

## Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

Durch diese Bestimmungen wird die Durchführung von ClarCert-Zertifizierungsverfahren geregelt. Diese Bestimmungen sind sowohl für ClarCert und die im Zertifizierungsprozess befindlichen Organisationen (künftig: Unternehmen) verbindlich. Abweichungen von diesen Zertifizierungsbestimmungen sind nur zulässig, sofern diese im Einklang mit den relevanten Normen stehen und durch die Leitung der Zertifizierungsstelle genehmigt werden.

### Auditoren, Fachexperten und Beobachter

Die Zertifizierungen werden von benannten Auditoren und Fachexperten durchgeführt. Fachexperten werden eingesetzt um das spezifische Fachwissen des auditierten Bereichs auf Seiten des Auditteams zu ergänzen. Ein Fachexperte darf dabei nicht als Auditor agieren, kann aber dem Auditteam Hinweise zur Vorbereitung, Planung oder Auditierung bereitstellen. Die Benennung und Beauftragung der Auditoren und Fachexperten erfolgt durch ClarCert. Das Unternehmen kann bei Vorliegen wichtiger Gründe die benannten Auditoren und Fachexperten ablehnen. Für den Fall, dass ein Auditor, bzw. Fachexperte unmittelbar vor oder während des Audits ausfällt, wird das Unternehmen von ClarCert informiert und ein anderer Auditor/Fachexperte beauftragt bzw. der Audittermin wird verschoben. Sofern die Absage oder Verschiebung eines Audits oder ein Wechsel im Auditteam auf Wunsch des Unternehmens erfolgt bzw. durch dieses ursächlich zu vertreten sind, behält sich ClarCert vor, bereits entstandene oder hierdurch entstehende Kosten (z. B. Buchung der Anreise durch den Auditor/Fachexperten, Stornogebühr, etc.) dem Unternehmen 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 erforderlich ist, ist eine Ablehnung der Beobachter nicht möglich.

### Unterlagencheck

Im Vorfeld eines jeden Audits wird durch das Unternehmen die QM-Dokumentation zugesandt. Dies umfasst die zur Begutachtung des QM-Systems relevanten Dokumente (u. a. Managementbewertung, Darstellung der Organisation (z. B. Organigramm), Auditbericht Internes Audit). Das für die Zertifizierung zu auditierende Unternehmen verpflichtet sich, auf Anforderung der ClarCert die angeforderten Unterlagen auch unterjährig und bei gravierenden Änderungen im System (z.B. Änderung der Rechtsform) unaufgefordert einzusenden.

Bei Erstzertifizierungen, bei Änderungen des Systems bzw. der Organisation im zertifizierten Unternehmen sowie bei Re-Zertifizierungen ist ein Unterlagencheck notwendig. Ziel des Unterlagenchecks ist es, elementare Abweichungen gegenüber den Zertifizierungsanforderungen aufzudecken und somit das Risiko für ein erfolgreiches Zertifizierungsverfahren zu minimieren. Durch den Auditleiter wird auf Basis der eingereichten Unterlagen eine Empfehlung hinsichtlich Fortführung des Zertifizierungsverfahrens gegeben, das Ergebnis der Unterlagenprüfung wird dem Unternehmen mitgeteilt. Diese Empfehlung hat keinerlei Verbindlichkeit hinsichtlich einer erfolgreichen Zertifizierung, d.h. trotz positiver Empfehlung kann das Ergebnis der Zertifizierung negativ sein. Für die Einsendung der Unterlagen sind Fristen zu beachten, welche dem Unternehmen im Vorfeld des Audits mitgeteilt werden.

Die von dem Unternehmen zur Verfügung gestellten Unterlagen (z.B. QMH, QM-Bewertungen, Erhebungsbogen) 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. Die Aufzeichnungen werden über einen Zeitraum von mindestens zwei kompletten Zertifizierungszyklen und mindestens 72 Monate bei ClarCert archiviert. Es gilt die jeweils längere Frist. Wird von dem Unternehmen eine Rückgabe der Unterlagen erwünscht, ist dies schriftlich gegenüber ClarCert mitzuteilen.

