

Allgemeine Bedingungen

Diese Allgemeinen Zertifizierungsbedingungen haben als Gegenstand den Zertifizierungs- und Überwachungsprozess von Managementsystemen gemäß dem/den beauftragten Regelwerk(en) unter Beachtung der hierfür zugrunde liegenden Bestimmungen. Die Allgemeinen Zertifizierungsbedingungen gelten in Verbindung mit einer Beauftragung der LQMS, als Teil eines Vertrages zwischen LQMS und ihrem Kunden.

Art. 1 Bestandteil der Zertifizierung

Die Zertifizierung bestätigt das dokumentierte Managementsystem, gemäss des zugrunde liegenden Regelwerkes, eingeführt und praktiziert wird. Die Zertifizierung bestätigt einem Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines Regelwerkes sowie auch der allgemeinen Geschäftsprozesse, bestätigt jedoch nicht einen wirtschaftlichen Erfolg und auch die Konformität der hergestellten Produkte.

Art. 2 Leistungen

a) Inhalt der durch zuführenden Leistungen

Das Leistungsspektrum basiert auf der Begutachtung eines/mehrere Unternehmen aufgrund eines ausgewählten Regelwerkes. Die technischen Bedingungen sind im jeweiligen Regelwerk zu Grund gelegt.

b) Begutachtungsstufen

Die Begutachtung findet in mehreren Stufen statt:

2.1-Grunddaten

Die Grunddaten oder auch Basisdaten dienen der Erfassung der Unternehmens spezifischen Daten zur Vertragsprüfung und Angebotserstellung. Hier drin sind die Leistungen sowie auch bereits der Geltungsbereich des Managementsystems des Unternehmens festgelegt.

2.1.1 Auswahl der Auditoren / - innen

Bei der Auftragserteilung durch das Unternehmen wird ein oder mehrere Auditoren benannt, die Koordinaten der Auditoren werden dem Unternehmen mitgeteilt. Das Unternehmen kann ohne Begründung einen Auditor/-in verweigern. Sollte dies der Fall sein, so wird seitens der LQMS ein alternativ Vorschlag gemacht, dieser Vorschlag kann dann nicht mehr abgelehnt werden. Sollte bei uns kein Einspruch innerhalb 10 Arbeitstage eingehen, so gilt der Vorschlag als akzeptiert. Der Zertifizierungsablauf wird zwischen beiden Parteien gemeinsam abgestimmt und geplant.

2.2- Vor-Audit

Das Voraudit enthält eine Vorprüfung der Managementunterlagen und eine stichprobenweise Überprüfung vor Ort in den Organisationseinheiten des Kunden auf Einführung und Umsetzung der festgelegten Maßnahmen. Im Rahmen eines durchgängigen Zertifizierungsverfahrens ist nur ein Voraudit je Standort zulässig.

2.3-Dokumentenanalyse Stage 1

Der Auditleiter überprüft die Managementsystem-Unterlagen vor Ort beim Kunden, in der regel findet diese Überprüfung ca 3 Monate vor dem Zertifizierungsaudit statt. Auf Wunsch wird ein detaillierter Bericht, gegen Verrechnung erstellt.

2.4-Projektplanungsgespräch

Dies ist ein vorgeschriebenes Gespräch welches in der Regel zusammen mit der Dokumentationsanalyse stattfindet. Dies findet beim Unternehmen vor Ort statt und dient der Auditplanung sowie aber auch des Kennenlernens.

2.5-Zertifizierungsaudit

Das Audit wird an den vereinbarten Tagen gemäss Auditplanung durchgeführt. Die Auditplanung ermöglicht den Auditoren, mittels der Systemdokumentation, eine fachgerechte und kompetente Bewertung der Systemeinführung und –umsetzung im Unternehmen zu machen.

