Besondere Bedingungen und Verfahrensrichtlinie für die Zertifizierung von Produkten, hergestellten Produkten und/oder Qualitätssicherungssystemen

Inhaltsverzeichnis

1. **Zweck / Geltungsbereich**
2. **Antragsverfahren und vertragliche Vereinbarung**
3. **Zertifizierungsprozess**
4. **Verzeichnis der Zertifizierungen**
5. **Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken**
6. **Erweiterung, Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung**
7. **Aufzeichnungen**
8. **Beschwerden und Einsprüche**
9. **Anforderungen an den Kunden**
10. **Vertraulichkeit**
11. **Verwendung von Zertifikaten und Konformitätszeichen (DEKRA-Siegel, GS-Zeichen, IECEx Conformity Mark)**
12. **Nutzung des Namens DEKRA und der DEKRA Wort-Bild-Marke**
13. **Gebührenordnung / Vergütung**
14. **Schlussbestimmung**

1. Zweck / Geltungsbereich

1.1 Die **DEKRA Testing and Certification GmbH** betreibt eine Zertifizierungsstelle - nachfolgend DEKRA genannt – *unter anderem* für Produkte, hergestellte Produkte und Qualitätssicherungssysteme für folgende Zertifizierungs- und Fertigungsüberwachungsprogramme:

- Niederspannungsrichtlinie 2014/35/EU
- Maschinenrichtlinie 2006/42/EG und Maschinenverordnung (EU) 2023/1230
- ATEX-Richtlinie 2014/34/EU
- PSA-Verordnung (EU) 2016/425
- BauPVO (EU) 305/2011
- BauO NRW § 28 Zertifizierungsleitfaden für Bewertung und Überprüfung - Übereinstimmungszertifikat
- Spielzeugrichtlinie 2009/48/EU
- EMV-Richtlinie 2014/30/EU
- GS-Zeichen ProdSG
- IECEx-Schema IECEx 02
- Windenergieanlagen (WEA)
- Gaswarngeräte
- Outdoor-Noise-Richtlinie 200/14/EG (OND)
- weitere Zertifizierungsprogramme

1.2 Diese Bedingungen gelten für alle von DEKRA betriebenen Zertifizierungsprogramme für Produkte, hergestellte Produkte und Qualitätssicherungssysteme und beinhalten die Anforderungen, die durch den Kunden zur Feststellung oder Aufrechterhaltung der Zertifizierung zu erfüllen sind. In Abhängigkeit des Zertifizierungsprogramms können einzelne Bedingungen konkretisiert werden.

1.3 Die Zertifizierungsprogramme können die Erstprüfung oder die Inspektion und die Begutachtung der Herstellungsprozesse - gefolgt von einer Überwachung - umfassen, die den Herstellungsprozess und die Prüfung oder Inspektion von Mustern aus der Produktion bzw. vom freien Markt berücksichtigt.

1.4 DEKRA trägt die Verantwortung dafür, ausreichend objektive Nachweise, auf denen die Zertifizierungsentscheidung basieren muss, einzuholen. Basierend auf einer Bewertung der Nachweise, trifft sie die Entscheidung, (1) Zertifizierung zu gewähren, wenn die Konformität ausreichend nachgewiesen wird, (2) die Zertifizierung nicht zu gewähren, wenn die Konformität nicht ausreichend nachgewiesen wird oder (3) die Zertifizierung nicht aufrechtzuerhalten, wenn die Konformität nicht mehr ausreichend nachgewiesen wird.

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 die Produkte evaluiert, bewertet und zertifiziert werden;
- Erläuterungen hinsichtlich der Verfahren und der Anwendung von Normen und anderen normativen Dokumenten, nach denen die hergestellten Produkte evaluiert, bewertet und zertifiziert werden;
- Erläuterungen hinsichtlich der Anwendung von Normen und anderen normativen Dokumenten, nach denen das Qualitätssicherungssystem auditiert und zertifiziert wird;
- Klärung des Geltungsbereiches der angestrebten Zertifizierung;
- Rechte und Pflichten des Kunden und DEKRA im Zusammenhang mit Zertifizierungen.

2.2 Antrag und Antragsbewertung

2.2.1 Der Kunde übermittelt DEKRA vollständig alle erforderlichen Informationen, um den Zertifizierungsprozess nach dem betreffenden Zertifizierungsprogramm vollständig durchführen zu können.

a) Diese Informationen sind z. B. im Fall von Produktzertifizierung und Fertigungsüberwachung von hergestellten Produkten

- das/die Produkt(e), das/die zu prüfen und/oder zertifizieren ist/sind;
- die Richtlinien, Verordnungen, Normen und/oder anderen normativen Dokumente, nach denen eine Zertifizierung erfolgen soll;
- die allgemeinen Daten des Kunden (z. B. Name/Firma, Anschrift(en), bedeutsame Aspekte seiner Prozesse und seines Betriebs, maßgebliche rechtliche Verpflichtungen);
- allgemeine Informationen bezüglich des beantragten Zertifizierungsbereichs (z. B. Tätigkeiten, personelle und technische Ressourcen einschließlich Labor- und/oder Zertifizierungseinrichtungen, Funktionen und ggf. Beziehungen in einer größeren Körperschaft);
- Informationen bezüglich aller ausgegliederten Prozesse, die von dem Kunden genutzt werden und die die Konformität mit den Anforderungen beeinflussen (z. B. rechtlich durchsetzbare Vereinbarungen mit Unterauftragnehmern, etc.);
- Prüf-, Überwachungs- und Konstruktionspläne oder vergleichbare Unterlagen sowie Informationen über Produkteigenschaften und -zusammensetzungen, das Herstellungsverfahren, wesentliche Teile der fertigungsbezogenen Werkseinrichtung und das maßgebende Fachpersonal;
- alle anderen Informationen, die entsprechend den betreffenden Zertifizierungsanforderungen benötigt werden (z. B. Informationen über Erstevaluierung und Überwachungstätigkeiten).

