



Landesgesellschaft
Österreich

Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.

Allgemeine Bedingungen und Verfahrensrichtlinie für die Zertifizierung von Managementsystemen

der Zertifizierungsstelle für Managementsysteme
der TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich GmbH
campus 21, Europaring A04301
A-2345 Brunn am Gebirge
E-mail: managementsysteme@tuev-sued.at
(nachfolgend Zertifizierungsstelle)

(Bestandteil der Verträge)

1 Allgemeines

Die Zertifizierungsstelle bietet interessierten Organisationen ihre Dienste zur Zertifizierung von Managementsystemen an. Die Organisationen können somit den Nachweis zur Erfüllung der Forderungen vorgegebener Standards durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle erbringen.

2 Geltungsbereich

Die vorliegende Unterlage gilt für:

- Vorbereitung auf die Zertifizierung (**Phase 1**)
- Audit Stufe 1 - Prüfung der Zertifizierungsreife, Bereitschaftsbewertung und Bewertung der Management-Unterlagen (**Phase 2**)
- Audit Stufe 2 - Zertifizierungsaudit in der Organisation (**Phase 3**)
- Zertifikatserteilung, Überwachungs- und Wiederholungsaudit (**Phase 4**)

Die Beauftragung durch die Organisation kann für alle Phasen separat erfolgen.

Der **Vertrag** zur Auditierung und Zertifizierung gilt für 3 Jahre und verlängert sich um jeweils 3 weitere Jahre, wenn er nicht schriftlich mit einer Frist von 2 Monaten vor Ablauf vom Auftraggeber oder der Zertifizierungsstelle gekündigt wird.

Im **Vertrag** zur Auditierung und Zertifizierung bzw. den **Auftragsbestätigungen** werden

- diese "Allgemeinen Bedingungen und Verfahrensrichtlinie für die Zertifizierung von Managementsystemen" sowie
- die Geschäftsbedingungen der Zertifizierungsstelle und
- die Preisliste der Zertifizierungsstelle als für beide Seiten verbindliche Auftragsgrundlage anerkannt.

Der Vertrag zur Auditierung und Zertifizierung (Datenblatt zur Zertifizierung) umfasst alle vom Geltungsbereich der Zertifizierung betroffenen Standorte.

Voraussetzung zur Erteilung des Zertifikates ist die erstmalige Begutachtung der Wirksamkeit des Managementsystems des Auftraggebers im Hinblick auf die Erfüllung vorgegebener Nachweisforderungen (z. B. ISO 9001, ISO 14001) in Form eines mit positivem Ergebnis abgeschlossenen Zertifizierungsaudits.

ZVD-33_Allg-Bed.doc

Firmenbuchgericht: Landesgericht Innsbruck
Firmenbuchnummer: FN 37799 m
UID-Nr.: ATU33074703
DVR: 0567671

Raika Jenbach BLZ 36 249 Kto.-Nr. 50 088
IBAN: AT51 3624 9000 0005 0088
BIC: RZTIAT22249

Geschäftsführer:
Dipl.-Ing. Michael Hahn

ZVD-33 Rev10 12/2010

Telefon: +43 (0)1 798 27 27 - 0
Telefax: +43 (0)1 798 27 27 - 19

managementsysteme@tuev-sued.at
www.tuev-sued.at

TÜV®

Seite 1 von 8

TÜV SÜD
Landesgesellschaft Österreich GmbH
Management Service

campus 21, Europaring A04301
2345 Brunn am Gebirge
Österreich



3 Verfahren zur Abwicklung von Zertifizierungen

3.1 Vorbereitung der Organisation auf die Zertifizierung

3.1.1 Phase 1: Vorbereitung auf die Zertifizierung

3.1.1.1 Informatives Vorgespräch / Vorbeurteilung des Managementsystems

Um die Zertifizierungsreife zu überprüfen bzw. Informationen über die Organisation in Bezug auf die Auditplanung zu sammeln, wird ein informatives Vorgespräch / Vorbeurteilung in der Organisation durchgeführt. Dabei werden im Normalfall folgende Punkte abgehandelt:

