

1. Geltungsbereich

Sofern nichts anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart und von den Parteien des Vertrages unterzeichnet wurde, oder nur so weit nicht gesetzlich vorgeschrieben, gelten diese AGB für alle Vertragsverhältnisse zwischen dem Auftraggeber und der PIAQ Deutschland GmbH.

2. Allgemeines

Um die Zertifizierung zu erlangen und aufrechtzuerhalten, müssen die Kunden ihr Managementsystem in Übereinstimmung mit den geltenden Normen bringen und aufrechterhalten. Der Auftraggeber hat PIAQ Deutschland GmbH vollen Zugang zu gewähren, um das Management dieses Systems anhand von Audits nach den geltenden Normen zu bewerten, zu beurteilen oder darüber einen Bericht zu erstellen.

Die von PIAQ Deutschland GmbH durchgeführte Zertifizierung gilt nur für Dienstleistungen, die im Rahmen eines von PIAQ Deutschland GmbH zertifizierten Managementsystems eines Kunden erbracht werden. Der Kunde ist für alle Mängel an seinen Dienstleistungen und Produkten allein verantwortlich. Er wird PIAQ Deutschland GmbH von allen Mängeln, Ansprüchen oder Verbindlichkeiten, die sich aus diesen Produkten und Dienstleistungen ergeben, freistellen.

Das ausgestellte Zertifikat entbindet den Kunden nicht von seinen gesetzlichen Anforderungen in Verbindung mit den Dienstleistungen oder Produkten oder anderen Verpflichtungen in seinem Managementsystem

3. Vertrag

Sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart haben, werden die Leistungen der PIAQ Deutschland GmbH im Rahmen des Vertrages ab Annahme der Beauftragung des Kunden durch die PIAQ Deutschland GmbH erbracht, sofern der Kunde das Angebot der PIAQ oder andere schriftliche Vereinbarungen annimmt, unterzeichnet. Die anfängliche Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem Angebot.

4. Einsatz von Auditoren

Die PIAQ Deutschland GmbH kann nach eigenem Ermessen die Erbringung einiger oder aller Dienstleistungen im Rahmen der Vereinbarung an ein externes Unternehmen, einen Beauftragten oder einen Lieferanten ohne vorherige Zustimmung des Kunden genehmigen, so dass der Kunde einer solchen Übertragung seine Zustimmung erteilt hat. Zu diesem Zweck erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass PIAQ Deutschland GmbH vertrauliche Informationen des Kunden an ein externes Unternehmen ausschließlich zum Zwecke der Erbringung aller oder eines Teils der Dienstleistungen weitergibt.

5. Antrag auf Zertifizierung

Der Kunde ist verpflichtet, detaillierte Informationen über die Unternehmensgröße und den Geltungsbereich seines Unternehmens und des Managementsystems bereitzustellen. Die PIAQ Deutschland GmbH erstellt ein Angebot nach Erhalt dieser Informationen.

Sollten sich die vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen später als unrichtig erweisen, behält sich PIAQ Deutschland GmbH das Recht vor, sein Angebot und/oder seinen Vertrag entsprechend zu ändern und anzupassen, um die Einhaltung der Akkreditierungsregeln zu gewährleisten.

6. Erstzertifizierung (Stufe 1 und Stufe 2)

Audits zur Erstzertifizierung werden in zwei Stufen durchgeführt, in Stufe 1 und Stufe 2.

Stufe 1: In der Regel wird das Stufe 1 Audit vor Ort, an dem/den Standort/en des Auftraggebers durchgeführt. Bewertungsthemen für Stufe 1; Die Dokumentation zum Managementsystem wird geprüft und bewertet; die standortspezifischen Bedingungen und die Bereitschaft für das Audit der Stufe 2 werden beurteilt; die einzelnen Prozesse zu internen Audits und Management-Reviews werden bewertet.

Wird durch die PIAQ Deutschland GmbH als Ergebnis des Stufe-1-Audits festgestellt, dass die Planung für ein Audit der Stufe 2 (z. B. Änderungen des Umfangs, der Arbeitstage, der Auditoren, des Standorts) abgeändert werden muss, kann eine Vertragsanpassung erforderlich werden.

Der Zeitraum zwischen dem Ende der Stufe 1 und dem Beginn der Stufe 2 darf, wenn nichts anderes vereinbart ist, nicht länger als 6 Monate betragen. Ist die Einhaltung dieser Frist von 6 Monaten aufgrund eines im Bereich des Auftraggebers liegenden Grundes nicht möglich, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Phase 1 kostenpflichtig erneut durchführen zu lassen.

