

Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

Inhalt

1. Geltungsbereich	1
2. Pflichten des Kunden	1
3. Zertifizierung und Prüfung	2
4. Zertifikat	3
5. Einsprüche und Beschwerden	4
6. Sonstiges	5

1. Geltungsbereich

Durch diese Bestimmungen wird die Durchführung von ClarCert-Zertifizierungsverfahren geregelt. Diese Bestimmungen sind sowohl für ClarCert als auch für die im Zertifizierungsprozess befindlichen Organisationen und Personen (künftig: Kunden) verbindlich. Abweichungen von diesen Zertifizierungsbestimmungen sind nur zulässig, sofern diese im Einklang mit den relevanten Normen bzw. Vorgaben stehen und durch die Leitung der Zertifizierungsstelle genehmigt werden. Es ist zulässig, dass in einzelnen Zertifizierungssystemen abweichende Regelungen in einer „Anlage zu den Zertifizierungsbestimmungen“ (künftig: Anlage) definiert werden. Soweit in einer Anlage eine abweichende Regelung definiert wird, hat diese Vorrang. Sofern keine Anlage existiert oder in einer Anlage ein Punkt nicht explizit anders geregelt wird als in diesen Zertifizierungsbestimmungen, gelten die Regelungen dieser Zertifizierungsbestimmungen.

2. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die erforderlichen Zertifizierungsanforderungen - auch bei Mitteilung von Änderungen – zu erfüllen sowie die Voraussetzungen für die Durchführung der einzelnen Zertifizierungstätigkeiten zu schaffen. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung und der Zugang zu sämtlichen für die Begutachtung erforderlichen Daten, Informationen und Standorten. Für die Abwicklung des Zertifizierungsverfahrens ist von Seiten des Kunden ein Ansprechpartner zu benennen. Der Kunde ist ebenfalls dafür verantwortlich, dass bei ggf. erforderlichen Begutachtungen vor Ort die benötigten Ansprechpartner für Befragungen zur Verfügung stehen. Die erforderlichen Voraussetzungen sind insbesondere bei internen/externen Kooperationspartnern sicherzustellen, die bei ClarCert genannt sind. Der Kunde verpflichtet sich, die Einhaltung der für den Kooperationspartner relevanten Regelungen zu überwachen, bei Erkennung bestehender Abweichungen (das heißt: Nicht-Konformitäten mit den zu prüfenden Anforderungen) eine zu dokumentierende Ursachenanalyse einzuleiten und daraus geeignete Maßnahmen zu deren Behebung wie entsprechende Vorbeugemaßnahmen abzuleiten. Im Vorfeld von Überwachungen und erneuten Zertifizierungen ist vom Kunden die aktualisierte Dokumentation fristgerecht einzureichen. Die Fristen werden dem Kunden im Rahmen der Vorbereitung der Begutachtung mitgeteilt.

Der Kunde hat ClarCert über Änderungen, die Fähigkeit zur Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen betreffen könnten, schriftlich zu informieren (z. B. Trägerwechsel, Änderung der Rechtsform, Umzug, Wechsel des Ansprechpartners). Des Weiteren ist ClarCert schriftlich zu unterrichten, wenn die Erfüllung zentraler Anforderungen von dem Kunden nicht mehr sichergestellt werden kann und dies zum Entzug oder zur Aussetzung des Zertifikats führen könnte.

Wird im beantragten und somit laufenden Verfahren der Auftrag zur Zertifizierung durch den antragstellenden Kunden gekündigt, ist ClarCert berechtigt, anteilig angefallene Kosten für die verwaltungstechnische Abwicklung in Rechnung zu stellen.

Wenn die Zertifizierung für eine laufende Produktion (umfasst auch Dienstleistungen) gilt, dann muss das zertifizierte Produkt / die zertifizierte Dienstleistung weiterhin die (Produkt-) Anforderungen erfüllen.

Der Kunde verpflichtet sich, Ansprüche hinsichtlich der Zertifizierung im Einklang mit dem Geltungsbereich der Zertifizierung zu erheben.

