

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

und besondere Bedingungen zur Begutachtung von Managementsystemen und Produktbegutachtungen für Verträge zwischen der proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft, im Folgenden „pCC“ genannt, und ihrem Vertragspartner, nachstehend „Auftraggeber“ genannt.

Wird in den AGB von Vertragsverhältnis gesprochen ist immer eine der folgenden Varianten zugrunde gelegt:

z. B. Rahmenvertrag, Rahmenvereinbarung, Vertrag, Angebot und Auftragsbestätigung.

1. Geltungsbereich

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

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

2. Begutachtung von Managementsystemen und Produkten

Die pCC begutachtet das Managementsystem und die Produkte/Dienstleistungen des Auftraggebers oder Teile davon mit dem Ziel, die Konformität zu vereinbarten Forderungen, einschließlich der Wirksamkeit des Systems festzustellen. Hierüber erhält der Auftraggeber ein Gutachten und ein pCC-Zertifikat bzw. eine Urkunde. Die pCC erbringt die Begutachtungsleistungen unabhängig, neutral und objektiv. Begutachtungen werden am Ort der Leistungserbringung des Auftraggebers durchgeführt. Art und Umfang der Leistungen der pCC werden bei der Erteilung des Auftrags schriftlich festgelegt; Teilleistungen sind möglich. Termine zum Verfahren vereinbaren die Parteien gesondert.

Ergeben sich bei der ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrags Änderungen und/oder Erweiterungen des festgelegten Auftragsumfangs, sind diese vorab zusätzlich schriftlich zwischen den Vertragsparteien zu vereinbaren. Soweit ein Festhalten am Vereinbarten im Hinblick auf die Änderungen oder Erweiterungen dem Auftragnehmer nicht zugemutet werden kann, hat dieser ein Rücktrittsrecht. Der Auftraggeber hat dabei jedoch die vereinbarte Vergütung oder mangels Vereinbarung eine angemessene Vergütung zu bezahlen. Werden bei einer Begutachtung Abweichungen von den Forderungen eines Regelwerks festgestellt, sind die Korrekturmaßnahmen innerhalb der vom Regelwerk vorgegebenen bzw. einer angemessenen, vereinbarten Frist nachweislich vom Auftraggeber umzusetzen, bevor ein pCC-Zertifikat erteilt werden kann. Die pCC bemüht sich, Störungen des Betriebsablaufs bei der Durchführung der Begutachtung in den Räumen des Auftraggebers gering zu halten.

Sofern die Unparteilichkeit gegenüber dem Auftraggeber nicht gewährleistet werden kann bzw. gefährdet ist, kommt eine Zertifizierung nicht in Betracht.

Die pCC zertifiziert keine andere Zertifizierungsstelle für deren Zertifizierungstätigkeiten.

Die pCC bietet keine Beratung an.

Die pCC bietet keine internen Audits für ihre zertifizierten Einrichtungen an.

3. Auswahl der Gutachter

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

Der Auftraggeber ist berechtigt, die von der pCC vorgeschlagenen Gutachter ohne Angabe von Gründen abzulehnen. In diesem Fall unterbreitet die pCC einen neuen Vorschlag. Die Berechtigung zur Ablehnung steht dem Auftraggeber zu Beginn der Vorbereitungs- und Überwachungsphase je einmal zu. Bei kurzfristig angesetzten Begutachtungen, bei denen der Kunde bei der Auswahl des Auditteams keinen Einwand erheben kann, geht die pCC besonders Sorgfältig vor.

Für den Fall, dass ein Gutachter unmittelbar vor oder während der Begutachtung ausfällt, richtet sich das weitere Vorgehen nach den in dem jeweiligen Regelwerk beschriebenen Festlegungen. Gibt es zu einem Regelwerk keine diesbezüglichen Festlegungen, vereinbaren beide Parteien das weitere Vorgehen.

Auditoren, die sich in Ausbildung befinden, wird, nach Rücksprache mit dem Auftraggeber, eine Teilnahme an Begutachtungen zu Ausbildungszwecken ermöglicht.