Im Audit der Stufe 2 wird die Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems überprüft. Beginn des Erstzertifizierungsaudits muss innerhalb eines Jahres nach Vertragsschluss sein.

8. Zertifizierungsentscheidung

Die PIAQ Deutschland GmbH allein, hat das Recht die Zertifizierungsentscheidung zu treffen. Sofern die Zertifizierungsentscheidung positiv ausfällt, erhält der Auftraggeber ein Zertifikat und ggf. ein PIAQ-Siegel bzw. eine Information zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung, wenn alle Nichtkonformitäten wirksam behoben wurden.

Die normativen Anforderungen müssen vollständig erfüllt sein, vorher wird die PIAQ Deutschland GmbH keine positive Zertifizierungsentscheidung treffen.

9. Ausstellung von Zertifikaten

Zertifikate werden mit einer Gültigkeit von 3 Jahren ausgestellt. Das Zertifikat verbleibt das Eigentum der Zertifizierungsgesellschaft

Standard gemäß enthält das ausgestellte Zertifikat, nach dem das Managementsystem des Auftraggebers zum Zeitpunkt des Zertifizierungsaudits verifiziert wurde, den Geltungsbereich des Managementsystems, sowie geografische Informationen und die Laufzeit des Zertifikats.

10. Überwachungsaudit

Das erste Überwachungsaudit, nach der Erstzertifizierung folgend, darf nicht länger als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung durchgeführt werden. Mindestens ein Überwachungsaudit führt die PIAQ Deutschland GmbH pro Kalenderjahr durch, um festzustellen, ob die Zertifizierung eines Kunden aufrechterhalten werden kann. Der Kunde hat alle erforderlichen Vorkehrungen zu treffen, um die vereinbarten Termine, zwischen PIAQ Deutschland GmbH und dem Auftraggeber, einzuhalten.

11. Rezertifizierungsaudit

Vor Ablauf der jährigen Gültigkeit eines Zertifikats soll ein Rezertifizierung rechtzeitig durchgeführt werden., um eine lückenlose Zertifizierung zu gewährleisten. Ein neues Angebot für Rezertifizierung wird ca. 6 Monate vor Ablauf eines gültigen Zertifikats erstellt. Mit einer Rezertifizierung wird die Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems bewertet.

12. Erweiterung des Geltungsbereiches

Im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit oder in einem Sonderaudit kann eine Erweiterung bzw. Reduzierung des Geltungsbereiches erfolgen. Nach Eingang eines Änderungsantrages wird geprüft, ob ein zusätzliches Audit nötig ist oder nicht.

13. Witnessaudits

Der Kunde muss auf Verlangen die Anwesenheit von Beobachtern während der Audits zulassen, z. B. von Akkreditierungsauditoren, Akkreditierungs- oder Benennungsstellen, Standarddeignern oder von Auditoren, die sich in der Ausbildung befinden.

13. Annullierung von Zertifikaten

Wenn die Organisation die Bedingungen für die weitere Gültigkeit der Zertifizierung nicht mehr erfüllt, kann das Zertifikat annulliert werden. Dazu gehören z.B. Übernahme von einer anderen Organisation, Konkurs etc. Liegen Gründe vor, muss der Zertifizierungsvertrag gekündigt werden und das Zertifikat zurückzugeben und die Werbung mit dem Zertifikat muss eingestellt werden.

14. Aussetzung von Zertifikaten

Wenn die Organisation der festgelegte Zeitraum für die Begutachtung nicht eingehalten oder Frist für Korrekturmaßnahmen nicht eingehalten wird, muss die Gültigkeit des Zertifikats ausgesetzt werden.

Spätestens 6 Monate kann ein Zertifikat ausgesetzt werden. Zur Wiederaufnahme wird ein Audit durchgeführt und nach erfolgreichem Ergebnis wird die Aussetzung aufgehoben und Zertifikat wieder gültig sein. Wenn die Probleme einer Aussetzung nach dem vorgegebenen Zeitraum nicht erledigt werden, wird das Zertifikat entzogen.

