

Allgemeine Geschäftsbedingungen und Preise

Dieses Dokument beschreibt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Gebührenordnung der AGQS Qualitäts- und Umweltmanagement GmbH für Zertifizierungstätigkeiten nach den einschlägigen Normen und Regelwerken.

Es regelt die Rechte und Pflichten der AGQS und ihrer Auftraggeber sowie die Grundlagen der Preisgestaltung für Zertifizierungsverfahren.

1 Ihr Weg zum AGQS-Zertifikat

1. Informationsanfrage:

In einem ersten Gespräch werden Ziel, Geltungsbereich und Grundlagen der Zertifizierung sowie der Zertifizierungsprozess erläutert. Dabei werden die für die Angebotserstellung erforderlichen Angaben erhoben. Sämtliche Anfragen werden unter Beachtung der rechtlichen Anforderungen an den Datenschutz vertraulich behandelt.

2. Angebot und Vertrag

Auf Basis der übermittelten Informationen erhält der Auftraggeber ein Angebot, in dem die wesentlichen Schritte des Zertifizierungsprozesses, der Geltungsbereich, die voraussichtliche Auditzeit und die Kosten dargestellt sind. Mit schriftlicher Annahme des Angebots und Unterzeichnung des Vertrags kommt die Beauftragung für den Zertifizierungszyklus zustande.

3. Systemanalyse (Stufe-1-Audit)

Im Stufe-1-Audit werden die dokumentierten Informationen zum Managementsystem sowie die vorliegenden Ergebnisse interner Audits und Managementbewertungen geprüft. Ziel ist festzustellen, ob das Managementsystem ausreichend entwickelt ist und die Voraussetzungen für das Stufe-2-Audit vorliegen. Die Ergebnisse des Stufe-1-Audits werden dem Auftraggeber erläutert; auf dieser Grundlage wird der weitere Ablauf des Zertifizierungsverfahrens festgelegt.

4. Systembegutachtung (Stufe-2-Audit)

Im Stufe-2-Audit wird die Umsetzung und Wirksamkeit des Managementsystems final bewertet. Dabei wird beurteilt, ob die Anforderungen der zugrunde liegenden Norm bzw. des Regelwerks erfüllt werden. Das Auditteam führt Begehungen durch, führt Interviews und sichtet Nachweise. Die wesentlichen Feststellungen, festgestellten Nichtkonformitäten und gegebenenfalls Hinweise auf mögliche Verbesserungen werden im Abschlussgespräch vorgestellt und im Auditbericht dokumentiert.

5. Systembewertung / Zertifizierungsentscheidung

Über das Ergebnis des Audits erhält der Auftraggeber einen schriftlichen Auditbericht. Die AGQS prüft die Auditunterlagen und trifft unabhängig die Entscheidung über die Erteilung oder Aufrechterhaltung des Zertifikats. Sofern Nichtkonformitäten festgestellt wurden, ist deren wirksame Beseitigung nachzuweisen, bevor eine Zertifizierungsentscheidung zugunsten des Auftraggebers getroffen werden kann.

6. Verleihung des Zertifikats

Nach positiver Zertifizierungsentscheidung erhält der Auftraggeber das Zertifikat in der vereinbarten Form.

7. Überwachungsaudits

In der Regel einmal jährlich werden wesentliche Komponenten des Managementsystems im Rahmen von Überwachungsaudits bewertet. Dabei wird insbesondere geprüft, ob die Wirksamkeit des Systems aufrechterhalten wird und die für den Zertifizierungszeitraum relevanten Anforderungen weiterhin erfüllt werden. Feststellungen und gegebenenfalls Hinweise auf mögliche Verbesserungen werden im Auditbericht dokumentiert.

8. Re-Zertifizierung

Vor Ablauf der Zertifikatslaufzeit erfolgt eine erneute umfassende Bewertung des Managementsystems inkl. vollständiger Bewertung der Systemdokumentation. Dabei wird beurteilt, ob die Anforderungen der Norm bzw. des Regelwerks weiterhin erfüllt werden und das System wirksam angewendet wird. Die Ergebnisse des Re-Zertifizierungsaudits werden im Auditbericht dargestellt; bei positivem Ergebnis wird die Zertifizierung für den nächsten Zyklus fortgeführt.

2 Gebührenordnung für die Zertifizierung und Überwachung von Managementsystemen

Diese Gebührenordnung tritt zum 01.12.2025 in Kraft und ist ab diesem Datum bis auf Widerruf für alle Erst-, Neu- und Re-Zertifizierungen sowie die darauf folgenden Überwachungen anzuwenden. Sie ersetzt alle älteren Gebührenordnungen.

2 Gebührenstruktur

2.1 Grundgebühr

Die Grundgebühr beinhaltet alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Einleitung des Zertifizierungs-, Überwachungs- und Rezertifizierungsverfahrens, die Verwaltung und jeglichen Schriftwechsel im Zusammenhang mit dem jeweiligen Verfahren, die fachliche Prüfung der Auditberichte und weiterer Auditanforderungen, die offizielle Entscheidung über die Erteilung/Aufrechterhaltung der Zertifizierung, die Zertifikatsverleihung sowie die Registrierung des Zertifikats.

2.2 Audit im Unternehmen

Der benötigte Aufwand wird individuell ermittelt und ist abhängig von der Unternehmensgröße und -struktur, vom Umfang der zu bewertenden Managementdokumentation und von weiteren relevanten Faktoren, wie z.B. der Komplexität der Prozesse und den einschlägigen rechtlichen Rahmenbedingungen. Grundlage für die Berechnung des Aufwandes ist die Richtlinien „Kalkulation von Auditzeiten“ (Dok. 114), die die Anforderungen der jeweils gültigen EA-/IAF-Dokumente, DAkkS-Richtlinien und Normen berücksichtigt.

