

## 1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese AZB gelten für alle Vertragsverhältnisse zwischen dem Auftraggeber und DEKRA Certification GmbH über Leistungen der DEKRA Certification GmbH, insbesondere im Zusammenhang mit der Beurteilung von Qualitätsmanagementverfahren nach dem Standard QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen durch DEKRA Certification GmbH. Diese AZB gelten nicht für die Beurteilung und Prüfung von anderen Standards und Produkten/Prozessen/Dienstleistungen.

## 2 Begriffsbestimmungen

- 2.1 Mit dem Begriff „**Visitation**“ werden im Folgenden alle Auditarten des Standards QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen beschrieben, wie zum Beispiel Zertifizierungsvisitation, Überwachungen, Rezertifizierungsvisitation, Zusatzvisitationen, Visitationen aus besonderem Anlass, Kontrollen, Nachkontrollen, Witnessaudits und Sondervisitationen.
- 2.1.1 Mit dem Begriff „**begleitende Visitation**“ wird eine Visitation bezeichnet, die durch einen QEP-Visitationsanwärter begleitet wird.
- 2.1.2 Eine „**supervidierende Visitation**“ bezeichnet eine Visitation, die durch einen QEP-Visitationsanwärter unter Teilnahme eines bereits zugelassenen Visitors durchgeführt wird.
- 2.2 Die Bezeichnung „**Zertifikat**“ gilt in diesen AZB für von DEKRA Certification GmbH erteilte Zertifikate, Bestätigungen und ähnliche Bescheinigungen.
- 2.3 „**Zertifizierungsanforderungen**“ umfassen alle Gesetze, Normen, Richtlinien, Verordnungen, Regularien, Regelwerke und sonstige Vorgaben des Gesetzgebers oder der Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS), anhand derer DEKRA Certification GmbH den Auftraggeber prüft, visitiert und/oder zertifiziert.
- 2.4 „**Zertifizierungsentscheidung**“ ist die Entscheidung bezüglich Zertifizierung, einschließlich der Erteilung, Verweigerung, Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Erweiterung oder Einschränkung des Zertifizierungsbereichs, Erneuerung, Aussetzung oder Wiederherstellung nach einer Aussetzung, oder Zurückziehung der Zertifizierung.
- 2.5 Das „**Zertifizierungsverfahren**“ bezeichnet das nachfolgend in § 4 dargestellte Verfahren.
- 2.6 Als „**Beschwerde**“ wird ein Ausdruck der Unzufriedenheit einer interessierten Partei, welche eine Antwort erwartet, bezeichnet.
- 2.7 Als „**Einspruch**“ wird das Verlangen einer Partei, die durch DEKRA Certification GmbH bereits getroffene Zertifizierungsentscheidung zu überprüfen, bezeichnet.

## 3 Visitationen

### 3.1 Einsatz von Visitoren

- 3.1.1 DEKRA Certification GmbH verpflichtet sich nur ausreichend qualifizierte und geeignete Visitoren, die als DEKRA Certification GmbH Visitoren berufen wurden, einzusetzen.
- 3.1.2 DEKRA Certification GmbH verpflichtet sich die im Zertifizierungsprogramm vorgeschriebenen Fristen zum Visitorenwechsel bei der Visitorenauswahl zu berücksichtigen.
- 3.1.3 Der Auftraggeber ist dazu verpflichtet, DEKRA Certification GmbH darüber zu informieren, wenn der Auftraggeber berechtigte Zweifel, an dem von DEKRA Certification GmbH eingesetzten Visitor hat. Berechtigte Zweifel betreffen die notwendige Unparteilichkeit des Visitors oder andere schwerwiegende Gründe, die eine Visitation nicht durchführbar erscheinen lassen. In einem solchen Fall wird DEKRA Certification GmbH die vom Auftraggeber benannten Zweifel hinsichtlich der Durchführbarkeit des Zertifizierungsverfahrens prüfen und den Auftraggeber schriftlich über das Ergebnis informieren.
- 3.1.4 Für den Fall, dass ein Visitor unmittelbar vor oder während der Visitation ausfällt, benennt DEKRA Certification GmbH innerhalb angemessener Zeit einen Vertreter. Für die Ablehnung dieses Vertreters gilt § 3.1.1 entsprechend.