4. Rechte und Pflichten der pCC

4.1 Vertraulichkeit und Datenschutz

Die pCC verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, unabhängig davon, ob es sich dabei um Interna des Auftraggebers selbst oder um Geschäftsverbindungen handelt. Gleiches gilt für mündliche und schriftliche Ergebnisse aus den Begutachtungen. Informationen an Dritte leitet die pCC nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers weiter. Sofern die pCC gesetzlich verpflichtet oder durch vertragliche Vereinbarungen ermächtigt ist, vertrauliche Informationen offen zu legen, so wird der betreffende Kunde oder die betreffende Person, sofern nicht gesetzlich verboten, über die bereitgestellten Informationen unterrichtet werden. Informationen über den Kunden, die aus anderen Quellen als vom Kunden stammen werden vertraulich behandelt. Diese Verpflichtungen gelten auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Die pCC bewahrt Aufzeichnungen aus Begutachtungen während des laufenden Zertifizierungszyklus sowie für mindestens einen weiteren Zertifizierungszyklus (i.d.R. drei Jahre) auf. Diese Verpflichtungen bleiben über das Ende der Vertragsbeziehung hinaus bestehen.

Ungeachtet der vorstehenden Ausführungen autorisiert der Auftraggeber die pCC, unverschlüsselte vertrauliche und andere Informationen durch das Internet oder ein öffentliches Netzwerk an E-Mail-Adressen oder andere vom Auftraggeber benannte Stellen zu übermitteln.

Der Auftraggeber erkennt an, dass die pCC nicht für die Privatsphäre und Vertraulichkeit solcher Übermittlungen garantieren kann. Der Auftraggeber erkennt ebenfalls an, dass die Übermittlung vertraulicher Informationen durch die pCC über das Internet oder andere öffentliche Netzwerke keinen Bruch der Vertraulichkeitsregelungen dieser Auditierungs- und

Zertifizierungsregeln darstellt. Die pCC haftet nicht für hieraus resultierende Schäden, sofern solche vertrauliche Informationen mit dem gleichen Maß an Sorgfalt behandelt werden wie pCC-eigene vertrauliche Informationen. Falls der Auftraggeber zur pCC-Internetseite verlinkt, erklärt er sich einverstanden, dass:

- der Inhalt auf der pCC-Internetseite Eigentum der pCC ist;
- die verlinkende Internetseite den Nutzer direkt zur pCC-Internetseite führt, ohne vorgefertigte Rahmen, Browserfenster oder Inhalte von Dritten aufzuzwingen; und
- die verlinkende Internetseite nicht suggeriert, dass der Auftraggeber, seine Produkte oder Dienstleistungen von pCC unterstützt werden.

4.2. Akkreditierung und Zulassung

Die pCC ist durch Akkreditierungs- und Zulassungsstellen berechtigt, zu zahlreichen Regelwerke Gutachten zu erstellen und Zertifikate zu erteilen. Sie ist verpflichtet, Mitarbeitern oder Vertretern dieser Stellen die Teilnahme an Begutachtungen zu ermöglichen. Sie gewährt ihnen unter Berücksichtigung der in diesen Regeln beschriebenen Vertraulichkeitsaspekte 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 Begutachtungsergebnisse an diese Stellen weitergegeben. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

Sollte der pCC die Akkreditierung bzw. Zulassung eines Regelwerkes entzogen werden, informiert sie den Kunden über die Auswirkungen und das weitere Vorgehen in Bezug auf die Zertifikatsgültigkeit.

4.3. Haftung

Die pCC haftet für Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen oder aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit resultieren, soweit die pCC oder deren Mitarbeiter die Pflichtverletzung zu vertreten haben.

Bei anderen Schäden, die die pCC oder ihre Mitarbeiter zu vertreten haben und die nicht der Vertragserfüllung zuzuordnen sind, haftet die pCC bis zu einem Ersatzbetrag von 1.000.000,00 €.

Im Übrigen haftet die pCC nicht.

