

Inhaltsverzeichnis

1. Zweck / Geltungsbereich
2. Antragsverfahren und vertragliche Vereinbarung
 - 2.1 Anfrage und Fachgespräch
 - 2.2 Antrag und Antragsbewertung
 - 2.3 Auditprogramm und Vertrag
3. Auditierungs- und Zertifizierungsprozess
 - 3.1 Auditvorbereitung
 - 3.2 Erstzertifizierungs-Audit
 - 3.3 Durchführung des Vor-Ort-Audits
 - 3.4 Auditnachbereitung
 - 3.5 Zertifizierung
 - 3.6 Überwachungstätigkeiten
 - 3.7 Re-Zertifizierung
4. Mehrfach-Standort-Zertifizierung
5. Audits aus besonderem Anlass
6. Erweiterung, Beendigung, Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung
7. Verzeichnis der Zertifizierungen
8. Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken
9. Aufzeichnungen
10. Beschwerden und Einsprüche
11. Anforderungen an den Kunden
12. Vertraulichkeit
13. Verwendung von Zertifikaten und Konformitätszeichen (DEKRA-Siegel, GS-Zeichen, IECEx Conformity Mark)
14. Nutzung des Namens DEKRA und der DEKRA Wort-Bild-Marke
15. Gebührenordnung

1. Zweck / Geltungsbereich

1.1 Die **DEKRA EXAM GmbH** - nachfolgend DEKRA genannt - betreibt eine Zertifizierungsstelle für Managementsysteme für folgende Zertifizierungsprogramme:

- ATEX-Richtlinien 94/9/EG bzw. 2014/34/EU
- BauO NRW § 28 Zertifizierungsleitfaden für Bewertung und Überprüfung
- DEKRA-Siegel Leitfaden zur Vergabe von DEKRA-Siegeln
- GS-Zeichen ProdSG
- IECEx-Schema IECEx 02
- Windenergieanlagen IEC 61400-22
- Maschinenrichtlinie 2006/42/EG
- PSA-Richtlinie 89/686/EWG bzw. Verordnung (EU) 2016/425
- Zertifizierungsleitfaden für sonstige Produkte FRM-90.100

1.2 Diese Bedingungen gelten für alle von DEKRA betriebenen Zertifizierungsprogramme für Managementsysteme und beinhalten die Anforderungen die durch den Kunden zur Feststellung oder Aufrechterhaltung der Zertifizierung zu erfüllen sind.

1.3 Die Zertifizierungsstelle trägt die Verantwortung dafür, ausreichend objektive Nachweise, auf denen die Zertifizierungsentscheidung basieren muss, einzuholen. Basierend auf einer Bewertung der Nachweise, trifft sie die Entscheidung, Zertifizierung zu gewähren, wenn die Konformität ausreichend nachgewiesen wird, oder eine Entscheidung, die Zertifizierung nicht zu gewähren, wenn die Konformität nicht ausreichend nachgewiesen wird, bzw. eine Entscheidung, die Zertifizierung nicht aufrechtzuerhalten.

2. Antragsverfahren und vertragliche Vereinbarung

2.1 Anfrage und Fachgespräch

Auf Wunsch eines Kunden kann ein Fachgespräch durchgeführt werden. Inhalte eines solchen Fachgespräches können z. B. sein:

- Information über Inhalt, Ablauf und Kostenrahmen des Zertifizierungsprogramms;
- Erläuterungen hinsichtlich der Anwendung von Normen und anderen normativen Dokumenten nach denen das Managementsystem auditiert und zertifiziert wird;
- Klärung des Geltungsbereiches der angestrebten Zertifizierung;
- Rechte und Pflichten des Kunden und DEKRA im Zusammenhang mit der Zertifizierung des Managementsystems.

2.2 Antrag und Antragsbewertung

2.2.1 Der Kunde übermittelt für die Zertifizierung seines Managementsystems DEKRA vollständig alle erforderlichen Informationen, zu folgenden Anlässen:

- Erstzertifizierung,
- Re-Zertifizierung,
- Übernahme einer Zertifizierung,
- Erweiterung des Geltungsbereichs einer bestehenden Zertifizierung oder
- Einschränkung des Geltungsbereichs einer bestehenden Zertifizierung,

um den Zertifizierungsprozess vollständig durchführen zu können. Diese Informationen sind

- der gewünschte Geltungsbereich der Zertifizierung;
 - die allgemeinen Merkmale des antragstellenden Kunden, einschließlich deren Name/Firma sowie die Anschrift(en) ihres/ihrer physischen Standorts(e), bedeutsame Aspekte ihrer Prozesse und Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen;
 - allgemeine Informationen bezüglich des antragstellenden Kunden, die für den beantragten Zertifizierungsbereich relevant sind, wie z. B. ihre Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen, Funktionen und Beziehungen in einer größeren Körperschaft, falls gegeben;
 - Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, die vom Kunden genutzt werden und die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen (z.B. rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen mit Unterauftragnehmern, etc.);
 - die Normen oder andere Anforderungen, nach denen der Kunde eine Zertifizierung anstrebt;
 - Informationen zur Nutzung von Beratungsleistungen bezüglich des Managementsystems.
- 2.2.2 Alle vom Kunden erhaltenen Informationen werden von der Zertifizierungsstelle bewertet. Sind die Informationen unvollständig, fehlerhaft oder unklar, weist DEKRA auf eine Korrektur bzw. Ergänzung der Informationen hin.
- 2.2.3 Die Zertifizierungsstelle lehnt die Ausführung einer bestimmten Zertifizierung ab, wenn ihr die Kompetenz oder Fähigkeit für die Zertifizierungstätigkeiten fehlt oder wenn ihr die angeforderten und benötigten Informationen zur Antragsbewertung auch nach mehrmaliger Aufforderung nicht vollständig vorliegen.

