

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1.</b>	<b>GELTUNGSBEREICH .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>LEISTUNGEN .....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>AUFGABEN VON ÄKZERT .....</b>	<b>3</b>
3.1.	Vertraulichkeit, Umgang mit Informationen.....	3
3.2.	Audits aus besonderem Anlass .....	4
<b>4.</b>	<b>AUFGABEN DES AUFTRAGGEBERS .....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>AUDITOREN UND BEOBACHTER.....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>ZERTIFIZIERUNG .....</b>	<b>6</b>
6.1.	Erteilung und Aufrechterhaltung .....	6
6.2.	Verweis auf Zertifizierung und Zeichennutzung .....	6
6.3.	Nichterteilung Der Zertifizierung .....	7
6.4.	Aussetzung, Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung.....	8
<b>7.</b>	<b>EINSPRÜCHE UND BESCHWERDEN .....</b>	<b>10</b>
<b>8.</b>	<b>HAFTUNG.....</b>	<b>10</b>
<b>9.</b>	<b>TERMINE, VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN.....</b>	<b>11</b>
9.1.	Termine.....	11
9.2.	Vergütung und Zahlung.....	11
<b>10.</b>	<b>VERTRAGSSCHLUSS, DAUER UND BEENDIGUNG.....</b>	<b>12</b>
<b>11.</b>	<b>ERFÜLLUNGORT, GERICHTSSTAND UND SALVATORISCHE KLAUSEL.</b>	<b>12</b>

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) legen die allgemeinen und besonderen Bedingungen zur Zertifizierung von Managementsystemen für Verträge zwischen der Zertifizierungsstelle der Ärztekammer Westfalen-Lippe (im Folgenden: ÄKzert<sup>®</sup>) und ihrem Vertragspartner (im Folgenden: Auftraggeber) fest.

## **1. GELTUNGSBEREICH**

Die AGB gelten für die zwischen ÄKzert<sup>®</sup> und ihrem Auftraggeber geschlossenen Zertifizierungsverträge, soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart worden oder gesetzlich vorgeschrieben ist.

## **2. LEISTUNGEN**

ÄKzert<sup>®</sup> zertifiziert und überwacht das im Vertrag genannte Managementsystem des Auftraggebers nach den Zertifizierungsregelungen von ÄKzert<sup>®</sup> mit dem Ziel, die Konformität des Systems mit zugrunde gelegten Anforderungen sowie die Wirksamkeit des Systems festzustellen. Bei einzelnen Regelwerken gelten die spezifischen Normen in ihrer jeweils gültigen Fassung, ggf. einschließlich ergänzender Interpretationen. Über das Audit erstellt ÄKzert<sup>®</sup> einen Bericht und erteilt bei Erfüllung der Anforderungen die Zertifizierung.

ÄKzert<sup>®</sup> erbringt ihre Leistungen unabhängig, unparteilich und objektiv. ÄKzert<sup>®</sup> bietet weder eine Beratung zu Managementsystemen noch interne Audits an. Die Auditierung erfolgt am Ort der Leistungserbringung des Auftraggebers. Art, Umfang und Termine vereinbaren ÄKzert<sup>®</sup> und Auftraggeber gesondert.

### **3. AUFGABEN VON ÄKZERT**

#### **3.1. VERTRAULICHKEIT, UMGANG MIT INFORMATIONEN**

ÄKzert® verpflichtet sich, alle geschützten Informationen des Auftraggebers über Geschäfts- und Betriebsverhältnisse und alle Ergebnisse von Auditierungsprozessen vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung gilt auch für die Mitglieder des Beirates, externes Personal und Personal externer Stellen, das für ÄKzert® tätig werden. ÄKzert® wird Informationen an Dritte nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers weitergeben. Hiervon ausgenommen sind die Bereitstellung von Informationen für Akkreditierungs- und Zulassungsstellen im Rahmen der Überwachung von ÄKzert®. Das Einverständnis des Auftraggebers hierzu gilt als erteilt. Gleiches gilt für mündliche und schriftliche Ergebnisse aus den Auditierungen.

ÄKzert® führt und veröffentlicht ein Verzeichnis der von ihr durchgeführten gültigen Zertifizierungen. Das Verzeichnis enthält Namen und Anschrift des Auftraggebers, die zertifizierte Norm und den Geltungsbereich. Das Einverständnis des Auftraggebers hierzu gilt als erteilt.