2.6-Abweichungen und Auditbericht

Eventuell festgestellte Abweichungen / Massnahmen von den Forderungen des zugrunde liegenden Regelwerkes werden in Abweichungen dokumentiert. Diese werden mit dem Kunden besprochen und vom Kunden auch gegen gezeichnet. Vorgeschlagene Massnahmen seitens des Unternehmens müssen von den Auditoren anerkannt werden. Im Abschlussgespräch wird das Auditergebnis zusammengefasst. Anschließend wird das Ergebnis in Form eines umfassenden Auditberichtes dokumentiert und nach Freigabe durch die LQMS dem Kunden zugesandt. Nebenabweichungen müssen i.d.R innerhalb 90 Tagen und Hauptabweichungen innerhalb 30 Tagen umgesetzt werden.

2.7-Sytemkonformität

Sollten Abweichungen festgestellt werden, so kann der Auditleiter ein nach-Audit vorschlagen. Abweichungen müssen vor einer Zertifikatserteilung geschlossen werden.

2.8-Audit-Abschlussgespräch

Am Ende des Audits setzen sich die Teilnehmer zusammen und besprechen das Auditergebnis. Der Auditleiter stellt den groben Inhalt des Berichtes mit den Stärken, Schwächen und Verbesserungspotentialen des Managementsystems vor. Die weitere Vorgehensweise wird vereinbart.

2.9-Das LQMS Zertifikat

2.9.1 Zertifizierungseinspruch

Das Auditergebnis hängt von der Systemkonformität in Bezug auf das zugrunde liegende Regelwerk ab. Die endgültige Zertifikatsentscheidung wird vom Zertifizierungsausschuss auf Basis des Gesamtergebnisses getroffen. Im Falle eines Negativ-Entscheids wird das Unternehmen umgehend informiert. Zusätzliche Massnahmen oder der Nachweis der Umsetzung der vereinbarten Massnahmen müssen eingeführt bzw. nachgewiesen werden. Das Unternehmen kann per Einschreibebrief gegen diese Entscheidung Einspruch erheben. Im Falle wo keine Einigung erzielt werden kann, wird der Schlichtungsausschuss einberufen.

2.10-Zertifikatskosten

Das Zertifikat ist 3 Jahre gültig und wird durch ein jährliches Überwachungsaudit bestätigt. Jedes Jahr sind die Registrierungs-, Zertifikatsverwendungs- und Veröffentlichungskosten fällig. Sollte das Unternehmen keinen Einspruch erheben, so wird das Zertifikat auf unserer Homepage, sofern gültig, veröffentlicht. www.lqms.eu

Art. 3 Leistungserbringung

Die LQMS führt das Audit gemäss den Vereinbarungen am Standorte des Kunden durch. Die LQMS entscheidet, in Abstimmung mit dem Kunden, die Vorgehensweise und die benötigten Mittel. Die LQMS kann im Bericht auf Verbesserungspotentiale oder bestimmte Risiken, Stärken und Schwächen des Managementsystems hinweisen.

Art. 4 Zertifikatsentscheidung

Die Zertifikatsentscheidung hat die Aufgabe:

- Die Systemkonformität auf Basis des Auditberichtes zu bestätigen, dies ggf. unter Berücksichtigung ergänzender Dokumente
- Die Unparteilichkeit der Entscheidung zu gewährleisten
- Die Zertifikatsausstellung einzuleiten

4.1-Die Gremien der LQMS

4.1.1 Lenkung- und Unparteilichkeitsausschuss

- ❖ Der Lenkungs- und Unparteilichkeitsausschuss ist aus verschiedenen Mitgliedern zusammen gesetzt, dies von zertifizierten Unternehmen welche ein Interesse an der Integrität der LQMS haben. Der Ausschuss ist kompetent in Sachen der Orientierung, der Entscheidungsfindung, sowie der Weiterentwicklung der LQMS, ins Besondere hinsichtlich der Unparteilichkeit der Zertifizierungsstelle. Einer der Ausschussmitglieder übernimmt den Vorsitz. Der Ausschuss ist zuständig für Beobachtung der Einhaltung der Akkreditierungsregeln insbesondere aber auch die Vertretung der verschiedenen Interessengruppen bzgl der Aktivitäten der LQMS Beratung und Überwachung der Geschäftsleitung/Sicherstellen der Unparteilichkeit der Zertifizierungsentscheidungen
- ❖ Bericht an die Gesellschafterversammlung (bei Bedarf)

4.1.2 Zertifizierungsausschuss

Der Zertifizierungsausschuss ist aus 2 Mitgliedern zusammen gestellt. Ein fachkompetenter Experte für den Geltungsbereich des Zertifikates sowie die Geschäftsleitung der LQMS. Die Entscheidung zwischen beiden muss Einstimmig sein. Im Falle einer nicht Übereinstimmung wird eine anderer Experte dazu gezogen.