Gleiches gilt für die Erweiterung des Geltungsbereichs der Zertifizierung. Die Erweiterung schließt ähnliche Produkte, Standorte etc. ein.

b) Im Fall der Qualitätssicherungssystemzertifizierung sind die Informationen z. B.

- der gewünschte Geltungsbereich der Zertifizierung;
- die allgemeinen Merkmale des antragstellenden Kunden, einschließlich dessen Name/Firma sowie die Anschrift(en) seines/seiner physischen Standorts(e), bedeutsame Aspekte seiner Prozesse und Tätigkeiten sowie alle maßgeblichen rechtlichen Verpflichtungen;
- allgemeine Informationen bezüglich des antragstellenden Kunden, die für den beantragten Zertifizierungsbereich relevant sind, wie z. B. seine 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 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 Qualitätssicherungssystems.

Als unparteiliche, unabhängige und neutrale Zertifizierungsstelle bietet DEKRA keinerlei Beratungstätigkeiten im Sinne der EN ISO/IEC 17065 und EN ISO/IEC 17021-1 an.

2.2.2 Alle vom Kunden übermittelten Informationen werden von DEKRA gesichtet und die von DEKRA als relevant eingestuften Dokumente werden bewertet. Sind die Informationen unvollständig, fehlerhaft oder unklar, weist DEKRA auf eine Korrektur bzw. Ergänzung der Informationen hin.

2.2.3 DEKRA 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 Zertifizierungsprogramm, Auditprogramm und Vertrag

2.3.1 Auf Basis der Informationen aus der Antragsbewertung dokumentiert DEKRA den Geltungsbereich der Zertifizierung und den Zertifizierungsprozess in einem „Angebot“, einer „Kostenschätzung“ und/oder einer „Auftragsbestätigung“ und übermittelt diese mit den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ an den Kunden.

2.3.2 Der Zertifizierungsprozess für ein bestimmtes Produkt kann beginnen, wenn ein wirksamer Vertrag in Textform geschlossen wurde. Der Kunde darf keine weitere Stelle mit der gleichen Zertifizierung dieses Produktes oder hergestellten Produktes beauftragen.

2.3.3 Wenn erforderlich, entwickelt DEKRA auf Basis der Informationen aus der Antragsbewertung 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 DEKRA. Alternativ sind, abhängig vom beteiligten Fachbereich, auch jährliche Audits möglich. 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.
2.3.4 Der Zertifizierungsprozess für ein Qualitätssicherungssystem kann beginnen, wenn ein wirksamer Vertrag geschlossen wurde. Der Kunde darf keine weitere Stelle mit der Zertifizierung des Qualitätssicherungssystems beauftragen.
2.3.5 Außer bei anders lautender Vereinbarung wird der Zertifizierungsvertrag unbefristet abgeschlossen.
2.3.6 Falls das entsprechende Zertifikat oder die entsprechenden Zertifikate eine bestimmte Gültigkeitsdauer haben, können beide Parteien den Zertifizierungsvertrag mit einer Frist von drei Monaten jeweils zum Ende der genannten Gültigkeitsdauer schriftlich kündigen. Wenn sich der Zertifizierungsvertrag auf verschiedene Zertifizierungen bezieht, kann der Vertrag im Hinblick auf jede Einzelzertifizierung zum Ende der Gültigkeitsdauer des jeweiligen Einzelzertifikats schriftlich gekündigt werden.
2.3.7 Falls das entsprechende Zertifikat oder die entsprechenden Zertifikate keine Gültigkeitsdauer haben, können beide Parteien den Zertifizierungsvertrag im Hinblick auf jede Einzelzertifizierung mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten schriftlich kündigen. Da der Vertrag Grundvoraussetzung für die Zertifizierung ist, werden alle Zertifikate zu dem Zeitpunkt ungültig und zurückgezogen, an dem die Kündigung wirksam wird.
2.3.8 Der Zertifizierungsvertrag endet auf jeden Fall im Hinblick auf jede Einzelzertifizierung zu dem Zeitpunkt, zu dem die anwendbaren gesetzlichen Vorschriften und/oder Richtlinien ungültig werden oder so geändert werden, dass die zertifizierten Produkte, Prozesse, Qualitätssicherungssysteme oder Personen diese nicht mehr erfüllen.

3. Zertifizierungsprozess

3.1 Evaluierung

3.1.1 Der Kunde muss alle erforderlichen Informationen und/oder Dokumentationen in deutscher oder englischer Sprache gemäß den Anforderungen aus dem Zertifizierungsprogramm zur Verfügung stellen. Dies sind z. B. der Prüfbericht eines zugelassenen Prüflaboratoriums oder Überwachungsberichte einer Überwachungsstelle für Fremdüberwachung, alle dieser Prüfung zugrunde liegenden Unterlagen einschließlich der Betriebs- bzw. Gebrauchsanleitung mit den sicherheitsrelevanten Hinweisen ggf. in zweifacher Ausfertigung sowie die benötigten Beleg- und Prüfmuster zur Durchführung der Evaluierungsaufgaben. Sonstige damit zusammenhängende Dokumente und Aufzeichnungen sind auf Verlangen von DEKRA zur Einsichtnahme zu überlassen. Ggf. sind anfallende Übersetzungskosten vom Kunden zu tragen. Die Evaluierungsaufgaben können Tätigkeiten beinhalten, wie z. B.

