwecke von Daten des Geschäftsverkehrs durch. Die GZQ hat das Recht, ihre Leistungen von einem von ihm sorgfältig ausgesuchten und bewerteten Dritten (Auditor; Sachverständiger) durchführen zu lassen. Der Auftraggeber hat das Recht, den Auditor bzw. das Auditorenteam ohne Begründung abzulehnen. Vom Zertifizierungsdienst wird ein neuer Auditor bzw. neues Auditteam vorgeschlagen. Bei nochmaliger Ablehnung bedarf es einer Begründung durch das Unternehmen.

Werden bei Zertifizierungs- oder Überwachungsaudits Mängel festgestellt, so ist der Auftraggeber verpflichtet, innerhalb einer festgelegten Frist der GZQ die Beseitigung der beanstandeten Mängel vorzulegen. Die Durchführung von Maßnahmen zur Behebung von Mängeln hat der Auftraggeber der GZQ schriftlich mitzuteilen. Es liegt im Ermessen der GZQ, zur Überprüfung der eingeleiteten Korrekturmaßnahmen ein Nachaudit durchzuführen. Sollten beanstandete Mängel nach einem Nachaudit nicht beseitigt

sein, so behält sich die GZQ das Recht auf die Aberkennung des Zertifikates vor.

In außerordentlichen Fällen können von der GZQ Zusatzaudits anberaumt werden. Dies geschieht insbesondere dann, wenn der GZQ Gründe für eine Aberkennung des Zertifikates bekannt werden sowie bei der Änderung von Normen, Richtlinien oder Vereinbarungen, die der Zertifizierung zu Grunde liegen und bei Änderungen/Erweiterungen des Geltungsbereiches.

Die durch ein Zusatzaudit der GZQ entstandenen Kosten sind vom Auftraggeber zu tragen.

4. Vertraulichkeit

Die GZQ verpflichtet sich, alle ihr, ihren Mitarbeitern und in ihrem Auftrag tätigen Personen zugänglich gemachte Informationen über das Unternehmen des Auftraggebers streng vertraulich zu behandeln und diese nur im Rahmen der mit dem Auftraggeber vereinbarten Tätigkeiten zu verwenden. Zugänglich gemachte Unterlagen werden nicht an Dritte weitergegeben. Dies gilt auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden. Hiervon ausgeschlossen ist die ausführliche Berichterstattung an die Schiedsstelle in Streitfällen. Der Auftraggeber kann die GZQ aus bestimmten Gründen von ihrer Schweigepflicht entbinden. Soweit aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder aufgrund des Akkreditierungsverfahrens bestimmte Informationen über Antragsteller und Kunden weitergegeben werden müssen (Akteneinsicht), wird der betreffende Kunde oder die betroffene Person über die bereitgestellten Informationen unterrichtet. In allen anderen Fällen ist seine Zustimmung zur Weitergabe von ihm betreffenden Informationen erforderlich. Informationen, über den Kunden, die aus anderen Quellen als vom Kunden stammen (z.B. Beschwerdeführer, Behörden), werden vertraulich behandelt.

5. Datenschutz

Der Auftraggeber wird hiermit gemäß Bundesdatenschutzgesetz davon unterrichtet, dass personenbezogene Daten in maschinenlesbarer Form zur Vertragsdurchführung gespeichert, maschinell verarbeitet und gegebenenfalls an beteiligte Kooperationspartner, Erfüllungsgehilfen und Dienstleister im notwendigen Umfang weitergeleitet werden. Im Rahmen der Publikationspflicht (Referenzliste) darf die GZQ die Adressdaten des Auftraggebers bekannt geben.

6. Urheberrechtsschutz

Die GZQ behält sich an den von ihr erbrachten Leistungen die Urheberrechte ausdrücklich vor. Der Auftraggeber darf insbesondere die ihm im Rahmen des Auftrages zugänglich gemachten Unterlagen und sonstige Hilfsmittel nur für den vereinbarungsgemäßen Zweck verwenden. Alle von der GZQ erstellten Dokumente und Unterlagen (z. B. Auditberichte, Auditchecklisten) sind Eigentum der GZQ und dürfen ohne deren Genehmigung nicht vervielfältigt oder Dritten zur Einsichtnahme überlassen werden.