### 3.2 Visitationstermine und -fristen

- 3.2.1 Der Auftraggeber kann Wunschtermine für die Durchführung der Visitation angeben, die DEKRA Certification GmbH vor dem Hintergrund von Kapazitäten und Praktikabilität prüfen wird. Vom Auftraggeber angegebene Wunschtermine sind unverbindlich und müssen von DEKRA Certification GmbH nicht eingehalten werden. DEKRA Certification GmbH und der Auftraggeber vereinbaren die verbindlichen Termine rechtzeitig vor der geplanten Visitation.
- 3.2.2 Visitationen sind innerhalb bestimmter Fristen vollständig durchzuführen. DEKRA Certification GmbH wird den Auftraggeber über die Fristen, innerhalb derer Visitationen durchzuführen sind, informieren. Der Auftraggeber hat im Zusammenhang mit diesen Fristen folgende Mitwirkungspflichten:
- 3.2.2.1 Der Auftraggeber wird sich für die Terminvereinbarung mit DEKRA Certification GmbH so rechtzeitig in Verbindung setzen und einen Termin vereinbaren, dass DEKRA Certification GmbH die Visitation fristgerecht abschließen kann.
- 3.2.2.2 Der Auftraggeber wird eine begonnene Visitation vollständig durchführen lassen. Wenn der Auftraggeber eine begonnene Visitation abbricht oder wenn DEKRA Certification GmbH eine begonnene Visitation abbricht und dieser Abbruch auf einem in der Sphäre des Auftraggebers liegenden Grund beruht, kann auf Grundlage der abgebrochenen Visitation keine Zertifizierungsentscheidung getroffen werden und die Visitation muss wiederholt werden.
- 3.2.3 Sollte aufgrund eines aktiven Tuns oder Unterlassens des Auftraggebers ein Visitationstermin nicht oder nicht fristgerecht erfolgen, ist die DEKRA Certification GmbH berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Weitere Schadensersatz- und sonstige Ansprüche bleiben unberührt. DEKRA Certification GmbH ist außerdem berechtigt, wenn ein Zertifikat erteilt wurde, nach näherer Maßgabe von § 5.11 das Zertifikat auszusetzen oder zu entziehen.
- 3.2.4 Sollten an dem Ort oder in dem Gebiet, in dem DEKRA Certification GmbH Visitationen durchführen soll, schwerwiegende Ereignisse eintreten, wie insbesondere höhere Gewalt, Unruhen, kriegerische oder terroristische Auseinandersetzungen oder wurden für das Gebiet Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes ausgesprochen, ist DEKRA Certification GmbH für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Wirkung von ihren Leistungspflichten zur Visitationsdurchführung befreit, selbst wenn sie sich in Verzug befinden sollte. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sich von einem solchen Hindernis zu benachrichtigen und ihre Verpflichtungen den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

## 4 Ablauf des Zertifizierungsverfahrens

### 4.1 Verfahrensablauf

- 4.1.1 Das Zertifizierungsverfahren nach dem Standard QEP gliedert sich in eine Dokumentenprüfung sowie in eine Zertifizierungsvisitation für die erstmalige Erteilung des Zertifikats bzw. ein Rezertifizierungsvisitation für die wiederholte Erteilung des Zertifikats, und regelmäßige Überwachungen in den Phasen zwischen Zertifizierung und Rezertifizierung bzw. Rezertifizierung und der nächsten Rezertifizierung. Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Mitwirkung in allen Bereichen, die das Zertifizierungsverfahren betreffen.
- 4.1.2 Der Auftraggeber hat von sich aus auf alle Vorgänge und Umstände, die zur Durchführung des Auftrages von Bedeutung sein könnten, aufmerksam zu machen. Des Weiteren verpflichtet sich der Auftraggeber DEKRA Certification GmbH alle notwendigen Auskünfte wahrheitsgemäß, vollständig und termingerecht zur Verfügung zu stellen. Für die Wahrung ggf. einschlägiger (gesetzlicher, vertraglicher, standesrechtlicher) Geheimhaltungs- und Verschwiegenheitspflichten sowie des Datenschutzes bei der Offenbarung von Informationen an den Visitor ist der Auftraggeber verantwortlich.

### 4.2 Dokumentenprüfung

- 4.2.1 Die Dokumentenprüfung erfolgt, in zwei Phasen; einer formalen und einer inhaltlichen Dokumentenprüfung.
- 4.2.2 Für die Durchführung der Dokumentenprüfung ist der Auftraggeber verpflichtet, alle geforderten Internen Regelungen und Dokumente über die von DEKRA Certification GmbH zur Verfügung gestellten Unterlagenstruktur einzureichen.
- 4.2.3 Liegen DEKRA Certification GmbH nicht alle erforderlichen Nachweise vor, führt dies zu einer Unterbrechung des Verfahrens. Die inhaltliche Dokumentenprüfung erfolgt erst, sobald alle erforderlichen Nachweise durch den Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurden.
- 4.2.4 Sollte DEKRA Certification GmbH bei der inhaltlichen Dokumentenprüfung zu dem Ergebnis kommen, dass eine erfolgreiches QEP-Zertifizierungsverfahren ausgeschlossen erscheint, wird der Auftraggeber hierüber informiert. Der Auftraggeber entscheidet auf Grundlage des Ergebnisses, ob das Zertifizierungsverfahren fortgeführt werden soll. Sollte sich der Auftraggeber gegen die Fortführung entscheiden, werden die anteilig entstandenen Kosten durch DEKRA Certification GmbH dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Etwaige Gebühren zur Vertragskündigung sind hiervon unberührt.
- 4.2.5 Die inhaltliche Dokumentenprüfung muss spätestens 6 Monate nach dem Tag der Einreichung der ausgefüllten Unterlagenstruktur durch den Auftraggeber an DEKRA Certification GmbH abgeschlossen sein. Ist die Einhaltung dieser Frist von 6 Monaten aufgrund eines in der Sphäre des Auftraggebers liegenden Grundes nicht möglich, ist der Auftraggeber verpflichtet, die **Dokumentenprüfung** kostenpflichtig erneut durchführen zu lassen.
- 4.2.6 Zwischen dem Ende der inhaltlichen Dokumentenprüfung und dem Beginn der Zertifizierungsvisitation bzw. Rezertifizierungsvisitation dürfen, nicht mehr als 4 Wochen liegen.