4.1.3 Schlichtungsausschuss

Im Falle wo keine Einigung, bei einer Beschwerde seitens eines Kunden hinsichtlich der Systembewertung durch den /die Auditor(en), der negativen Zertifikatsentscheidung, die Zertifikatsaussetzung oder -entzug, zwischen Kunde und LQMS erzielt werden kann. Wird der Schlichtungsausschuss einberufen. Der Schlichtungsausschuss setzt sich aus 3 Mitgliedern zusammen: 1 Kundenvertreter, 1 LQMS et 1 neutrale Person, die Ernennung erfolgt bei Bedarf.

4.1.4 Zertifikatsaussetzung oder -entzug

Folgende Beispiele können zu einer Zertifikatsaussetzung und/oder -entzug führen:

- Nichteinhalten der Zertifizierungsvorgaben
- Nicht Durchführen der jährlichen Überwachungsaudits und /oder Rezertifizierungsaudits
- Antrag des Kunden zur Zertifikatsaussetzung
- Verstoss gegen die Regularien zur Verwendung des LQMS Logo's

4.1.5 Zertifikatsaussetzung zurücksetzen

Im Falle einer Zertifikatsaussetzung, diese kann durch den Nachweis der erfolgreichen Umsetzung der Massnahmen zu den Gründen der Aussetzung rückgängig gemacht werden. Gegebenfalls muss dies durch ein zusätzliches Audit nachgewiesen werden. Eine Aussetzung darf den Zeitraum von 6 Monaten nicht überschreiten.

4.1.6 Zertifikatentzug

Ein Entzug des Zertifikates ist eine endgültige Entscheidung, und kann nur durch einen vollständigen Zertifizierungszyklus wieder hergestellt werden. Ein Wiederholungsaudit kommt nicht in Betracht weil dies nur auf einem gültigen Zertifizierungsstatus erfolgen kann. Jedoch hat der Kunde die Möglichkeit den Schlichtungsausschuss der LQMS einzuberufen. Dessen Entscheidung ist in dem Falle von beiden Parteien zu akzeptieren.

4.2-Ablauf

Die Zertifikatserteilung muss eine einstimmige Entscheidung sein. Der oder die Auditoren dürfen eine Zertifikatsempfehlung aussprechen, welche durch den Zertifizierungsausschuss bestätigt werden muss. Im Falle eines Einspruchs seitens des Zertifizierungsausschuss wird das Unternehmen durch die LQMS über die weiteren Massnahmen, wie z.B. ein Nach-Audit oder ein umfassender Bericht seitens des Unternehmens zur Umsetzung der Massnahmen, informiert. Dieses Nach-Audit/Bericht muss innerhalb der folgenden 6 Monate durchgeführt und in einem Bericht dokumentiert werden. Im Falle eines Berichtes wird dies beim Folge-Audit als Basis zur Systemkonformität verwendet. Die Zertifikatsentscheidung wird bis zur Berichterstattung ausgesetzt.

Art. 5 Termine

Die zwischen dem Auditleiter und dem Unternehmen vereinbarten Termine werden von der LQMS bestätigt.

Art. 6 Verzögerungen

6.1-Verzögerungen durch den Kunden

Verzögerungen welche durch den Kunden ausgelöst werde, dadurch entstandene Kosten werden dem Unternehmen, gemäss Aufwand, zusätzlich zu den angebotenen Leistungen in Rechnung gestellt.

6.2-Verzögerungen durch die LQMS

Verzögerungen welche durch die LQMS verursacht werden, sind zu Lasten derselben.