2.3 Auditprogramm und Vertrag

2.3.1 Auf Basis der Informationen aus der Antragsbewertung entwickelt DEKRA das Auditprogramm. Das allgemeine Auditprogramm beinhaltet ein zweistufiges Erstaudit, Überwachungsaudits im ersten und zweiten Jahr sowie ein Re-Zertifizierungsaudit im dritten Jahr unmittelbar vor Ablauf der Zertifizierung. Der dreijährige Zyklus der Zertifizierung beginnt mit der Entscheidung über die Zertifizierung oder Re-Zertifizierung durch die Zertifizierungsstelle. DEKRA dokumentiert den Geltungsbereich der Zertifizierung, das Auditprogramm und die Kosten in einem „Angebot“ und übermittelt dieses mit den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und diesem Dokument an den Kunden.

2.3.2 Der Zertifizierungsprozess für ein Managementsystem kann beginnen, wenn ein wirksamer Vertrag geschlossen wurde. Der Kunde darf keine weitere Stelle mit der Zertifizierung des Managementsystems beauftragen.

3. Auditierungs- und Zertifizierungsprozess

3.1 Auditvorbereitung

3.1.1 DEKRA wählt (einen) Auditor(en) sowie ggf. Experten - nachfolgend Auditteam genannt -, die die Kompetenz für das zu auditierende Managementsystem besitzen aus und benennt diese gegenüber dem Kunden. Die Mitglieder des Auditteams sind zu strikter Neutralität und zu absoluter Vertraulichkeit im Umgang mit den bei der Auditierung erhaltenen Informationen verpflichtet. Der Kunde hat die Möglichkeit innerhalb von vier Arbeitstagen nach der Benennung eines Mitgliedes des Auditteams diesem schriftlich zu widersprechen, wenn aus seiner Sicht eine unabhängige und objektive Auditierung nicht gewährleistet ist. Ist der Einspruch begründet, stellt DEKRA das Auditteam neu zusammen.

3.1.2 Nach abschließender Festlegung des Auditteams werden die Mitglieder des Auditteams durch DEKRA beauftragt. Die Mitglieder des Auditteams dürfen den Auftrag nur annehmen, wenn aus ihrer Sicht eine unabhängige und objektive Auditierung gewährleistet ist.

3.1.3 Der Auditleiter erhält alle relevanten Unterlagen für die Planung und Durchführung des Audits. Der Auditleiter hat das Recht die Managementsystem-Dokumentation und zusätzliche Unterlagen für die Planung und Durchführung des Audits beim Kunden anzufordern. Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen und/oder Dokumentationen in deutscher oder englischer Sprache gemäß den Anforderungen aus dem Zertifizierungsprogramm zur Verfügung stellen.

3.1.4 Der Auditleiter stimmt den Audittermin mit dem Kunden ab und erstellt einen Auditplan. Der Auditplan sollte dem Kunden spätestens fünf Arbeitstage vor der Auditierung vorliegen. Der Auditplan ist die Grundlage für die Durchführung und zeitliche Planung der Auditstätigkeiten vor Ort.

3.2 Erstzertifizierungs-Audit

3.2.1 Das Erstzertifizierungs-Audit wird in zwei Stufen durchgeführt.

3.2.2 Der Zweck des Audits der Stufe 1 ist die Bewertung der Zertifizierungsfähigkeit des Kunden. Teile des Audits der Stufe 1 werden vor Ort durchgeführt. Über die Auditfeststellungen erhält der Kunde einen „Auditbericht der Stufe 1“.

3.2.3 Der Zweck des Audits der Stufe 2 ist die Beurteilung der Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Managementsystems des Kunden vor Ort. Das Audit der Stufe 2 kann unmittelbar im Anschluss an das Audit der Stufe 1 erfolgen. Es besteht aber das Risiko, dass beim Audit der Stufe 1 Schwachstellen identifiziert werden, die während des Audits der Stufe 2 als Nichtkonformität eingestuft werden könnten, so dass das Audit der Stufe 2 nicht unmittelbar im Anschluss durchgeführt werden kann. Die Schwachstellen werden in einem „Abweichungsbericht“ dokumentiert. In diesem Fall wird zwischen dem Auditleiter und dem Kunden der Abstand zwischen dem Audit der Stufe 1 und dem Audit der Stufe 2 abgestimmt. Dies erfolgt unter Berücksichtigung der Erfordernisse des Kunden, um Lösungen zu den Schwachstellen zu finden. Der Abstand zwischen dem Audit der Stufe 1 und Stufe 2 darf maximal 6 Monate betragen.