### Zertifikatserteilung/-verlängerung

Der für die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens beauftragte Auditleiter bzw. das Auditteam spricht zum Abschluss von Erstzertifizierungsaudits und Wiederholungsaudits (Re-Zertifizierung) eine Empfehlung hinsichtlich Zertifikatserteilung/-verlängerung aus und dokumentiert diese im Auditbericht. Der Auditbericht bleibt Eigentum der Zertifizierungsstelle und wird dort archiviert. Anhand der durch das Auditteam erstellten Auditdokumentation überprüft der „Ausschuss Zertifikatserteilung“, ob die Voraussetzungen für eine Zertifikatserteilung gegeben sind und erteilt bei positivem Ergebnis das Zertifikat. Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung sind:

- Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen
  - Behebung sämtlicher im Audit festgestellter Abweichungen (Bewertung der Behebung offener Abweichungen durch den Auditleiter)
- Die Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung und für die Re-Zertifizierung sind identisch.

Die Gültigkeitsdauer von Zertifikaten beträgt 3 Jahre. Bei Re-Zertifizierung werden die Zertifikate in der Regel um weitere 3 Jahre verlängert (ausgehend von der Gültigkeitsdauer des Zertifikates).

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

### Erweiterung des Geltungsbereiches

Eine Erweiterung des Geltungsbereiches einer bereits bestehenden Zertifizierung ist durch den Kunden zu beantragen. Anschließend wird durch ClarCert eine Bewertung vorgenommen und es werden alle erforderlichen Auditaktivitäten festgelegt, um zu entscheiden, ob eine Erweiterung erteilt werden kann oder nicht. Die Überprüfung des erweiterten Bereiches kann z. B. im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit, auf Wunsch des Unternehmens auch als Zwischenaudit, erfolgen.

### Nutzung des Zertifikats

Das Zertifikat darf für Werbezwecke und für die Außendarstellung verwendet werden. Der Geltungsbereich des Zertifikates ist auf dem Zertifikat angegeben. Behandlungs- bzw. Geschäftspartner des zertifizierten Unternehmens, die nicht auf dem Zertifikat genannt sind, dürfen sich in der Außendarstellung nicht als Teil des zertifizierten Geltungsbereichs darstellen. Eine missbräuchliche Verwendung des Zertifikats 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.

## Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

### Behebung von Abweichungen

Werden im Rahmen eines Zertifizierungs-, Überwachungs- oder Wiederholaudits Abweichungen, das heißt: Nicht-Konformitäten mit den Anforderungen, von Seiten des Auditteams definiert, 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 Auditleiter festgelegt.

### Aufrechterhaltung des Zertifikats

Die Aufrechterhaltung des Zertifikats setzt voraus, dass jährlich ein Überwachungsaudit und mindestens alle 3 Jahre ein Wiederholaudit durchgeführt werden. Die Durchführung von Überwachungs- und Wiederholaudits ist an Fristen gebunden (siehe Abschnitt Fristen). Falls das Unternehmen die Durchführung des Überwachungs- bzw. Wiederholaudits nicht in dem erforderlichen Umfang/Zeitraum ermöglicht oder falls die in diesen Audits festgestellten Abweichungen nicht fristgerecht durch das Unternehmen behoben werden, kann von ClarCert das Verfahren der Zertifikatsaussetzung bzw. des Zertifikatsentzuges eingeleitet werden.

### Fristen

Für Zertifizierungsverfahren gelten folgende Fristen. Bei Verletzung von Fristen ist ClarCert berechtigt, das Verfahren Zertifikatsaussetzung oder Zertifikatsentzug einzuleiten.