- Ziel und Nutzen der Zertifizierung,
- grundsätzliche Voraussetzungen für die Zertifizierung,
- Ablauf des Zertifizierungsverfahrens,
- Normengrundlage, Nachweisstufe, Geltungsbereich,
- voraussichtliche Kosten,
- Terminvorstellungen.
- Einholung der notwendigen Informationen über die zu zertifizierende Organisation im Hinblick auf die Planung des Zertifizierungsaudits
- Einholung und Bewertung der relevanten Aspekte der Organisation
- Erfassung der rechtlichen Grundlagen für die Planung und Durchführung des Zertifizierungsaudits

Bei einem Angebot, das ohne Vorbesuch, einer Vorbeurteilung vor Ort oder einem Audit Stufe 1 erstellt werden, handelt es bei der Aufwandskalkulation um Richtwerte, da die Standortbedingungen nicht bekannt sind.

3.1.1.2 Voraudit

Auf Wunsch des Auftraggebers kann ein Voraudit durch die Zertifizierungsstelle vereinbart werden. Dieses kann z. B. umfassen:

- Vorbeurteilung des Managementsystems anhand vorgelegter **Managementunterlagen**.
Zweck dieser Vorbeurteilung ist es, Schwachstellen in der Beschreibung des Managementsystems im Vergleich mit den Forderungen der zutreffenden Norm aufzuzeigen. Über das Ergebnis der Vorbeurteilung erhält der Auftraggeber optional einen Bericht.
- Durchführung eines **Voraudits in der Organisation**
Zweck eines Voraudits ist es, Schwachstellen der Implementierung des Managementsystems aufzuzeigen. Der Umfang des Voraudits wird in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt. Das Voraudit wird in der Regel durch einen Auditor durchgeführt, der möglichst dem Auditteam des Zertifizierungsaudits angehören soll. Die Ergebnisse des Voraudits sind dem Auftraggeber in der Form von Feststellungen im Abschlusgespräch mitzuteilen. Zusätzlich kann mit dem Auftraggeber ein Vorauditbericht vereinbart werden.

Das Voraudit kann nach Bedarf in Auftrag gegeben werden, ist jedoch nicht unbedingt Voraussetzung zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens. Aus der Durchführung einer Vorbeurteilung von Management-Unterlagen oder eines Voraudits kann der Auftraggeber keinen Anspruch auf Zertifikatserteilung herleiten.

Es ist zu beachten, dass nur ein (1) Voraudit durchgeführt werden darf.

3.2 Begutachtung des Managementsystems

3.2.1 Phase 2: Audit Stufe 1 - Prüfung der Zertifizierungsreife, Bereitschaftsbewertung und Bewertung der Management-Unterlagen

Im Audit Stufe 1 werden die gültigen Managementunterlagen des Auftraggebers (Handbuch und ggf. weitere mitgeltende Unterlagen wie Verfahrens- und Arbeitsanweisungen, Rechtsregister, etc.) von den Auditoren auf Erfüllung der vereinbarten Normforderungen geprüft. Grundlage dafür ist die Auditfrageliste.

Die Bereitschaftsbewertung und Überprüfung der Zertifizierungsreife der Organisation (Eignung der implementierten Verfahren im Hinblick auf die Normforderungen, wie u. a. ausreichende Umsetzung des Managementsystems, Eignung des internen Audits) erfolgt im Regelfall vor Ort anhand eines vorher mit dem Auftraggeber abgestimmten Auditplans.



Werden beim Audit Stufe 1 Mängel festgestellt, die vor dem Zertifizierungsaudit (Audit Stufe 2) zu korrigieren sind, wird dies der Organisation durch einen Bericht zur Kenntnis gebracht und die weitere Vorgangsweise dargelegt. Gleiches gilt, wenn im Zuge der Vorbeurteilung oder bei der Unterlagenprüfung Verstöße gegen das Umweltrecht festgestellt werden. Auf Wunsch des Auftraggebers kann auch ein zusätzliches Gespräch zur weiteren Vorgangsweise bzw. ein Voraudit - sofern ein solches noch nicht stattgefunden hat - vereinbart werden.