Berechnet werden die Auditorentage (1 Auditorentag entspricht 8,0 Stunden) für die Vorbereitung/Planung des Audits, das Audit vor Ort, die Nachbereitung des Audits mit Bericht jeweils zuzüglich der anfallenden Reisekosten.

2.3 Zertifikate

Kostenfrei wird ein Zertifikat in deutscher Sprache verliehen. Kostenpflichtig sind Zertifikate in anderen Sprachen oder mit Einbindung des Firmenlogos des Zertifikatsinhabers sowie Duplikate der Originalzertifikate. Zusätzlich zum Original des Zertifikats kann kostenpflichtig ein Digitaldruck des Zertifikats auf einer Aluminiumtafel in DIN A 3 und/oder DIN A 4 erworben werden.

2.4 Abgrenzung der durch die Gebühren abgedeckten Leistungen

Sollten mehr Auditorentage erforderlich sein als ursprünglich kalkuliert, z.B. weil die Auditierung nicht in angemessenem Umfang vorbereitet oder ermöglicht wird oder sich der tatsächliche Umfang der Auditierung als deutlich höher erweist als bei Angebotsabgabe erkennbar war, wird der zusätzliche Aufwand entsprechend der tatsächlich benötigten Auditorentage in Rechnung gestellt.

Nach erfolgtem Audit im Unternehmen wird die bis dahin erbrachte Leistung ohne Abzug in Rechnung gestellt, auch wenn zu einem späteren Zeitpunkt ein Nachaudit erforderlich wird. Nachaudits werden gesondert entsprechend der hierfür benötigten Auditorentage berechnet.

Sollte eine weitere Prüfung der Managementdokumentation aufgrund erheblicher Abweichungen oder nach einer Aussetzung des Verfahrens erforderlich sein, wird diese zusätzlich entsprechend der hierfür benötigten Auditorentage berechnet.

Wird das Verfahren nach der Prüfung der Managementdokumentation wegen gravierender Mängel ausgesetzt oder sind aus anderen Gründen ohne Verschulden der AGQS nach der Dokumentenprüfung mehr als drei Monate verstrichen, wird die bis dahin erbrachte Leistung in Rechnung gestellt. Die AGQS behält sich vor, für bereits erbrachte Leistungen jederzeit Zwischenrechnungen zu stellen.

2.5 Individuelles Angebot

Aufgrund der Vielzahl variabler Faktoren wird jedes Zertifizierungs- und Überwachungsverfahren individuell kalkuliert. Pauschale Kostenaussagen sind daher nicht sachgerecht. Gern erstellen wir auf Anfrage ein individuelles Angebot.

Dienstleistungen	Preis
Grundgebühren	
Auditierung Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001) - Erstzertifizierung - Re-Zertifizierung - 1. und 2. Überwachung	1.350 € 900 € 450 €
Auditierung Umweltmanagementsystem (ISO 14001) oder Energiemanagementsystem (ISO 50001) - Erstzertifizierung - Re-Zertifizierung - 1. und 2. Überwachung	1.485 € 990 € 495 €
Prüfung und Bescheinigungen für Entlastungsanträge Besondere Ausgleichsregelung EnFG („grüne Konditionalität“) Ökologische Gegenleistung SPK-FRL oder BECV-CLK	1.420 € (710 € für Bestandskunden) 2.130 € (1.065 € für Bestandskunden)
Tagessätze pro Auditor/Tag	
Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001)	1.350 €
Umweltmanagementsystem (ISO 14001) und Energiemanagementsystem (ISO 50001)	1.485 €
Sonstige Kosten	
AGQS-Zertifikate: - Erteilung des Zertifikats in deutscher und optional in englischer und/oder französischer Sprache - Zertifikat mit Einbindung des Firmenlogos des Zertifikatsinhabers - Zertifikate in anderen Sprachen - Änderung von Zertifikaten während der Laufzeit - Duplikat eines Originalzertifikats - Zertifikat auf Aluminium DIN A4 (Digitaldruck) - Zertifikat auf Aluminium DIN A3 (Digitaldruck)	kostenfrei 60 € je Sprache 60 € je Sprache 50 € je Sprache 25 € je Stück 120 € je Stück 180 € je Stück
Erstinformationsgespräch	kostenfrei
Reise- und Übernachtungskosten: - Kilometerpauschale PKW - andere Verkehrsmittel - Reisezeitvergütung (je eine Stunde An- und Abreise inklusive) - Übernachtungen - Spesen	0,80 je km nach Aufwand 80 € je Stunde nach Aufwand werden nicht berechnet
Einsatz von Experten oder Dolmetschern: - Verpflichtender Einsatz von Experten zu Umwelt- und/oder Energierecht bei Audits ISO 14001 oder 50001 im Ausland - Dolmetschern; nicht notwendig für englische und deutsche Audits	nach Aufwand nach Aufwand

Der administrative Aufwand wie die Auditvorbereitung oder das Treffen der Zertifizierungsentscheidung sind im Preis inbegriffen und werden nicht zusätzlich berechnet.

Alle Preisangaben in dieser Gebührenordnung verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Bei gleichzeitiger Zertifizierung eines oder mehrerer weiterer Managementsysteme wird die Grundgebühr der günstigeren Auditierung um 50 % reduziert.