- Designprüfung und Bewertung der Dokumentation;
- Probenahme und Prüfung;
- Inspektion von Gegenständen oder Installationen;
- Audit (Begutachtung der Herstellungsprozesse / des QS-Systems des Herstellers).

3.1.2 Zur Erteilung eines Übereinstimmungszertifikates muss der Kunde durch die Überwachungsberichte zur regelmäßigen Fremdüberwachung einer Überwachungsstelle gemäß Bauordnungen der Länder nachweisen, dass sein Bauprodukt den maßgebenden technischen Regeln, der allgemeinen bauaufsichtlichen Zulassung, dem allgemeinen bauaufsichtlichen Prüfzeugnis oder der Zustimmung im Einzelfall entspricht und einer werkseigenen Produktionskontrolle sowie einer Fremdüberwachung durch eine Überwachungsstelle gemäß den Bauordnungen der Länder unterliegt.
3.1.3 Die Produkte / hergestellten Produkte werden nach den Anforderungen, die vom festgelegten Geltungsbereich der Zertifizierung abgedeckt werden, und den im Zertifizierungsprogramm festgelegen Anforderungen evaluiert. Bei der Erteilung von Übereinstimmungszertifikaten umfasst die Evaluation die regelmäßige Fremdüberwachung einer Überwachungsstelle gemäß Bauordnungen der Länder.
3.1.4 Wenn Nichtkonformitäten festgestellt werden, oder bei der Erteilung eines Übereinstimmungszertifikates der Nachweis gemäß Abschnitt 3.1.2 nicht erfolgt, wird der Kunde von DEKRA informiert. Soll der Zertifizierungsprozess seitens des Kunden fortgesetzt werden, muss er DEKRA die erforderlichen Informationen für zusätzliche Evaluierungsaufgaben unverzüglich, in der von DEKRA geforderten Form, bereitstellen, um die Korrektur der Nichtkonformitäten zu verifizieren.
3.1.5 Die Ergebnisse aller Evaluierungstätigkeiten werden vor der Bewertung in einem Bericht dokumentiert.

3.2 Auditierung

3.2.1 Auditvorbereitung

3.2.1.1 DEKRA wählt (einen) Auditor(en) sowie ggf. Experten – nachfolgend Auditteam genannt –, die die Kompetenz für das zu auditierende Qualitätssicherungssystem 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 dieser schriftlich zu widersprechen, wenn aus seiner Sicht eine unabhängige und objektive Auditierung nicht sichergestellt ist. Ist der Einspruch begründet, stellt DEKRA das Auditteam neu zusammen.
3.2.1.2 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 sichergestellt ist.
3.2.1.3 Der Auditleiter erhält alle relevanten Unterlagen für die Planung und Durchführung des Audits. Der Auditleiter hat das Recht, die Qualitätssicherungssystem-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.
3.2.1.4 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 Audittätigkeiten vor Ort.

3.2.2 Erstzertifizierungs-Audit

3.2.2.1 Das Erstzertifizierungs-Audit wird in zwei Stufen durchgeführt.
3.2.2.2 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".
3.2.2.3 Der Zweck des Audits der Stufe 2 ist die Beurteilung der Umsetzung einschließlich der Wirksamkeit des Qualitätssicherungssystems 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.

3.2.3 Durchführung des Vor-Ort-Audits

3.2.3.1 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 Qualitätssicherungssystems. Es muss feststellen, dass diese alle relevanten Anforderungen bezüglich des beabsichtigen Geltungsbereichs des Zertifikates erfüllen und dass die Prozesse und Verfahren wirksam eingeführt, umgesetzt und aufrechterhalten werden, um eine Grundlage für das Vertrauen in das Qualitätssicherungssystem zu schaffen. Des Weiteren muss das Auditteam dem Kunden für seine eigenen Maßnahmen jeglichen Widerspruch zwischen den grundsätzlichen Regelungen des Kunden, seinen Zielen und Vorgaben in Überstimmung mit den Erwartungen der Normgrundlage und den Ergebnissen vermitteln. Die Auditziele sind:

- die Feststellung der Konformität des Qualitätssicherungssystems des Kunden oder von Teilen dieses Qualitätssicherungssystems mit den Auditkriterien;
- die Beurteilung der Fähigkeit des Qualitätssicherungssystems, die Erfüllung der geltenden gesetzlichen, behördlichen und vertraglichen Anforderungen durch die Kundenorganisation sicherzustellen;

- die Beurteilung der Wirksamkeit des Qualitätssicherungssystems in Bezug auf die Sicherstellung, dass die Kundenorganisation dauerhaft ihre festgelegten Ziele erfüllt;
- die Nennung von Bereichen für mögliche Verbesserungen des Qualitätssicherungssystems, 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.

3.2.3.2 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 in dem „Abweichungsbericht" festgelegt.

3.2.4 Auditnachbereitung

3.2.4.1 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.

3.2.4.2 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.

3.2.4.3 Der Auditleiter dokumentiert die bewerteten Auditfeststellungen und Auditschlussfolgerungen in einem „Auditbericht" und übergibt diesen ggf. mit zugehörigen „Abweichungsberichten" an die Zertifizierungsstelle.