3.2.2 Phase 3: Audit Stufe 2 - Zertifizierungsaudit in der Organisation

Das Zertifizierungsaudit wird in der Regel und nach Abstimmung mit der Organisation von zwei Auditoren (Lead-Auditor, Auditor) durchgeführt. Üblicherweise liegt zwischen den Audits der Stufe 1 und der Stufe 2 ein Zeitraum von 2 Wochen bis 6 Monaten.

Sollten besondere Fachkenntnisse in Bezug auf die zu auditierende Organisation (z. B. technische oder rechtliche Aspekte) erforderlich sein, um das Managementsystem beurteilen zu können, kann ein entsprechender Fachexperte hinzugezogen werden. Das Auditteam muss jedenfalls alle erforderlichen Fachbereiche abdecken.

Für die Durchführung eines Zertifizierungsaudits muss das Managementsystem voll funktionsfähig sein. Im konkreten heißt dies, dass alle wesentlichen Systemdokumente in der Erstrevision vor dem Audit in Kraft gesetzt worden sein müssen und die wichtigsten Nachweise über die Funktionsfähigkeit des Managementsystems vorhanden sein müssen. Erfahrungsgemäß ist für die Nachweisführung der Funktionsfähigkeit ein Implementierungszeitraum bei ISO 14001 und SCC von 3 Monaten erforderlich.

Weiters müssen im Audit Stufe 1 ggf. festgestellte Mängel behoben worden sein (nicht notwendigerweise 3 Monate vor dem Audit).

Mit Beginn der Phase 3 erhält der Auftraggeber den **Auditplan**, der mit ihm vorher abgestimmt wird.

Gleichzeitig werden dem Auftraggeber die von der Zertifizierungsstelle vorgesehenen Auditoren genannt. Dabei wird sichergestellt, dass die Auditoren mindestens 3 Jahre vor dem vorgesehenen Audit und 2 Jahre (bei EMAS 3 Jahre) nach Ausstellung des Zertifikates keinerlei Beratungstätigkeiten bezüglich Einrichtung eines Management-Systems für den Kunden wahrgenommen haben bzw. werden.

Der Kunde hat das Recht, die benannten Auditoren abzulehnen. Auf Anfrage des Kunden wird demselben mitgeteilt, an welchen Zertifizierungen die Mitglieder des Auditteams in den letzten 2 Jahren vor dem vorgesehenen Audittermin teilgenommen haben. Im Rahmen des Audits in der Organisation überprüfen und bewerten die Auditoren die **Wirksamkeit des eingeführten Managementsystems**. Grundlage ist die Nachweisstufe der vereinbarten Norm. Die Auditfrageliste dient als Leitfaden und bindet die Auditoren nicht, weitere darüber hinausgehende Befragungen und Untersuchungen anzustellen.

Aufgabe der Organisation beim Audit ist es, die praktische Anwendung ihrer dokumentierten Verfahren zu demonstrieren.

Aufgabe der Auditoren ist es, die praktische Anwendung der dokumentierten Verfahren zu überprüfen und auf Erfüllung der Normforderungen zu bewerten.

Nach Beendigung des Audits wird der Auftraggeber in einem **Abschlussgespräch** über das Begutachtungsergebnis unterrichtet.

Eventuelle Abweichungen werden anhand der vorliegenden und vom Auditbeauftragten der Organisation gegengezeichneten Abweichungsberichte (bzw. Maßnahmenliste) erläutert.

Ebenso werden die Termine zur Erledigung erforderlicher, von der Organisation festzulegender und durchzuführender Korrekturmaßnahmen vereinbart, die innerhalb von 13 Wochen abzuschließen sind. Die Maßnahmen sind dem Auditor zur Bewertung zu übermitteln.