Der Kunde verpflichtet sich, wenn er anderen die Zertifizierungsdokumente zur Verfügung stellt, diese in ihrer Gesamtheit bzw. so wie im Zertifizierungsprogramm festgelegt, zu vervielfältigen.

Der Kunde verpflichtet sich, alle im Zertifizierungsprogramm beschriebenen Anforderungen zu erfüllen (inkl. Verwendung von Konformitätszeichen und Informationen, die sich auf das Produkt beziehen).

Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

3. Zertifizierung und Prüfung

3.1 Ablehnung von Personen

Die Zertifizierungen werden von qualifiziertem Personal durchgeführt (z. B. von Fachexperten, Auditoren, Gutachtern, Prüfern). Diese werden fortan als „begutachtende Person“ bezeichnet. Ein Kunde kann die für eine Begutachtung oder Prüfung benannten Personen (auch Hospitanten / Trainees) bei Vorliegen folgender Gründe ablehnen: Gefährdete Unparteilichkeit; kommerzieller, finanzieller oder sonstiger Druck in Bezug auf die eingesetzte begutachtende Person. Für den Fall, dass unmittelbar vor oder während der Begutachtung oder Prüfung eine begutachtende Person ausfällt, wird der Kunde von ClarCert informiert und versucht eine andere begutachtende Person einzusetzen. Falls kein Ersatz für den geplanten Termin gefunden werden kann, wird der Termin verschoben. Sofern die Absage, Verschiebung oder ein Wechsel auf Wunsch des Kunden erfolgt bzw. durch diesen ursächlich zu vertreten ist, behält sich ClarCert vor, bereits entstandene oder hierdurch entstehende Kosten (z. B. Buchung der Anreise, Stornogebühr, etc.) dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Teilweise ist im Rahmen einer Begutachtung der Einsatz von Beobachtern erforderlich, z. B. im Rahmen eines Witness-Audits oder zum Monitoring. Sofern der Einsatz der Beobachter aus Sicht von ClarCert zwingend ist, ist eine Ablehnung der Beobachter nicht möglich.

3.2 Einreichung von Unterlagen

Bestandteil der Zertifizierung bzw. zur Zertifizierungszulassung kann die Einreichung von Unterlagen sein. Der zertifizierte Kunde verpflichtet sich, auf Anforderung der ClarCert die angeforderten Unterlagen, auch unterjährig und bei gravierenden Änderungen (z. B. Änderung der Rechtsform), unaufgefordert einzusenden.

Für die Einsendung der Unterlagen sind Fristen zu beachten, welche dem Kunden im Vorfeld mitgeteilt werden.

Die vom Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen gehen mit Übersendung in das Eigentum der ClarCert über und werden nach deren Gebrauch und sofern nicht mehr zur Nachweisführung benötigt, einer geregelten Aktenvernichtung zugeführt. Wird vom Kunden eine Rückgabe der Unterlagen erwünscht, ist dies schriftlich gegenüber ClarCert mitzuteilen.

3.3 Begutachtung

Jedes Verfahren wird gemäß dem programmspezifischen Evaluierungsplan durchgeführt. Bei einer Begutachtung wird durch den Leiter der Begutachtung eine Empfehlung hinsichtlich Zertifikatserteilung/-aufrechterhaltung/-verlängerung ausgesprochen und diese im Bericht dokumentiert. Der Bericht bleibt Eigentum von ClarCert und wird dort archiviert. Die Auditabfolge bzw. -anzahl gilt bundeseinheitlich und orientiert sich an den geltenden landesrechtlichen Regelungen. Als Maßstab wird hier die strikteste gesetzliche Regelung herangezogen.

3.4 Behebung von Abweichungen

Werden im Rahmen einer Zertifizierung Abweichungen (das heißt: Nicht-Konformitäten mit den Anforderungen) festgestellt, dann sind diese Abweichungen innerhalb einer festgelegten Frist zu beheben (siehe Abschnitt Fristen). Der Nachweis über die Behebung einer Abweichung erfolgt durch die Bewertung eingereicherter Unterlagen oder über ein Nachaudit. Die Art der Nachweiserbringung wird durch den Leiter der Begutachtung festgelegt.