3.3 Bewertung

Die Bewertung aller Informationen und Ergebnisse, die mit der Evaluierung bzw. Auditierung in Zusammenhang stehen, sowie die Entscheidung über die Zertifizierung erfolgt durch Personen, die nicht in den Evaluierungs- / Auditierungsprozess einbezogen waren.

3.4 Zertifizierung

3.4.1 DEKRA hat in allen Fällen das alleinige Recht, Entscheidungen in Bezug auf die Zertifizierung einschließlich der Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung, Erneuerung, Erweiterung, Einschränkung, Aussetzung und Zurückziehung der Zertifizierung zu treffen.

3.4.2 Bei einer negativen Zertifizierungsentscheidung wird der Kunde unter Nennung der Gründe in Textform informiert. Der Kunde kann den Zertifizierungsprozess fortsetzen. In diesem Fall wird der Evaluierungsprozess aus Abschnitt 3.1 wieder aufgenommen. DEKRA haftet nicht für Schäden, die bei dem Kunden durch die Ablehnung der Zertifizierung eintreten. Dies gilt nicht, soweit DEKRA vorsätzlich oder grob fahrlässig entgegen den rechtlichen und normativen Vorschriften eine Zertifizierung abgelehnt hat. Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung von DEKRA, des Personals von DEKRA, externer Mitarbeiter und verbundener Stellen auf maximal 2.500.000,00 Euro im Schadensfall beschränkt.

3.4.3 Bei einer positiven Zertifizierungsentscheidung erhält der Kunde ein Zertifikat oder Übereinstimmungszertifikat, das Folgendes beinhaltet:

- Namen und die Anschrift der Zertifizierungsstelle,
- Datum, an dem die Zertifizierung erteilt wurde,
- Namen und die Anschrift des Kunden und bei Übereinstimmungszertifikaten zusätzlich des Herstellerwerkes,
- Geltungsbereich der Zertifizierung, z. B. Bezeichnung des Produktes, die Norm(en) und anderen normativen Dokumente, denen das Produkt entspricht,
- Zeitraum oder Ablaufdatum der Zertifizierung bei einer Befristung und
- weitere vom Zertifizierungsprogramm geforderte Informationen.

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

3.4.5 Der Zertifizierungsausschuss beurteilt die Auditfeststellungen und Auditschlussfolgerungen anhand des Auditberichts und ggf. der zugehörigen „Abweichungsberichte" sowie weiterer 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.

3.5 Überwachung

3.5.1 DEKRA überwacht das/die Produkt(e), das/die von der Zertifizierungsentscheidung gemäß dem Zertifizierungsprogramm abgedeckt ist/sind.

3.5.2 Hat DEKRA die fortgesetzte Verwendung eines Konformitätszeichens zur Platzierung auf einem Produkt (bzw. auf dessen Verpackung oder Begleitinformation), dessen Typ zertifiziert wurde, genehmigt, ist die Überwachung im „Angebot" und/oder der „Auftragsbestätigung" (siehe 2.3) festgelegt. Mit der regelmäßigen Überwachung der mit dem Konformitätszeichen versehenen Produkte oder deren Fertigungsprozesse wird die fortgesetzte Gültigkeit des Nachweises der Erfüllung der Produktanforderungen überprüft.

3.5.3 Wenn zur Überwachung eine Evaluierung, Bewertung oder Zertifizierungsentscheidung erforderlich ist, wird diese gemäß den Bedingungen in den Abschnitten 3.1, 3.2, 3.3 und 3.4 durchgeführt.

3.5.4 Überwachung bei der Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen

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

3.5.4.2 Überwachungstätigkeiten können beinhalten:

- Anfragen von DEKRA 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.

3.5.4.3 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 Qualitätssicherungssystems 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 anderer Verweise auf die Zertifizierung (siehe „11 Verwendung von Zertifikaten und Konformitätszeichen (DEKRA-Siegel, GS-Zeichen, IECEx Conformity Mark") und „12 Nutzung des Namens DEKRA und der DEKRA Wort-Bild-Marke").
- Im Rahmen der BauPVO darf ein Hersteller erst nach erfolgreich durchgeführter Auditierung die Leistungserklärung für sein Produkt abgeben.

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

3.5.4.5 Die „Auditvorbereitung“ (siehe 3.2.1), „Durchführung des Vor-Ort-Audits“ (siehe 3.2.3) und „Auditnachbereitung“ (siehe 3.2.4) erfolgt gemäß den beschriebenen Vorgehensweisen.

3.5.5 Re-Zertifizierung

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

3.5.5.2 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.

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

3.5.5.4 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 Qualitätssicherungssystem, beim Kunden oder im Zusammenhang mit der Arbeitsweise des Qualitätssicherungssystems (z. B. Veränderungen in der Gesetzgebung) gibt.

3.5.6 Mehrfach-Standort-Zertifizierung

3.5.6.1 Verfügt ein Kunde über mehrere Standorte, wobei die einzelnen Standorte gesellschaftsrechtlich selbständig oder abhängig sein können, kann das gesamte Qualitätssicherungssystem unter den folgenden Bedingungen aufgrund einer stichprobenartigen Auditierung der Standorte zertifiziert werden (diese Regelung gilt nicht für alle Zertifizierungsprogramme):

- 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 Qualitätssicherungssystem 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 Qualitätssicherungssystem 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 DEKRA. Die internen Auditberichte aller Standorte sind bei den Audits vorzulegen.

