

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

und besondere Bedingungen zum Audit von Managementsystemen für Verträge zwischen dem Zertifizierer für Qualität im sozialen Bereich, im folgenden "SQ Cert" genannt, und ihrem Vertragspartner, nachstehend „Auftraggeber“ genannt.

Wird in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Vertragsverhältnis gesprochen, ist immer eine der folgenden Varianten zugrunde gelegt: z.B. Rahmenvertrag, Rahmenvereinbarung, Vertrag, Angebot und Auftragsbestätigung.

## 1. Geltungsbereich

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

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

## 2. Audit von Managementsystemen

Die SQ Cert führt ein Audit des Managementsystems des Auftraggebers oder Teile davon mit dem Ziel durch, die Konformität zu vereinbarten Forderungen, einschließlich der Wirksamkeit des Systems festzustellen. Hierüber erhält der Auftraggeber ein Auditbericht und ein SQ Cert Zertifikat bzw. eine Urkunde. Die SQ Cert ist bei ihrem Audit unabhängig, neutral und objektiv. Audits werden am Ort der Leistungserbringung des Auftraggebers durchgeführt. Art, Umfang und Termine zum Verfahren vereinbaren die Parteien gesondert. Werden bei einem Audit Abweichungen von den Forderungen des Regelwerks festgestellt, sind die Korrekturmaßnahmen innerhalb der vom Regelwerk vorgegebenen bzw. einer angemessenen, vereinbarten Frist nachweislich vom Auftraggeber umzusetzen, bevor ein SQ-Zertifikat erteilt werden kann. Die SQ Cert bemüht sich, Störungen des Betriebsablaufs bei der Durchführung des Audits in den Räumen des Auftraggebers gering zu halten.

Wenn eine Beziehung mit einer verbundenen Stelle eine nicht akzeptable Gefährdung der Unparteilichkeit darstellt, wird diese Zertifizierung nicht bereitgestellt.

Die SQ Cert zertifiziert keine andere Zertifizierungsstelle für deren Zertifizierungstätigkeiten von Managementsystemen.

Die SQ Cert bietet keine Beratung zu Managementsystemen an.

Die SQ Cert bietet keine internen Audits an.

## 3. Auswahl der Auditoren

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

Der Auftraggeber ist berechtigt, die von der SQ Cert vorgeschlagenen Auditor ohne Angabe von Gründen abzulehnen. In diesem Fall unterbreitet die SQ Cert einen neuen Vorschlag. Die Berechtigung zur Ablehnung steht dem Auftraggeber zu Beginn der Vorbereitungs- und Überwachungsphase je einmal zu. Bei kurzfristig angesetzten Audits, bei denen der Kunde

bei der Auswahl des Auditteams keinen Einwand erheben kann, geht die SQ Cert besonders Sorgfältig vor.

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

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

#### **4. Rechte und Pflichten der SQ Cert**

##### *4.1. Vertraulichkeit, Datenschutz und Veröffentlichung*

Die SQ Cert verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, unabhängig, ob es sich dabei um Interna des Auftraggebers selbst oder um Geschäftsverbindungen handelt. Gleiches gilt für mündliche und schriftliche Ergebnisse aus dem Audit. Informationen an Dritte leitet die SQ Cert nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers weiter. Diese Verpflichtungen gelten auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

Aufzeichnungen aus Audits bewahrt die SQ Cert für mindestens einen Zertifizierungszyklus (i.d.R. drei Jahre) auf, nach Beendigung des Vertragsverhältnisses jedoch nur noch drei Jahre.

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

Der Auftraggeber erkennt an, dass die SQ Cert nicht für die Privatsphäre und Vertraulichkeit solcher Übermittlungen garantieren kann. Der Auftraggeber erkennt ebenfalls an, dass die Übermittlung vertraulicher Informationen durch die SQ Cert über das Internet oder andere öffentliche Netzwerke keinen Bruch der Vertraulichkeitsregelungen dieser Auditierungs- und Zertifizierungsregeln darstellt. Die SQ Cert haftet nicht für hieraus resultierende Schäden, sofern solche vertrauliche Informationen mit dem gleichen Maß an Sorgfalt behandelt werden wie SQ Cert-eigene vertrauliche Informationen. Falls der Auftraggeber zur SQ Cert-Internetseite verlinkt, erklärt er sich einverstanden, dass:

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

##### Begutachtungen aus der Ferne (Remote-Verfahren)

Im Rahmen von Fernbegutachtungen kann auf Videokonferenzsysteme zurückgegriffen werden. Mit Hilfe einer solchen Lösung können Videokonferenzen organisiert und durchgeführt werden und Dokumente über die Funktion „Bildschirm freigeben“ fernbetrachtet sowie virtuelle Rundgänge durchgeführt werden.