3.5 Fristen

Für Zertifizierungsverfahren gelten Fristen. Die Fristen können sich je nach Zertifizierungsart unterscheiden. Sofern für die jeweilige Zertifizierung keine anderweitigen Fristen definiert wurden, gelten die nachfolgend dargestellten Fristen. Für die Einhaltung der Fristen ist der Kunde verantwortlich. Die Einleitung entsprechender Schritte durch ClarCert zur Einhaltung der Fristen stellt eine freiwillige Zusatzleistung dar, auf die kein Anspruch erhoben werden kann. Bei Verletzung von Fristen ist ClarCert berechtigt, das Verfahren Zertifikatsaussetzung oder Zertifikatsentzug einzuleiten.

Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> Um die Zertifizierung aufrecht zu erhalten, müssen die vorgesehenen Überwachungsaudits und Testkäufe gemäß Angebot durchgeführt werden. Die Überwachungsaudits und Testkäufe finden in den Spielhallen unangekündigt statt, weshalb Terminabsprachen unzulässig sind. Die Planung der Überwachungstermine der Zentrale erfolgt durch ClarCert in Absprache mit dem Auditor und wird der Zentrale rechtzeitig (spätestens 8 Wochen vor dem Termin) mit Übermittlung des Auditplanes mitgeteilt. Als Vorbereitungsgrundlage dienen die Hinweise und ggf. Abweichungen des vorhergehenden Audits.
Erneute Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> Hierbei werden die Zentrale sowie die Spielhallen begangen. Das Audit muss bis zum Ablauf der Zertifikatsgültigkeit abgeschlossen sein, dies schließt die Berichterstellung, ggf. die Behebung von Abweichungen sowie die Bewertung durch den Ausschuss Zertifikatserteilung mit ein, da die Erneuerung des Zertifikats vor dessen Ablaufdatum erfolgen muss. Bei Ablauf der Gültigkeit erlischt das Zertifikat automatisch.
Behebung von Abweichungen	<ul style="list-style-type: none"> Die Einreichungsfrist für Nachweise über die Behebung von Abweichungen bzw. die Durchführungsfrist von Nachaudits beträgt maximal 90 Tage, ausgehend vom Datum des letzten Audittages des jeweiligen Standortes. Die konkrete Frist wird jedoch durch den Auditor festgelegt. Bei erneuten Zertifizierungen verkürzt sich die Zeitspanne automatisch, wenn das Audit weniger als 90 Tage vor Ablauf des Zertifikates durchgeführt wurde, da das Audit bis zur Zertifikatsgültigkeit abgeschlossen (d.h. inkl. Berichterstellung, Behebung von Abweichungen und Ausschussentscheidungen) sein muss. Freiwillige Korrekturmaßnahmen sind innerhalb von 30 Tagen ab dem letzten Audittag einzureichen. Spätere Einreichungen können nicht anerkannt / berücksichtigt werden. Abweichungen, welche nur durch eine erneute Begehung der Zentrale bzw. der Spielhalle durch den Auditor erneut zu bewerten sind, werden durch ein Nachaudit geprüft. Dieses Nachaudit ist durch den Zertifikatsnehmer zu beauftragen, wenn dieser weiterhin eine Zertifizierung anstrebt. Abweichungen deren Korrekturmaßnahme durch Zusendung von Dokumenten erfolgen, müssen nicht in einem Nachaudit geprüft werden.

Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

3.7 Beendigung Zertifizierungsverfahren

Die Zertifizierungsleistungen werden vorbehaltlich der Aufrechterhaltung der Akkreditierung durch die Zertifizierungsstelle angeboten.