2.6 Preisbindung

Die im Angebot angegebenen Preise sind nach Annahme des Angebots für den im Angebot beschriebenen Zertifizierungszyklus gültig. In der Regel umfasst dieser einen Zeitraum von drei Jahren (Re-Zertifizierungs- bzw. Erstzertifizierungsaudit und die beiden folgenden Überwachungsaudits).

Abweichende Kosten können nur unter den nachfolgend beschriebenen Bedingungen entstehen. In diesen Fällen behält sich die AGQS vor, die Beträge ohne erneute Angebotsstellung entsprechend anzupassen. Mit Annahme des Angebots werden auch diese Kostenregelungen anerkannt.

2.6.1 Änderung der Unternehmensdaten

Ändern sich während des Zertifizierungszyklus die Unternehmensdaten, die der Kalkulation zugrunde lagen, in einem Umfang, der zu einer Erhöhung der erforderlichen Auditzeit um mehr als 10 % gegenüber dem Angebot führt, wird die angepasste Auditzeit nach dem gültigen Verfahren berechnet und in Rechnung gestellt.

2.6.2 Zusätzliche Standorte im Multi-Site-Verfahren

Die Aufnahme zusätzlicher Standorte in ein Multi-Site-Verfahren kann zu einer Vergrößerung der Stichprobengröße und damit zu einem erhöhten Auditaufwand führen. In diesem Fall wird nach der angepassten Auditzeit gemäß Dok. 114 abgerechnet.

2.6.3 Frühzeitige Kündigung durch den Auftraggeber

Im Falle einer Kündigung durch den Auftraggeber während eines laufenden Angebotszyklus oder bei einem durch den Auftraggeber zu vertretenden Erlöschen der Zertifizierung (vgl. Zertifizierungsvertrag III.1 bis 5) werden folgende Kosten fällig:

- 10 % der Angebotspreise der noch offenen Verfahren des Angebotszyklus;
- bei Kündigung mit weniger als sechs Monaten bis zum Ersten des Monats, in dem das aktuell gültige Zertifikat ausgestellt wurde und in dem das nächste Verfahren anstehen würde, zusätzlich 30 % des Angebotspreises des anstehenden Verfahrens;
- bei Kündigung mit weniger als vier Wochen bis zum Ersten des Monats, in dem das aktuell gültige Zertifikat ausgestellt wurde und in dem das nächste Verfahren anstehen würde, zusätzlich 40 % des Angebotspreises des anstehenden Verfahrens;
- bei Kündigung mit weniger als zwei Wochen bis zum nächsten Verfahren 100 % des Angebotspreises des anstehenden Verfahrens.

In allen vorgenannten Fällen bleiben die 10 % der Angebotspreise der weiteren noch offenen Verfahren des Angebotszyklus zusätzlich geschuldet.

3 Zeichensatzung

3.1 Allgemeines

Mit einem Zertifikat der AGQS weist die zertifizierte Organisation gegenüber interessierten Parteien nach, dass ihr Managementsystem durch eine akkreditierte, unabhängige Zertifizierungsstelle bewertet wurde. Das Zertifizierungszeichen steht in direkter Verbindung mit der zertifizierten Organisation und ihrem Managementsystem.

Diese Zeichensatzung regelt die Verwendung des AGQS-Logos sowie der von der AGQS bereitgestellten Zertifikate und Zertifizierungszeichen.

Kunden mit gültiger AGQS-Zertifizierung können die Aussage über die Zertifizierung zu Informations- und Werbezwecken nutzen. Hierfür stellt die AGQS insbesondere folgende Mittel zur Verfügung:

1. ein deutschsprachiges Zertifikat im Format DIN A 4,
2. auf Wunsch autorisierte Übersetzungen des Zertifikats,
3. auf Wunsch ein Zertifizierungszeichen als Hinweis auf die Zertifizierung nach den jeweils gültigen Regelwerken

3.2 Verwendung von Zertifikat, Zertifizierungszeichen und AGQS-Logo

3.2.1 Zertifikat

Ein Zertifikat wird grundsätzlich nur verliehen, bleibt also immer Eigentum der AGQS und muss bei Beendigung der Zertifizierung zurückgegeben werden. Das Zertifikat darf zu Werbezwecken nur als Ganzes genutzt werden. Hierbei müssen Farbkopien, die den Eindruck eines Originals erwecken können (z. B. einzelne Blätter oder downloadbare Veröffentlichung im Internet), unabhängig von ihrem Format als Kopie gekennzeichnet werden, um Verwechslungen mit dem Original auszuschließen.

Verkleinerungen in Prospekten, Katalogen und vergleichbaren Druckwerken benötigen diesen Aufdruck nicht, müssen aber eine solche Größe haben, dass alle relevanten Angaben noch (ohne vergrößernde Hilfsmittel) lesbar sind.

Ebenso muss die Abbildung des Zertifikates so erfolgen, dass relevante Teile des Zertifikates wie z. B. der Zertifikatsinhaber, der Geltungsbereich oder die Datumsangaben nicht verdeckt werden.

Dies gilt sinngemäß auch für die Übersetzungen der AGQS-Zertifikate.

3.2.2 Zertifizierungszeichen

Alternativ bzw. ergänzend zum Zertifikat darf ein Zertifizierungszeichen verwendet werden, dass von der AGQS bereitgestellt wird. Auch dieses Zertifizierungszeichen darf nur in unveränderter Form und Farbe benutzt werden (Vergrößerungen und Verkleinerungen bleiben hiervon unberührt). Farbliche Veränderungen können in Ausnahmefällen auf schriftlichen Antrag genehmigt werden.