3.3 Durchführung des Vor-Ort-Audits

3.3.1 Die Auditierung beginnt mit einem Einführungsgespräch mit dem Management des Kunden, in dem unter anderem der Zweck, die zu Grunde gelegten Auditkriterien und der Auditplan erläutert werden. Das Auditteam prüft und verifiziert die Struktur, grundsätzlichen Regelungen, Prozesse, Verfahren, Aufzeichnungen und zugehörigen Dokumente bezüglich des Managementsystems. Es muss feststellen, dass diese alle relevanten Anforderungen bezüglich des beabsichtigten Geltungsbereichs des Zertifikates erfüllen und dass die Prozesse und Verfahren wirksam eingeführt, umgesetzt und aufrechterhalten werden, um eine Grundlage für das Vertrauen in das Managementsystem zu schaffen. Des Weiteren muss das Auditteam dem Kunden für seine eigenen Maßnahmen jeglichen Widerspruch zwischen den grundsätzlichen Regelungen des Kunden, seiner Ziele und Vorgaben in Übereinstimmung mit den Erwartungen der Normgrundlage und den Ergebnissen vermitteln. Die Auditziele sind

- die Feststellung der Konformität des Managementsystems des Kunden oder von Teilen dieses Managementsystems mit den Auditkriterien;
- die Beurteilung der Fähigkeit des Managementsystems, die Erfüllung der geltenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen durch die Kundenorganisation sicherzustellen;
- die Beurteilung der Wirksamkeit des Managementsystems in Bezug auf die Sicherstellung, dass die Kundenorganisation dauerhaft ihre festgelegten Ziele erfüllt;
- die Nennung von Bereichen für mögliche Verbesserungen des Managementsystems, sofern diese ermittelt werden.

Die Auditierung endet mit einem Abschlussgespräch des Auditteams mit dem Management des Kunden. In diesem Gespräch legt das Auditteam das Auditergebnis dar und informiert über den Fortgang des Verfahrens.

3.3.2 Werden bei einem Audit Nichtkonformitäten festgestellt, dokumentiert das Auditteam die festgestellten Abweichungen in einem „Abweichungsbericht“, der vom Kunden gegenzuzeichnen ist. Soweit möglich, werden die durchzuführenden Korrekturmaßnahmen vor Ort durch den Kunden festgelegt und im „Abweichungsbericht“ dokumentiert. Die grundsätzliche Eignung der festgelegten Maßnahmen wird durch Unterschrift auf dem „Abweichungsbericht“ durch den jeweiligen Auditleiter bestätigt. Falls erforderlich, wird dem Kunden zur Ursachenanalyse und Festlegung geeigneter Korrekturmaßnahmen die notwendige Zeit eingeräumt, wobei ein Zeitraum von 2 Wochen als angemessen betrachtet wird. Die erkannten Nichtkonformitäten sind in einem Zeitraum von maximal 90 Tagen zu beseitigen. Die Fristen zur Erfüllung der Korrekturmaßnahmen sind auf dem „Abweichungsbericht“ festgelegt.

3.4 Auditnachbereitung

3.4.1 Die Wirksamkeit der durchgeführten Korrekturen und Korrekturmaßnahmen wird durch den Auditleiter aufgrund einer Überprüfung der vom Kunden bereitgestellten Dokumentation oder bei Bedarf durch eine Verifizierung vor Ort bewertet. Der Auditleiter bestätigt durch Unterschrift auf dem „Abweichungsbericht“ die anforderungsgerechte Umsetzung der Korrekturmaßnahmen. Der Auditleiter kann Nachbesserungen zu den eingereichten Korrekturmaßnahmen beim Kunden einfordern. Kosten für einen erforderlichen erhöhten Auditaufwand werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.4.2 Wird der vorgegebene Zeitraum zur Umsetzung der Korrekturmaßnahmen nicht eingehalten oder ist die Dokumentation des Kunden so mangelhaft, dass die Korrekturmaßnahme seitens des Auditleiters nicht zu bewerten ist, kann eine Nachbegutachtung erforderlich werden. Nicht kritische Abweichungen können in Auflagen mit Fristsetzung münden. Erst nach der Annehmbarkeit der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen wird das Verfahren fortgesetzt.

3.4.3 Der Auditleiter dokumentiert die bewerteten Auditfeststellungen und Auditschlussfolgerungen in einem „Auditbericht“ und übergibt

diesen ggf. mit zugehörigen „Abweichungsberichten“ an die Zertifizierungsstelle.

3.5 Zertifizierung

3.5.1 Für die Zertifizierungsentscheidung wird ein Zertifizierungsausschuss unter der Leitung des Leiters der Zertifizierungsstelle gebildet, der sich aus einer oder mehreren Auditoren und / oder Experten zusammensetzen kann. Im Zertifizierungsausschuss sind die für die Zertifizierungsentscheidung notwendigen Kompetenzen (Zertifizierungskompetenz, Auditkompetenz und Geschäftsfeldkompetenz) vorhanden. Die Zertifizierungsstelle stellt sicher, dass die Personen im Zertifizierungsausschuss, die die Entscheidung über die Zertifizierung treffen, andere sind als die, die die Audits durchgeführt haben.