Beide Vertragsparteien können das Zertifizierungsverfahren ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 6 Monaten zum Monatsende schriftlich kündigen. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Partei gegen wesentliche vertragliche Pflichten verstößt oder wenn Umstände eintreten, die die Fortführung des Zertifizierungsverfahrens für die andere Partei unzumutbar machen. Bei Kündigung werden die angefallenen Leistungen bzw. nicht mehr vermeidbare Kosten (bspw. Testkäufe, Auditvorbereitungen, Stornokosten, Ausfallhonorar) in Rechnung gestellt. Dies gilt auch für geplante (unangekündigte) Überwachungen und Testkäufe, die ggf. ohne das Wissen des Kunden kurzfristig anstehen oder bereits durchgeführt wurden. Dies gilt auch, sofern eine Absage geplanter Tätigkeiten aufgrund der Bearbeitungsdauer der Kündigung nicht rechtzeitig möglich ist, sofern die Bearbeitungsdauer im üblichen Rahmen liegt.

Bei Beendigung des Zertifizierungsverfahrens ist der Kunde nicht mehr berechtigt, Zertifikate oder Hinweise auf die Zertifizierung für interne und externe Zwecke zu verwenden. Die Zertifikate sind an ClarCert zurückzusenden.

4. Zertifikat

4.1 Zertifikatserteilung/-verlängerung

Die Entscheidung über die Zertifikatserteilung oder -verlängerung erfolgt durch den jeweiligen Zertifizierungsausschuss anhand der Ergebnisse der Aufzeichnungen zur Evaluierung. Wenn die Voraussetzungen für eine Zertifikatserteilung gegeben sind, wird das Zertifikat erteilt. Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung sind:

- Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen
- Behebung sämtlicher festgestellter Abweichungen (Bewertung der Behebung offener Abweichungen)

Die Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung und für die erneute Zertifizierung sind identisch.

ClarCert behält die Verantwortung und das alleinige Recht für die Entscheidung in Bezug auf die Zertifizierung.

4.2 Aufrechterhaltung des Zertifikats

Die Aufrechterhaltung des Zertifikats setzt Überwachungen voraus. Die Durchführung von Überwachungen ist an Fristen gebunden (siehe Abschnitt Fristen). Falls der Kunde die Durchführung von Überwachungen nicht in dem erforderlichen Umfang/Zeitraum ermöglicht oder falls die in diesem Zusammenhang festgestellten Abweichungen nicht fristgerecht durch den Kunden behoben werden, kann von ClarCert das Verfahren der Zertifikatsaussetzung bzw. des Zertifikatsentzuges eingeleitet werden.

4.3 Nutzung des Zertifikats

Das Zertifikat darf für Werbezwecke und für die Außendarstellung verwendet werden. Der Geltungsbereich des Zertifikates ist auf dem Zertifikat angegeben. Der Kunde muss sicherstellen, dass der Geltungsbereich der Zertifizierung erkennbar ist und kein Missverständnis diesbezüglich entstehen kann. Dies gilt insbesondere, wenn ein Kunde z. B. mehrere Organisationen umfasst. Hier muss darauf geachtet werden, dass stets der Bezug zum zertifizierten Bereich hergestellt ist. Es darf nicht der Eindruck entstehen, dass weitere Organisationen des Kunden direkt oder auch indirekt Teil der Zertifizierung sind.

Sofern ein Konformitätszeichen zur Verfügung gestellt wird, darf dieses nur in der durch ClarCert zur Verfügung gestellten Form genutzt werden. Gestalterische oder farbliche Änderungen sind nicht erlaubt. Eine missbräuchliche Verwendung des Zertifikats oder des Konformitätszeichens kann zur Aussetzung bzw. zum Entzug des Zertifikats führen. Weitergehende Informationen sind den Bestimmungen zur Verwendung von Zertifikaten zu entnehmen, die - wie die hier beschriebenen Zertifizierungsbestimmungen - verbindlicher Bestandteil des Vertrages mit der ClarCert sind. Ggf. kann es weitere vom Programmierer festgelegte Bestimmungen zur Nutzung geben. Diese sind in diesem Fall in einem gesonderten Dokument ausgewiesen und ebenfalls zu beachten.

4.4 Gültigkeitsdauer Zertifikat

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates bezieht sich auf die positive Entscheidung des Ausschusses zur Zertifikatserteilung und beginnt mit dem Tag der Zertifizierungsentscheidung. Ausgehend davon wird das Zertifikat für zwei Jahre erteilt. Bei erneuter Zertifizierung wird ein erneutes Zertifikat mit neuer Gültigkeit (ausgehend vom Tag der neuen Zertifizierungsentscheidung) erteilt.