Art. 7 Ansprechpartner

- 1) Der verantwortliche Auditleiter wird durch die LQMS, bei der Vertragsunterzeichnung, benannt. Der Auditleiter ist der Hauptansprechpartner für das Unternehmen. Das Unternehmen benennt einen Beauftragten der Leitung, welcher dann der Ansprechpartner für die LQMS ist.

Art. 8 Zusammenarbeit des Kunden

Um der LQMS zu ermöglichen das Zertifizierungsprojekt Ordnungs gemäss durchzuführen, muss der Kunde alle benötigten Mittel, materielle oder immaterielle, den Auditoren zur Durchführung der Begutachtung zur Verfügung stellen. Den Auditoren den Zugang zu allen notwendigen Bereichen ermöglichen und in keinsten Weise die Unparteilichkeit und die Unabhängigkeit ihrer Entscheidungen zu beeinflussen.

Art. 9 Verantwortungen

Die LQMS verpflichtet sich die Leistungen gemäss Angebot fachgerecht auszuführen. Sie haftet nur für etwaige entstandene Nachteile ausgelöst durch grobe Fahrlässigkeit. Jede Reklamation muss per Einschreiben mit Empfangsbestätigung innerhalb 10 Arbeitstage nach der Leistungsdurchführung an die LQMS gerichtet werden. Es ist ausdrücklich vereinbart, gemäss der Art der Leistung, dass das Unternehmen die notwendigen Mittel bereitstellt.

Wenn die Haftung des Anbieters in Frage gestellt ist, kann der Kunde einen maximalen Anspruch auf eine Summe von Vergütungen und Schadensersatz beanspruchen, welche nicht höher als das doppelte der Summe der von ihm bereits gezahlten Rechnungen ist.

Art. 10 Vertraulichkeit

Die LQMS, die Auditoren und der Kunde verpflichten über jeweilige Informationen, egal welcher Art, Stillschweigen zu bewahren. Die Vertraulichkeit, aller Informationen welche bei der Ausführung der Audits erhalten werden, ist zu gewährleisten. Die LQMS verpflichtet sich, über alle Tatsachen, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, gleichviel, ob es sich dabei um Interna des Auftraggebers selbst oder um dessen Geschäftsverbindungen handelt. Gleiches gilt für mündliche und schriftliche Ergebnisse aus den Audits. Informationen an Dritte leitet die LQMS nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers weiter. Die LQMS bewahrt Aufzeichnungen aus Begutachtungen für mindestens einen Zertifizierungszyklus (i.d.R. drei Jahre) auf. Diese Verpflichtungen gelten auch für die Zeit nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Die LQMS betreibt über ihren Internetauftritt ein gesichertes Webportal, das dem Abruf von Informationen sowie gültigen Zertifikaten aus den Audits dient. Die Teilnahme des Kunden am Webportal ist erst nach Einrichtung eines Benutzerzugangs (Vergabe von Kennung und Passwort) und Abgabe einer elektronischen oder schriftlichen Einwilligung möglich. Im Falle einer Informationsanfrage seitens des Gesetzgebers zu einem Vorgang, wird der Kunden umgehend von der LQMS informiert.

Art. 11 Eigentum der Unterlagen

Art. 11.1-Exklusivität der LQMS Dokumente

Alle von der LQMS, zwecks Information des/für den Kunden, bereitgestellten Dokumente verbleiben exklusives Eigentum derselben. Der Kunde verpflichtet sich die Dokumente in keinsten Weise zu vervielfältigen.

Art. 11.2 Das LQMS Zertifikat

Der Kunde erhält das Recht, das LQMS -Zertifikat für geschäftliche Zwecke zu nutzen. Dies beinhaltet die Verwendung für Werbezwecke. Das LQMS -Logo darf nur in Verbindung mit dem gültigen LQMS -Zertifikat mit Hinweis auf das zertifizierte Managementsystem verwendet werden. Die Angaben müssen hinsichtlich des zertifizierten Managementsystems eindeutig sein. Das Recht der Nutzung des LQMS -Logos ist nur für die Dauer der Zertifizierung erlaubt. Das Recht für die Nutzung erlischt automatisch mit Ablauf der Gültigkeit der Zertifizierung. In jedem Fall darf es nicht im Zusammenhang mit den Produkten in einer Weise verwendet werden, die den Schluss zulässt, dass die Produkte oder Dienstleistungen selbst von LQMS zertifiziert sind. Ausgenommen hiervon sind die CE-Produktzertifizierungen. Das Recht auf Nutzung des Zertifikates und des Logos der LQMS erlischt bei Annullierung, Aussetzung und Entzug sowie automatisch mit Beendigung des Vertrages