3.5.2 Der Zertifizierungsausschuss beurteilt die Auditfeststellungen und Auditschlussfolgerungen anhand des Auditberichts und ggf. der zugehörigen „Abweichungsberichte“ sowie weitere relevanter Informationen (z. B. öffentliche Informationen, Stellungnahmen des Kunden zum Auditbericht). Bei einer positiven Beurteilung wird ein Zertifikat ausgestellt, welches ab dem Zeitpunkt der Zertifizierungsentscheidung maximal drei Jahre lang gültig ist, wobei Überwachungstätigkeiten gemäß dem Zertifizierungsprogramm stattfinden.

3.6 Überwachungstätigkeiten

3.6.1 Für die Aufrechterhaltung des Zertifikates sind nach einem erfolgreichen Erstzertifizierungsaudit oder Re-Zertifizierungsaudit Überwachungstätigkeiten gemäß dem Zertifizierungsprogramm durchzuführen. Das Datum des ersten Überwachungstätigkeit, das der Erstzertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem letzten Tag des Audits der Stufe 2 liegen.

3.6.2 Überwachungstätigkeiten können beinhalten

- Anfragen der Zertifizierungsstelle an den zertifizierten Kunden zu Aspekten der Zertifizierung;
- Bewertung der Angaben des Kunden im Hinblick auf seine Tätigkeiten (z. B. Werbematerial, Webseiten);
- Aufforderungen an den Kunden zur Bereitstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen (auf Papier oder elektronischen Medien);
- Überwachungsaudits vor Ort;
- andere Mittel zur Überwachung der Leistungsfähigkeit des zertifizierten Kunden.

3.6.3 Ein Überwachungsaudit vor Ort umfasst mindestens

- interne Audits und Managementbewertungen,
- eine Bewertung der ergriffenen Maßnahmen zu Nichtkonformitäten und Verbesserungsmöglichkeiten, die während des vorhergehenden Audits festgestellt wurden,
- die Behandlung von Beschwerden,
- die Wirksamkeit des Managementsystems im Hinblick auf das Erreichen der Ziele,
- den Fortschritt bei geplanten Tätigkeiten, die auf eine ständige Verbesserung zielen,
- die anhaltende Betriebssteuerung/-lenkung,
- die Bewertung von Änderungen und
- die Nutzung von Zeichen und/oder andere Verweise auf die Zertifizierung (siehe „13 Verwendung von Zertifikaten und Konformitätszeichen (DEKRA-Siegel, GS-Zeichen, IECEx Conformity Mark“) und „14 Nutzung des Namens DEKRA und der DEKRA Wort-Bild-Marke“).

3.6.4 Ist ein Überwachungsaudit das erstmalige Audit, dass von DEKRA durchgeführt wird (z. B. bei einer Übernahme einer bestehenden Zertifizierung), so umfasst das Audit zusätzlich die Auditierung der Managementsystem-Dokumentation, bevor das Audit vor Ort durchgeführt wird.

3.6.5 Die „Auditvorbereitung“ (siehe 3.1), „Durchführung des Vor-Ort-Audits“ (siehe 3.3) und „Auditnachbereitung“ (siehe 3.4) erfolgt gemäß den beschriebenen Vorgehensweisen.

3.7 Re-Zertifizierung

3.7.1 Rechtzeitig vor Ablauf einer gültigen Zertifizierung wird dem Kunden die Re-Zertifizierung zur Verlängerung einer bestehenden Zertifizierung für weitere drei Jahre angeboten.

3.7.2 Das Re-Zertifizierungsaudit wird so terminiert, dass bei der Identifikation von Nichtkonformitäten oder mangelnden Nachweisen für die Konformität, die Fristen für umzusetzende Korrekturen und Korrekturmaßnahmen noch vor Ablauf der Zertifizierung liegen.

3.7.3 Ist ein Re-Zertifizierungsaudit das erstmalige Audit, dass von DEKRA durchgeführt wird (z. B. bei einer Übernahme von Zertifizierungsverfahren), so umfasst das Audit zusätzlich die Auditierung der Managementsystem-Dokumentation, bevor das Audit vor Ort durchgeführt wird.

3.7.4 Das Verfahren der Re-Zertifizierung entspricht den in den Abschnitten 3.1 bis 3.5 beschriebenen Abläufen, wobei ein Audit der Stufe 1 nur durchgeführt wird, wenn es signifikante Änderungen im Managementsystem, beim Kunden oder im Zusammenhang mit der Arbeitswei-

se des Managementsystems (z. B. Veränderungen in der Gesetzgebung) gibt.