3.2.3 AGQS-Logo

Zusätzlich kann das AGQS-Logo verwendet werden, wenn eine gültige AGQS-Zertifizierung vorliegt. Dieses AGQS-Logo darf nur mit Angabe des gewählten Regelwerks (z. B. DIN EN ISO 9001:JJJJ, DIN EN ISO 14001:JJJJ oder DIN EN ISO 50001:JJJJ) verwendet werden. Das AGQS-Logo muss in unveränderter Form und Farbe benutzt werden (Vergrößerungen und Verkleinerungen bleiben hiervon unberührt). Farbliche Veränderungen können in Ausnahmefällen auf schriftlichen Antrag und unter Vorlage eines Entwurfs genehmigt werden.

3.3 Ausschlüsse der Verwendung

3.3.1 Generelle Ausschlüsse

Eine Verwendung der AGQS Zertifizierungszeichen oder eine Berufung auf die Zertifizierung durch die AGQS ist grundsätzlich nicht zulässig:

- im Zusammenhang mit Gesetzesverstößen;
- in sittenwidrigem Kontext;
- wenn dadurch persönliche Belange Einzelner oder ganzer Gruppen in unzulässiger Weise beeinträchtigt werden;
- auf Laborberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten.

Weiterhin ist es nicht zulässig, durch irreführende Hinweise auf die Zertifizierung durch die AGQS bewusst einen falschen Eindruck beim Kunden zu erwecken, was den Geltungsbereich des Zertifikates oder die gewählte Nachweisstufe angeht.

3.3.2 Ausschlüsse der Verwendung bei Erlöschen der Zertifizierung

Sollte der Fall eintreten, dass die Zertifizierung erlischt, darf in keiner Weise weiterhin mit der Zertifizierung durch die AGQS geworben werden. Ein Erlöschen der Zertifizierung liegt in den folgenden Fällen vor:

- bei Ablauf der Zertifikatsgültigkeit;
- bei Kündigung des Überwachungsvertrages durch den Kunden;
- bei Einzug des Zertifikates durch die AGQS.

In diesen Fällen darf die Zertifizierungsaussage nicht mehr zu Werbezwecken genutzt werden. Hinweise auf eine bestehende Zertifizierung in Druckwerken wie Katalogen, Preislisten, Briefköpfen o. ä., die zum Zeitpunkt des Erlöschens der Zertifizierung noch nicht in Umlauf gebracht waren, sind in geeigneter Weise als nicht mehr gültig zu kennzeichnen.

3.3.3 Ausschlüsse der Verwendung auf Produkten, Produktverpackungen und Begleitinformationen

Ein Hinweis auf eine Zertifizierung durch die AGQS darf nicht auf Produkten, Produktverpackungen und Begleitinformationen angebracht oder sonst in irgendeiner Weise verwendet werden, die den

Anschein erwecken könnte, es handle sich um eine Produktzertifizierung. Erlaubt ist ein Hinweis nur, wenn ausdrücklich auf ein zertifiziertes Managementsystem hingewiesen wird.

3.4 Verstöße gegen die Zeichensatzung

Verstöße gegen die Zeichensatzung, insbesondere wenn sie mit Straftatbeständen einhergehen, können zur Entziehung der AGQS-Zertifizierung führen.

3.4.1 Missbrauch, Entzug, Annullierung und Aussetzung der Zertifizierung

Definitionen:

- **Zertifizierungsregeln** sind alle AGQS-Dokumente, Verträge und Vereinbarungen, die im Rahmen der Zertifizierung mit dem Zertifikatsinhaber geschlossen oder ihm zur Kenntnis gebracht wurden.
- **Missbrauch** des Zertifikates ist eine missbräuchliche Benutzung des Zertifikates im Sinne der Bestimmungen dieses Dokuments. Sollten aus Unkenntnis Verstöße gegen diese Bestimmungen begangen worden sein, so hat der Zertifikatsinhaber nach Kenntnisnahme eine Frist von 5 Wochen, um diese zu beheben. Sind die Mängel nach Ablauf dieser Frist nicht behoben, liegt ein Verstoß gegen das UWG – Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb – vor.
- **Entzug** des Zertifikates kommt zum Tragen bei schuldhaftem Verhalten des Zertifikatsinhabers, wie z. B.:
 - schwere Mängel in seinem Managementsystem, die auch nach Aufforderung nicht behoben wurden;
 - missbräuchliche Benutzung des Zertifikates;
 - vorsätzlicher Verstoß gegen die Zertifizierungsregeln;
 - Verweigerung eines Überwachungsaudits.

Nach einem Entzug des Zertifikates darf nicht mehr auf eine bestehende Zertifizierung hingewiesen werden (siehe auch 3.2). Im Falle eines Entzuges während der Laufzeit des Zertifikates hat der Zertifikatsinhaber die Verpflichtung, das/die aktuell gültige(n) Zertifikat(e) (Original(e)) unaufgefordert an die AGQS zurückzugeben. Ein Rückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen. Zertifikate werden ausschließlich verliehen und bleiben somit Eigentum der AGQS.