Ist ein **Nachaudit** für die Bewertung von eingeleiteten Korrekturmaßnahmen erforderlich, wird der Termin hierfür festgelegt. Die Zusammenstellung des Auditteams für das Nachaudit liegt in der Verantwortung des Lead-Auditors. Die Dokumentation des Nachaudits erfolgt sinngemäß gleich wie beim Zertifizierungsaudit. Die Vergütung des Nachaudits erfolgt nach Aufwand entsprechend der aktuellen Preisliste. Für das Ende der Gültigkeit des Zertifikates ist das Durchführungsdatum des positiv abgeschlossenen Nachaudits maßgebend. Es ist zu beachten, dass nur ein (1) Nachaudit durchgeführt werden darf.

Abschließend erhält der Auftraggeber einen ausführlichen **Auditbericht**.

Werden während eines Zertifizierungsaudits so schwerwiegende Abweichungen festgestellt, dass die Auditoren die Ausstellung des Zertifikates nicht empfehlen können, ist der auditierten Organisation der **Abbruch** des Zertifizierungsaudits mitzuteilen und dessen Umwandlung in ein Voraudit zu empfehlen. Es ist hierbei zu beachten, dass insgesamt nur ein (1) Voraudit durchgeführt werden kann. Entscheidet sich die Organisation für ein Voraudit, so wird das weitere Vorgehen mit



der Organisation abgesprochen. Die Auditdokumentation erfolgt nach Vereinbarung mit der Organisation. Die Kosten für die neuerliche Durchführung des Zertifizierungsaudits richten sich nach der gültigen Preisliste. Der Organisation werden mindestens die bis zum Abbruch (einschließlich Bericht) entstandenen Kosten angelastet.

3.3 4. Phase: Zertifikatserteilung, Überwachungs- und Wiederholungsaudits

3.3.1 Zertifikaterteilung

Auf Vorschlag der Auditoren entscheidet die Zertifizierungsstelle über die Zertifikaterteilung. Die Zertifizierungsstelle erteilt ein Zertifikat (in Papierform bzw. auf Wunsch elektronisch), wenn alle Bestimmungen der Zertifizierungsgrundlage erfüllt und rechtliche bzw. behördliche Vorschriften eingehalten sind. Die Nutzung des Zertifizierungszeichens (TÜV Mark) für Werbezwecke (Geschäftsbriefe, Prospekt, etc.) durch die zertifizierte Organisation ist nach erfolgreichem Abschluss des Zertifizierungsverfahrens möglich (Details siehe Punkt 4.8).

Die **Gültigkeitsdauer** des Zertifikates beträgt max. **drei Jahre**, wenn **jährlich Überwachungsaudits** in der Organisation mit positivem Ergebnis durchgeführt werden. In besonderen begründeten Fällen kann auch ein kurzfristiges Überwachungsaudit erforderlich werden. Vor Ablauf der Gültigkeitsdauer ist ein Wiederholungsaudit zur Verlängerung der Gültigkeit des Zertifikates für weitere drei Jahre in der Organisation durchzuführen.

3.3.2 Überwachungsaudits

Im Rahmen der Überwachungsaudits werden die durchgeführten internen Audits, Änderungen des Managementsystems und stichprobenweise andere Managementelemente überprüft. Die jährliche Fälligkeit (entspricht dem Gültigkeitsmonat des Zertifikates) darf um max. 3 Monate unter- bzw. um 1 Monat überschritten werden. Das erste Überwachungsaudit muss innerhalb von 12 Monaten gerechnet ab dem letzten Audittag der Stufe 2 durchgeführt werden.

Der Auftraggeber übergibt der Zertifizierungsstelle dazu insbesondere das gültige Management-Handbuch mit einer Auflistung aller durchgeführten Änderungen. Grundlage sind insbesondere auch der Auditbericht und die zugehörigen Abweichungsberichte der vorangegangenen Audits. Aufgeteilt auf die 2 Überwachungsaudits bis zum nächsten Wiederholungsaudit werden alle relevanten Managementelemente überprüft.