4. Mehrfach-Standort-Zertifizierung

4.1 Verfügt ein Kunde über mehrere Standorte, wobei die einzelnen Standorte gesellschaftsrechtlich selbständig oder abhängig sein können, kann das gesamte Managementsystem unter den folgenden Bedingungen aufgrund einer stichprobenartigen Auditierung der Standorte zertifiziert werden:

- Die Prozesse sind an allen Standorten im Wesentlichen gleichartig und werden mit ähnlichen Methoden und Verfahren durchgeführt bzw. die Prozesse an einzelnen Standorten sind nicht ähnlich, aber deutlich miteinander verknüpft.
- Das Managementsystem des Kunden wird unter einem zentral kontrollierten Plan zentral verwaltet und unterliegt einer zentralen Management-Bewertung.
- Alle zugehörigen Standorte (einschließlich der zentralen Verwaltungsfunktion) unterliegen dem internen Auditprogramm des Kunden und werden in Übereinstimmung mit diesem Programm auditiert.
- Die Zentrale des Kunden hat ein Managementsystem in Übereinstimmung mit den Anforderungen aus dem Zertifizierungsprogramm, denen das Audit unterliegt, eingerichtet und die gesamte Organisation des Kunden erfüllt die Anforderungen.
- Der Kunde ist fähig, Daten von allen Standorten einschließlich der zentralen Geschäftsstelle und deren Führung zu sammeln und zu analysieren und ist ferner berechtigt und fähig, erforderliche organisatorische Veränderungen zu veranlassen.

Die Anzahl des Stichprobenumfangs ergibt sich aus der Anzahl der eingeschlossenen Standorte. Die Zentrale wird bei jedem Audit auditiert. Die Auswahl der zu auditierenden Standorte liegt bei der Zertifizierungsstelle. Die internen Auditberichte aller Standorte sind bei den Audits vorzulegen.

4.2 Es besteht die Möglichkeit nur einen Teil der Standorte in das Managementsystem einzubeziehen. Nur diese Standorte unterliegen dann dem Verfahren der Zertifizierung. Des Weiteren können während eines laufenden dreijährigen Zyklus der Zertifizierung zusätzliche Standorte in den Geltungsbereich der Zertifizierung mit aufgenommen werden. Führt dieses zu einer Veränderung des zu auditierenden Stichprobenumfangs, wird ein neues Angebot erstellt. Das Ausscheiden von Standorten ist der Zertifizierungsstelle unverzüglich mitzuteilen. Es ist aber nicht möglich, während eines Zertifizierungszyklus Standorte, die eventuell die Voraussetzungen zur Zertifizierung nicht erfüllen, auszuschließen.

4.3 Voraussetzung für die Zertifizierung ist, dass die Anforderungen der Normgrundlage an allen Standorten erfüllt werden. Die „Zertifizierung“ (siehe 3.5) erfolgt gemäß der beschriebenen Vorgehensweise. Auf dem Zertifikat selbst oder in einer Anlage sind alle eingeschlossenen Standorte aufgeführt. Jeder zertifizierte Standort erhält ein eigenes Zertifikat.

4.4 Das Zertifikat wird für alle Standorte entzogen, wenn eine der eingeschlossenen Standorte die Bedingungen für den Entzug erfüllt (siehe „6 Erweiterung, Beendigung, Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung“).

5. Audits aus besonderem Anlass

5.1 Erweiterung des Geltungsbereichs

Eine Erweiterung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung erfolgt nur auf Antrag (siehe 2.2). Im Rahmen der formalen und fachlichen Antragsprüfung werden die erforderlichen Audittätigkeiten festgelegt, um zu entscheiden, ob eine Erweiterung erteilt werden kann oder nicht. Erweiterungen können sowohl im Rahmen der planmäßigen Überwachungsaudits als auch zeitlich unabhängig hiervon durchgeführt werden. In begründeten Ausnahmefällen ist auch eine Entscheidung auf der Grundlage einer Dokumentenprüfung möglich. Ein Antrag auf Erweiterung im Rahmen einer Überwachung sollte mindestens acht Wochen vor dem geplanten Audittermin bei DEKRA vorliegen.

5.2 Kurzfristig angekündigte Audits

Die Zertifizierungsstelle kann kurzfristig angekündigte Audits bei den zertifizierten Kunden durchführen, um Beschwerden zu untersuchen oder als Konsequenz von Änderungen beim Kunden, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, oder als Konsequenz auf eine ausgesetzte Zertifizierung (siehe 6). In solchen Fällen werden dem zertifizierten Kunden die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Begehungen durchgeführt werden, im Vorfeld schriftlich bekannt gegeben. Bei kurzfristig angekündigten Audits hat der zertifizierte Kunde keine Möglichkeit gegen die Mitglieder des Auditteams Einspruch zu erheben.

6 Erweiterung, Beendigung, Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung

6.1 Eine Erweiterung des Geltungsbereichs einer schon erteilten Zertifizierung erfordert einen Antrag (siehe 2.2.1) und wird gemäß den Festlegungen in den Abschnitten 2.2.2 ff. fortgeführt.