15. Entzug von Zertifikaten

Ein Zertifikat kann entzogen werden, wenn:

- Die Aussetzung eines Zertifikats nicht fristgerecht erledigt werden kann
- Der Zertifizierungsvertrag mit dem Kunden durch deren Verschulden gekündigt wird oder
- Das Unternehmen die Normanforderungen nach vorgegebenen Fristen nicht erfüllt oder
- Das Unternehmen die Tätigkeit auf Dauer einstellt.

Das Unternehmen muss das Zertifikat zurücksenden und Nutzung vom Logo einstellen.

16. Änderungen

Der Kunde muss der PIAQ Deutschland GmbH über Änderungen (z.B. Produkte, Dienstleistungen, Standorte (auch temporär), Mitarbeiterzahl, Eigentümerwechsel, Geltungsbereichsänderung etc.), die sein Managementsystem betreffen, unverzüglich informieren.

Wenn der Kunde das geplante Audit verschiebt oder storniert, indem er PIAQ Deutschland GmbH innerhalb von 21 Werktagen ab dem ersten Tag des Audits schriftlich benachrichtigt, behält sich PIAQ Deutschland GmbH das Recht auf eine vollständige Entschädigung vor (einschließlich, aber nicht beschränkt auf eine unauditierte Vergütung). Für das Audit werden nicht stornierbare Reisekosten in Rechnung gestellt. Dieser Betrag wird bei verschobenen Audits nicht von der endgültig in Rechnung gestellten Auditgebühr abgezogen. Das Gleiche gilt, wenn der Kunde ohne schriftliche Benachrichtigung nicht zu einem Audit erscheint.

Wird aus irgendeinem Grund unsere Akkreditierung suspendiert oder ausgesetzt, erhält der Kunde keine Rückerstattung. Das Unternehmen kann von der PIAQ Deutschland GmbH aus Gründen wie Reputationsverlust, Vermögensschaden etc. keinen finanziellen Ausgleich verlangen.

17. Nutzung des Logos

Jeder Inhaber eines PIAQ-Zertifikates, welches die Zertifizierung eines Managementsystems nach Normen beinhaltet, kann das zutreffende Zertifizierungszeichen der PIAQ erhalten und gemäß den Regelungen nutzen. Die PIAQ Deutschland GmbH gestattet die Benutzung des Zertifizierungszeichens der PIAQ bei Dokumenten, die sich direkt auf eine zertifizierte Dienstleistung beziehen, auf Briefbögen und Werbematerial. Das Nutzungsrecht beschränkt sich jedoch strikt auf den Gegenstand der Zertifizierung (z. B. Tätigkeitsgebiete, zertifizierte Unternehmensbereiche, Standorte). Regelung für Logo-Nutzung siehe www.piaq.de

Die PIAQ Deutschland GmbH wird die Verwendung des Prüfzeichens und/oder zugehöriger Logos durch den Kunden in Folgeaudits überprüfen.

Das Zeichen oder der Begleittext darf keine Unklarheiten darüber enthalten, was zertifiziert wurde. Das PIAQ Deutschland GmbH-Zertifizierungszeichen und/oder Akkreditierungszeichen darf nicht so auf dem Produkt oder seiner Verpackung angebracht sein, dass der Endverbraucher dies als Produktkonformität interpretieren könnte.

Das Benutzen des Logos der Akkreditierungsstelle durch den Auftraggeber ist nicht gestattet.

16. Pflichten des Auftraggebers

Vor dem Audit muss der Auftraggeber sicherstellen, dass die für die Zertifizierung allgemein notwendigen oder von PIAQ Deutschland GmbH darüber hinaus angeforderten Unterlagen/Informationen vorbereitet und PIAQ Deutschland GmbH rechtzeitig, spätestens vor Audit, zur Verfügung gestellt werden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, PIAQ Deutschland GmbH alle die im Rahmen von Audits, der Zertifizierung allgemein und im Übrigen benötigten und relevanten Informationen, Auskünfte und Unterlagen wahrheitsgemäß, vollständig und pünktlich zur Verfügung zu stellen; alle notwendigen Vorkehrungen treffen, um den Zugang zu der passenden Ausstattung, dem/den Standort(en), dem/den Bereich(en) und dem Personal, und den Unterauftraggebern des Kunden zu gewähren. Der PIAQ Deutschland GmbH gegenüber hat der Auftraggeber von sich aus auf alle Vorgänge und Umstände, die zur Durchführung des Auftrages von Bedeutung sein könnten, aufmerksam zu machen. Während des gesamten Audits hat der Auftraggeber oder der/die von ihm angewiesene Mitarbeiter für Rückfragen zur Verfügung zu stehen.