4.5 Verweigerung der Zertifikatserteilung

ClarCert ist berechtigt, dem Auftraggeber die Erteilung des Zertifikats zu verweigern, wenn

- entweder die Voraussetzungen für eine Zertifizierung nicht erfüllt werden,
- gesetzliche oder behördliche Regelungen nicht erfüllt werden,
- einschlägige Verurteilungen gegen die Spielhalle und / oder Personal in leitender Funktion vorliegen, die sich auf die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen auswirken können
- oder die Behebung festgestellter Abweichungen nicht fristgerecht erfolgt.

4.6 Aussetzung der Zertifizierung

Eine Aussetzung der Zertifizierung kann erfolgen, wenn die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen nicht sichergestellt ist bzw. wenn erhebliche Zweifel an der zukünftigen Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen bestehen. Gegenüber dem „Zertifikatsentzug“ besteht bei der „Aussetzung des Zertifikates“ ein berechtigtes Vertrauen, dass die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen in einem definierten Zeitraum wieder sichergestellt werden kann. Die Aussetzung der Zertifizierung kann von dem Zertifizierungsausschuss veranlasst werden oder auf Wunsch des zertifizierten Kunden erfolgen. Gründe für eine Aussetzung sind z. B.:

- Voraussetzungen für die zukünftige Erfüllung zentraler Anforderungen sind (teilweise) nicht gegeben.
- Möglichkeiten für eine fristgerechte und ordnungsgemäße Durchführung von Überwachungen und erneuten Zertifizierungen sind nicht gegeben.
- Abweichungen werden nicht fristgerecht behoben bzw. der Nachweis hierzu nicht fristgerecht erbracht.
- Gebühren für das Zertifizierungsverfahren werden nicht entrichtet.
- Verstöße gegen die in diesem Dokument festgelegten Bestimmungen.
- Die Bitte des Kunden um Aussetzung des Zertifikates.

Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

Die Dauer der Aussetzung sollte max. 6 Monate betragen, die Festlegung einer kürzeren Dauer durch den Zertifizierungsausschuss ist möglich. Die Bedingungen, unter denen die Aussetzung des Zertifikats beendet werden kann, werden dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Erfolgen innerhalb des festgelegten Zeitraumes nicht die erforderlichen Maßnahmen zur Einsetzung des Zertifikats, dann ist ClarCert berechtigt, das Verfahren Zertifikatsentzug einzuleiten.

Bei Aussetzung des Zertifizierungsverfahrens ist der Kunde nicht mehr berechtigt, Zertifikate oder Hinweise auf die Zertifizierung für interne und externe Zwecke (z. B. Werbung) zu verwenden. Der Kunde wird aus der Liste der durch die ClarCert zertifizierten Organisationen / Personen entfernt. Die ClarCert ist berechtigt, den Geltungsbereich der Zertifizierung des Kunden einzuschränken, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn der Kunde es dauerhaft versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für diese Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen. Die Einschränkung erfolgt in Übereinstimmung mit den Anforderungen der der Zertifizierung zu Grunde liegenden Norm bzw. Regelung.