4.4. Veröffentlichung

Die pCC ist berechtigt, ein Verzeichnis aller Auftraggeber mit gültiger pCC-Zertifizierung zu führen und zu veröffentlichen. Diese Veröffentlichung beinhaltet Name und Anschrift der zertifizierten Organisation sowie den Geltungsbereich, das angewandte Regelwerk und den Zertifizierungsstatus. Auf Anfrage informiert die pCC, in Auszügen aus diesem Verzeichnis, über erteilte und zurückgezogene Zertifikate. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

4.5. Wirksamkeit von zertifizierten Managementsystemen und Produkten

Die pCC verifiziert durch regelmäßige Begutachtungen (meist jährlich) die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems und der Produkte/Dienstleistungen und prüft die Umsetzung der durch den Auftraggeber vorgenommenen Änderungen.

Erhält die pCC 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 Begutachtungen durchzuführen.

Im gesetzlich geregelten Bereich hat die pCC das Recht, in begründeten Fällen zusätzliche unangekündigte Begutachtungen durchzuführen.

4.6. Vereinbarung von Terminen

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

5. Rechte und Pflichten des Auftraggebers

5.1. Managementsystem

Um ein Zertifikat zu erlangen und zu halten, muss der Auftraggeber ein dokumentiertes Managementsystem einführen und aufrechterhalten, das die Forderungen des zugrunde gelegten Regelwerks erfüllt. Der Auftraggeber muss stets die Zertifizierungsanforderungen erfüllen, einschließlich der Umsetzung entsprechender Änderungen. Weiterhin stellt der Auftraggeber sicher, dass alles Notwendige zur ständigen Aufrechterhaltung des Managementsystems getan wird. Änderungen im Zertifizierungsprogramm sowie neue oder überarbeitete Forderungen werden dem Auftraggeber zur Kenntnis gegeben.

Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass, wenn die Zertifizierung für eine laufende Produktion/Maßnahme gilt, das zertifizierte Produkt weiterhin die System- oder Produktanforderungen erfüllt. Die pCC muss die Umsetzung der Änderungen durch ihre Auftraggeber überprüfen.

5.2. Darlegungspflicht

Der Auftraggeber stellt sicher, dass der pCC alle für die Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und die erforderlichen Räumlichkeiten zugänglich sind. Er verpflichtet seine von ihm benannten Beauftragten und Mitarbeiter, dem Gutachter rechtzeitig, wahrheitsgemäß und vollständig Auskunft über alle Vorgänge zu erteilen, die für die Begutachtung von Bedeutung sein können. Das betrifft insbesondere den Geltungsbereich einer Zertifizierung. Im Rahmen von zertifizierten Managementsystemen und Produkte müssen der pCC auf Anfrage alle Aufzeichnungen über Beanstandungen und deren Korrekturmaßnahmen vorgelegt werden.

5.3. Mitteilung über Änderungen

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die pCC unverzüglich über alle Änderungen zu informieren, die auf das zertifizierte Managementsystem oder die zertifizierten Produkte Einfluss haben können. Dies bezieht sich besonders auf den rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. die Eigentümerschaft, Organisation und Management z.B. Änderungen des Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal, Kontaktadressen und Standorten bzw. Produktionsstätten, den vom zertifizierten Managementsystem erfassten Anwendungsbereich, wesentliche Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse, Änderungen am Produkt oder der Herstellungsmethode oder die Eröffnung von Insolvenzverfahren. Die pCC prüft nach Absprache mit dem Auftraggeber, wie das Zertifikat in solchen Fällen aufrechterhalten werden kann.

5.4. Vertraulichkeit und Verschwiegenheit

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Begutachtungsbericht vollständig weiterzugeben. Eine auszugsweise Weitergabe ist nicht gestattet.