6.2 Die Zertifizierungsstelle setzt in folgenden Fällen die Zertifizierung aus:

- das zertifizierte Managementsystem des Kunden erfüllt dauerhaft oder schwerwiegend nicht die Zertifizierungsanforderungen einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems;
- der zertifizierte Kunde oder ein ausgewählter Standort bei einer Mehrfach-Standort-Zertifizierung gestattet nicht die Durchführung der Überwachungstätigkeiten oder Re-Zertifizierungsaudits in der erforderlichen Häufigkeit oder innerhalb der einzuhaltenen Fristen;
- der zertifizierte Kunde bittet freiwillig um eine Aussetzung der Zertifizierung;
- die von der Zertifizierungsstelle festgelegten Maßnahmen bei Nichtkonformitäten werden nicht fristgerecht umgesetzt;
- die Zertifizierungsstelle oder deren Beauftragte werden getäuscht oder es wird versucht diese zu täuschen;
- der Kunde kommt seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber DEKRA innerhalb der vereinbarten Fristen nicht nach;
- das Zertifikat oder das Konformitätszeichen werden missbräuchlich verwendet, indem z. B.
 - das Konformitätszeichen unkorrekt ausgeführt oder angebracht wird,
 - das Zertifikat in der Werbung, in Katalogen usw. irreführend verwendet wird.

6.3 Bei einer Aussetzung ist die Zertifizierung des Managementsystems zeitweise außer Kraft gesetzt. Wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, in einem Zeitraum von maximal 6 Monaten nicht gelöst werden, führt dies zur Einschränkung des Geltungsbereichs oder Zurückziehung der Zertifizierung.

6.4 Der Geltungsbereich des Zertifikats des Kunden wird um diejenigen Teile eingeschränkt, bei denen der zertifizierte Kunde es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen zu erfüllen. Nach endgültiger Einschränkung (d. h. nach Ablauf der Befristung von maximal 6 Monaten) wird das eingeschränkte Zertifikat des zertifizierten Kunden entsprechend revidiert. Bei Einschränkung der Zertifizierung darf der Kunde das Zertifikat und Konformitätszeichen nur im eingeschränkten Geltungsbereich verwenden. Bei einem Verstoß kann die Zertifizierung ausgesetzt oder für ungültig erklärt werden.

6.5 Die Zurückziehung der Zertifizierung und damit der Entzug des Zertifikats erfolgt, wenn die Probleme, die zur Aussetzung geführt haben, nicht termingerecht gelöst worden sind. Bei einer Mehrfach-Standort-Zertifizierung wird allen zugehörigen Standorten das Zertifikat entzogen. Ausgestellte Zertifikate sind nach Aufforderung an DEKRA zurückzusenden.

6.6 Die Zertifizierungsstelle ist berechtigt, die Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Ungültigkeit einer Zertifizierung öffentlich bekanntzumachen.

6.7 Nach der Kenntnisnahme der Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung hat der Kunde jede weitere Verwendung aller Werbematerialien zu unterlassen, die einen Verweis auf seinen zertifizierten Status enthalten (siehe „13 Verwendung von Zertifikaten und Konformitätszeichen (DEKRA-Siegel, GS-Zeichen, IECEx Conformity Mark)“).

6.8 Die Zertifizierungsstelle nimmt alle erforderlichen Änderungen an den Zertifikaten, im Verzeichnis der gültigen Zertifizierungen (siehe 7), Konformitätszeichen und sonstigen Informationen vor, wenn

- der Kunde die Beendigung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung wünscht;
- der Geltungsbereich einer Zertifizierung eingeschränkt ist;
- die Zertifizierung nach der Aussetzung wieder in Kraft gesetzt wird.

6.9 DEKRA haftet nicht für Schäden, die dem Kunden entstehen, wenn die Zertifizierung berechtigt eingeschränkt, ausgesetzt, entzogen oder beendet wird.

7. Verzeichnis der Zertifizierungen

Die Zertifizierungsstelle ist verpflichtet, Informationen über die Gültigkeit einer bestimmten Zertifizierung auf Anfrage irgendeiner Stelle zu bestätigen, öffentlich verfügbar zu machen oder zur Verfügung zu stellen, soweit dieses nicht im Widerspruch zum Grundsatz der Vertraulichkeit (siehe „12 Vertraulichkeit“) steht. Sie führt ein Verzeichnis der gültigen Zertifizierungen, das zu jedem Kunden den Namen, den Geltungsbereich und bei einer Einzelzertifizierung den geografischen Standort (z. B. Stadt und Land) oder bei einer Mehrfach-Standort-Zertifizierung den geografischen Standort des Hauptsitzes und jedes Standorts innerhalb des Geltungsbereichs beinhaltet.

8. Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken

8.1 Die Zertifizierungsstelle informiert den Kunden rechtzeitig über mögliche Änderungen im Zertifizierungsprogramm, überprüft die Umsetzung der Änderungen durch die Kunden und ergreift die aufgrund der Änderungen geforderten Maßnahmen. Dies kann neue oder geänderte vertraglichen Vereinbarungen mit den Kunden erfordern.