4.7 Zertifikatsentzug

Einem zertifizierten Kunden kann das Zertifikat innerhalb der auf dem Zertifikat ausgewiesenen Gültigkeitsdauer entzogen werden. Bei dem „Zertifikatsentzug“ besteht gegenüber der „Aussetzung des Zertifikates“ kein ausreichendes Vertrauen bzw. die Voraussetzungen werden als unzureichend angesehen, dass die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen in einem definierten Zeitraum wieder sichergestellt werden kann. Die möglichen Gründe für einen Zertifikatsentzug sind mit denen für die „Aussetzung der Zertifizierung“ identisch (siehe Abschnitt „Aussetzung der Zertifizierung“). Über einen möglichen Zertifikatsentzug entscheidet der Zertifizierungsausschuss. Bevor ein Zertifikatsentzug ausgesprochen wird, hat der Kunde die Möglichkeit, zu den kritischen Punkten eine Stellungnahme abzugeben. Die durch den Zertifizierungsausschuss getroffene Entscheidung wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Entsprechend des Absatzes „Einspruch / Beilegung von Streitfällen“ kann der Kunde Einspruch gegen diese Entscheidung einlegen. Bei Entzug des Zertifikates ist der Kunde nicht mehr berechtigt, Zertifikate oder Hinweise auf die Zertifizierung für interne und externe Zwecke (z. B. Darstellung im Internet) zu verwenden. Der Kunde wird aus der Liste der durch ClarCert zertifizierten Organisationen / Personen entfernt und, falls die Verpflichtung besteht, der Entzug von ClarCert an die zuständige Behörde mitgeteilt.

Wird die Akkreditierung der ClarCert durch die Deutsche Akkreditierungsstelle (kurz: DAkkS) widerrufen, so ist ClarCert berechtigt und verpflichtet, seine Kunden darauf hinzuweisen, dass die hiervon betroffenen Zertifikate durch ClarCert eingezogen werden müssen.

5. Einsprüche und Beschwerden

5.1 Einspruch

Ist der Kunde mit einer Zertifizierungsentscheidung nicht einverstanden, dann kann der Kunde Einspruch gegen diese Entscheidung erheben. Der Einspruch ist innerhalb von 20 Kalendertagen nach dem Versand der Entscheidung schriftlich an ClarCert zu richten. Der Einspruchsführer wird innerhalb von maximal zehn Werktagen schriftlich über den Eingang des Einspruchs informiert. Die Bewertung dieses Einspruches sowie die Festlegung einer Entscheidung erfolgt durch ClarCert unter Einbindung des Zertifizierungsausschusses. Alle Einsprüche und Streitfälle werden dokumentiert. Eine Benachteiligung des Einspruchsführers wird explizit ausgeschlossen.

5.2 Bearbeitung von Beschwerden

Beschwerden, die beim Kunden eingereicht werden:

Der Kunde muss alle Beschwerden aufbewahren, die ihm in Bezug auf die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen bekannt gemacht werden. Diese Aufzeichnungen müssen der Zertifizierungsstelle auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Zudem muss der Kunde geeignete Maßnahmen in Bezug auf solche Beschwerden sowie jegliche Mängel, die an den Produkten / angebotenen Dienstleistungen entdeckt wurden und die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen beeinflussen, ergreifen sowie die ergriffenen Maßnahmen dokumentieren.

Beschwerden, die bei ClarCert eingereicht werden:

Werden an ClarCert Beschwerden gerichtet, die die Zertifizierung (oder Zertifizierungstätigkeiten, für die die Zertifizierungsstelle verantwortlich ist) betreffen dann ist ClarCert verpflichtet, diese Beschwerden zu bearbeiten. Um die Stichhaltigkeit der Beschwerde überprüfen und ggf. Rückfragen stellen zu können, empfiehlt ClarCert die Einreichung schriftlicher Beschwerden, deren Herkunft bekannt ist. Sofern die Beschwerde bearbeitet werden kann, werden aber auch mündliche und/oder anonyme Beschwerden bearbeitet. Sofern möglich wird der Beschwerdeführer innerhalb von maximal zehn Werktagen schriftlich über den Eingang der Beschwerde informiert. Die Bewertung dieser Beschwerde sowie die Festlegung einer Entscheidung erfolgt durch ClarCert.

Eine Benachteiligung des Beschwerdeführers wird explizit ausgeschlossen.

Betrifft eine Beschwerde einen durch ClarCert zertifizierten Kunden, dann wird der betroffene Kunde schriftlich über die eingegangene Beschwerde informiert. Der Kunde muss alle notwendigen Vorkehrungen treffen, damit Beschwerden durch die Zertifizierungsstelle untersucht werden können. Des Weiteren wird der Kunde aufgefordert, eine schriftliche Stellungnahme abzugeben, die innerhalb von 10 Arbeitstagen bei ClarCert vorliegen muss. Entsprechend der vorgefundenen Situation ist ClarCert berechtigt, eine außerplanmäßige Überprüfung einzuleiten. Die Entscheidung erfolgt durch die Leitung der Zertifizierungsstelle der ClarCert GmbH.