- **Annullierung** bezeichnet die nicht schuldhafte Beendigung der Zertifizierung, wie z. B. durch:
 - Übernahme des Unternehmens durch ein anderes Unternehmen, das die Zertifizierung nicht weiterführen will;
 - Aufgabe des Unternehmens o. ä.In diesen Fällen erlischt die Zertifizierung. Die Pflicht, Umstände, die zu einer Annullierung der Zertifizierung führen, umgehend an die AGQS zu melden, obliegt dem Zertifikatsinhaber.
- **Aussetzung** einer Zertifizierung ist für maximal 6 Monate über das Ablaufdatum des Zertifikates hinaus möglich, wenn eine Entscheidung auf Verlängerung des Zertifikates nicht bis zum Ablauf des alten Zertifikates möglich ist. Ein Zertifikat kann ebenfalls für maximal 6 Monate über den Stichtag des Überwachungstermins hinaus ausgesetzt werden. Grundsätzlich müssen Anträge auf Aussetzung der Zertifizierung schriftlich begründet werden. Bei Aussetzung der Zertifizierung darf nicht mehr auf eine bestehende Zertifizierung hingewiesen werden (siehe auch 3.2). Werden die Gründe für die Aussetzung der Zertifizierung innerhalb der vorgesehenen Fristen beseitigt, kann das Zertifikat **wiederhergestellt** werden.
- **Erweiterung oder Einschränkung des Geltungsbereichs:** Im Rahmen der Zertifizierungstätigkeiten kann es immer wieder vorkommen, dass ein Kunde eine Erweiterung oder Einschränkung der Zertifizierung oder des Geltungsbereichs anstrebt oder die Zertifizierungsstelle (z. B. durch Auditfeststellungen) entsprechende Maßnahmen ergreifen muss. Die Vorgehensweise ist mit der Zertifizierungsstelle abzustimmen.

3.4.2 Entscheidung

Die Entscheidung, wann einer der o. g. Sachverhalte gegeben ist und wie in dem speziellen Fall zu verfahren ist, trifft der Leiter der Zertifizierungsstelle und dokumentiert diese in angemessener Form.

Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden

4.1 Behandlung von Einsprüchen

Einsprüche bezüglich spezifischer Entscheidungen der AGQS sind von der einspruchführenden Stelle der AGQS mündlich oder schriftlich bekannt zu geben. Der Eingang des Einspruchs wird schriftlich bestätigt. Einspruch führende Stelle im Sinne dieser Richtlinie kann der AGQS-Kunde selbst sein. Die AGQS versichert, dass durch einen Einspruch dem Einspruchsführer kein Nachteil entsteht und der Einspruch vertraulich behandelt wird.

Über Einsprüche entscheiden die zuständigen Organe der AGQS. Hierbei wird sichergestellt, dass die Entscheidung über einen Einspruch von einer Person getroffen oder bewertet und freigegeben wird, die nicht in den dem Einspruch zugrunde liegenden Sachverhalt einbezogen war.

Kann eine Entscheidung aus den Richtlinien der AGQS oder aus einem vorliegenden Entscheid des für den Sachverhalt zuständigen Gremiums der AGQS eindeutig abgeleitet werden, wird der Vorgang vom Leiter der Zertifizierungsstelle oder seinem Stellvertreter allein bearbeitet.

Grundlage der Entscheidung sind alle relevanten Informationen zum Sachverhalt (z. B. Auditaufzeichnungen, mündliche oder schriftliche Stellungnahmen), die entsprechend verifiziert werden können. Die Entscheidung wird dem Einspruchsführer so schnell wie möglich schriftlich mitgeteilt. Sollte das Verfahren längere Zeit in Anspruch nehmen, werden Fortschrittsberichte erstellt.

Gegen die Entscheidung kann innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach Zugang schriftlich Einspruch eingelegt werden.

Letzte AGQS-Instanz für Einsprüche ist der Schlichtungsausschuss, der aus einem unabhängigen Vertreter des Ausschusses zur Sicherung der Unparteilichkeit als Vorsitzendem sowie je einem Vertreter der Parteien besteht. Der Schlichtungsausschuss wird bei unklarer Sachlage und bei Einsprüchen gegen Entscheidungen eingesetzt. Gegebenenfalls werden Ergebnisse aus früheren ähnlichen Einsprüchen in die Entscheidungsfindung einbezogen. Bei erfolglosen Schlichtungsbemühungen wird ein Schiedsgerichtsverfahren eingeleitet.

4.2 Behandlung von Beschwerden

Beschwerden bezüglich der Arbeit der AGQS und/oder des von ihr eingesetzten Personals sind von der Beschwerde führenden Stelle der AGQS mündlich oder schriftlich bekannt zu geben. Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Beschwerdeführende Stelle im Sinne dieser Richtlinie kann entweder der AGQS-Kunde selbst oder aber auch jede dritte Partei sein. Die AGQS versichert, dass durch eine Beschwerde dem Beschwerdeführer kein Nachteil entsteht und die Beschwerde vertraulich behandelt wird.

Über Beschwerden entscheiden die zuständigen Organe der AGQS. Hierbei wird sichergestellt, dass die Entscheidung über eine Beschwerde von einer Person getroffen oder bewertet und freigegeben wird, die nicht in den der Beschwerde zugrunde liegenden Sachverhalt einbezogen war.

4.3 Aufzeichnungen zu Beschwerden und Einsprüchen

Aufzeichnungen über behandelte Beschwerden und Einsprüche werden als Schriftverkehr in der betreffenden Kundenakte abgelegt und im EDV-gestützten Maßnahmenplan dokumentiert. Sofern sich durch Auswertung der Aufzeichnungen, spätestens im Rahmen der Jahresanalyse zur Managementbewertung, eine Systematik erkennen lässt, die die Einleitung von Korrektur- und/oder Vorbeugungsmaßnahmen ermöglicht, werden diese umgehend eingeleitet.