### 4.3 Zertifizierungsvisitation

- 4.3.1 Das Zertifizierungsvisitation erfolgt vor Ort an dem/den Standort/en des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Visitoren für die Durchführung der Visitation vor Ort entsprechende Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber oder von ihm benannte geeignete Mitarbeiter müssen während einer gesamten Visitation für Rückfragen zur Verfügung stehen.
- 4.3.2 Für die Durchführung der Zertifizierungsvisitation sind durch den Auftraggeber die auftraggeberrelevanten Abschnitte der in der Unterlagenstruktur beigefügten Checkliste zu befüllen und mit den in 4.2.2 geforderten Dokumenten durch den Auftraggeber an DEKRA Certification GmbH zu übermitteln.
- 4.3.3 Nach Abschluss der Visitation vor Ort wird der Bericht über die Visitation erstellt.
- 4.3.4 Stellt der QEP-Visitor während der Zertifizierungsvisitation Nichtkonformitäten fest, greifen die Festlegungen im Punkt 4.1.2.
- 4.3.5 Bei Zertifizierungsvisitationen muss der Auftraggeber spätestens 90 Tage nach dem letzten Visitationstag die erforderlichen Korrektur- und Korrekturmaßnahmen für die Erreichung der „Zertifizierungsempfehlung ohne Nachbesserung“ umgesetzt und die Nachweise hierfür an den QEP-Visitor übermittelt haben. Ist die Einhaltung dieser Frist aufgrund eines in der Sphäre des Auftraggebers liegenden Grundes nicht möglich, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Visitation kostenpflichtig erneut durchführen zu lassen.
- 4.3.6 Die Zertifizierungsvisitation muss innerhalb eines Jahres nach Vertragsschluss begonnen sein.

### 4.4 Überwachungen

- 4.4.1 Während der Gültigkeitsdauer des Zertifikats ist der Auftraggeber entsprechend den vertraglichen und den von der DAkS oder durch Gesetz vorgesehenen Regelungen verpflichtet, fristgerecht von DEKRA Certification GmbH Überwachungen durchführen zu lassen.
- 4.4.2 Das Datum der ersten Überwachung, welches der Zertifizierung folgt, darf nicht mehr als 12 Monate nach dem Datum der Zertifizierungsentscheidung liegen.
- 4.4.3 Die jährliche Überwachung erfolgt auf Grundlage einer Selbstbewertung des Auftraggebers einschließlich der hierfür notwendigen dokumentierten Nachweise. Der Auftraggeber ist dazu verpflichtet, diese Unterlagen zur Evaluierung durch den QEP-Visitor und Bewertung durch DEKRA Certification GmbH, DEKRA Certification GmbH zur Verfügung zu stellen.
- 4.4.4 Eine Entscheidung zur Zertifikatsaufrechterhaltung durch DEKRA Certification GmbH erfolgt nur, wenn die dokumentierten Informationen zur Selbstbewertung, wie auch die Selbstbewertung an sich, durch den Auftraggeber fristgerecht eingereicht werden. DEKRA Certification GmbH ist dazu berechtigt, wenn ein Zertifikat erteilt wurde, nach näherer Maßgabe von § 5.11 das Zertifikat auszusetzen oder zu entziehen.
- 4.4.5 Stellt DEKRA Certification GmbH bei der Überwachung grobe Qualitätsdefizite fest, die einen Zweifel an der Aufrechterhaltung der Zertifizierung begründen, ist DEKRA Certification GmbH dazu berechtigt anlassbezogene Zusatzvisitationen durchzuführen. Die Dauer wird hierbei durch DEKRA Certification GmbH festgelegt. Hierfür gelten die Preise in unserer vereinbarten Preisliste. Für die Durchführung der Zusatzvisitationen gelten die von DEKRA Certification GmbH vorgegebenen Fristen.

### 4.5 Rezertifizierungsvisitation

- 4.5.1 Zur Verlängerung des Zertifikates muss die Rezertifizierungsvisitation vor Ablauf der Zertifizierungsgültigkeit durchgeführt werden.
- 4.5.2 Die Rezertifizierungsvisitation entspricht dem Verfahren der Zertifizierungsvisitation, jedoch ohne die Anforderungen des Punktes 4.3.5.
- 4.5.3 Bei Rezertifizierungsvisitationen muss der Auftraggeber spätestens 90 Tage nach dem letzten Visitationstag die erforderlichen Korrektur- und Korrekturmaßnahmen für die Erreichung der „Zertifizierungsempfehlung ohne Nachbesserung“ umgesetzt und die Nachweise hierfür an den QEP-Visitor übermittelt haben. Die Frist kann sich verkürzen, sollte die Zeitspanne zwischen dem letzten Visitationstag und dem Ablaufdatum des Zertifikats kleiner als 90 Tage sein. In diesem Fall ist die Frist so gewählt, dass spätestens vor Ablauf des Zertifikats eine Zertifizierungsentscheidung getroffen werden kann. Ist die Einhaltung dieser Fristen aufgrund eines in der Sphäre des Auftraggebers liegenden Grundes nicht möglich, ist der Auftraggeber verpflichtet, die Visitation kostenpflichtig erneut durchführen zu lassen.

**4.6 Visitationen aus besonderem Anlass**

- 4.6.1 DEKRA Certification GmbH kann Visitationen aus besonderem Anlass, auch kurzfristig angekündigte oder unangekündigte, anordnen. Dies geschieht insbesondere dann, wenn DEKRA Certification GmbH Gründe für eine mögliche Aberkennung des Zertifikats bekannt werden, zur Untersuchung von Beschwerden über den Auftraggeber, für die der Auftraggeber alle notwendigen Vorkehrungen treffen muss, sowie bei erheblichen strukturellen Änderungen beim Auftraggeber selbst. Weitere Gründe können bei der Änderung von Normen, Richtlinien oder Vereinbarungen, die der Zertifizierung zugrunde liegen, vorliegen.
- 4.6.2 Die Dauer der Visitationen aus besonderem Anlass wird hierbei durch DEKRA Certification GmbH festgelegt. Hierfür gelten die Preise in der dem Angebot beiliegenden Preisliste. Für die Durchführung der Visitationen aus besonderem Anlass gelten die von DEKRA Certification GmbH vorgegebenen Fristen.
- 4.6.3 Verweigert der Auftraggeber eine Visitation aus besonderem Anlass ist DEKRA Certification GmbH berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die betreffende **Zertifizierung auszusetzen und** zurückzunehmen.