3.5.6.2 Es besteht die Möglichkeit, nur einen Teil der Standorte in das Qualitätssicherungssystem 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 DEKRA unverzüglich mitzuteilen. Es ist aber nicht möglich, während eines Zertifizierungszyklus Standorte, die eventuell die Voraussetzungen zur Zertifizierung nicht erfüllen, auszuschließen.

3.5.6.3 Voraussetzung für die Zertifizierung ist, dass die Anforderungen der Normgrundlage an allen Standorten erfüllt werden. Die „Zertifizierung“ (siehe 3.4) 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.

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

3.5.7 Audits aus besonderem Anlass

3.5.7.1 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.

3.5.7.2 Kurzfristig angekündigte Audits

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

4. Verzeichnis der Zertifizierungen

DEKRA ist verpflichtet, Informationen über die Gültigkeit einer bestimmten Zertifizierung auf Anfrage Dritter zu bestätigen, öffentlich verfügbar zu machen oder zur Verfügung zu stellen, soweit dieses nicht im Widerspruch zum Grundsatz der Vertraulichkeit (siehe „10. Vertraulichkeit“) steht.

DEKRA führt ein Verzeichnis der gültigen Zertifizierungen, das u.a. folgendes beinhaltet:

- das zertifizierte Produkt, sowie Abbildungen hiervon,
- 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,
- die Norm(en) und anderen normativen Dokumente, nach denen die Konformität zertifiziert wurde,
- den Zeitraum oder das Ablaufdatum der Zertifizierung bei einer Befristung und
- den Kunden sowie
- das Herstellerwerk.

DEKRA ist verpflichtet, das Verzeichnis oder Auszüge daraus zu veröffentlichen. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass DEKRA den Namen / die Firma des Kunden, Abbildungen des zertifizierten Produktes, das Nutzungsobjekt, das der Kunde nutzen darf (samt Identifikationsmöglichkeit, z. B. einer ID-Nummer), Gültigkeit des Nutzungsobjekts und sonstige zertifikatsrelevante Informationen veröffentlicht und auf Anfrage Dritten mindestens diese Informationen mitteilt.

5. Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken

5.1 DEKRA informiert den Kunden über neue oder überarbeitete Anforderungen im Zertifizierungsprogramm, überprüft die Umsetzung der Änderungen durch den Kunden und ergreift die durch das Programm geforderten Maßnahmen. Dies kann neue oder geänderte vertragliche Vereinbarungen mit dem Kunden erfordern.

5.2 DEKRA berücksichtigt:

- Änderungen in Informationen, die sich auf die Erfüllung der Zertifizierungsanforderungen beziehen,
- Änderungen, die durch den Kunden ausgelöst werden und
- alle sonstigen Änderungen, die die Zertifizierung beeinflussen.

DEKRA entscheidet über geeignete Maßnahmen.

5.3 Die Maßnahmen zur Umsetzung der Änderungen, die sich auf die Zertifizierung auswirken, können folgende Tätigkeiten einschließen:

- Evaluierung (siehe 3.1);
- Auditierung (siehe 3.2);
- Bewertung (siehe 3.3);
- Zertifizierung (siehe 3.4);
- Erstellung eines überarbeiteten Zertifikates, um den Geltungsbereich der Zertifizierung zu erweitern oder einzuschränken;
- Erstellung eines überarbeiteten Zertifikates bei geänderten Überwachungstätigkeiten, falls diese Teil des Zertifizierungsprogramms sind.

Diese Maßnahmen werden entsprechend den Bedingungen aus den Abschnitten 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 und 4 ausgeführt.

6. Erweiterung, Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung 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 Wird eine Nichtkonformität mit den Zertifizierungsanforderungen, entweder als Ergebnis der Überwachung oder anderweitig, nachgewiesen, zieht DEKRA geeignete Maßnahmen in Betracht und entscheidet über diese. Nichtkonformitäten mit den Zertifizierungsanforderungen können sein:

- Das zertifizierte Qualitätssicherungssystem des Kunden erfüllt dauerhaft oder schwerwiegend nicht die Zertifizierungsanforderungen einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Qualitätssicherungssystems;
- 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 einzuhaltenden Fristen;
- Die Voraussetzungen der Zertifizierung werden nicht (mehr) erfüllt, zum Beispiel, weil im Zertifizierungsverfahren unvollständige oder unwahre Angaben gemacht wurden;
- Mängel an den zertifizierten Produkten, die im Zertifizierungsprozess nicht festgestellt wurden, und die einer positiven Zertifizierungsentscheidung entgegenstehen;
- Bekanntwerden von Sachverhalten, die einer positiven Zertifizierungsentscheidung entgegenstehen;
- Die Produkte bei der Überwachung stimmen nicht mit den geprüften Baumustern überein.

Geeignete Maßnahmen zur Beseitigung von Nichtkonformitäten können sein:

- die Weiterführung der Zertifizierung unter Bedingungen, die von DEKRA festgelegt werden (z. B. verstärkte Überwachung);
- die Einschränkung des Geltungsbereichs der Zertifizierung, um nichtkonforme Produktvarianten zu entfernen;
- das Aussetzen der Zertifizierung vorbehaltlich der Abstellmaßnahmen durch den Kunden;
- die Zurückziehung der Zertifizierung.