Beschwerden von Kunden des zertifizierten Kunden, werden an den zuständigen Leiter der Begutachtung weitergeleitet. Dieser ist in diesem Fall verpflichtet, die in der Beschwerde angesprochene Situation zu bewerten und z. B. im Begutachtungsbericht hierzu Stellung zu nehmen.

Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

6. Sonstiges

6.1 Änderungen an Zertifizierungssystemen und Information

Zertifizierungssysteme unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung, die Änderungen hervorrufen können. Änderungen können sich z. B. aufgrund neuer Erkenntnisse oder gesetzlicher Anforderungen ergeben. Diese Änderungen können neue oder zusätzliche Anforderungen an die Zertifizierung und somit an den Kunden bedeuten, zu deren Erfüllung der zertifizierte Kunde in einer definierten Übergangszeit verpflichtet ist.

Änderungen im Zertifizierungssystem werden auf der Homepage von ClarCert (www.clarcert.com) veröffentlicht. Eine zusätzliche Information bestehender Zertifikatsinhaber sowie Kunden mit laufenden Verfahren und Anfragen per Mail ist möglich.

6.2 Zustimmung zur Veröffentlichung / Datennutzung

ClarCert ist berechtigt, die zertifizierten Kunden und die Daten der Kunden, deren Zertifikat entzogen oder ausgesetzt wurden, zu veröffentlichen. Diese Berechtigung umfasst u. a. die Veröffentlichung der auf dem Zertifikat angegebenen Daten, soweit dies nicht gegen geltende datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt. Die im Rahmen der Zertifizierung gewonnenen Daten dürfen von ClarCert aufbereitet / ausgewertet werden und für entsprechende Publikationen und Vorträge genutzt werden.

6.3 Vertraulichkeit

ClarCert ist zur Vertraulichkeit der im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens erhaltenen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie weitere Informationen und Daten verpflichtet. ClarCert ist befugt, die im Rahmen der Zertifizierung erhaltenen Informationen und Daten aufzuzeichnen, auszuwerten und aufzubewahren. Die Mitarbeiter der ClarCert (inkl. Hospitanten / Trainees) und die Gremien, werden entsprechend in den Vertragswerken in die Vertraulichkeitsklausel gebunden. Wird durch die Deutsche Akkreditierungsstelle die jährliche Überprüfung der Geschäftsstelle der ClarCert und / oder ein so genanntes „Witness-Audit“ zur Überprüfung der Erfüllung der normativen Anforderungen durchgeführt oder veranlasst, so hat die ClarCert das Recht, Daten - unter Einhaltung der Verschwiegenheitsklausel - an die DAkkS-Begutachter weiterzugeben.

Der Kunde räumt ClarCert das Recht ein, bei Unklarheiten in Bezug auf die rechtliche Gültigkeit einer vorgelegten Duldung oder Erlaubnis, den Aussteller sowie die auf Landesebene zuständige Behörde zu kontaktieren und die für die Abklärung ggf. relevanten Dokumente an diese Stellen zu übermitteln.

6.4 Haftung

Die ClarCert haftet nicht für Pflichtverletzungen aus diesem Vertrag. Dies gilt nicht:

1. für die Verletzung von vertragswesentlichen Pflichten (sog. Kardinalpflichten), also solcher vertragswesentlichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf,
2. für die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung ClarCerts oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen ClarCerts beruhen,
3. für die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung ClarCerts oder einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen ClarCerts beruhen.

Soweit der ClarCert nicht wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit, für garantierte Beschaffenheitsmerkmale oder nach dem Produkthaftungsgesetz haftet, ist die Haftung der ClarCert bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertraut und vertrauen darf, auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt.

Die Verjährung von Schadens- und Aufwendungsersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Auftraggebers ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

Gerichtsstand ist Memmingen. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.