4.4 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen werden im EDV-gestützten Maßnahmenplan dokumentiert und verfolgt. Hier werden die Auslöser der Maßnahmen, verantwortliche Mitarbeiter, die Zieltermine für die Maßnahmen, Aufzeichnungen über die Maßnahmenüberwachung/Fortschrittsverfolgung und die Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen nach deren Abschluss sowie gegebenenfalls daraus abgeleitete Folgemaßnahmen vollständig dokumentiert. Auch die Kommunikation mit den beteiligten Parteien wird entsprechend aufgezeichnet. Nach Abschluss der Maßnahmen wird gegebenenfalls eine Kopie des Vorgangs im betreffenden Kundenordner abgelegt.

5. Allgemeine Geschäftsbedingungen

5.1 Geltungsbereich

Diese Bedingungen gelten für die zwischen der AGQS und ihren Auftraggebern geschlossenen Verträge, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

Im folgenden Text werden Audits und Begutachtungen als „Audits“, Auditoren, Gutachter und Experten als „Auditoren“ sowie Audit- und Begutachtungsberichte als „Auditberichte“ bezeichnet.

5.2 Auditierung von Managementsystemen

Die AGQS auditiert das Managementsystem des Auftraggebers oder Teile davon mit dem Ziel, die Konformität zu vereinbarten Forderungen, einschließlich der Wirksamkeit des Systems festzustellen. Hierüber erhält der Auftraggeber ein Auditbericht und ein AGQS-Zertifikat bzw. eine Urkunde. Die AGQS ist bei ihren Audits unabhängig, neutral und objektiv. Audits werden am Ort der Leistungserbringung des Auftraggebers durchgeführt. Art, Umfang und Termine zum Verfahren vereinbaren die Parteien gesondert. Werden bei einem Audit Abweichungen von den Forderungen des Regelwerks festgestellt, sind die Korrekturmaßnahmen innerhalb der vom Regelwerk vorgegebenen bzw. einer angemessenen, vereinbarten Frist nachweislich vom Auftraggeber umzusetzen, bevor ein AGQS-Zertifikat erteilt werden kann. Die AGQS gestaltet die Durchführung der Audits so, dass Störungen des Betriebsablaufs beim Auftraggeber möglichst gering gehalten werden.

Die AGQS erbringt im Rahmen der Audits keine Beratungsleistungen und gibt keine Vorgaben zur inhaltlichen Ausgestaltung des Managementsystems des Auftraggebers.

5.3 Auswahl der Auditoren

Die Auswahl und Anzahl der einzusetzenden Auditoren obliegt der AGQS. Sie benennt den/die Auditoren und stellt dem Auftraggeber auf Wunsch deren Kurzbiographien zur Verfügung. Die AGQS verpflichtet sich, nur Auditoren einzusetzen, die aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation, ihrer Erfahrungen und ihrer persönlichen Fähigkeiten für den Auftrag geeignet sind. Sie sind für das/die geforderte(n) Regelwerk(e) zugelassen, verfügen über angemessene Erfahrung im Tätigkeitsbereich des Auftraggebers sowie über Management- und Audit-Erfahrung.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die von der AGQS vorgeschlagenen Auditoren ohne Angabe von Gründen abzulehnen. In diesem Fall unterbreitet die AGQS einen neuen Vorschlag. Die Berechtigung zur Ablehnung steht dem Auftraggeber zu Beginn der Vorbereitungs- und Überwachungsphase je einmal zu. Für den Fall, dass ein Auditor unmittelbar vor oder während des Audits ausfällt, vereinbaren beide Parteien das weitere Vorgehen.

5.4 Rechte und Pflichten der AGQS

5.4.1 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die AGQS verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, unerheblich, ob es sich dabei um Interna des Auftraggebers selbst oder um dessen Geschäftsverbindungen handelt. Gleiches gilt für mündliche und schriftliche Ergebnisse aus den Audits. Informationen an Dritte leitet die AGQS nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers weiter. Ausnahme hiervon ist die Einsicht der Daten im Rahmen des Akkreditierungsverfahrens der AGQS, (siehe 5.4.2) sowie die Weitergabe der relevanten Daten im Falle einer Kündigung des Vertragsverhältnisses und gewünschtem Übertrag der Zertifizierung auf eine neue Zertifizierungsgesellschaft. In beiden Fällen ist die AGQS ausdrücklich zur Weitergabe der relevanten Daten verpflichtet.

Die AGQS bewahrt Aufzeichnungen aus Audits für mindestens sechs Jahre auf. Diese Verpflichtungen gelten auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Die AGQS nutzt für die Durchführung der Audits sowie der Nachbearbeitung bis hin zur Zertifizierungsentscheidung sog. Informations- und Kommunikationstechnologien. Der Datenschutz während der Verarbeitung der Daten ist durch entsprechende Zugriffsbeschränkungen gewährleistet. Mit Erteilung des Auftrags stimmt der Auftraggeber der Nutzung dieser Technologien zu.

5.4.2 Akkreditierung und Zulassung

Die AGQS ist durch Akkreditierungs-/Zulassungsstellen berechtigt, Gutachten und Zertifikate zu zahlreichen Regelwerken zu erstellen. Sie ist verpflichtet, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen dieser Stellen die Teilnahme an Audits zu ermöglichen. Sie gewährt ihnen Einblick in eigene Unterlagen sowie in kundenbezogene Daten, soweit dies für Akkreditierungsverfahren notwendig ist. Diese Mitarbeiter werden zur Verschwiegenheit verpflichtet. Soweit einzelne Regelwerke es ausdrücklich fordern, werden kundenbezogene Daten und Auditergebnisse an diese Stellen weitergegeben. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

5.4.3 Haftung

Die AGQS haftet nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Dies gilt auch für Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen. Die AGQS verpflichtet sich, für die im Rahmen des Auftrages zu erbringenden Dienstleistungen auf Anforderung eine Haftpflichtversicherung nachzuweisen.