Soweit nicht gesetzliche Regelungen dem entgegenstehen, bewahrt ÄKzert® Aufzeichnungen aus Zertifizierungen für die Dauer des laufenden Zyklus zuzüglich eines weiteren vollständigen Zertifizierungszyklus auf.

ÄKzert® gibt ihrem Auftraggeber rechtzeitig alle Änderungen in Anforderungen an die Zertifizierung bekannt, die direkte Auswirkungen auf ihn haben.

### **3.2. AUDITS AUS BESONDEREM ANLASS**

#### **ERWEITERUNG DES GELTUNGSBEREICHES**

Soll eine Erweiterung des Geltungsbereichs erfolgen, muss diese vom Auftraggeber beantragt werden. ÄKzert® legt alle erforderlichen Audittätigkeiten fest und entscheidet, ob eine Erweiterung erteilt werden kann oder nicht. Dies kann im Zusammenhang mit einem Überwachungsaudit erfolgen oder ein zusätzliches Audit notwendig machen. Der zusätzliche Aufwand kann zu einer Erhöhung der Kosten führen, die vom Auftraggeber zu tragen sind.

#### **KURZFRISTIG ANGEKÜNDIGTE AUDITS**

Kurzfristig angekündigte Audits können bei schriftlich eingereichten Beschwerden Dritter über die von ÄKzert® zertifizierten Einrichtungen notwendig werden, wenn nach Prüfung der Beschwerden Zweifel an der Konformität oder Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems aufkommen. Sie können nach ausgesetzten Zertifizierungen notwendig werden oder auch als Konsequenz von Änderungen innerhalb der Einrichtung, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten. ÄKzert wird die Bedingungen, unter denen diese kurzfristigen Audits durchgeführt werden, beschreiben und dem Auftraggeber bekanntmachen. Bei der Benennung des Auditteams wird die Zertifizierungsstelle besondere Sorgfalt walten lassen, da dem Auftraggeber hier die Möglichkeit fehlt, gegen Mitglieder des Auditteams Einwand zu erheben.

### **4. AUFGABEN DES AUFTRAGGEBERS**

Der Auftraggeber muss ein mit den Anforderungen der zu zertifizierenden Norm konformes Managementsystem einführen, dokumentieren und aufrechterhalten. Er führt die notwendigen Maßnahmen durch, um die Fähigkeit des Managementsystems und dessen Wirksamkeit zur Erfüllung der Normforderungen dauerhaft sicherzustellen. Er führt Aufzeichnungen über alle Beanstandungen und Korrekturmaßnahmen im Rahmen des Managementsystems und legt diese auf Anfrage vor.

Der Auftraggeber stellt sicher, dass ÄKzert® 4 Wochen vor dem Audit alle sich auf das Managementsystem beziehenden Unterlagen in einer gültigen bzw. aktuellen Fassung zur Einsichtnahme zur Verfügung stehen. Er informiert ÄKzert® über Beratungsleistungen, die er im Zusammenhang mit dem zu zertifizierenden Managementsystem erhalten hat. Er gewährt dem Auditteam Einsicht in die den Geltungsbereich betreffenden Dokumente und Zugang zu den beteiligten Organisationseinheiten.

Der Auftraggeber benennt einen für die Abwicklung der Auditierung verantwortlichen Betreuer (im Regelfall der für das Managementsystem benannte Beauftragte).

Der Auftraggeber verpflichtet sich, ÄKzert® unverzüglich über alle wichtigen das zertifizierte Managementsystem betreffenden Änderungen zu informieren. Das betrifft insbesondere Änderungen der Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse, der Organisation und des Managements (wie Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal, etc.), der Kontaktadresse und der Standorte, des Geltungsbereiches sowie wesentliche Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle von ÄKzert® erhaltenen Unterlagen nur intern zu verwenden. Er erhält das Recht, den Auditbericht vollständig weiterzugeben. Eine auszugsweise Weitergabe ist nicht gestattet. Der Auditbericht und das ÄKzert®-Zertifizierungssymbol bleiben Eigentum von ÄKzert®.

## **5. AUDITOREN UND BEOBACHTER**

ÄKzert® benennt das Auditorenteam und schlägt es dem Auftraggeber vor. Der Auftraggeber hat das Recht, das vorgeschlagene Auditorenteam abzulehnen. Kann eine Einigung bei zwei Vorschlägen nicht erzielt werden, wird der Vertrag in gegenseitigem Einvernehmen aufgelöst. Bei kurzfristig angekündigten zusätzlichen Audits ist eine Ablehnung des Auditorenteams durch den Auftraggeber ausgeschlossen. Bei einer Pflicht-Zertifizierung ist eine Vertragsauflösung ausgeschlossen.