8.2 Die Zertifizierungsstelle berücksichtigt

- Änderungen in Informationen, die sich auf die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen beziehen,
 - Änderungen, die durch den Kunden ausgelöst werden (siehe 11.6), und
 - alle sonstigen Änderungen, die die Zertifizierung beeinflussen.
- Die Zertifizierungsstelle entscheidet über geeignete Maßnahmen.

9. Aufzeichnungen

9.1 Die Zertifizierungsstelle bewahrt eine Ausfertigung der vom Kunden eingereichten Informationen und/oder Dokumente (siehe 3.1.1), und alle im Zertifizierungsprozess erstellten Aufzeichnungen auf, um nachzuweisen, dass alle Anforderungen des Zertifizierungsprozesses und des Zertifizierungsprogramms wirksam erfüllt worden sind.

9.2 Die Zertifizierungsstelle behandelt diese Informationen und/oder Dokumente und Aufzeichnungen vertraulich gemäß den Bedingungen im Abschnitt „12 Vertraulichkeit“.

9.3 Aufzeichnungen werden, unter Berücksichtigung rechtlicher Besonderheiten und Anerkennungsvereinbarungen, für mindestens 10 Jahre nach Ausstellung des Zertifikates aufbewahrt. Diese Verpflichtung gilt auch für die Zeit nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses.

10. Beschwerden und Einsprüche

10.1 Jeder hat das Recht eine Beschwerde / einen Einspruch bei der Zertifizierungsstelle einzureichen. Zur Nachvollziehbarkeit ist eine Beschwerde / ein Einspruch in jedem Fall schriftlich unter Angabe aller notwendigen Informationen und Unterlagen an DEKRA zu richten. Die Zertifizierungsstelle behandelt den Sachverhalt vertraulich und informiert den Beschwerde-/Einspruchsführer schriftlich über den Erhalt, den Bearbeitungsfortschritt und den formellen Abschluss des Beschwerde-/Einspruchsverfahrens.

10.2 Die Bearbeitung einer Beschwerde / eines Einspruchs erfolgt durch Personen, die vorher nicht in den zugrunde liegenden Sachverhalt / Beschwerdegegenstand einbezogen waren.

10.3 Betrifft eine Beschwerde in erster Linie das Verhältnis zwischen dem zertifizierten Kunden und dem Beschwerdeführer (z. B. Beschwerde über die die Konformität des Management Systems), wird die Beschwerde an den betreffenden Kunden weitergeleitet, mit der Aufforderung, die Beschwerde zu bearbeiten und DEKRA das Ergebnis mitzuteilen. DEKRA behält sich ergänzende Maßnahmen vor.

10.4 Einreichungen, Untersuchungen und Entscheidungen von Beschwerden / Einsprüchen führen nicht zu einer Benachteiligung des Beschwerde-/Einspruchsführers.

11. Anforderungen an den Kunden

11.1 Der Kunde ist verantwortlich für die stete Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen einschließlich der Umsetzung von Änderungen, die durch die Zertifizierungsstelle (siehe 8) mitgeteilt werden.

11.2 Der Kunde hat alle erforderlichen Vorkehrungen zur Durchführung des Audits zu treffen einschließlich der Bereitstellung der zu prüfenden Dokumentation sowie Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal, um die Auditziele zu erreichen. Des Weiteren ist im Bedarfsfall die Teilnahme von Beobachtern (z. B. Personal von Akkreditierungsstellen und Befugnis erteilenden Behörden, Monitoring-Auditoren oder Auditoren in Ausbildung) zu ermöglichen.

11.3 Der Kunde darf

- die Zertifizierung nur im Einklang mit deren Geltungsbereich nutzen;
- keinerlei Äußerungen über seine Zertifizierung treffen, die die Zertifizierungsstelle als irreführend oder unberechtigt betrachten könnte.

11.4 Stellt der Kunde anderen Zertifikate und/oder Berichte zur Verfügung, so müssen diese Dokumente in ihrer Gesamtheit vervielfältigt werden. Auszüge dürfen nicht weitergegeben werden.

11.5 Nimmt der Kunde Bezug auf die Zertifizierung oder nutzt er Zertifikate oder Konformitätszeichen in Kommunikationsmedien, wie z. B. Dokumenten, Broschüren oder Werbematerialien, muss er die Anforderungen aus dem Abschnitt 13 erfüllen.

11.6 Der zertifizierte Kunde muss die Zertifizierungsstelle unverzüglich über Angelegenheiten informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, weiterhin die Anforderungen der zur Zertifizierung genutzten Norm zu erfüllen. Solche Angelegenheiten sind z. B. Änderungen bezüglich

- der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse (z. B. den Kauf / Verkauf von Unternehmensteilen, Eigentümerwechsel),
- der Organisation und des Management (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal),
- der Kontaktadressen und von Standorten,
- des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Tätigkeitsfeldes,
- der Eröffnung von Insolvenz, Konkurs- oder Vergleichsverfahren und
- wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.

In solchen Fällen prüft DEKRA nach Absprache mit dem zertifizierten Kunden, wie die Zertifizierung aufrechterhalten werden kann.