7. Zahlungsbedingungen

Für die Berechnung der Leistungen gelten die Preise der jeweils bei Vertragsabschluss gültigen Gebührenordnung, soweit nicht ausdrücklich schriftlich ein Festpreis oder eine andere Bemessungsgrundlage vereinbart ist. Zahlungen sind innerhalb des festgelegten Zahlungsziels von 14 Tagen nach Zugang der Rechnung ohne Abzug unter Angabe der jeweiligen Rechnungsnummer zu überweisen. Rechnungsbeanstandungen sind innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Erhalt der Rechnung der GZQ schriftlich und begründet mitzuteilen. Ansonsten gilt die Rechnung als anerkannt. Die Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Mehrwertsteuer wird bei Rechnungserstellung gesondert ausgewiesen. Bei Zahlungsverzug kann die GZQ vorbehaltlich weitergehender Ansprüche eine angemessene Verzinsung, in Anlehnung an den jeweiligen Basiszinssatz, des ausstehenden Betrages verlangen.

8. Zertifikat, Gültigkeitsdauer, Geltungsbereich

Ausgestellte Zertifikate haben eine Gültigkeit von 3 Jahren, wenn die Überwachungsaudits in den festgelegten Zeitabständen mit positivem Ergebnis abgeschlossen werden. Erneuerungen des Zertifikates sind möglich, wenn spätestens 6 Monate nach Zertifikatablauf eine Re-Zertifizierung durchgeführt wird. Der Geltungsbereich wird im Zertifikat angegeben. Bei Einschränkungen des Geltungsbereiches auf Teilbereiche eines Unternehmens wird dies stets im Zertifikat vermerkt. Änderungen oder Erweiterungen des Geltungsbereiches sind schriftlich bei der GZQ zu beantragen.

9. Entzug, Aussetzung und Annullierung des Zertifikates

Der Entzug eines erteilten Zertifikates ist möglich, wenn wesentliche, zum Zeitpunkt der Zertifikaterteilung gegebene Voraussetzungen nicht mehr erfüllt sind oder der Auftraggeber seinen vertraglich vereinbarten Verpflichtungen nicht nachkommt.

Das Zertifikat kann bei unvollständigen oder unwahren Angaben bzgl. der Daten des Auftraggebers, der Verwendung des Zertifikates außerhalb des festgelegten Geltungsbereiches sowie bei Verletzung der Informationspflicht über wesentliche Änderungen der Unternehmensorganisation entzogen werden. Bei einem festgestellten Missbrauch oder einer irreführenden Verwendung des Zertifikates wird durch die GZQ eine schriftliche Abmahnung erteilt. Die Einleitung rechtlicher Schritte erfolgt nach Abstimmung mit der Geschäftsführung. Die GZQ überwacht den Gebrauch der von ihr erteilten Zertifikate in den Veröffentlichungen der einschlägigen Fachpresse. Bei den jeweiligen Überwachungsaudits und Re-Zertifizierungsaudits wird stichprobenartig die ordnungsgemäße Verwendung des Zertifikates überprüft.

Der Entzug, die Aussetzung oder Annullierung des Zertifikates kann erfolgen:

- wenn das Zertifikat missbräuchlich verwendet wird
- wenn der Auftraggeber (Zertifikatsinhaber) seine Geschäftstätigkeiten beendet.
- wenn während des periodischen Audits ernsthafte Abweichungen festgestellt werden
- wenn keine Überwachungsaudits (jährlich) durchgeführt werden
- wenn vom Zertifikatsinhaber unzureichende oder keine Korrekturmaßnahmen in der vorgegebenen Frist durchgeführt werden.
- wenn die Zahlungsverpflichtungen nicht eingehalten werden.

10. Zertifikat- u. Zeichennutzung

Zertifikat und Zertifizierungszeichen sind nur im Gültigkeitszeitraum zu verwenden. Der Gültigkeitszeitraum ist auf dem Zertifikat angegeben und setzt regelmäßige Überwachungen voraus.