Die dem Auftraggeber von der pCC überlassenen Unterlagen einschließlich des pCC-Zertifizierungssymbols sind urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber erkennt ausdrücklich an, dass alle ihm von der pCC übergebenen oder zur Einsicht überlassenen Unterlagen Eigentum der pCC 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 pCC, deren Mitarbeiter und Gutachter vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt über das Ende der Vereinbarung hinaus bestehen. Der Auftraggeber und seine Vertreter sind verpflichtet, eine Zertifizierung nicht in einer Weise zu verwenden, die pCC in Misskredit bringen könnte sowie keinerlei Äußerungen über ihre Zertifizierung zu treffen, die die Zertifizierungsstelle als irreführend oder unberechtigt betrachten könnte.

5.5. Unabhängigkeit der Begutachtung

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

6. Leistungen, Preise und Zahlungsbedingungen

Der Auftraggeber erkennt die Geschäftsbedingungen, die Regelung zur Verwendung der pCC-Zertifikate und des pCC-Zertifikatssymbols sowie die Preise der pCC in der jeweils gültigen Fassung an, soweit vertraglich nicht anders vereinbart. Der Auftrag wird abschnittsweise nach Leistungserbringung abgerechnet. Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug netto zahlbar. Bei Zahlungsverzug ist die pCC berechtigt, die jeweils banküblichen Zinsen zu berechnen.

7. Zertifikate und Zertifikatssymbole

7.1. Erteilung, Aufrechterhaltung und Nutzung

Die pCC ist verpflichtet, bei Erfüllung aller Zertifizierungsforderungen und vertraglichen Verpflichtungen das Zertifikat zu erteilen bzw. zu erneuern und dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Zertifizierungsentscheidung obliegt im Allgemeinen allein der pCC, Ausnahmen sind regelwerksbezogen festgelegt (z.B. KTQ). Grundlage ist die im Begutachtungsbericht ausgesprochene Empfehlung der Gutachter, das Zertifikat auszustellen. Der Auditbericht bleibt Eigentum der pCC und wird archiviert.

pCC-Zertifikate haben in der Regel eine Gültigkeit von drei Jahren, beginnend mit der Feststellung der Konformität. Die Gültigkeitsdauer setzt bei den Regelwerken mit Überwachungsaudits die erfolgreiche jährliche Begutachtung voraus.

Mit der Vergabe des Zertifikates wird keine Rechtskonformität bescheinigt.

Zertifikate und Zertifikatssymbole dürfen bei Vorliegen eines gültigen pCC-Zertifikats zur Werbung eingesetzt werden. Diese Nutzung ist auf den Geltungsbereich und die Geltungsdauer der Zertifizierung beschränkt.

Zertifikatssymbole dürfen nicht unmittelbar auf einem Produkt angebracht oder in einer Weise verwendet werden, durch die der Eindruck entstehen könnte, dass sie sich auf die Konformität eines Produktes (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess mit dem zugrunde gelegten Regelwerks beziehen. Auch dürfen Zertifikatssymbole nicht auf

Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen, Inspektionsberichten oder Zertifikaten angewendet werden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten. Die pCC ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf die korrekte Verwendung zu achten.

Zertifikate und Zertifikatssymbole dürfen nicht auf Rechtsnachfolger oder andere Organisationen übertragen werden.

Nach Ablauf des Zertifikates, bei Entzug oder der Zurückziehung einer Zertifizierung muss der Auftraggeber die Verwendung aller Werbematerialien, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten und jede Werbung mit der Zertifizierung einstellen. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Rückgabe des Zertifikats nach Entzug, Zurückziehung oder freiwilliger Aussetzung. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

Nachdrucke und Veränderungen der pCC-Zertifikate und Zertifikatssymbole dürfen nur von Personen vorgenommen werden, die von der pCC dazu ermächtigt sind.

Bei einer Zuwiderhandlung gegen den vereinbarungsgemäßen Gebrauch des Zertifikatssymbols, behält sich die pCC weitere Schritte vor.

Des Weiteren ist die Regelung zur Verwendung der pCC-Zertifikate und des pCC-Zertifikatssymbols verbindlich einzuhalten.

7.1.1 Änderung des Geltungsbereichs / Regelwerks

Änderungen von pCC-Zertifikaten bedürfen einer erneuten Zertifizierungsentscheidung.