ÄKzert® kann nach Rücksprache mit dem Auftraggeber Auditoren in Ausbildung ohne Berechnung der Mehrkosten die Teilnahme an Audits ermöglichen.

Der Auftraggeber kann mit Zustimmung von ÄKzert® Beobachter (z.B. Mitglieder der eigenen Organisation oder Berater) am Audit teilnehmen lassen. Er ermöglicht Begutachtern der Akkreditierungsstelle, als Beobachter an Auditierungen teilzunehmen und Einblick in die für das Akkreditierungsverfahren erforderlichen Dokumente des Auftraggebers zu nehmen. ÄKzert® informiert den Auftraggeber vorab über die Teilnahme eines Beobachters.

## **6. ZERTIFIZIERUNG**

### **6.1. ERTEILUNG UND AUFRECHTERHALTUNG**

ÄKzert® erteilt oder erneuert bei Erfüllung aller Zertifizierungsanforderungen und vertraglichen Verpflichtungen die Zertifizierung. Zertifizierungsentscheidungen werden allein von der Zertifizierungsstelle getroffen. Grundlage ist die im Auditbericht ausgesprochene Empfehlung hinsichtlich einer Zertifikatserteilung durch das Auditteam. Das Zertifikat bescheinigt keine Rechtskonformität des zertifizierten Managementsystems. Das Zertifikat wird mit dem Tagesdatum der Erteilung der Zertifizierung ausgestellt. Die Gültigkeit ist von dem der Zertifizierung zugrunde gelegten Standard abhängig und überschreitet drei Jahre nicht. Die Gültigkeit setzt bei Managementsystemen mit Überwachungsaudits voraus, dass diese beim Auftraggeber jährlich gemäß den spezifischen Akkreditierungsregeln oder Zertifizierungsstandards erfolgreich durchgeführt werden.

### **6.2. VERWEIS AUF ZERTIFIZIERUNG UND ZEICHENNUTZUNG**

Der Auftraggeber darf das Zertifizierungszeichen für den zertifizierten Bereich nutzen; die Nutzung für Tätigkeiten außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung ist ausgeschlossen. Das Zeichen darf nur in der von ÄKzert® gelieferten Form verwendet werden und darf nicht auf Produkten oder deren Verpackung angebracht werden, die als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden könnten. Es ist nicht gestattet, das Zeichen auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen, In-

spektionsberichten oder Zeugnissen/Zertifikaten für Personen anzuwenden, da diese Dokumente in diesem Zusammenhang als Produkte gelten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, dass er:

- die Anforderungen von ÄKzert® bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien einhält, wie z. B. Internet, Broschüren oder Werbematerialien oder andere Dokumente
- keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht oder gestattet;
- Zertifizierungszeichen, Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwendet oder solche Verwendung gestattet
- bei Zurückziehung seiner Zertifizierung entsprechend den Weisungen von ÄKzert® die Verwendung aller Werbematerialien beendet, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten
- alle Werbematerialien ändert, wenn der Geltungsbereich des Zertifikats eingeschränkt wurde;
- keine Verweisung auf seine Managementsystemzertifizierung zulässt, der stillschweigend andeuten könnte, dass ÄKzert® ein Produkt (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert
- nicht stillschweigend andeutet, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten und Standorte gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen
- seine Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwendet, die ÄKzert® und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen verliert.

### **6.3. NICHTERTEILUNG DER ZERTIFIZIERUNG**

Bei Nichtkonformitäten zum zu begutachtenden Managementsystem muss der Auftraggeber die zufriedenstellende Durchführung der Korrekturen und Korrekturmaßnahmen innerhalb eines festgelegten Zeitraumes nachweisen. Die Verifizierung der Wirksamkeit kann aufgrund der Dokumentation erfolgen oder bei Bedarf auch vor Ort. Die ggf. anfallenden Mehrkosten sind vom Auftraggeber zu tragen. Wurden die Nichtkonformitäten nicht vollständig behoben oder sind die Voraussetzungen für eine Zertifizierung nicht gegeben, wird das Zertifizierungsverfahren ohne Erteilung einer Zertifizierung abgeschlossen.