**4.7 Witnessaudit**

- 4.7.1 Der Auftraggeber gestattet Mitarbeitern oder Beauftragten der DAKkS von DEKRA Certification GmbH in allen Betriebsstätten des Auftraggebers Witnessaudits durchzuführen.
- 4.7.2 Die Mitarbeiter oder Beauftragten der DAKkS, die das Witnessaudit durchführen, werden von der DAKkS ausgewählt. Der Auftraggeber ist dazu verpflichtet, die Teilnahme des von der DAKkS entsandten Mitarbeiter oder Beauftragten zu ermöglichen. Eine Ablehnung ist ausgeschlossen.
- 4.7.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich, auch bei Herstellern und Subunternehmen des Auftraggebers, für die Möglichkeit solcher Witnessaudits zu sorgen.

**4.8 Begleitende und supervidierende Visitation**

- 4.8.1 Der Auftraggeber gestattet QEP-Visitorenanwärter in allen Betriebsstätten des Auftraggebers begleitende und supervidierende Visitationen durchzuführen.
- 4.8.2 DEKRA Certification GmbH stellt vor der Visitation vor Ort sicher, dass seitens der Visitationsanwärter eine Geheimhaltungsklausel unterschrieben wird.
- 4.8.3 Der Auftraggeber ist berechtigt einen QEP-Visitationsanwärter bis spätestens 2 Wochen vor dem geplanten Visitationstermin schriftlich abzulehnen, wenn ihm die Zusammenarbeit mit dem Visitationsanwärter trotz ergriffener Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit unzumutbar ist.

**4.9 Zertifizierungsentscheidung**

- 4.9.1 DEKRA Certification GmbH hat das alleinige Recht die Zertifizierungsentscheidung zu erlassen. DEKRA Certification GmbH erlässt sie nach ordnungsgemäßer Durchführung der Visitationen. DEKRA Certification GmbH trifft die Zertifizierungsentscheidung nach eigenem Ermessen innerhalb der anwendbaren Normen und Regeln und aufgrund der im Rahmen der Visitation erhaltenen Informationen und Dokumente.
- 4.9.2 Für die Zertifizierungsentscheidung sind Bestehensgrenzen definiert. Hierbei wird zwischen folgenden 3 Varianten unterschieden: (i) Zertifizierungsempfehlung ohne Nachbesserung, (ii) Zertifizierungsempfehlung mit Nachbesserung und (iii) keine Zertifizierungsempfehlung. Ausschlaggebend hierfür sind die Anzahl der anwendbaren Nachweise/Indikatoren (N/I).
- 4.9.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich, DEKRA Certification GmbH alle im Rahmen von erbrachten Korrekturmaßnahmen zur Behebung von Nichtkonformitäten, geforderten relevanten Informationen und Unterlagen sowie im Rahmen der Unterlagenstruktur und Selbstbewertung wahrheitsgemäß, vollständig und termingerecht zur Verfügung zu stellen. Die Unterlagen müssen DEKRA Certification GmbH als Kopien zur Verfügung gestellt werden. Eventuell verbundene Kosten mit der zur Verfügung Stellung trägt der Auftraggeber.
- 4.9.4 Für eine positive Zertifizierungsentscheidung bei „Zertifizierungsempfehlung mit Nachbesserung“ müssen mindestens für die fehlende Anzahl der Nachweise/Indikatoren, die benötigt werden, bis zur „Zertifizierungsempfehlung ohne Nachbesserung“, Nachbesserungen durch den Auftraggeber durchgeführt, durch den QEP-Visitor evaluiert und DEKRA Certification GmbH fristgerecht zur Bewertung und Zertifizierungsentscheidung zur Verfügung gestellt werden. Eine Zertifizierungsentscheidung durch DEKRA Certification GmbH kann nur erfolgen, wenn die dokumentierten Informationen zu den Nachbesserungen der Nichtkonformitäten eingereicht werden. DEKRA Certification GmbH ist dazu berechtigt, wenn ein Zertifikat erteilt wurde, nach näherer Maßgabe von § 5.9 das Zertifikat auszusetzen oder zu entziehen.
- 4.9.5 Fällt die Zertifizierungsentscheidung positiv aus, erhält der Auftraggeber nach näherer Bestimmung des Vertrags ein Zertifikat und das von der KBV vorgegebene QEP-Logo bzw. eine Information zur Aufrechterhaltung der Zertifizierung.
- 4.9.6 Fällt die Zertifizierungsentscheidung negativ aus, erhält der Auftraggeber kein Zertifikat, weil er nicht alle Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung erfüllt. Der Auftraggeber wird entsprechend informiert. In diesem Fall sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 4.9.7 Die DEKRA Certification GmbH hat das Recht, eine Zertifizierung zu verweigern und vom Vertrag zurückzutreten, wenn vor oder im Rahmen der Zertifizierungsleistung Sachverhalte bekannt werden, die einer Zertifizierung entgegenstehen oder die Fortführung der Geschäftsbeziehung unzumutbar ist (z.B. wenn auf Seiten des Auftraggebers oder seiner leitenden Angestellten ein Sitten –oder Gesetzesverstoß besteht, welcher die Zuverlässigkeit des Unternehmens in Frage stellt). Über die Unzumutbarkeit der Geschäftsbeziehung entscheidet DEKRA nach billigem Ermessen i. S. v. § 315 BGB. Im Falle eines Rücktritts aus o.g. Gründen sind die bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen gegebenenfalls anteilig zu vergüten.