Wenn die geeigneten Maßnahmen die Evaluierung, Bewertung oder eine Zertifizierungsentscheidung einschließen, gelten die Bedingungen und Regelungen aus 3.1 (Evaluierung), 3.2 (Auditierung), 3.3 (Bewertung) und 3.4 (Zertifizierungsentscheidung).

6.3 Eine Einschränkung, Aussetzung oder Zurückziehung der Zertifizierung durch DEKRA erfolgt, wenn der Kunde:

- die Durchführung der Überwachungstätigkeiten verweigert;
- die Untersuchung von Beschwerden verweigert;
- die von DEKRA festgelegten Maßnahmen bei Nichtkonformitäten nicht fristgerecht umsetzt;
- die Mitteilungspflichten gemäß Abschnitt 9.8 trotz Kenntnis eines meldepflichtigen Sachverhalts verletzt und dadurch die Bewertung der fortdauernden Voraussetzungen der Zertifizierung erheblich erschwert oder verhindert;
- DEKRA oder deren Beauftragten täuscht oder zu täuschen versucht;
- seinen Zahlungsverpflichtungen gegenüber DEKRA innerhalb der vereinbarten Fristen nicht nachkommt;
- das Zertifikat oder das Konformitätszeichen missbräuchlich verwendet, indem er z. B.
  - mit dem Konformitätszeichen versehene Produkte vor der Zertifizierung anbietet oder in den Verkehr bringt,
  - das Konformitätszeichen unkorrekt ausführt oder anbringt,
  - das Zertifikat in der Werbung, in Katalogen usw. irreführend verwendet.

6.4 Bei Aussetzung der Zertifizierung wird DEKRA folgende Maßnahmen ergreifen und den Kunden über diese in Kenntnis setzen:

- Maßnahmen, die erforderlich sind, um die Aussetzung zu beenden und die Zertifizierung für Produkte in Übereinstimmung mit dem Zertifizierungsprogramm wiederherzustellen;
- alle weiteren vom Zertifizierungsprogramm geforderten Maßnahmen.

Jegliche Evaluierungen, Bewertungen oder Entscheidungen, die erforderlich sind, um Lösungen für die Aussetzung zu finden, oder die vom Zertifizierungsprogramm gefordert werden, werden in Übereinstimmung mit den Bedingungen aus Abschnitt 3 ausgeführt.

6.5 Bei einer Aussetzung ist die Zertifizierung des Qualitätssicherungssystems 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.

6.6 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 „11. Verwendung von Zertifikaten und Konformitätszeichen (DEKRA-Siegel, GS-Zeichen, IECEx Conformity Mark)“).

6.7 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. Bei Beendigung, Zurückziehung oder Ungültigerklärung der Zertifizierung muss das Originalzertifikat unverzüglich der DEKRA zurückgesandt werden.

6.8 Eine Zertifizierung kann ohne besondere Mitteilung der DEKRA beendet werden, wenn der Kunde:

- die Herstellung oder den Vertrieb des Produktes endgültig einstellt,
- in Insolvenz gerät oder ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse rechtskräftig abgewiesen wird.

6.9 DEKRA ist berechtigt, die Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Ungültigkeit einer Zertifizierung öffentlich bekanntzumachen. Dies betrifft insbesondere, aber nicht abschließend, die Informations- und Auskunftsverpflichtungen der GS-Stelle aufgrund des ProdSG.

6.10 DEKRA ist zudem berechtigt, bei Beendigung, Einschränkung, Aussetzung oder Ungültigkeit einer Zertifizierung den Vertrag in diesen Fällen außerordentlich zu kündigen. Weitere Schadensersatz- und sonstige Ansprüche von DEKRA bleiben unberührt.

6.11 DEKRA nimmt alle erforderlichen Änderungen an den Zertifikaten, im Verzeichnis der Zertifizierungen (siehe 4), 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.

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

7. Aufzeichnungen

7.1 DEKRA 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.

7.2 DEKRA behandelt diese Informationen und/oder Dokumente und Aufzeichnungen vertraulich gemäß den Bedingungen im Abschnitt „10 Vertraulichkeit“.

7.3 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.

8. Beschwerden und Einsprüche

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

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

8.3 Betrifft eine Beschwerde in erster Linie das Verhältnis zwischen dem Zertifikatsinhaber und dem Beschwerdeführer (z. B. Beschwerde über die Produktkonformität), 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.

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

9. Anforderungen an den Kunden

9.1 Der Kunde ist verantwortlich für die stete Erfüllung der anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, der Richtlinien sowie Zertifizierungsanforderungen einschließlich der Umsetzung von Änderungen, die durch DEKRA (siehe 5) mitgeteilt werden.

9.2 Gilt die Zertifizierung für eine laufende Produktion, hat der Kunde zu sicherzustellen, dass das zertifizierte Produkt weiterhin die Produktanforderungen erfüllt. Der Kunde wird nach Wahl von DEKRA ein Muster

oder eine Beschreibung des jeweiligen Produkts bei DEKRA hinterlegen. Wenn sich herausstellt, dass das auf den Markt gebrachte Produkt nicht dem von DEKRA beurteilten Typ entspricht, hat DEKRA das Recht, den Auftraggeber zu folgenden Aktionen zu verpflichten:

- das Produkt aus den Verkaufspunkten zu entfernen bzw. entfernen zu lassen und eventuelle Vorräte nicht zu verkaufen bzw. nicht verkaufen zu lassen und/oder
- die Öffentlichkeit vor dem Produkt zu warnen und/oder
- die bereits an Konsumenten verkauften Produkte (über die Vertriebskanäle) zurückzurufen bzw. zurückrufen zu lassen,

und zwar entsprechend der von DEKRA an solche Aktionen zu stellenden Anweisungen und Anforderungen. Sollte der Kunde diesen Verpflichtungen nicht unverzüglich nachkommen und von dem Produkt eine Gefahr für die Gesundheit von Menschen oder Tieren ausgehen, ist DEKRA berechtigt, selbst die Öffentlichkeit vor dem Produkt zu warnen.