Art. 11.3 Ändern des Zertifikatgeltungsbereiches

Beim Auditianfang hat der Kunde immer die Möglichkeit beim Auditleiter eine Reduzierung des Geltungsbereiches zu beantragen. Dies wird dann entsprechend im Auditbericht dokumentiert und erfordert auch eine Zertifikatsänderung. Die Kosten der Zertifikatsänderung sind zu Lasten des Kunden.

Eine Ergänzung des Geltungsbereiches eines Zertifikates muss im Vorfeld eines Audits durch den Kunden bei der LQMS beantragt werden. Nach Eingang des Antrages macht die LQMS eine Machbarkeitsbewertung und einen Vorschlag der zu befolgenden Modalitäten. Die Ergänzung kann im Rahmen eines Überwachungsaudit, Re-Zertifizierungsaudits oder durch ein zusätzliches Audit durchgeführt werden. Die Kosten der Zertifikatsänderung sind zu Lasten des Kunden.

Art. 11.4-Veröffentlichung

Die LQMS führt gemäß einschlägiger Regelungen ein Verzeichnis der zertifizierten Kunden mit dem Geltungsbereich des Zertifikates. Dieses Verzeichnis steht der Öffentlichkeit auf www.lqms.eu zur Verfügung. Die Veröffentlichung betrifft die Zertifikatgültigkeit, sowie aber auch die eventuelle Aussetzung oder Annullierung des Zertifikates.

Art. 12 Verpflichtungen des Zertifikatsinhabers

Der Kunde teilt der LQMS, nach Zertifikatserteilung, wesentliche Änderungen, die das zertifizierte Managementsystem betreffen, umgehend mit. Dies betrifft wesentliche Änderungen der Organisation, der Eigentumsverhältnisse, das Einstellen von Aktivitäten, die Eröffnung von Niederlassungen, etc. Der Kunde verpflichtet sich, die Zertifizierungsanforderungen zu erfüllen und alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Informationen durch Bereitstellung von Unterlagen bzw. durch Gewährung der Einsichtnahme in ihre Dokumente mitzuteilen.

Produkte welche der CE-Kennzeichnungspflicht unterliegen, kann das CE Zeichen nur bei den Produkten verwendet werden welche auf der von der LQMS freigegeben Liste stehen. Jede Änderung der Produktionsprozesse, der Produkte oder der Produktliste muss der LQMS zwecks Freigabe mitgeteilt werden. Der Kunde verpflichtet sich, alle Beschwerden und Beanstandungen aufzuzeichnen und diese auf Anforderung offen zulegen. Die weitere Vorgehensweise wird mit dem Unternehmen abgestimmt. Im Falle eines Verstosses gegen Art. 11 und/oder 12, behält sich die LQMS das Recht vor, ein Zertifikatsentzug in die Wege zu leiten.

Art. 12-1 Lenkung von internen Abweichungen und Reklamationen

Der Zertifikatinhaber muss ein Verfahren zur Handhabung und Dokumentation von Reklamationen bzgl. der Produkt- und Prozesskonformität einführen. Schwerwiegende Produkt-Reklamationen müssen der LQMS umgehend mitgeteilt werden. (CE) Auf Anfrage der LQMS müssen die notwendigen Unterlagen zur Verfügung gestellt werden.

Art. 12-2 Kurzfristige Sonder-Audits

Ein kurzfristiges Audit kann durch Kundenreklamationen – Beanstandungen sowie auch maßgebliche Strukturänderungen der Organisation ausgelöst werden. In diesem Falle kann der Kunde das angekündigte Audit sowie den benannten Auditor nicht verweigern. Weiterhin sind dem Auditor Zugang zu allen relevanten Informationen zu gewähren.