**5 Erteilung und Nutzung von Zertifikaten und Dokumenten**

- 5.1 Wird dem Auftraggeber explizit ein Zertifikat erteilt oder werden dem Auftraggeber prüfbezogene Dokumente zur Verfügung gestellt, z.B. Berichte (zusammen „Nutzungsobjekt“), erhält der Auftraggeber das Recht, das Nutzungsobjekt gemäß den folgenden Bestimmungen zu nutzen.
- 5.2 DEKRA Certification GmbH bleibt Eigentümer des Nutzungsobjekts und insoweit bestehender Marken- und Urheberrechte. DEKRA Certification GmbH erteilt dem Auftraggeber mit Erteilung bzw. Übergabe des Nutzungsobjekts das nicht-ausschließliche Recht, es in nachstehendem Umfang zu nutzen.

- 5.3 Mangels anderweitiger Vereinbarungen wurde das Nutzungsobjekt für die Nutzung in dem Land, in dem DEKRA Certification GmbH ihren rechtlichen Sitz hat, konzipiert; eine Nutzung im Ausland erfolgt ausschließlich auf Verantwortung des Auftraggebers, eine Haftung von DEKRA Certification GmbH ist insoweit ausgeschlossen.
- 5.4 Das Nutzungsobjekt darf nur in der Form verwendet werden, wie es erteilt und übergeben wurde. Veränderungen, v.a. im Design, in der Farbe oder im Text sind unzulässig. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, nur Ausschnitte des Nutzungsobjekts zu verwenden, d.h. das Nutzungsobjekt darf nur jeweils als Ganzes benutzt werden.
- 5.5 Das Nutzungsobjekt darf nur im Zusammenhang mit den Dienstleistungen verwendet werden, für die das Nutzungsobjekt erteilt wurde und nur um zu zeigen, dass diese Dienstleistungen mit den Vorgaben, anhand derer sie evaluiert, bewertet und zertifiziert wurden, im Einklang stehen. Der Auftraggeber darf das Nutzungsobjekt nicht zur Bewerbung eines Produkts verwenden und darf nicht den Eindruck erwecken, es habe eine Produktprüfung durch DEKRA Certification GmbH stattgefunden. Für gegenüber der Prüfung geänderte Prüfgegenstände darf das Nutzungsobjekt nicht verwendet werden.
- 5.6 Bei der Verwendung des Nutzungsobjekts darf nicht der Eindruck entstehen, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten oder Standorte gilt, die außerhalb des Zertifizierungsbereichs liegen.
- 5.7 Das Nutzungsobjekt darf nicht in einer Weise verwendet oder referenziert werden, die DEKRA Certification GmbH's Ruf schädigen könnte oder als irreführend angesehen werden kann. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die konkrete Nutzung des Nutzungsobjekts und wird es nur im Einklang mit jeweils anwendbaren Gesetzen, insbesondere aus dem Bereich Wettbewerbsrecht, einsetzen. Der Auftraggeber wird keine irreführende oder rechtswidrige Nutzung durch Dritte gestatten. DEKRA Certification GmbH haftet nicht für eine unzulässige Verwendung des Nutzungsobjekts.
- 5.8 Das Nutzungsobjekt darf nur während des im Zertifikat angegebenen Gültigkeitszeitraums verwendet werden und solange die Zertifizierung nicht ausgesetzt ist. Endet der Gültigkeitszeitraum des Zertifikats, bevor eine Rezertifizierung durchgeführt wurde, darf das Nutzungsobjekt nicht verwendet werden, bevor ein neues Zertifikat erteilt wurde.
- 5.9 DEKRA Certification GmbH ist jederzeit berechtigt, das Recht zur Nutzung einzuschränken, auszusetzen, abzuerkennen und/oder zu entziehen, wenn
- Voraussetzungen der Zertifikatserteilung nicht (mehr) erfüllt sind, zum Beispiel, weil im Zertifizierungsverfahren unvollständige oder unwahre Angaben gemacht wurden;
  - der Auftraggeber, den im Zusammenhang mit der Zertifizierung aufgegebenen Pflichten nicht nachkommt, z.B. der Informationspflicht über Änderungen oder die Leistungspflichten aus dem Vertrag mit DEKRA Certification GmbH, insbesondere Zahlungspflichten, nicht erfüllt;
  - der Vertrag mit DEKRA Certification GmbH über die Zertifizierung endet;
  - ein Nutzungsobjekt entgegen diesen Nutzungsbedingungen verwendet wird;
  - das erforderliche Überwachung oder eine sonstige von DEKRA Certification GmbH angeordnete Visitation nicht fristgerecht oder nicht vollständig durchgeführt wird;
  - die Überwachung ergibt, dass die Vorgaben der Zertifikatserteilung nicht mehr vorliegen/eingehalten werden;
  - sonstige Gründe für den Zertifikatsentzug gemäß dieser AZB oder dem Vertrag vorliegen.
- 5.10 DEKRA Certification GmbH ist bei Entzug des Zertifikats berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Weitere Schadensersatz- und sonstige Ansprüche bleiben unberührt.
- 5.11 Bei Aussetzung des Zertifikats hat der Auftraggeber jegliche Nutzung des Nutzungsobjekts einzustellen, insbesondere jegliche Werbung zu unterlassen, die sich auf das Nutzungsobjekt oder die zugrunde liegende Leistung der DEKRA Certification GmbH bezieht und hat sämtliche von DEKRA Certification GmbH angeforderten Zertifizierungsdokumente zurückzugeben. Sämtliche Zertifikate sind an DEKRA Certification GmbH herauszugeben.
- 5.12 Nach Entzug des Zertifikats oder Ablauf der Zertifikatsgültigkeit hat der Auftraggeber jegliche Nutzung des Nutzungsobjekts einzustellen, insbesondere jegliche Werbung zu unterlassen, die sich auf das Nutzungsobjekt oder die zugrunde liegende Leistung der DEKRA Certification GmbH bezieht und hat sämtliche von DEKRA Certification GmbH angeforderten Zertifizierungsdokumente zurückzugeben. Sämtliche Zertifikate sind an DEKRA Certification GmbH herauszugeben.
- 5.13 DEKRA Certification GmbH haftet nicht für Schäden, die dem Auftraggeber aus dem Berechtigten Entzug bzw. dem berechtigten Aussetzen des Zertifikats entstehen.