5.4.4 Haftungsbeschränkung

Soweit eine Haftung der AGQS in Betracht kommt, ist diese auf höchstens 500.000 € pro Geschäftsvorgang und 1.000.000 € pro Kalenderjahr beschränkt.

5.4.5 Veröffentlichung

Die AGQS führt und veröffentlicht bei berechtigtem Interesse ein Verzeichnis aller Auftraggeber mit aktuell gültiger AGQS-Zertifizierung. Diese Veröffentlichung beinhaltet Name und Anschrift der zertifizierten Organisation sowie den Geltungsbereich inclusive der einbezogenen Standorte und das zu Grunde liegende Regelwerk. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt. Bei berechtigtem Interesse können im Einvernehmen mit dem Auftraggeber weitere Informationen an Dritte weitergegeben werden.

5.4.6 Wirksamkeit von zertifizierten Managementsystemen

Die AGQS verifiziert durch regelmäßige Audits (in der Regel jährlich) die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems des Auftraggebers. Erhält die AGQS Informationen von Dritten, die Zweifel über die Konformität oder Wirksamkeit des von ihr zertifizierten Managementsystems begründen, hat sie das Recht, nach Anhörung der betroffenen Auftraggeber zusätzliche außerplanmäßige Audits durchzuführen. Im gesetzlich geregelten Bereich hat die AGQS das Recht, in begründeten Fällen zusätzliche unangekündigte Begutachtungen durchzuführen.

5.4.7 Vereinbarung von Terminen

Die AGQS und der Auftraggeber vereinbaren Audittermine möglichst langfristig. Termine werden schriftlich bestätigt. Kann auf Veranlassung des Auftraggebers ein bestätigter Termin nicht wahrgenommen werden, so kann die AGQS die durch die Vorbereitung des Termins tatsächlich entstandenen Aufwendungen in Rechnung stellen.

5.5 Rechte und Pflichten des Auftraggebers

5.5.1 Managementsystem

Der Auftraggeber muss ein dokumentiertes Managementsystem einführen und aufrechterhalten, das die Forderungen des zugrunde gelegten Regelwerks erfüllt. Um die Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems dauerhaft sicherzustellen, sind die hierfür notwendigen Maßnahmen durchzuführen und zu dokumentieren.

5.5.2 Darlegungspflicht

Der Auftraggeber stellt sicher, dass der AGQS alle für die Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und die erforderlichen Räumlichkeiten zugänglich sind. Er verpflichtet seine von ihm benannten Beauftragten und Mitarbeiter, dem Auditor rechtzeitig, wahrheitsgemäß und vollständig Auskunft über alle Vorgänge zu erteilen, die für die Auditierung von Bedeutung sein können. Im Rahmen von zertifizierten Managementsystemen müssen der AGQS auf Anfrage alle Aufzeichnungen über Beanstandungen und deren Korrekturmaßnahmen vorgelegt werden.

5.5.3 Mitteilung über Änderungen

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die AGQS unverzüglich über alle Änderungen zu informieren, die auf das zertifizierte Managementsystem Einfluss haben können. Dies bezieht sich insbesondere auf den rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. die Eigentümerschaft, Organisation und Management (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal), Kontaktadressen und Standorte, den vom zertifizierten Managementsystem erfassten Anwendungsbereich sowie wesentliche Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse. Die AGQS prüft nach Absprache mit dem Auftraggeber, ob und wie das Zertifikat in solchen Fällen aufrechterhalten werden kann.

5.5.4 Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Auditbericht vollständig weiterzugeben. Eine auszugsweise Weitergabe ist nicht gestattet. Die dem Auftraggeber von der AGQS überlassenen Unterlagen einschließlich des AGQS-Zertifikats und des AGQS-Zertifizierungszeichens sind urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber erkennt ausdrücklich an, dass alle ihm von der AGQS übergebenen oder zur Einsicht überlassenen Unterlagen Eigentum der AGQS bleiben und verpflichtet sich, diese nur intern zu verwenden, Dritten nicht zugänglich zu machen oder für andere als vereinbarte Zwecke zu nutzen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm unter dieser Vereinbarung zugänglich gemachten Informationen und Kenntnisse über Angelegenheiten der AGQS, deren Mitarbeiter und Auditoren vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt über das Ende der Vereinbarung hinaus bestehen. Der Auftraggeber verpflichtet seine Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen entsprechend.

5.5.5 Unabhängigkeit der Auditierung

Der Auftraggeber ist verpflichtet, alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der AGQS-Mitarbeiter und Gutachter beeinträchtigen könnte. Dies gilt besonders für Angebote für Beratungstätigkeit, Anstellung und Aufträge auf eigene Rechnung, gesonderte Honorarabsprachen oder sonstige geldwerte Zuwendungen.

5.6 Leistungen, Preise und Zahlungsbedingungen

Der Auftraggeber erkennt die Geschäftsbedingungen und Preise der AGQS in der jeweils gültigen Fassung an, soweit vertraglich nicht anders vereinbart. Der Auftrag wird nach vollständiger Leistungserbringung abgerechnet. Die AGQS behält sich jedoch vor, Teilrechnungen für die bis zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung erbrachten Leistungen zu stellen. Rechnungen sind innerhalb von zwei Wochen ab Rechnungsdatum ohne Abzug netto zahlbar. Bei Zahlungsverzug ist die AGQS berechtigt, die jeweils banküblichen Zinsen zu berechnen.