Die Rechtsgrundlage zur Durchführung von Videokonferenzen ist Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Die Verarbeitung ist erforderlich zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen. Das berechnete Interesse des Verantwortlichen ergibt sich aus dem Ziel der Erfüllung des Vertrags mit dem Auftraggeber.

Der für die Fernbegutachtung eingesetzte Dienstleister wird zwischen den Vertragsparteien im Vorfeld festgelegt. Hierbei wird in der Regel auf das System des Auftraggebers

zurückgegriffen. In diesen Fällen ist der Auftraggeber für die Einhaltung aller im Zusammenhang mit dem Einsatz des Systems zur Fernbegutachtung zu beachtenden gesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Alternativ kann ein von SQ Cert verwendetes Videokonferenzsystem zum Einsatz festgelegt werden. Hierbei kann es sich nach Wahl der SQ Cert um eines der beiden Produkte „Teams“ des Anbieters Microsoft oder „Zoom“ des Anbieters Zoom Video Communications handeln. Die SQ Cert stellt in diesem Fall die Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften zum Einsatz des jeweiligen Systems sicher. Die Unternehmen Microsoft und Zoom Video Communications mit Sitz in den USA sind nach dem EU-US-Privacy Shield zertifiziert.

Die SQ Cert führt keine Speicherung der personenbezogenen Daten, insbesondere der Ton- und Videoaufzeichnungen durch. Davon ausgenommen sind lediglich Screenshots von freigegebenen Dokumenten, die in Absprache mit dem Auftraggeber angefertigt werden und zur Dokumentation verwendet werden.

Eine Weitergabe an Dritte erfolgt nicht. Allerdings verfügt der Betreiber des Videokonferenzsystems, sofern dieser die im Rahmen der Fernbegutachtung verarbeiteten personenbezogenen Daten im Rahmen einer Auftragsverarbeitung verarbeitet, über die Möglichkeit des Zugriffs.

#### *4.2. Akkreditierung und Zulassung*

Die SQ Cert ist durch Akkreditierungs- und Zulassungsstellen berechtigt, Auditberichte und Zertifikate für verschiedene Regelwerke zu erstellen. Sie ist verpflichtet, Mitarbeitern oder Erfüllungsgehilfen dieser Stellen die Teilnahme an Audits zu ermöglichen. Sie gewährt ihnen Einblick in eigene Unterlagen sowie in kundenbezogene Daten, soweit dies für Akkreditierungsverfahren notwendig ist. Diese Mitarbeiter werden zur Verschwiegenheit verpflichtet. Soweit einzelne Regelwerke es ausdrücklich fordern, werden kundenbezogene Daten und Auditergebnisse an diese Stellen weitergegeben. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

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

#### *4.3. Haftung*

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

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

Im Übrigen haftet die SQ Cert nicht.

#### *4.4. Veröffentlichung*

Die SQ Cert führt und veröffentlicht ein Verzeichnis aller Auftraggeber mit gültiger SQ Cert-Zertifizierung. Diese Veröffentlichung beinhaltet Name und Anschrift der zertifizierten Organisation sowie den Geltungsbereich und das Regelwerk. Hierzu gilt das Einverständnis des Auftraggebers als erteilt.

#### *4.5. Wirksamkeit von zertifizierten Managementsystemen*

Die SQ Cert verifiziert durch regelmäßige Audits die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems des Auftraggebers. Erhält die SQ Cert Informationen von Dritten, die Zweifel über die Konformität oder Wirksamkeit des von ihr zertifizierten Managementsystems begründen, hat sie das Recht nach Anhörung der betroffenen Auftraggeber zusätzliche außerplanmäßige Audits durchzuführen. Im gesetzlich geregelten Bereich hat die SQ Cert das Recht, in begründeten Fällen zusätzliche unangekündigte Audits durchzuführen.