12. Vertraulichkeit

12.1 DEKRA verpflichtet sich alle Informationen, die während der Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten erhalten oder erstellt wurden und Informationen über den Kunden, die aus anderen Quellen als vom Kunden selbst stammen (z. B. Beschwerde-/Einspruchsführer, Behörden), vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung ist Bestandteil von Verträgen und/oder Vereinbarungen. Sie gilt auch für externe Mitarbeiter und verbundene Stellen, die im Zertifizierungsprozess eingebunden sind. Ausgenommen sind Informationen,

- die der Kunde selbst öffentlich zugänglich macht;
- die Angaben in dem „Verzeichnis der Zertifizierungen“ (siehe 7)
- die zwischen der Zertifizierungsstelle und dem Kunden vertraglich vereinbart wurden (z. B. zur Bearbeitung von Beschwerden);
- die aufgrund der Akkreditierungen, Benennungen und Zulassungen, zur Verfügung gestellt werden müssen.

12.2 Wenn DEKRA gesetzlich verpflichtet ist, vertrauliche Informationen gegenüber Dritten offen zu legen, so wird - sofern nicht gesetzlich verboten - der betreffende Kunde oder die betreffende Person über diese Information vorab unterrichtet.

13. Verwendung von Zertifikaten und Konformitätszeichen (DEKRA-Siegel, GS-Zeichen, IECEx Conformity Mark)

13.1 Erhält der Kunde ein Zertifikat oder Konformitätszeichen, hat er das nichtausschließliche Recht, diese gemäß den folgenden Bedingungen zu nutzen. Der Kunde ist nicht berechtigt, das eingeräumte Nutzungsrecht weiter zu vergeben oder zu lizenzieren.

13.2 DEKRA ist Eigentümer des Zertifikates und Konformitätszeichens und Inhaber der bestehenden Marken- und Urheberrechte.

13.3 Der Kunde darf das Zertifikat oder Konformitätszeichen

- nicht in einer Weise verwenden, die die Zertifizierungsstelle in Misskredit bringen oder als irreführend angesehen werden könnte;
- nur im Einklang mit geltenden Gesetzen, insbesondere mit dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, einsetzen.

13.4 Das Konformitätszeichen darf nur in der Form verwendet werden, wie es erteilt und übergeben wurde. Veränderungen, vor allem im Design, in der Farbe oder im Text sind unzulässig. Der Kunde ist nicht berechtigt, nur Ausschnitte des Konformitätszeichens zu verwenden, d.h. es muss als Ganzes benutzt werden. Erhält der Kunde das Konformitätszeichen in elektronischer Form ist er berechtigt, das Konformitätszeichen in der Größe zu verändern. Eine Verkleinerung ist nur bis minimal Schriftgröße Arial 4 zulässig. In jedem Fall einer Größenänderung muss der auf dem Konformitätszeichen enthaltene Text vollständig lesbar bleiben und die Proportionen von Text und Zeichen dürfen nicht verändert werden.

13.5 Der Kunde darf das Zertifikat oder Konformitätszeichen nur

- während des im Zertifikat angegebenen Gültigkeitszeitraums verwenden und solange die Zertifizierung nicht ausgesetzt, entzogen, beendet oder eingeschränkt ist;
- derart nutzen, dass der durchschnittlich verständige Verbraucher es als Kennzeichnung des zertifizierten Managementsystems versteht;
- so verwenden, dass eindeutig angezeigt wird anhand welcher Vorgaben das Managementsystem zertifiziert wurde.

13.6 Es ist nicht gestattet das Zertifikat oder Konformitätszeichen auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten zu verwenden.

13.7 Der Kunde muss bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zertifizierung jegliche Nutzung des Zertifikates oder Konformitätszeichens einstellen, insbesondere jegliche Werbung unterlassen, die sich auf das Zertifikat oder Konformitätszeichen bezieht. Er hat alle von der Zertifizierungsstelle angeforderten Zertifizierungsdokumente, z. B. Originalzertifikate und sämtliche Duplikate zurückzugeben.

13.8 DEKRA haftet nicht für eine unzulässige Verwendung des Zertifikates oder Konformitätszeichens.

14. Nutzung des Namens DEKRA und der DEKRA Wort-Bild-Marke

14.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, den Namen von DEKRA oder den Namen einer mit DEKRA verbundenen Stelle oder deren Wort-Bild-Marke zu nutzen.

14.2 Der Kunde darf nicht den Eindruck erwecken, er stehe in einem gesellschaftsrechtlichen oder ähnlichen Verhältnis mit DEKRA oder einer mit DEKRA verbundenen Stelle oder er könne für DEKRA oder einer mit DEKRA verbundenen Stelle auftreten oder diese verpflichten.

15. Gebührenordnung

Den Zertifizierungsgebühren liegen die auf Basis des Zertifizierungsprogramms ermittelten Auditzeiten zugrunde. Diese bilden zusammen mit der „Gebührenordnung der Zertifizierungsstelle“ die Basis für ein Angebot, in dem die Einzelheiten des Zertifizierungsprogramms unter Berücksichtigung der Besonderheiten des Kunden festgelegt sind.