Für die Durchführung der Audits vor Ort ist der Auftraggeber verpflichtet, den Auditoren entsprechende Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen.

17. Pflichten der PIAQ Deutschland GmbH

Die PIAQ Deutschland GmbH ist verpflichtet, vertraglich vereinbarte Dienstleistungen gegenüber Kunden mit der angemessenen Sorgfalt und Sachkenntnis zu erbringen, die von einer in der Zertifizierungsbranche erfahrenen Organisation erwartet wird, die die Dienstleistungen erbringt, Dienstleistungen ähnlicher Art unter ähnlichen Umständen, für die Bereitstellung und Lieferung von Zertifikaten und/oder Berichten. Vorsorglich wird angemerkt, dass PIAQ Deutschland GmbH hinsichtlich der Angemessenheit, Qualität, Marktgängigkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck, Gesetzes- und Regelungskonformität oder Leistungsfähigkeit von Managementsystemen oder Prozessen, die Gegenstand der Dienstleistungen sind, nicht die Rolle eines Versicherers oder Garantiegebers übernimmt. Unbeschadet jeglicher hierin oder in einem Bericht enthaltender gegenteiliger Bestimmungen, gibt PIAQ Deutschland GmbH keinerlei ausdrückliche oder Stillschweigen zu Garantien oder Gewährleistungen, auch keine Gewährleistung der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck oder eine bestimmte Verwendung für jegliche vom Kunden durchgeführten Aktivitäten oder Systeme oder Prozesse, die vom Kunden unterhalten oder eingerichtet werden. Die PIAQ Deutschland GmbH stellt dem Auftraggeber einen Bericht über die Ergebnisse des vorangegangenen Audits zur Verfügung.

18. Beschwerden und Einsprüche

In Bezug auf die Zertifizierungstätigkeiten, die der Verantwortlichkeit der PIAQ Deutschland GmbH unterliegen, steht dem Auftraggeber ein Beschwerde- und Einspruchsrecht zu. Eine Beschwerde oder ein Einspruch ist in Schriftform / über Homepage www.piaq.de an die PIAQ Deutschland GmbH zu richten.

Eine Bestätigung und Bearbeitung wird durch die PIAQ Deutschland GmbH dem Beschwerdeführer oder Einsprechenden nach Eingang der Beschwerde oder des Einspruches zugestellt.

Das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerde- oder Einspruch Verfahrens wird durch die PIAQ Deutschland GmbH den Beschwerdeführer oder den Einsprechenden schriftlich mitgeteilt. Auf der Webseite der PIAQ Deutschland GmbH sind die Verfahrensregeln ersichtlich.

19. Vertraulichkeit

Vertrauliche Informationen darf PIAQ Deutschland GmbH nur zu Zwecken der Vorbereitung, Einschätzung und Umsetzung des Vertrags verwenden. „Vertrauliche Informationen“ sind: Alle finanziellen, rechtlichen, steuerlichen, technischen Informationen, Informationen über Designs, Erfindungen, Marketing etc.

20. Datenschutz

Zum Zwecke der ordnungsgemäßen Auftragserfüllung sowie für eigene Zwecke speichert, verarbeitet und nutzt die PIAQ Deutschland GmbH personenbezogene Daten des Auftraggebers. Hierfür werden von der PIAQ Deutschland GmbH auch automatische Datenverarbeitungsanlagen eingesetzt.

Die PIAQ Deutschland GmbH darf die Adressdaten des Auftraggebers und zertifikatsrelevante Tatsachen bekannt geben, im Rahmen von gesetzlichen oder von Akkreditierern vorgeschriebenen Publikationspflichten. PIAQ Deutschland GmbH führt zudem eine Referenzliste mit allen Zertifikatsinhabern, die auch Dritten zur Verfügung gestellt wird.

Die PIAQ Deutschland GmbH ist nach dem Akkreditierungsgesetz verpflichtet, auf Anfrage eines Dritten Auskunft über den Status eines ausgestellten Zertifikats zu erteilen.