Das Zertifikat berechtigt den Inhaber zur Verwendung des Zertifizierungszeichens auf seinen Dokumenten, in seiner Korrespondenz und in Kommunikationsmedien (z.B. Internet, Broschüren, Werbematerialien). Es darf nur in der erteilten Form und nur im Zusammenhang mit dem Namen und/oder Zeichen der zertifizierten Einheit (z.B. Firmenlogo) verwendet werden. Die Genehmigung zur Verwendung von Zertifikat und Zertifizierungszeichen gilt ausschließlich für die zertifizierte Einheit (Betrieb, Standort, Organisation) und für den zertifizierten Geltungsbereich des Zertifikatinhabers. Die Nutzung der Zertifikats- oder Zeichenverwendung darf nicht an Dritte oder Nachfolger überlassen werden.

Zertifikat und Zertifizierungszeichen sind so zu verwenden, dass z.B. in Veröffentlichungen, Werbeanzeigen oder Katalogen usw. nicht gegen die guten Sitten und Wettbewerbspraktiken verstoßen wird. Die Verwendung muss in ihrer Aussage der aktuellen Zertifizierung entsprechen.

Zertifikat und Zertifizierungszeichen dürfen nicht auf einem Produkt oder seiner Verpackung angebracht oder in sonst

einer Weise so verwendet werden, dass der Anschein erweckt werden könnte, dass sie sich auf die Konformität eines Produktes beziehen. Dies trifft auch auf Laborprüfberichte, Kalibrierscheine und Inspektionsberichte zu, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten (Bildungsmaßnahmen gem. AZAV/SGB III sind hierbei ausgenommen).

Werden Zertifikate und/oder Zertifizierungszeichen entgegen diesen hier festgelegten Bedingungen oder sonst offensichtlich nicht korrekt in Bezug auf das Zertifizierungssystem oder irreführend oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringend und das öffentliche Vertrauen verletzend verwendet, wird das Zertifikat entzogen.

Das Recht auf Verwendung des Zertifikates und des Zertifizierungszeichens erlischt bei Nichterneuerung, Entzug, Aussetzung oder Annullierung des Zertifikates.

11. Beschwerden

Beschwerden sind vom Beschwerdeführer sofort nach bekannt werden schriftlich an die Geschäftsführung der GZQ zu richten. Beschwerden gegen einen Auditbericht, den Abbruch des Audits oder den Entscheid zur Zertifikaterteilung können nur innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Berichtes oder des Entscheides erfolgen. Die GZQ bearbeitet den Sachverhalt gemäß dem intern festgelegten Beschwerdemanagement und nimmt dementsprechend Stellung. Beschwerden gegen die GZQ werden dem Lenkungsausschuss der GZQ vorgetragen. Im Falle weiterer Unstimmigkeiten wird der Beschwerdefall der Schiedsstelle der GZQ zwecks Begutachtung vorgetragen. Beschwerden werden unparteiisch und vertraulich behandelt.

12. Einspruchsmöglichkeit

Jeder Zertifikatanwärter oder -inhaber hat das Recht, etwa bei Unstimmigkeiten bei der Abrechnung oder sonstigen Entscheidungen oder Interpretationen der GZQ binnen 14 Tagen schriftlich Einspruch zu erheben.

13. Haftung

Die GZQ haftet nicht für die Nichtanerkennung des Zertifikates durch Dritte oder bei Schadenersatzforderungen an den Zertifikatsinhaber aufgrund nicht erfüllter Erwartungen. Haftung der GZQ gegenüber dem Auftraggeber oder Dritten ist nur soweit gegeben, wie das Gesetz diese im Falle des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit vorschreibt. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

14. Veröffentlichungen

Die GZQ führt ein Verzeichnis der zertifizierten Auftraggeber mit Angaben des jeweiligen Geltungsbereiches. Das Verzeichnis steht der Öffentlichkeit auf Anforderung zur Verfügung. Ebenso wird ein Verzeichnis entzogener Zertifikate geführt und veröffentlicht.

15. Verbindlichkeiten, Gerichtsstand

Sollten einzelne Bestimmungen dieser „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ rechtlich unwirksam sein oder werden, oder sollte sich eine Lücke herausstellen, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen insgesamt nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung und zur Ausfüllung der Lücke soll eine Regelung gelten, die dem angestrebten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten ist Saarbrücken.