#### *4.6. Vereinbarung von Terminen*

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

### **5. Rechte und Pflichten des Auftraggebers**

#### *5.1. Managementsystem*

Der Auftraggeber muss ein dokumentiertes Managementsystem einführen und aufrechterhalten, das die Forderungen des zugrunde gelegten Regelwerks erfüllt. Um die Konformität und Wirksamkeit des Managementsystems dauerhaft sicherzustellen, sind die hierfür notwendigen Maßnahmen durchzuführen und zu dokumentieren

#### *5.2. Darlegungspflichten*

Der Auftraggeber stellt sicher, dass der SQ Cert alle für die Erfüllung des Auftrages notwendigen Informationen und die erforderlichen Räumlichkeiten zugänglich sind. Er verpflichtet seine von ihm benannten Beauftragten und Mitarbeiter, dem Auditor rechtzeitig, wahrheitsgemäß und vollständig Auskunft über alle Vorgänge zu erteilen, die für den Audit von Bedeutung sein können. Im Rahmen von zertifizierten Managementsystemen müssen der SQ Cert auf Anfrage alle Aufzeichnungen über Beanstandungen und deren Korrekturmaßnahmen vorgelegt werden.

#### *5.3. Mitteilung über Änderungen*

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die SQ Cert unverzüglich über alle Änderungen zu informieren, die auf das zertifizierte Managementsystem Einfluss haben können. Dies bezieht sich besonders auf den Kauf/Verkauf von Unternehmensteilen, Veränderungen in Kontaktadressen und Standorten, Eigentümerwechsel, Änderungen des Tätigkeitsfeldes, grundlegende Prozessveränderungen, Änderungen des Personal in leitender Stellung (Entscheidungs- oder Fachpersonal) oder die Eröffnung von Konkurs- oder Vergleichsverfahren. Die SQ Cert prüft nach Absprache mit dem Auftraggeber, wie das Zertifikat in solchen Fällen aufrechterhalten werden kann.

#### *5.4. Vertraulichkeit und Verschwiegenheit*

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

Die dem Auftraggeber von der SQ Cert überlassenen Unterlagen einschließlich des SQ Cert-Zertifizierungssymbols sind urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber erkennt ausdrücklich an, dass alle ihm von der SQ Cert übergebenen oder zur Einsicht überlassenen Unterlagen Eigentum der SQ Cert bleiben und verpflichtet sich, diese nur intern zu verwenden, Dritten nicht zugänglich zu machen oder für andere als vereinbarte Zwecke zu nutzen.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm unter dieser Vereinbarung zugänglich gemachten Informationen und Kenntnisse über Angelegenheiten der SQ Cert, deren Mitarbeiter und Auditoren vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt über das Ende der Vereinbarung hinaus bestehen. Der Auftraggeber verpflichtet seine Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen entsprechend.

#### *5.5. Unabhängigkeit der Begutachtung*

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

## 6. Leistungen, Preise und Zahlungsbedingungen

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

## 7. Zertifikate und Zertifikatssymbole

### 7.1. Erteilung, Aufrechterhaltung und Nutzung

Die SQ Cert ist verpflichtet, bei Erfüllung aller Zertifizierungsforderungen und vertraglichen Verpflichtungen das Zertifikat zu erteilen bzw. zu erneuern und dem Auftraggeber auszuhändigen. Die Zertifizierungsentscheidung obliegt im Allgemeinen allein der SQ Cert, Ausnahmen sind regelwerksbezogen festgelegt. Grundlage ist die im Auditbericht ausgesprochene Empfehlung der Gutachter, das Zertifikat auszustellen.

SQ Cert-Zertifikate haben in der Regel eine Gültigkeit von drei Jahren, beginnend mit der Feststellung der Konformität. Die Gültigkeitsdauer setzt bei den Regelwerken mit Überwachungsaudits, das erfolgreiche jährliche Audit voraus.

Mit der Vergabe des Zertifikates wird keine Rechtskonformität bescheinigt.