Eine Erweiterung des Geltungsbereichs muss beantragt werden. pCC legt alle erforderlichen Audittätigkeiten fest und entscheidet, ob eine Erweiterung erteilt werden kann oder nicht. Dies kann im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen.

Eine Einschränkung des Geltungsbereiches muss durch den Auftraggeber der pCC bekannt gegeben werden. Entsprechende Regelungen zur Nutzung des Zertifikates und des Logos sind zu berücksichtigen.

7.2. Nichterteilung des Zertifikats

Die pCC kann Zertifikate nur erteilen, wenn nach der Begutachtung (Erst-/Wiederholungsbegutachtung) die Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Bei Nichterfüllung dokumentiert der Gutachter die Mängel in einem Abweichungsbericht, oder er gibt die Auflagen bekannt, deren Erfüllung zur Erteilung eines Zertifikats notwendig sind.

Abweichungen oder Auflagen sind innerhalb dem Regelwerk entsprechenden Zeitraum zu beheben oder zu erfüllen. Erforderlichenfalls wiederholt die pCC die Begutachtung ganz oder teilweise. Die Kosten hierfür werden entsprechend der gültigen Preisliste nach Aufwand berechnet. Wurden die Mängel nicht behoben oder sind die Voraussetzungen für eine Zertifikatserteilung nicht gegeben, wird das Zertifizierungsverfahren durch einen Bericht ohne Zertifikat abgeschlossen.

7.3. Aussetzung, Entzug und Zurückziehung des Zertifikats

a) Aussetzung:

Die pCC ist berechtigt, das erteilte Zertifikat zeitlich befristet auszusetzen, wenn der Auftraggeber seine vertraglichen oder finanziellen Pflichten der pCC gegenüber nachweislich verletzt, besonders wenn

- das zertifizierte Managementsystem oder Produkt die Zertifizierungsanforderungen – einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit – dauerhaft nicht erfüllt,

- Korrekturmaßnahmen am Managementsystem oder Produkt nicht innerhalb der vereinbarten Fristen nachweislich wirksam umgesetzt wurden,
- die von der pCC vorgeschlagenen Termine der Begutachtung zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung nicht wahrgenommen wurden und dadurch die Frist (von in der Regel zwölf Monaten) seit der letzten Begutachtung überschritten wurde,
- die pCC nicht rechtzeitig über geplante Änderungen am Managementsystem oder Produkt und andere Änderungen informiert wurde, die die Konformität mit dem der Begutachtung zugrunde gelegten Regelwerk beeinflussen,
- der Auftraggeber irreführende Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht,
- ein pCC-Zertifikat oder ein Zertifikatssymbol in irreführender Weise verwendet wurde,
- oder der Auftraggeber freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

Die pCC kündigt eine mögliche Aussetzung zunächst schriftlich an. Werden die Gründe für die Aussetzung nicht binnen zwei Wochen beseitigt, so informiert die pCC den Auftraggeber schriftlich über die Aussetzung der Zertifizierung und benennt ihre Gründe sowie die notwendigen Maßnahmen, um die Zertifizierung wieder in Kraft setzen zu können. Die Aussetzung der Zertifizierung wird befristet (in der Regel maximal 90 Tage). Werden die geforderten Maßnahmen innerhalb der festgesetzten Frist nachweislich wirksam umgesetzt, wird die Aussetzung der Zertifizierung zurückgenommen.

b) Entzug:

Die pCC ist berechtigt, Zertifikate nach schriftlicher Ankündigung zu entziehen oder für ungültig zu erklären, wenn

- die Frist für die Aussetzung der Zertifizierung abgelaufen ist,
- die Konformität des Managementsystems oder Produkts mit den zugrunde gelegten Regelwerken nicht gewährleistet ist,
- der Auftraggeber nach Aussetzung des Zertifikats weiterhin mit der Zertifizierung wirbt,
- der Auftraggeber seine Zertifizierung in einer Form anwendet, die die Zertifizierungsstelle in Verruf bringt,
- die Voraussetzungen, die zur Erteilung des Zertifikats geführt haben, nicht mehr gegeben sind oder der Auftraggeber nicht bereit ist, Abweichungen zu beseitigen,
- der Auftraggeber das Vertragsverhältnis mit der pCC wirksam beendet.