9.3 Der Kunde hat alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen und alle notwendigen oder sinnvollen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen für:

- die Durchführung der Evaluierung (siehe 3.1) und falls erforderlich der Überwachung (siehe 3.5), einschließlich der Berücksichtigung der Prüfung der Dokumentation und Aufzeichnungen, des Zugangs zu der entsprechenden Ausstattung, dem/den Standort(en), dem/den Bereich(en) und dem Personal, und den Unterauftragnehmern des Kunden;
- die Durchführung der Auditierung (siehe 3.2) einschließlich der Bereitstellung der zu prüfenden Dokumentation sowie Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal, um die Auditziele zu erreichen;
- das zur Verfügung Stellen auf Nachfrage von Prüf-, Überwachungs- und Konstruktionsplänen oder vergleichbaren Unterlagen sowie von Informationen über Produkteigenschaften und -zusammensetzungen, das Herstellungsverfahren, wesentliche Teile der fertigungsbezogenen Werkseinrichtungen und das maßgebende Personal;
- die Untersuchung von Beschwerden;
- die Teilnahme von Beobachtern (z. B. Personal von Akkreditierungsstellen und Befugnis erteilenden Behörden, Monitoring-Auditoren oder Auditoren in Ausbildung), falls zutreffend.

Die von DEKRA in diesem Zusammenhang ggf. selbst angeschafften Muster werden vom Kunden bezahlt.

9.4 Der Kunde darf:

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

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

9.6 Nimmt der Kunde Bezug auf die Produktzertifizierung oder nutzt er Zertifikate oder Konformitätszeichen in Kommunikationsmedien, wie z. B. Dokumenten, Broschüren oder Werbematerialien, muss er die Anforderungen aus dem Abschnitt 11 erfüllen.

9.7 Der Kunde muss Aufzeichnungen über alle Beschwerden führen und aufbewahren, die ihm in Bezug auf die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen bekannt gemacht wurden und muss diese Aufzeichnungen DEKRA auf Anfrage zur Verfügung stellen. Er muss geeignete Maßnahmen in Bezug auf solche Beschwerden sowie jegliche Mängel, die an den Produkten entdeckt wurden und die die Einhaltung der Anforderungen an die Zertifizierung beeinflussen, ergreifen und dokumentieren.

9.8 Der Kunde hat DEKRA unverzüglich über ihm bekannt gewordene Sachverhalte zu informieren, die nach objektiver Betrachtung geeignet sind, Zweifel an der fortdauernden Konformität eines durch DEKRA bewerteten, überwachten oder zertifizierten Produkts oder an den Voraussetzungen für die Aufrechterhaltung der Zertifizierung zu begründen.
Hierzu zählen insbesondere:
a) Unfälle oder sonstige sicherheitsrelevante Vorkommnisse im Zusammenhang mit dem Produkt;
b) begründete Hinweise auf Mängel, Fehlfunktionen oder Konformitätsabweichungen des Produkts;
c) Rückrufe, Sicherheitswarnungen, Korrekturmaßnahmen oder vergleichbare Maßnahmen im Feld;
d) systematisch oder wiederholt auftretende Beschwerden mit Bezug zu Sicherheits- oder Konformitätsanforderungen;
e) behördliche Maßnahmen, Ermittlungen, Anordnungen oder Beanstandungen, welche das Produkt, dessen Konformität oder dessen Inverkehrbringen betreffen;
f) sonstige Erkenntnisse, die geeignet sind, die Übereinstimmung des Produkts mit den für die Zertifizierung maßgeblichen Anforderungen in Frage zu stellen.

Die Mitteilung hat unverzüglich nach Bekanntwerden des jeweiligen Sachverhalts zu erfolgen und muss die zu diesem Zeitpunkt verfügbaren wesentlichen Informationen enthalten.

Die Mitteilungspflicht besteht unabhängig davon, ob die Ursache, Verantwortlichkeit oder technische Bewertung des Sachverhalts bereits abschließend geklärt ist.
DEKRA bewertet die mitgeteilten Informationen hinsichtlich möglicher Auswirkungen auf die Zertifizierung und kann auf Grundlage dieser Zertifizierungsbedingungen die hierfür vorgesehenen Maßnahmen ergreifen.

9.9. Der Kunde wird alle beabsichtigen Änderungen in Bezug auf die von DEKRA beurteilten Produkte, die die Erfüllung der relevanten Anforderungen und/oder Normen beeinflussen können, unverzüglich DEKRA melden, einschließlich der auf dem jeweiligen Zertifikat bzw. der jeweiligen Erklärung aufgeführten Angaben. Der Zertifizierungsvertrag und das jeweilige Zertifikat beziehen sich nur dann auf solchermaßen geänderte Produkte, wenn diese von DEKRA genehmigt werden bzw. ab dem Zeitpunkt, zu dem diese von DEKRA genehmigt werden.