Art. 12.3 Wiederholungsaudit

Ein Wiederholungsaudit muss vor Ablauf der aktuellen Zertifikatsdauer erfolgen. Dies bedeutet, dass i.d.R. ein Wiederholungsaudit ca 3 Monate vor Ablauf des bestehenden Zertifikates erfolgen muss, dies um dem Kunden die Reaktionsmöglichkeit und einen angemessenen Zeitrahmen zu geben um eventuelle Massnahmen zu Abweichungen umzusetzen. Die erneute Zertifikatserteilung kann nur erfolgen wenn alle Abweichungen nachweislich, vor Ablauf des bestehenden Zertifikates, geschlossen sind.

Art. 13 Kündigung

Die Vereinbarung wird mit Auftragserteilung auf, unbestimmte Zeit geschlossen. Der Kunde kann ohne Angabe besonderer Gründe mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen. Im Fall der Kündigung durch den Kunden behält sich die LQMS vor, die bereits erbrachten Leistungen zu berechnen. Die LQMS kann nur aus wichtigem Grund, insbesondere bei Verletzung der § 4 und 11 dem Kunden gegenüber kündigen.

Art. 14 Schiedsstelle

Beide Parteien verpflichten sich die Entscheidungen der Schiedsstelle anzuerkennen. Für jede weitere Beschwerde welche nicht von der Schiedsstelle geregelt werden kann, ist der Gerichtstand Luxemburg kompetent

Art. 15 Preise

Die Preise der angebotenen Leistungen sind im Kostenvoranschlag detailliert dargestellt. Der Kostenvoranschlag wird aufgrund der vom Unternehmen zur Verfügung gestellten Informationen erstellt. Nicht eingeschlossen sind Reisekosten, Übernachtungskosten sowie eventuell anfallende Audits (Vor-Audit, Nach-Audit, etc) welche zum Nachweis der Systemkonformität erforderlich sein könnten.

Art. 16 Zahlungsbedingungen

Alle Rechnungen der LQMS sind ohne Abzug innerhalb von 20 Kalendertagen, nach Rechnungszustellung, zu begleichen. Ab dem 40 Tag des Zahlungsverzuges (Rechnungsdatum) wird ein Zuschlag von 15% je Verzugsmonat berechnet.

Eine pauschale Bearbeitungsgebühr für den entstandenen Mehraufwand von 40,00 € wird ab der 2ten Mahnung berechnet. Sollte die Rechnung nicht innerhalb 2 Monaten beglichen sein, behält sich die LQMS den Rechtsweg offen.

Der Auftraggeber erkennt die Geschäftsbedingungen und Preise der LQMS an, soweit vertraglich nicht anders vereinbart. Die LQMS kann für die einzelnen bereits geleisteten Stufen des Zertifizierungsverfahrens eine Rechnung ausstellen.

Nicht Zahlung der LQMS-Rechnung kann ein Zertifikats-entzug oder –aussetzen bzw die Stornierung eines bereits geplanten Audits auslösen.

Das Zertifikat wird erst nach Zahlung aller Leistungen zugestellt.

Art. 17 Stornierungskosten

1. Bei Stornierung des Vertrages bevor Ausführung des Audits innerhalb 20 Kalendertage wird eine einmalige Pauschale 250,00 Euro berechnet.
2. Bei Stornierung des Vertrages während der Ausführung des Audits werden die durchgeführten Leistungen, die Reisekosten, Übernachtungskosten sowie eine Pauschale von 250,00 Euro in Rechnung gestellt. In diesem Falle besteht kein Anspruch auf ein Zertifikat.
3. Für jede Stornierung während des 3-Jahreszyklus des Zertifikates wird eine Pauschale von 250,00 Euro erhoben.

Art. 18 Änderungen

Jede Änderung bedingt des Vertrages bedürfen der Schriftform. Sollten einzelne Bestimmungen der vertraglichen Vereinbarungen – einschließlich der Geschäftsbedingungen – unwirksam sein, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die Parteien werden die unwirksamen Bestimmungen unverzüglich durch solche ersetzen, die den unwirksamen in ihrem Sinngehalt möglichst nahe kommen.