## 6 Nutzung des DEKRA Logos

- 6.1 Ist das DEKRA Logo auf dem erteilten Zertifikat, oder Dokument abgebildet, gilt § 5 dieser AZB. Im Übrigen ist der Auftraggeber nicht berechtigt, den Namen der DEKRA Certification GmbH, eines mit der DEKRA Certification GmbH verbundenen Unternehmens oder das Logo der DEKRA zu nutzen.
- 6.2 Der Auftraggeber darf nicht den Eindruck erwecken, er stehe in einem gesellschaftsrechtlichen oder ähnlichen Verhältnis mit DEKRA Certification GmbH oder einem mit DEKRA Certification GmbH verbundenen Unternehmen oder er könne für DEKRA Certification GmbH oder ein mit DEKRA Certification GmbH verbundenes Unternehmen auftreten oder es verpflichten.

## 7 Nutzung des Logos der DAkKS

- 7.1 Der Auftraggeber erhält nicht das Recht, das Logo der DAkKS zu nutzen.

## 8 Nutzung des Logos der Kassenärztlichen Bundesvereinigung

- 8.1 Der Auftraggeber erhält nach erfolgreicher Zertifizierung das Recht, das QEP-Logo der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zu nutzen.

## 9 Pflichten des Auftraggebers

Die Nichtbeachtung der in diesem § 9 genannten Pflichten kann dazu führen, dass die Leistung der DEKRA Certification GmbH unmöglich wird und die Visitation und/oder das Zertifizierungsverfahren abgebrochen werden muss. Im Falle des Abbruchs der Visitation gilt § 3.2.3. Bei einem schwerwiegenden Verstoß gegen die genannten Pflichten ist DEKRA Certification GmbH zur außerordentlichen Kündigung des Vertrags sowie zum Entzug des Zertifikats nach näherer Maßgabe von § 5.11 berechtigt. Weitere Schadensersatz- und sonstige Ansprüche bleiben unberührt.

- 9.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zertifizierungsanforderungen, einschließlich der Umsetzung entsprechender Änderungen, wenn diese durch DEKRA Certification GmbH mitgeteilt wurden, zu erfüllen.
- 9.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, nach Erhalt eines Zertifikats stets dafür zu sorgen, dass die Voraussetzungen der im Zertifikat attestierten, aktuell gültigen Normen und Systeme während des gesamten Gültigkeitszeitraums des Zertifikats aufrechterhalten werden und dies in Überwachungen nach näherer Vorgabe dieses Vertrags überprüfen zu lassen.

- 9.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle notwendigen Vorkehrungen zu treffen für die Durchführung der Evaluierung und Überwachung, 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 Unterauftragnehmer des Auftraggebers. Die Unterlagen müssen DEKRA Certification GmbH als Kopien zur Verfügung gestellt werden. Eventuell mit der zur Verfügung Stellung verbundene Kosten trägt der Auftraggeber.
- 9.4 Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle notwendigen Vorkehrung zur Untersuchung von Beschwerden zu treffen.
- 9.5 Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle notwendigen Vorkehrungen, für die, falls zutreffend, in den Punkten 4.7 und 4.8 genannten teilnehmenden Beauftragten, zu treffen.
- 9.6 Der Auftraggeber verpflichtet sich, Ansprüche hinsichtlich der Zertifizierung im Einklang mit dem Geltungsbereich der Zertifizierung zu erheben.
- 9.7 Der Auftraggeber verpflichtet sich die Zertifizierung nicht in einer Weise zu verwenden, die DEKRA Certification GmbH in Misskredit bringen könnte, sowie keinerlei Äußerungen über die Zertifizierung zu treffen, die DEKRA Certification GmbH als irreführend oder unberechtigt betrachten könnte.
- 9.8 Der Auftraggeber verpflichtet sich bei Aussetzung, Entzug oder Beendigung der Zertifizierung die Verwendung aller Werbematerialien, die jeglichen Bezug auf die Zertifizierung enthalten, einzustellen und die vom Zertifizierungsprogramm geforderten Maßnahmen zu ergreifen.
- 9.9 Der Auftraggeber verpflichtet sich, wenn er anderen die Zertifizierungsdokumente zur Verfügung stellt, die Dokumente in ihrer Gesamtheit bzw. wie im Zertifizierungsprogramm festgelegt zu vervielfältigen.
- 9.10 Der Auftraggeber verpflichtet sich, bei Bezugnahme auf die Zertifizierung in Kommunikationsmedien (u.a. Dokumente, Broschüren, Werbematerialien), die Anforderungen von DEKRA Certification GmbH zu erfüllen.
- 9.11 Der Auftraggeber verpflichtet sich alle Anforderungen, die im Zertifizierungsprogramm beschrieben sind, zu erfüllen.
- 9.12 Der Auftraggeber hat Aufzeichnung zu allen Beschwerden aufzubewahren, die dem Auftraggeber in Bezug auf die Einhaltung der Zertifizierungsanforderungen bekannt gemacht wurden, und diese Aufzeichnungen DEKRA Certification GmbH auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. Der Auftraggeber hat geeignete Maßnahmen zu ergreifen, in Bezug auf solche Beschwerden sowie jegliche Mängel, die an den Dienstleistungen entdeckt wurden und die die Einhaltung der Anforderungen an die Zertifizierung beeinflussen. Die ergriffenen Maßnahmen sind durch den Auftraggeber zu dokumentieren.
- 9.13 Der Auftraggeber hat DEKRA Certification GmbH unverzüglich und jederzeit über Veränderungen zu informieren, die Einfluss auf die Erfüllung der Voraussetzungen der Zertifikatserteilung oder Zertifikatsaufrechterhaltung haben.
- Solche Änderungen können beispielsweise miteinschließen: i) den rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status bzw. die Eigentümerschaft; ii) Organisation und Management (z. B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal); iii) Änderungen an der Dienstleistungserbringung; iv) Kontaktadresse und Standorte; v) Erweiterung einer Praxis/Trennung einer Gemeinschaftspraxis; vi) wesentliche Änderungen am Qualitätsmanagement.