Überwachung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spätestens mit Stichtag des Erstaudits (Datum der Zertifizierungsentscheidung) ist das 1. Überwachungsaudit nach dem Zertifizierungsaudit zu terminieren. Bei veranschlagtem Nachaudit bezieht sich der Stichtag auf den letzten Tag des Erstaudits, an dem die Abweichung(en) ausgesprochen wurde(n).</li> <li>• Überwachungsaudits müssen mindestens einmal je Kalenderjahr durchgeführt werden mit Ausnahme der Jahre, in denen ein Re-Zertifizierungsaudit durchgeführt wird.</li> </ul>
Re-Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Re-Zertifizierungen (Wiederholaudits) schließen sich im Ausstellungsdatum dem Erstaudit an und sollten frühestens 6 Monate vor und spätestens mit oben definiertem Stichtag abgeschlossen werden. Dies schließt ggf. die Behebung von Abweichungen mit ein, da die Erneuerung des Zertifikats vor dessen Ablaufdatum zu erfolgen hat.</li> <li>• Wenn die Zertifizierungsentscheidung nicht vor dem Ablaufdatum des bestehenden Zertifikats erfolgt, dann kann die Zertifizierung nicht verlängert werden. Erfolgt der Abschluss der Re-Zertifizierungstätigkeiten bis max. 6 Monate nach Ablauf der Gültigkeit der Zertifizierung so kann durch den Ausschuss zur Zertifikatserteilung ggf. die Entscheidung zur Wiederherstellung der Zertifizierung getroffen werden. In diesem Fall entspricht das Gültigkeitsdatum des Zertifikats dem Datum der Ausschussentscheidung, wohingegen das Ablaufdatum auf dem vorangehenden Zertifizierungszyklus basiert. Vom Ablauf des alten Zertifikats bis zum Datum der Wiederherstellung der Zertifizierung gilt das Unternehmen dann als nicht zertifiziert und darf auch nicht mit der Zertifizierung werben. Der Zeitraum zwischen dem Ende des alten Zertifikats und dem Beginn des neuen Zertifikats, während dem keine gültige Zertifizierung bestand, ist auf dem neuen Zertifikat auszuweisen.</li> <li>• Wenn eine Re-Zertifizierung früher als 6 Monate vor dem Ablaufdatum des Zertifikats abgeschlossen wird, sollte dies in eine Anpassung des Stichtags münden und das Ablaufdatum des Zertifikates angepasst werden.</li> </ul>
Behebung von Abweichungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Nachweise über die Behebung von Abweichungen bzw. die Durchführung von Nachaudits müssen innerhalb von maximal 3 Monaten ausgehend vom Datum des Audits durch das Unternehmen erbracht werden. Die Zeitspanne bezieht sich auf die Anerkennung der Korrekturmaßnahmen.</li> </ul>
Zertifizierungsentscheidung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Audits ohne Abweichungen – innerhalb von 2 Monaten nach dem letzten Audittag.</li> <li>• Bei Audits mit Abweichungen – innerhalb von maximal 5 Monaten. Die Zeitspanne bezieht sich auf die Anerkennung der Korrekturmaßnahmen.</li> </ul>

### Gültigkeitsdauer Zertifikat

Die Gültigkeitsdauer des Zertifikates bezieht sich auf die positive Entscheidung des Ausschusses zur Zertifikatserteilung, beginnt mit dem Tag der Zertifizierungsentscheidung durch die Zertifizierungsstelle und endet nach drei Jahren.

### Pflichten des Unternehmens

Das Unternehmen verpflichtet sich, die erforderlichen Voraussetzungen für die Durchführung der einzelnen Zertifizierungstätigkeiten zu schaffen. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung und der Zugang zu sämtlichen für die Begutachtung erforderlichen Daten und Informationen. Für die Abwicklung des Zertifizierungsverfahrens ist von Seiten des Unternehmens ein Ansprechpartner zu benennen. Das Unternehmen ist ebenfalls dafür verantwortlich, dass bei Audits vor Ort die erforderlichen Ansprechpartner für Befragungen zur Verfügung stehen. Die erforderlichen Voraussetzungen sind insbesondere bei internen/externen Behandlungspartnern sicherzustellen, die bei ClarCert genannt sind. Das Unternehmen verpflichtet sich, die Einhaltung der für den Kooperationspartner relevanten Regelungen zu überwachen, und bei Erkennung bestehender Abweichungen nach einer zu dokumentierenden Ursachenanalyse geeignete Maßnahmen zu deren Behebung wie entsprechende Vorbeugemaßnahmen einzuleiten. Im Vorfeld von Überwachungs- und Wiederholungsaudits ist vom Unternehmen die aktualisierte QM-Dokumentation fristgerecht einzureichen. Die Fristen werden dem Unternehmen im Rahmen der Vorbereitung des Audits mitgeteilt.