9.10. Der Kunde muss DEKRA unverzüglich über Veränderungen informieren, die seine Fähigkeit, die Zertifizierungsanforderungen zu erfüllen, beeinträchtigen könnte. Solche Veränderungen sind z. B. Änderungen

- in dem rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. in der Eigentümerschaft (z. B. der Kauf / Verkauf von Unternehmensteilen, Eigentümerwechsel);
- in der Organisation und im Management (z. B. Schlüsselpositionen, Entscheidungsprozesse oder technisches Personal);
- am Produkt oder der Herstellungsmethode;
- in den Kontaktadressen und Produktionsstätten;
- am Qualitätsmanagement und Qualitätssicherungssystem;
- des vom zertifizierten Qualitätssicherungssystem erfassten Tätigkeitsfeldes;
- wie die Eröffnung von Insolvenz, Konkurs- oder Vergleichsverfahren;
- wesentliche Veränderungen der Prozesse.

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

10. Vertraulichkeit

10.1 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 zwischen DEKRA und dem Kunden vertraglich vereinbart wurden (z. B. zur Bearbeitung von Beschwerden);
- zu zertifizierten Produkten (siehe 4);
- die aufgrund der Akkreditierungen, Benennungen und Zulassungen zur Verfügung gestellt werden müssen;
- über das Produkt sowie zugehörige Berichte und benötigte Informationen, die mit Überwachungsstellen für die Fremdüberwachung nach Bauordnung ausgetauscht werden müssen.

10.2 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.

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

11.1 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.

11.2 DEKRA ist Eigentümer des Zertifikates und nach Marken- und Urheberrecht berechtigt, dem Kunden Nutzungsrechte an den Konformitätszeichen einzuräumen. Der Kunde wird keinerlei Zeichen an dem Produkt anbringen oder mit solchen Zeichen werben, die mit den von DEKRA zur Verfügung gestellten Konformitätsmarken verwechselt werden können.

11.3 Der Kunde darf das Zertifikat oder Konformitätszeichen

- nicht in einer Weise verwenden, die DEKRA in Misskredit bringen oder als irreführend angesehen werden könnte oder den Eindruck erweckt, dass DEKRA für die Aktivitäten des Kunden verantwortlich ist;

- nur im Einklang mit geltenden Gesetzen, insbesondere mit dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb, einsetzen.

11.4 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 6 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.

11.5 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 Produktes versteht;
- im Zusammenhang mit den Produkten verwenden, für die es erteilt wurde;
- so verwenden, dass eindeutig angezeigt wird, anhand welcher Vorgaben die Produkte zertifiziert wurden;
- in Übereinstimmung mit den gesetzlichen und/oder von DEKRA diesbezüglich festgestellten Vorschriften bzgl. der zertifizierten Produkte verwenden.

11.6 Es ist nicht gestattet, das Zertifikat oder Konformitätszeichen

- auf Laborprüfberichten, Kalibrierscheinen oder Inspektionsberichten zu verwenden;
- für gegenüber der Zertifizierung geänderte Produkte zu verwenden.

11.7 Der Kunde muss bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zertifizierung jegliche Nutzung des Zertifikates oder Konformitätszeichens unverzüglich 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.

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

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

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

12.2 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 eine mit DEKRA verbundenen Stelle auftreten oder diese verpflichten.

12.3 Der Kunde darf nicht den Eindruck erwecken, er stehe in einem gesellschaftsrechtlichen oder ähnlichen Verhältnis mit DEKRA oder einem mit DEKRA verbundenen Unternehmen oder er könne für DEKRA oder ein mit DEKRA verbundenes Unternehmen auftreten oder es verpflichten.

12.4 Falls der Kunde unrichtige Mitteilungen oder Veröffentlichungen abgibt, ist er auf Aufforderung von DEKRA zur unverzüglichen Richtigstellung zur Zufriedenheit von DEKRA verpflichtet.

13. Gebührenordnung / Vergütung

13.1 Den Zertifizierungsgebühren liegen die Verfahrensschritte des Abschnittes 3 zugrunde. Diese bilden zusammen mit der „Gebührenordnung / Preisverzeichnis der Zertifizierungsstelle der DEKRA Testing and Certification GmbH“ die Basis für ein Angebot, in dem die Einzelheiten des Zertifizierungsprogramms unter Berücksichtigung der Besonderheiten des Kunden festgelegt sind.

13.2 Die vereinbarte Vergütung im Hinblick auf die Zertifizierung von Produkten, hergestellten Produkten und Qualitätssicherungssystemen umfasst unter anderem die Deckung der Kosten der Zertifizierung und Registrierung durch DEKRA, und der Kunde wird diese durch Vorauszahlung an DEKRA entrichten.

13.3 Wenn nicht anders vereinbart, werden jährliche Lizenzgebühren, Vertragsgebühren oder Jahresgebühren für jedes angefangene Kalenderjahr vollständig fällig, wenn ein Zertifikat am 1. Januar des jeweiligen Jahres gültig war.

13.4 Außer bei anders lautender Vereinbarung sind für die von DEKRA im Rahmen der Zertifizierung ausgeführten Kontrollen und Folgeuntersuchungen die zum Zeitpunkt der Ausführung geltenden Tarife, hilfsweise die übliche Vergütung, zu entrichten und ist Artikel 6 der AGB anwendbar.

14. Schlussbestimmung

Sollten einzelne der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen sollen solche Regelungen treten, die dem Zweck der Bestimmungen und der angemessenen Wahrung der Forderungen aus den Zertifizierungsprogrammen in rechtlich zulässiger Weise am nächsten kommen.