## 10 Aussetzung, Einschränkung oder Zurückziehung der Akkreditierung

- 10.1 DEKRA Certification GmbH verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber im Falle einer Aussetzung, Einschränkung oder Zurückziehung der Akkreditierung für den Standard QEP, die Verpflichtungen aus IAF MD:2 in analoger Anwendung zu erfüllen, sofern es eine laufende Überwachung betrifft.

## 11 Beschwerden gegenüber der DEKRA Certification GmbH

Dem Auftraggeber **und anderen Dritten** steht jederzeit ein Beschwerderecht zu. Die Beschwerde ist schriftlich oder mündlich an die DEKRA Certification GmbH zu richten.

DEKRA Certification GmbH bestätigt dem Beschwerdeführer den Eingang der Beschwerde und dass diese behandelt wird.

DEKRA Certification GmbH unterrichtet den Beschwerdeführer, **wo immer möglich**, über das Ergebnis und die Beendigung des Beschwerde-Verfahrens.

## 12 Einsprüche gegenüber der DEKRA Certification GmbH

Dem Auftraggeber steht ein Einspruchsrecht in Bezug auf die Zertifizierungsentscheidung, die er von DEKRA Certification GmbH erhalten hat, zu. Der Einspruch ist innerhalb eines Monats nach Erhalt der Zertifizierungsentscheidung schriftlich oder mündlich an DEKRA Certification GmbH zu richten.

Die DEKRA Certification GmbH bestätigt dem Einsprechenden den Eingang des Einspruches und dass diese behandelt wird.

Die DEKRA Certification GmbH unterrichtet den Einsprechenden über das Ergebnis und die Beendigung des Einspruch-Verfahrens.

## 13 Vertraulichkeit und Datenschutz

### 13.1 Vertraulichkeit

- 13.1.1 „**Vertrauliche Informationen**“ sind alle technischen, finanziellen, rechtlichen, steuerlichen Informationen, Informationen über Designs, Erfindungen, Marketing oder sonstige Informationen (einschließlich Daten, Aufzeichnungen und Know-how), welche der Auftraggeber direkt oder indirekt im Zusammenhang mit dem Vertrag der DEKRA Certification GmbH zugänglich macht oder DEKRA Certification GmbH auf sonstige Weise zur Kenntnis gelangen.
- 13.1.2 Eine Information gilt nicht als vertraulich, wenn sie
- zum Zeitpunkt der Kenntniserlangung durch DEKRA Certification GmbH bereits öffentlich bekannt war oder danach ohne einen Verstoß gegen diese Vereinbarung öffentlich bekannt wurde;
  - zum Zeitpunkt der Kenntniserlangung durch DEKRA Certification GmbH dieser bereits bekannt war.
- 13.1.3 DEKRA Certification GmbH wird alle Informationen vertraulich behandeln. Vertrauliche Informationen werden durch DEKRA Certification GmbH streng vertraulich behandelt. DEKRA Certification GmbH wird diese weder Dritten weiterleiten noch auf sonstige Weise zugänglich machen sowie geeignete Vorkehrungen zum Schutz der Vertraulichen Informationen treffen. DEKRA Certification GmbH darf Vertrauliche Informationen nur zu Zwecken der Vorbereitung, Einschätzung und Durchführung des Vertrags verwenden und nicht anderweitig zu ihren eigenen Gunsten oder den Gunsten von Dritten nutzen.
- 13.1.4 DEKRA Certification GmbH darf Vertrauliche Informationen Mitarbeitern mit und ohne Arbeitnehmerstatus, verbundenen Unternehmen gem. §§ 15 ff. AktG sowie deren Mitarbeitern mit und ohne Arbeitnehmerstatus sowie gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichteten Beratern offenlegen, sofern sie jeweils einer angemessenen Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegen.
- 13.1.5 Die Verpflichtungen zur Vertraulichkeit gelten nicht, wenn