Das Unternehmen hat ClarCert über Änderungen, die die Fähigkeit zur Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen betreffen könnten, schriftlich zu informieren (z. B. Trägerwechsel, Änderung der Rechtsform). Des Weiteren ist ClarCert schriftlich zu unterrichten, wenn die Erfüllung zentraler normativer Anforderungen von dem Unternehmen nicht mehr sichergestellt werden kann bzw. zum Entzug oder Aussetzung des Zertifikats führen können.

Wird im beantragten und somit laufenden Verfahren der Auftrag zur Auditierung bzw. Zertifizierung der Einrichtung durch das antragstellende Unternehmen gekündigt, ist ClarCert berechtigt, anteilig angefallene Kosten für die verwaltungstechnische Abwicklung in Rechnung zu stellen. Dies betrifft vor allem den Zeitraum vor dem Erstaudit und ist in der Aufwandskalkulation und Angebot pauschal als Auditvorbereitung berechnet.

## Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

### 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, strafrechtliche Verfahren anhängig sind, die sich auf die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen auswirken können
- oder die Behebung festgestellter Abweichungen nicht fristgerecht erfolgt.

### 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 Ausschuss Zertifikatserteilung veranlasst werden oder auf Wunsch des zertifizierten Unternehmens erfolgen. Gründe für eine Aussetzung sind z.B.:

- Voraussetzungen für die zukünftige Erfüllung zentraler normativer Anforderungen sind (teilweise) nicht gegeben.
- Möglichkeiten für eine fristgerechte und ordnungsgemäße Durchführung von Überwachungs-/Wiederholaudits 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 Unternehmens um Aussetzung des Zertifikates.

Die Dauer der Aussetzung wird durch den Ausschuss Zertifikatserteilung bestimmt und kann max. 6 Monate betragen. Die Bedingungen, unter denen die Aussetzung des Zertifikats beendet werden kann (z.B. erfolgreiches Nachaudit), werden dem Unternehmen 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 das Unternehmen nicht mehr berechtigt, Zertifikate oder Hinweise auf die Zertifizierung für interne und externe Zwecke (z. B. Werbung) zu verwenden. Das Unternehmen wird aus der Liste der durch die ClarCert zertifizierten Organisationen entfernt.

Die ClarCert ist berechtigt, den Geltungsbereich der Zertifizierung des Unternehmens einzuschränken, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen, wenn das zertifizierte Unternehmen 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.

### Zertifikatsentzug

Einem zertifizierten Unternehmen kann das Zertifikat innerhalb der auf dem Zertifikat ausgewiesenen Gültigkeitsdauer entzogen werden. Beim „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 Ausschuss Zertifikatserteilung. Bevor ein Zertifikatsentzug ausgesprochen wird, hat das Unternehmen die Möglichkeit zu den kritischen Punkten eine Stellungnahme abzugeben. Die durch den Ausschuss Zertifikatserteilung getroffene Entscheidung wird dem zertifizierten Unternehmen schriftlich mitgeteilt. Entsprechend dem Absatz „Einspruch“ kann das Unternehmen Einspruch gegen diese Entscheidung einlegen. Bei Entzug des Zertifikates ist das Unternehmen nicht mehr berechtigt, Zertifikate oder Hinweise auf die Zertifizierung für interne und externe Zwecke (z.B. Darstellung im Internet) zu verwenden. Das Unternehmen wird aus der Liste der durch ClarCert zertifizierten Organisationen entfernt.

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

### Beendigung Zertifizierungsverfahren

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 bereits angefallene Leistungen (bspw. Auditplanung, Unterlagenbewertung) sowie nicht mehr vermeidbare Kosten (z. B. Stornokosten, Ausfallhonorar) in Rechnung gestellt.

Bei Beendigung des Zertifizierungsverfahrens ist das Unternehmen nicht mehr berechtigt, Zertifikate oder Hinweise auf die Zertifizierung für interne und externe Zwecke zu verwenden. Das Zertifikat ist an ClarCert zurückzusenden.

### Einspruch

Ist das Unternehmen mit einer Zertifizierungsentscheidung nicht einverstanden, dann kann das Unternehmen 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 die Leitung der Zertifizierungsstelle der ClarCert GmbH.

## Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

Alle Einsprüche und Streitfälle werden dokumentiert. Eine Benachteiligung des Einspruchsführers wird explizit ausgeschlossen.  
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 inhaltlich begründet sind und die Zertifizierung betreffen (z. B. Zertifikatsmissbrauch oder andere schwerwiegende Verletzungen gegenüber den gültigen normativen Anforderungen), 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 ClarCert.

Eine Benachteiligung des Beschwerdeführers wird explizit ausgeschlossen.

Betrifft eine Beschwerde ein durch ClarCert zertifiziertes Unternehmen, dann wird das betroffene Unternehmen 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.

Falls das betroffene Unternehmen die Entscheidung nicht akzeptiert, kann das Lenkungs-gremium beratend mit einbezogen werden, dieses gibt dann eine Empfehlung an die Leitung der Zertifizierungsstelle der ClarCert GmbH, die auf dieser Basis eine finale Entscheidung trifft. Beschwerden von Kunden des zertifizierten Unternehmens, z. B. Patienten, in denen die Versorgung bemängelt wird, werden an den zuständigen Auditleiter weitergeleitet. Dieser ist in diesem Fall verpflichtet, die in der Beschwerde angesprochene Situation zu bewerten und z. B. im Auditbericht hierzu Stellung zu nehmen.

Änderungen am Zertifizierungssystem und Information durch die ClarCert

Das Zertifizierungssystem unterliegt 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 das Unternehmen bedeuten, zu deren Erfüllung das zertifizierte Unternehmen in einer definierten Übergangszeit verpflichtet ist.

Änderungen im Zertifizierungssystem werden auf der Homepage von ClarCert ([www.clarcert.com](http://www.clarcert.com)) unter Aktuelles veröffentlicht. Ggf. werden die bestehenden Zertifikatsinhaber sowie Organisationen mit laufenden Verfahren und Anfragen direkt per Mail über die Änderungen zusätzlich informiert.

Zustimmung zur Veröffentlichung / Datennutzung

ClarCert ist berechtigt, die zertifizierten Unternehmen und die Daten der Unternehmen, deren Zertifikat entzogen oder ausgesetzt wurde, auf Anfrage interessierter Kreise zu veröffentlichen. Diese Berechtigung umfasst u. a. die Veröffentlichung der auf dem Zertifikat und dem Stamblatt angegebenen Daten. Die im Rahmen der Zertifizierung gewonnenen Daten dürfen von ClarCert aufbereitet/ausgewertet werden und für entsprechende Publikationen und Vorträge genutzt werden.

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, auch extern beauftragte Auditoren 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 „Witnessaudit“ zur Überprüfung der Erfüllung der normativen Anforderungen aus der ISO 17021 durchgeführt oder veranlasst, so hat die ClarCert das Recht, Daten - unter Einhaltung der Verschwiegenheitsklausel – an die DAkkS-Begutachter weiterzugeben. Wenn die ClarCert gesetzlich verpflichtet oder vertraglich dazu berechtigt ist (wie z. B. bei einem Vertrag mit der Akkreditierungsstelle), vertrauliche Informationen offen zu legen, so muss der betreffende Kunde oder die betreffende Person, sofern nicht gesetzlich verboten, über diese Information unterrichtet werden.

Haftung von ClarCert

Die ClarCert GmbH haftet nur gegenüber dem Auftraggeber, soweit dies im Vertrag nicht anderweitig schriftlich geregelt ist und die Haftung auf einen im Vertrag namentlich aufgeführten Dritten erweitert wird. Eine Haftung gegenüber sonstigen Dritten wird ausgeschlossen, mit Ausnahme der Haftung aus Delikt.

ClarCert haftet für keinerlei aufgetretene finanzielle oder anderweitige Schäden oder Aufwendungsersatz, dies gilt auch wenn einem Kunden das Zertifikat nicht erteilt, ausgesetzt oder entzogen wird.

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. Soweit die Haftung ausgeschlossen bzw. beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Vertreter, Organe und sonstigen Mitarbeitern der ClarCert sowie deren Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.

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.

## Zertifizierungsbestimmungen ClarCert

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