c) Zurückziehung:

Die pCC ist berechtigt, Zertifikate zurück zu ziehen oder rückwirkend für ungültig zu erklären, wenn

- sich nachträglich herausstellt, dass die Voraussetzungen, die zur Erteilung des Zertifikats notwendig waren, nicht gegeben waren,
- der Auftraggeber das Zertifizierungsverfahren in unzulässiger Weise beeinträchtigt hat, so dass die Objektivität, Neutralität oder Unabhängigkeit des Bewertungsergebnisses in Frage stehen.

8. Einspruch und Beschwerde

Jeder Auftraggeber der pCC hat Anspruch auf Dienstleistungen, die im vereinbarten Rahmen so erbracht werden, dass seine Erwartungen und Bedürfnisse erfüllt werden. Bei Nichterfüllung bittet die pCC um Information, die zur Verbesserung notwendig ist. Jeder Auftraggeber hat das Recht, bei Meinungsverschiedenheiten mit Gutachtern oder mit der pCC gegen eine Entscheidung Einspruch oder Beschwerde einzulegen. Beschwerden können mündlich oder schriftlich bei jedem Mitarbeiter der pCC vorgetragen werden. Ist eine Lösung mit den unmittelbar Betroffenen, dem Qualitätsbeauftragten der pCC oder mit der

Geschäftsführung nicht möglich, kann die Schiedsstelle der pCC schriftlich angerufen werden.

Beschwerden gegen einen von der pCC zertifizierten Kunden sind schriftlich in der Geschäftsstelle der pCC einzureichen. Der Beschwerdeführer erhält eine schriftliche Stellungnahme zu seiner Beschwerde, die das Ergebnis der Überprüfung begründet zusammenfasst.

9. Schiedsstelle

Die Schiedsstelle der pCC kann bei Beschwerden und in Streitfällen über Bewertung, Erteilung, Aussetzung oder Entzug eines Zertifikats angerufen werden, wenn die beiden Parteien aufgrund einer gemeinsamen schriftlichen Darstellung des Sachverhalts (Schiedsvereinbarung) vereinbart haben, dass der Streitfall unter Ausschluss des ordentlichen Rechtswegs entschieden werden soll.

Die Schiedsstelle besteht aus drei Personen. Beide Parteien benennen jeweils einen Schiedsrichter. Der Obmann wird von den Schiedsrichtern gemeinsam benannt. Er muss die Befähigung zum Richteramt nach deutschem Recht haben. Die Schiedsstelle kann durch schriftlichen Antrag bei der Geschäftsführung der pCC einberufen werden. Näheres regelt die Geschäftsordnung für die Schiedsstelle (Schiedsordnung) der pCC.

10. Dauer und Beendigung

Die Vereinbarung wird mit Auftragserteilung auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Auftraggeber kann ohne Angabe besonderer Gründe mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen. Im Fall der Kündigung durch den Auftraggeber behält sich die pCC vor, die bereits erbrachten Leistungen zu berechnen. Die pCC kann nur aus wichtigem Grund, insbesondere bei Verletzung der vorgenannten Punkte 5.-7. dem Auftraggeber gegenüber kündigen.

11. Schlussbestimmungen

Gerichtsstand ist Frankfurt am Main. Es gilt deutsches Recht.

Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarungen - einschließlich dieser 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.

Sollten einzelne der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen. Anstelle der unwirksamen Bedingungen sollen solche Regelungen treten, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrags und der angemessenen Wahrung der beiderseitigen Interessen am nächsten kommen.

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

Alle unsere früheren Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind hierdurch aufgehoben.



proCum Cert GmbH
Zertifizierungsgesellschaft
Großer Hasenpfad 30
60598 Frankfurt am Main

Tel.: 069 26 48 966 - 0
Fax: 069 26 48 966 - 10
info@procum-cert.de
www.procum-cert.de