#### **6.4. AUSSETZUNG, ZURÜCKZIEHUNG ODER EINSCHRÄNKUNG DES GELTUNGSBE- REICHS DER ZERTIFIZIERUNG**

Sofern der Auftraggeber seine vertraglichen oder finanziellen Pflichten gegenüber ÄKzert® nachweislich verletzt, ist ÄKzert® dazu berechtigt, die Zertifizierung zeitlich befristet auszusetzen.

ÄKzert® ist insbesondere berechtigt, die Zertifizierung zeitweise außer Kraft zu setzen, wenn

- das zertifizierte Managementsystem die Zertifizierungsanforderungen - einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit - dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- der zertifizierte Auftraggeber die notwendige Durchführung der Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudits nicht fristgerecht gestattet
- der Auftraggeber irreführende Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht
- Zertifizierungsdokumente oder Teile in irreführender Weise nutzt
- über Änderungen im Managementsystem nicht informiert
- wenn der Auftraggeber freiwillig um eine Aussetzung bittet

Wenn der Auftraggeber bis spätestens 6 Monate nach einer Aussetzung einen anforderungsgerechten Zustand nachweisen kann, kann die Zertifizierung wieder in Kraft gesetzt werden. Die hierbei anfallenden Mehrkosten sind vom Auftraggeber zu tragen. Kann innerhalb von 6 Monaten ein anforderungsgerechter Zustand nicht bzw. nur teilweise erreicht werden, führt dies zur Zurückziehung oder Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung. Wenn der zertifizierte Auftraggeber es dauerhaft oder schwerwiegend versäumt hat, die Zertifizierungsanforderungen für Teile des Geltungsbereichs der Zertifizierung zu erfüllen schränkt ÄKzert® den Geltungsbereich der Zertifizierung des Auftraggebers ein, um diejenigen Teile auszuschließen, die die Anforderungen nicht erfüllen. Eine solche Einschränkung erfolgt in Übereinstimmung

mit den Anforderungen der für die Zertifizierung verwendeten Norm. Die Einschränkung des Geltungsbereiches muss durch die Einrichtung ÄKzert<sup>®</sup> bekannt gegeben werden. Entsprechende Regelungen zur Nutzung des Zertifizierungszeichens sind zu berücksichtigen. Die vorstehenden Regelungen gelten für eine Änderung des Regelwerkes entsprechend. Die Werbematerialien müssen entsprechend geändert werden.

### ZURÜCKZIEHUNG DER ZERTIFIZIERUNG

ÄKzert<sup>®</sup> ist berechtigt die Zertifizierung zurückzuziehen, wenn

- die Frist zur Lösung der Probleme, die zur Aussetzung der Zertifizierung geführt haben, abgelaufen ist
- wenn der Auftraggeber nach Aussetzung weiterhin für seine Zertifizierung wirbt
- der Auftraggeber die Zertifizierung in einer Art und Weise nutzt, die die Zertifizierungsstelle oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt
- sich herausstellt, dass die Voraussetzungen, die zur Erteilung der Zertifizierung notwendig waren, nicht gegeben waren
- der Auftraggeber das Zertifizierungsverfahren in unzulässiger Weise beeinträchtigt hat, so dass die Objektivität, Neutralität oder Unabhängigkeit des Bewertungsergebnisses nicht gewährleistet war.

Nach Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung ist der Auftraggeber verpflichtet die Verwendung aller Werbematerialien zu beenden, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten. Der Auftraggeber ist in diesen Fällen verpflichtet, die Zertifizierungsdokumente zurückzugeben.

## **7. EINSPRÜCHE UND BESCHWERDEN**

Der Auftraggeber hat das Recht Beschwerde, oder gegen eine Entscheidung von ÄKzert® Einspruch einzulegen. Einsprüche und Beschwerden des Auftraggebers werden von ÄKzert® gemäß dem Einspruchs- und Beschwerdeverfahren schriftlich entgegengenommen, geprüft und abschließend entschieden.

## **8. HAFTUNG**

ÄKzert® haftet für Schäden - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur bei fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder wenn ÄKzert® diese Schäden vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Der Höhe nach ist der Ersatz im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten auf den Ersatz des im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens begrenzt.

Soweit ÄKzert® im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten für fahrlässig verursachte Schäden haftet, ist deren Ersatzpflicht der Höhe nach je Schadensfall begrenzt auf 500.000 € für Sachschäden und 1.000.000 € für Vermögensschäden.

Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt. Eine Haftung für Schäden, die durch die Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten infolge einfacher Fahrlässigkeit verursacht worden sind, ist ausgeschlossen.

Soweit gemäß vorstehender Regelungen die Haftung beschränkt oder ausgeschlossen ist, erstreckt sich dies auch auf die persönliche Haftung der Vertreter, Organe, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von ÄKzert®.

Sollte ÄKzert® aufgrund vertragswidriger Nutzung der Zertifizierungsdokumente oder Teilen davon durch den Auftraggeber nach den Grundsätzen der Produkthaftung in Anspruch genommen werden, so ist der Auftraggeber verpflichtet, ÄKzert® von allen Ansprüchen Dritter freizustellen. Das Gleiche gilt für Fälle, in denen ÄKzert® durch Werbeaussagen oder aufgrund sonstigen Verhaltens des Auftraggebers von Dritten in Anspruch genommen wird.

## **9. TERMINE, VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

### **9.1. TERMINE**

ÄKzert® und Auftraggeber vereinbaren Termine grundsätzlich schriftlich. Fristen laufen ab der vollständigen Erbringung der vom Auftraggeber geschuldeten Mitwirkungshandlungen. Kann ÄKzert® die geschuldete Leistung durch unvorhersehbare oder durch von ÄKzert® nicht verschuldete Umstände nicht fristgerecht erbringen, ist ÄKzert® berechtigt, die Leistung um die Dauer der Verzögerung zu verschieben oder ganz bzw. teilweise vom Vertrag zurückzutreten. ÄKzert® informiert den Auftraggeber unverzüglich darüber und erstattet im Falle des Vertragsrücktritts bereits erhaltene Gegenleistungen unverzüglich zurück. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen. Gerät ÄKzert® aus von ihr zu vertretenden Gründen in Verzug oder ist ihre Leistungsfähigkeit aus von ihr zu vertretenden Gründen ausgeschlossen, leistet sie Schadenersatz gemäß Nr. 8. Wenn auf Veranlassung des Auftraggebers bzw. wegen nicht erfüllter Mitwirkungspflichten ein bestätigter Termin nicht wahrgenommen werden kann, kann ÄKzert® den zur Vorbereitung tatsächlich entstandenen Aufwand verlangen.

### **9.2. VERGÜTUNG UND ZAHLUNG**

ÄKzert® erstellt dem Auftraggeber ein schriftliches Angebot mit einem Festpreis, einschl. der ggf. zu entrichtenden Mehrwertsteuer. Für die Vergütung ist das Preisverzeichnis von ÄKzert® in der jeweils gültigen Fassung maßgeblich. Bei längerfristigen Verträgen ist ÄKzert® berechtigt, bei Kostensteigerungen die Vergütung angemessen zu erhöhen. Der Auftraggeber kann innerhalb von 4 Wochen nach Zugang eines solchen Erhöhungsverlangens den Vertrag kündigen, ansonsten gilt die Erhöhung als vereinbart. Rechnungen sind innerhalb von 3 Wochen ab Erstellungsdatum ohne Abzüge zahlbar. Bei Zahlungsverzug ist ÄKzert® berechtigt, Verzugszinsen in jeweils banküblicher Höhe zu berechnen.

## **10. VERTRAGSSCHLUSS, DAUER UND BEENDIGUNG**

Diese Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung durch die Vertragsparteien in Kraft. Er gilt für einen Zertifizierungszeitraum von drei Jahren ab Ausstellung des Zertifikats.

Im Falle der vorzeitigen Kündigung durch den Auftraggeber trägt dieser 15% des noch ausstehenden vereinbarten Zertifizierungspreises gemäß dem von ihm angenommenen Angebot, sofern der Auftraggeber nicht in der Lage ist nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt. Als wichtige Gründe gelten insbesondere Verstöße gegen die Anforderungen aus Ziffer 4 und 6 der AGB, sowie der Ziffer 3 dieses Vertrages.

## **11. ERFÜLLUNGORT, GERICHTSSTAND UND SALVATORISCHE KLAUSEL**

Erfüllungsort ist Münster.

Für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist, soweit nicht gesetzlich zwingend etwas anderes bestimmt ist der Gerichtsstand 48143 Münster.

Sollten einzelne Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarungen - einschließlich der 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 nahekommen.