Zertifikate und Zertifikatssymbole dürfen zur Werbung eingesetzt werden. Diese Nutzung ist auf den Geltungsbereich und die Geltungsdauer der Zertifizierung beschränkt.

Nach Ablauf des Zertifikates, bei Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung ist die Verwendung aller Werbematerialien, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten, einzustellen.

Zertifikatssymbole dürfen nicht unmittelbar auf einem Produkt angebracht oder in einer Weise verwendet werden, durch die der Eindruck entstehen könnte, dass sie sich auf die Konformität eines Produktes (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess mit dem zugrunde gelegten Regelwerks beziehen. Auch dürfen Zertifikatssymbole nicht auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten angewendet werden, da diese Berichte in diesem Zusammenhang als Produkte gelten. Die SQ Cert ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf die korrekte Verwendung zu achten.

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

Nach Aussetzung, Entzug oder der Zurückziehung einer Zertifizierung muss der Auftraggeber jede Werbung mit der Zertifizierung einstellen. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Rückgabe des Zertifikats nach Entzug, Zurückziehung oder freiwilliger Aussetzung. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.

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

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

#### 7.1.1 Änderung des Geltungsbereichs / Regelwerks

Änderungen von SQ Cert-Zertifikaten bedürfen einer erneuten Zertifizierungsentscheidung.

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

Eine Einschränkung des Geltungsbereiches muss durch die Einrichtung der SQ Cert bekannt gegeben werden. Entsprechende Regelungen zur Nutzung des Zertifikates und des Logos sind zu berücksichtigen.

### *7.2. Nichterteilung des Zertifikats*

Die SQ Cert kann Zertifikate nur erteilen, wenn nach dem Audit die Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Bei Nichterfüllung dokumentiert der Auditor die Mängel in einem Abweichungsbericht oder er gibt die Auflagen bekannt, deren Erfüllung zur Erteilung eines Zertifikats notwendig sind.

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

### *7.3. Aussetzung, Entzug und Zurückziehung des Zertifikats*

#### a) Aussetzung:

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

- das zertifizierte Managementsystem die Zertifizierungsanforderungen – einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit – dauerhaft nicht erfüllt,
- Korrekturmaßnahmen am Managementsystem nicht innerhalb der vereinbarten Fristen nachweislich wirksam umgesetzt wurden,
- die von der SQ Cert vorgeschlagenen Audittermine zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung nicht wahrgenommen wurden und dadurch die Frist (von in der Regel zwölf Monaten) seit dem letzten Audit überschritten wurde,
- die SQ Cert nicht rechtzeitig über geplante Änderungen am Managementsystem und andere Änderungen informiert wurde, die die Konformität mit dem Audit zugrunde gelegten Regelwerk beeinflussen,
- der Auftraggeber irreführende Angaben bezüglich seiner Zertifizierung macht,
- ein SQ Cert-Zertifikat oder ein Zertifikatssymbol in irreführender Weise verwendet wurde,
- der Auftraggeber freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat.

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

#### b) Entzug:

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

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

- der Auftraggeber das Vertragsverhältnis mit der SQ Cert wirksam beendet.

c) Zurückziehung:

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

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

## **8. Einspruch und Beschwerde**

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

## **9. Schiedsstelle**

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

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

## **10. Dauer und Beendigung**

Die Vereinbarung wird mit Auftragserteilung auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Auftraggeber kann ohne Angabe besonderer Gründe mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen. Im Fall der Kündigung durch den Auftraggeber behält sich die SQ Cert vor, die bereits erbrachten Leistungen zu berechnen. Die SQ Cert kann nur aus wichtigem Grund, insbesondere bei Verletzung der §§ 5, 6 und 7 dem Auftraggeber gegenüber kündigen.

## **11. Gerichtsstand und Rechtswahl**

Gerichtsstand ist Frankfurt am Main. Es gilt deutsches Recht.

## **12. Abweichende Vereinbarungen**

Abweichende Vereinbarungen oder Nebenabreden bedürfen der Schriftform. 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 nahe kommen.

### **13. Zusätzliche Bedingungen**

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

SQ Cert GmbH  
Zertifizierungsgesellschaft

Großer Hasenpfad 30  
60598 Frankfurt am Main  
Tel.: 069/26956877-0  
Fax.: 069/26956877-1