- der Auftraggeber für den konkreten Einzelfall der Weitergabe der Vertraulichen Informationen an einen Dritten vorher schriftlich zugestimmt hat;
  - DEKRA Certification GmbH zur Offenlegung der Vertraulichen Informationen durch Gesetz, den Beschluss eines Gerichts, der Anordnung einer Behörde oder sonstigen staatlichen Einrichtung oder aufgrund der Regularien der DAkKS verpflichtet ist.
- 13.1.6 DEKRA Certification GmbH ist berechtigt, von den schriftlichen Unterlagen, die DEKRA Certification GmbH zur Einsicht überlassen oder für die Auftragsdurchführung übergeben wurden, Kopien für die Unterlagen zu behalten. Der Auftraggeber erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass DEKRA Certification GmbH den Namen/die Firma des Auftraggebers, das Nutzungsobjekt, das der Auftraggeber nutzen darf (samt Identifikationsmöglichkeit, z.B. einer ID-Nummer), Gültigkeit des Nutzungsobjekts und sonstige zertifikatsrelevante Informationen im Internet für jedermann zur Verfügung stellt.
- 13.1.7 Stellt DEKRA Certification GmbH Vertrauliche Informationen im Einklang mit diesen AZB oder den sonstigen Vereinbarungen mit dem Auftraggeber Dritten zur Verfügung, wird DEKRA Certification GmbH den Auftraggeber, soweit möglich und erlaubt, darüber in Kenntnis setzen.
- 13.1.8 Im Falle einer Beschwerde, die sich auf den Auftraggeber bezieht, werden sich DEKRA Certification GmbH, der Auftraggeber und der Beschwerdeführer über die eventuelle Veröffentlichung von Vertraulichen Informationen, insbesondere der Gegenstand der Beschwerde sowie dessen Lösung, abstimmen.
- 13.1.9 DEKRA Certification GmbH ist berechtigt, Vertrauliche Informationen zu Zwecken der ordnungsgemäßen Aktenführung und Archivierung auch nach Vertragsende mit dem Auftraggeber zu behalten.
- 13.2 Datennutzung/-schutz**
- 13.2.1 DEKRA Certification GmbH speichert, verarbeitet und nutzt personenbezogene Daten des Auftraggebers zum Zwecke der ordnungsgemäßen Auftragsbefreiung sowie für eigene Zwecke. Hierfür setzt DEKRA auch automatische Datenverarbeitungsanlagen ein. DEKRA Certification GmbH verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Regelungen des Datenschutzes.
- 13.2.2 Im Rahmen von gesetzlichen oder von der DAkKS vorgeschriebenen Publikationspflichten darf DEKRA Certification GmbH die Adressdaten des Auftraggebers und zertifikatsrelevante Tatsachen bekannt geben. Zudem führt DEKRA Certification GmbH eine Referenzliste mit allen Zertifikatsinhabern. Diese Liste wird auch Dritten zur Verfügung gestellt.

#### **14 Preise**

DEKRA Certification GmbH hat die im Vertrag vereinbarten Preise auf der Grundlage der Angaben des Auftraggebers über das Unternehmen kalkuliert. Bei Veränderung der Umstände innerhalb des Unternehmens des Auftraggebers oder bei Veränderung der anwendbaren Normen und Regularien können sich die Art, der Umfang oder der Inhalt der durchzuführenden Visitationen und ggf. Zertifizierung ändern.

Im Falle von qualitativen und/oder quantitativen Änderungen im Bestand des Betriebes des Auftraggebers im Vergleich zum Angebotsbestand (z. B. Änderung der Mitarbeiteranzahl/Standorte, neue Tätigkeitsfelder) hat der Auftraggeber diese unverzüglich mitzuteilen. Im Falle von oben genannten Änderungen ist die vereinbarte Vergütung auf Grundlage der Vergütungskalkulation unter Berücksichtigung der änderungsbedingten Mehr-/ Minderkosten anzupassen. Im Zweifel sind die Mehr-/oder Minderaufwendungen mit dem jeweils einschlägigen Vergütungssatz aus der vertraglichen Preistabelle anzusetzen.

#### **15 Änderung der vertraglichen Vereinbarungen**

- 15.1 DEKRA Certification GmbH ist berechtigt, die vertraglichen Vereinbarungen zu ändern, wenn und soweit sich die Zertifizierungsanforderungen in einer Weise ändern, dass DEKRA Certification GmbH nur unter geänderten vertraglichen Vereinbarungen in der Lage ist, ihre vertraglich vereinbarte Leistung im Einklang mit den Zertifizierungsanforderungen zu erbringen.
- 15.2 Über Änderungen der vertraglichen Vereinbarungen wird DEKRA Certification GmbH den Auftraggeber mit einer angemessenen Frist von mindestens drei Monaten informieren. Der Auftraggeber hat innerhalb der gesetzten Frist die Möglichkeit, der Änderung der vertraglichen Vereinbarungen zu widersprechen. Widerspricht der Auftraggeber innerhalb dieser Frist nicht, gelten die geänderten vertraglichen Vereinbarungen als zwischen den Parteien vereinbart. Im Falle des Widerspruchs des Auftraggebers haben beide Parteien das Recht, das Vertragsverhältnis mit einer Frist von einem Monat ab dem Zugang des Widerspruchs bei DEKRA Certification GmbH zu kündigen.

#### **16 Unwirksamkeit einer Bestimmung**

Im Falle der Unwirksamkeit einer oder mehrerer Regelungen dieser Zertifizierungsbedingungen gilt an deren Stelle die gesetzliche Regelung als vereinbart. Sofern keine gesetzliche Bestimmung besteht, verpflichten sich die Parteien eine neue wirksame Bestimmung zu vereinbaren, welche dem Sinn der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen bleibt unberührt.