Das Überwachungsaudit wird von einem Lead-Auditor - möglichst aus dem ursprünglichen Auditoren-Team mit entsprechender Branchenkompetenz - durchgeführt. Der Auftraggeber erhält einen Bericht über das Überwachungsaudit. Der Termin für das Überwachungsaudit wird mit dem Auftraggeber abgestimmt.

3.3.3 Wiederholungsaudits

Beim Wiederholungsaudit wird die Wirksamkeit des gesamten Managementsystems stichprobenweise überprüft. Der Auftraggeber übergibt der Zertifizierungsstelle dazu insbesondere das gültige Managementhandbuch mit einer Auflistung aller durchgeführten Änderungen. Der Auditablauf entspricht den Abschnitten 3.2.1 und 3.2.2 dieser Verfahrensrichtlinie. In der Regel erfolgt die Durchführung des Wiederholungsaudits durch 2 Auditoren; diese müssen alle relevanten Fachbereiche abdecken.



4. Allgemeine Bedingungen

4.1 Pflichten und Verantwortung der Zertifizierungsstelle

Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich, alle ihr zugänglich gemachten Informationen über die Organisation des Auftraggebers vertraulich zu behandeln und nur für den vereinbarten Zweck auszuwerten. Zugänglich gemachte Unterlagen werden nicht an Dritte weitergegeben. Hiervon ausgeschlossen ist die ausführliche Berichterstattung an die Schiedsstelle in Streitfällen sowie die Information der Akkreditierungsstelle im Rahmen des Geltungsbereiches des Akkreditierungsgesetzes. Der Auftraggeber kann die Zertifizierungsstelle von ihrer Schweigepflicht entbinden.

Haftung von der Zertifizierungsstelle gegenüber dem Auftraggeber oder Dritten ist nur soweit gegeben, wie dies Gesetze im Falle des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit vorschreiben. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Die Zertifizierungsstelle ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeit auf die korrekte Darstellung der Zertifizierung bei Werbemaßnahmen durch den Auftraggeber zu achten.

Beantragt der Zertifikatsinhaber eine Erweiterung des Geltungsbereiches einer bereits erteilten Zertifizierung, bewertet die Zertifizierungsstelle diesen Antrag. Dabei wird entschieden, ob eine Erweiterung zusätzliche Audittätigkeiten erfordert. Die Erweiterung kann auch im Zuge eines Überwachungsaudits erfolgen.

Die Zertifizierungsstelle führt ein Verzeichnis der zertifizierten Unternehmen. Dieses bzw. die Auskunft über die Gültigkeit einer definierten Zertifizierung kann von Interessenten schriftlich angefordert werden.

4.2 Pflichten und Verantwortung des Auftraggebers

Alle sich auf das Managementsystem beziehenden Unterlagen (auch Aufzeichnungen) sind der Zertifizierungsstelle zur Verfügung zu stellen (Überlassung bzw. Einsichtnahme).

Der Auftraggeber nennt der Zertifizierungsstelle einen Auditbeauftragten und gewährt den Auditoren Zugang zu den entsprechenden Stellen in der Organisation.

Der Auftraggeber verpflichtet sich nach erfolgter Zertifikatserteilung über alle Angelegenheiten, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen können, umgehend der Zertifizierungsstelle schriftlich bekannt zu geben. Solche Angelegenheiten können z. B. Änderungen bezüglich

- Rechts- oder Organisationsform, der wirtschaftlichen oder der Besitzverhältnisse,
- Organisation und Management, (z.B. Schlüsselpersonal in leitender Stellung, Entscheidungs- oder Fachpersonal),
- Kontaktadresse und Standorten,
- des vom zertifizierten Managementsystem erfassten Tätigkeitsfeldes und
- wesentlicher Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse.

sein.

Vor jedem Überwachungs- und Wiederholungsaudit stellt der Auftraggeber der Zertifizierungsstelle die gültigen Managementunterlagen wie Handbuch, Verfahrensanweisung, etc. zur Verfügung. Die durchgeführten Änderungen sind aufzulisten. Im Falle von erheblichen Änderungen im Managementsystem und beim Vorliegen von Beschwerden, die die Grundlage zur Zertifizierung beeinflussen könnten, kann die Zertifizierungsstelle zusätzlich Überwachungsaktivitäten durchführen.