21. Eigentum an Berichten und Zertifikaten sowie geistiges Eigentum

Eigentümer und Inhaber des Urheberrechts im Hinblick auf sämtliche von ihr zur Verfügung gestellten Dokumente, insbesondere jeden Berichts bzw. jeden Zertifikats bleibt die Zertifizierungsgesellschaft. Inhalt dieser Dokumente darf der Kunde in keiner Form verändern oder falsch darstellen. Vervielfältigungen darf der Kunde ausschließlich zu internen Zwecken anfertigen. Auf Anfrage werden dem Kunden Duplikate von Zertifikaten für die externe Verwendung zur Verfügung gestellt.

22. Preise

Die im Vertrag vereinbarten Preise hat PIAQ Deutschland GmbH auf der Grundlage der Angaben des Auftraggebers über das Unternehmen kalkuliert. Sollten sich die Umstände innerhalb des Unternehmens vom Auftraggeber oder der anwendbaren Normen und Regularien verändern, können sich die Art, Umfang und/oder Inhalt der durchzuführenden Audits und ggf. Zertifizierung ändern.

Änderungen in qualitativer und/oder quantitativer Art, im Bestand des Betriebes des Auftraggebers im Vergleich zum Angebotsbestand (z. B. Änderung der Mitarbeiteranzahl/Standorte, neue Tätigkeitsfelder) hat der Auftraggeber diese unverzüglich mitzuteilen. Im Falle von oben genannten Änderungen ist die vereinbarte Vergütung auf Grundlage der Kalkulation, unter Berücksichtigung des Mehraufwands in Mehrkosten anzupassen.

Die PIAQ Deutschland GmbH behält sich vor, Vergütungen, insbesondere Gebühren und sonstige Kosten, aufgrund von Änderungen bei der Akkreditierungsstelle, anzupassen

23. Haftung

Die PIAQ Deutschland GmbH verpflichtet sich, ihren Kunden von allen Ansprüchen und Kosten (jedenfalls einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten) schad- und klaglos zu halten.

Der Kunde verpflichtet sich, PIAQ Deutschland GmbH von allen Ansprüchen und Kosten (in jedem Fall einschließlich angemessener Rechtsverfolgungskosten) schad- und klaglos zu halten.

Die Zertifizierungsgesellschaft haftet nicht für mangelhafte, teilweise oder vollständig nicht erbrachte Dienstleistungen, sofern dies direkt oder indirekt von Ereignissen herrührt, die außerhalb der Kontrolle oder Ermessensspielraums der Zertifizierungsgesellschaft liegen (z. B. bei Verstoß des Kunden gegen seine Mitwirkungspflichten).

Die Zertifizierungsgesellschaft haftet ferner nicht für indirekte Schäden oder Folgeschäden (inklusive entgangenen Gewinns).

24. Kündigung

Sofern der Vertrag nicht schriftlich mit einer Frist von 6 Monaten vor Ablauf des aktuellen Zertifikats gekündigt wird, verlängert sich dieser Vertrag automatisch um weitere Laufzeiten des Zertifikats, vorbehaltlich der Bedingungen des Angebots.

Die PIAQ Deutschland GmbH behält sich das Recht vor, den Auftraggeber über jede Verletzung ihrer wesentlichen Pflichten und das Nichtbeheben der Verletzung zur Zufriedenheit der Zertifizierungsstelle innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Zertifikats, auch vor Ausstellung des Zertifikats, zu informieren. Wir behalten uns das Recht vor, den Vertrag jederzeit zu kündigen.

Sollte der Auftraggeber nicht den Zahlungsmodalitäten nachkommen, behält sich die PIAQ Deutschland GmbH das Recht vor, den Vertrag zu kündigen.

25. Höhere Gewalt

Wenn schwerwiegende Ereignisse eintreten, wie insbesondere höhere Gewalt, Unruhen, kriegerische oder terroristische Auseinandersetzungen oder wurden für das Gebiet Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes ausgesprochen an dem Ort oder in dem Gebiet, in dem die PIAQ Deutschland GmbH Audits durchführen soll, ist die PIAQ Deutschland GmbH für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von ihren Leistungspflichten zur Auditdurchführung befreit, dies gilt auch bei Verzug. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sich bei solchen Behinderungen zu informieren und zu benachrichtigen, um ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

26. Geltendes Recht und Gerichtsstand

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag gilt deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des Internationalen Privatrechts.

Soweit gesetzlich zulässig, ist ausschließlicher Gerichtsstand Stuttgart. Die PIAQ Deutschland GmbH behält sich jedoch das Recht vor, am Gerichtsstand des Vertragspartners zu klagen.