5.7 Zertifikate und Zertifikatssymbole

5.7.1 Nutzung der Zertifikate und der Zertifizierungszeichen

Der Auftraggeber erkennt die Zeichensatzung zur Nutzung der AGQS-Zertifikate und AGQS-Zertifizierungszeichen ausdrücklich an (siehe Punkt 3).

Die AGQS ist verpflichtet, bei Erfüllung aller Zertifizierungsforderungen und vertraglichen Verpflichtungen, das Zertifikat zu erteilen und dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Zertifizierungsentscheidung obliegt allein der AGQS. Grundlage ist die im Auditbericht ausgesprochene Empfehlung der Auditoren, das Zertifikat auszustellen. AGQS-Zertifikate haben in der Regel eine Gültigkeit von drei Jahren, beginnend mit der Feststellung der Konformität.

Zertifikate und Zertifizierungszeichen dürfen im Rahmen dieser Zeichensatzung zu Informations- und Werbezwecken eingesetzt werden. Die Nutzung ist auf den Geltungsbereich und die Geltungsdauer der Zertifizierung beschränkt. Die AGQS ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf die korrekte Verwendung zu achten.

5.7.2 Nichterteilung des Zertifikats

Die AGQS kann Zertifikate nur erteilen, wenn nach dem Audit (Erst-/Re-/Neuzertifizierung) die Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Bei Nichterfüllung dokumentiert der Auditor die Mängel in einem Abweichungsbericht oder er gibt die Auflagen bekannt, deren Erfüllung zur Erteilung eines Zertifikats notwendig sind. Abweichungen oder Auflagen sind innerhalb von drei Monaten zu beheben/ erfüllen. Erforderlichenfalls wiederholt die AGQS das Audit ganz oder teilweise. Die Kosten hierfür werden entsprechend der gültigen Gebührenordnung nach Aufwand berechnet. Wurden die Mängel nicht innerhalb von drei Monaten behoben oder sind auch nach zweimaligem Nachaudit die Voraussetzungen für eine Zertifikatserteilung nicht gegeben, wird das Zertifizierungsverfahren durch einen Bericht ohne Zertifikat abgeschlossen.

5.8 Einsprüche und Beschwerden

Jeder Auftraggeber hat Anspruch auf Dienstleistungen, die im vereinbarten Rahmen so erbracht werden, dass die vertraglich vereinbarten Leistungen ordnungsgemäß erfüllt werden. Bei Unzufriedenheit mit der Leistung bittet die AGQS um entsprechende Information, um diese prüfen und gegebenenfalls Verbesserungsmaßnahmen einleiten zu können. Jeder Auftraggeber hat das Recht, bei Unzufriedenheiten mit Auditoren oder mit der AGQS selbst eine Beschwerde einzulegen.

Bei abweichender Meinung zu Entscheidungen im Auditprozess kann zudem ein Einspruch gegen die Entscheidung eingelegt werden.

Der Auftraggeber verpflichtet sich zu Anerkennung des Verfahrens zur Behandlung von Einsprüchen und Beschwerden (siehe Punkt 4).

5.9 Vertragsdauer und -beendigung

Die Vereinbarung wird mit Auftragserteilung auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Beauftragung für einen neuen Zertifizierungszyklus erfolgt durch schriftliche Annahme (Unterschrift) des Angebots. Der Zertifizierungsvertrag bleibt davon unberührt und gilt unbefristet. Der Auftraggeber kann ohne Angabe besonderer Gründe mit einer halbjährigen Kündigungsfrist zum Ersten des Monats, in dem das aktuell gültige Zertifikat ausgestellt wurde, kündigen. Im Fall der Kündigung durch den Auftraggeber werden unter Umständen Kosten im Rahmen der unter 2.6.3 genannten Staffelfung fällig. Die AGQS kann nur aus wichtigem Grund, insbesondere bei Verletzung der Punkte 5.5, 5.6 und 5.7 dem Auftraggeber gegenüber kündigen.

5.10 Gerichtsstand und Rechtswahl

Gerichtsstand ist Remscheid. Es gilt deutsches Recht.

5.11 Abweichende Vereinbarungen

Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarungen – einschließlich der allg. Geschäftsbedingungen – unwirksam sein, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien werden die unwirksamen Bestimmungen unverzüglich durch solche ersetzen, die den unwirksamen in ihrem Sinngehalt möglichst nahe kommen.

5.12 Zusätzliche Bedingungen

Zusätzlich zu vorstehenden Bedingungen gelten bei einzelnen Regelwerken die jeweils spezifischen Forderungen in der jeweils gültigen Version inklusive ihrer ergänzenden Interpretationen.

5.13 Datenschutz

Die AGQS erfüllt die rechtlichen Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten entsprechend Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Die Speicherung, Verarbeitung und Weitergabe von Daten erfolgt ausschließlich zur Nachweisführung der Geschäfts-/Zertifizierungsprozesse der AGQS. Hierbei werden die gesetzlichen Ansprüche der DAkKS – Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH an die Zertifizierungsstelle entsprechend berücksichtigt.



AGQS Qualitäts- und Umweltmanagement GmbH

Elberfelder Straße 77
42853 Remscheid

Tel. +49 (0)2191-438-24
email@agqs.de
www.agqs.de