Der Zertifikatsinhaber kann das Zertifikat zu geschäftlichen Zwecken nutzen, z. B. zum Nachweis gegenüber Bestellern und Behörden sowie zum Nachweis der Sorgfaltspflicht bei Haftungsfällen.

Eine irreführende Verwendung des Zertifikates, des TÜV Mark bzw. des Akkreditierungslogos, z. B. in entstellenden Auszügen oder in einer Weise, dass der Eindruck einer Produkt- oder Verfahrenszertifizierung entsteht, ist unzulässig (Details siehe Punkt 4.8).

Auditberichte dürfen nur vollständig, wort- und formgetreu und ohne Zusatz vervielfältigt werden. Eine Veröffentlichung dieses Berichts sowie eine auszugsweise Vervielfältigung bedürfen der schriftlichen Zustimmung der Zertifizierungsstelle.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, Beanstandungen seines Managementsystems und deren Behebung aufzuzeichnen bzw. aktiv an der Lösung von Beschwerden mitzuwirken.

Weiters erklärt sich der Auftraggeber bereit, Sachverständige der Akkreditierungsstelle bzw. Auditoren in Ausbildung an Audits teilnehmen zu lassen.

Der Auftraggeber erkennt die Preisliste der Zertifizierungsstelle in ihrer jeweils gültigen Fassung an.



4.3 Entzug, Aussetzung bzw. Annullierung des Zertifikates

Die Zertifizierungsstelle hat das Recht ein erteiltes Zertifikat zu entziehen, wenn

- das Zertifikat bzw. das TÜV Mark missbräuchlich verwendet wird,
- die Überwachung ergibt, dass wesentliche Voraussetzungen, die zum Zeitpunkt der Zertifikaterteilung erfüllt waren, nicht mehr gegeben sind,
- die Überwachung aus Gründen, die der Auftraggeber zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden kann,
- Forderungen der Zertifizierungsstelle gegen den Zertifikatsinhaber trotz Mahnung nicht entrichtet werden (auch bei teilweiser Nichtzahlung),
- über das Vermögen des Auftraggebers der Konkurs eröffnet wird, oder ein an ihn gerichteter Antrag auf Konkurseröffnung mangels Masse abgelehnt wird,
- ordnungsrechtlich oder gerichtlich die Zertifizierung untersagt wird,
- aufgrund von Tatsachen, welche zum Zeitpunkt der Auditierung nicht einwandfrei zu erkennen waren, die weitere Verwendung des Zertifikates im Hinblick auf seine Aussagefähigkeit am Markt nicht vertretbar ist.

Findet das Überwachungsaudit inklusive Behebung von Abweichungen nicht innerhalb der vorgegebenen Frist statt (siehe 3.3.2), muss die Zertifizierungsstelle das Zertifikat aussetzen. Damit verbunden ist ein Werbeverbot mit der Zertifizierung. Findet nach weiteren 6 Monaten kein Überwachungsaudit mit erhöhtem Aufwand inklusive Behebung von Abweichungen statt, wird das Zertifikat entzogen.

Eine Annullierung eines Zertifikates kann erfolgen, wenn den Zertifikatsinhaber kein Verschulden trifft, jedoch andere Gründe für eine Annullierung vorliegen. Solche Gründe können z. B. sein:

- Kündigung des Zertifizierungsvertrages durch den Kunden oder
- rechtliche Auflösung der Zertifizierungsstelle (z. B. durch Konkurs).

4.4 Aufzeichnungen und Verbleib von Zertifizierungs-Aufzeichnungen

Die Zertifizierungsstelle führt Aufzeichnungen über:

- die Auditierung,
- die Überwachung,
- die Wiederholung der Auditierung

von Managementsystemen, aus denen die Durchführung der Dienstleistung ersichtlich ist.

Die Aufbewahrungsfrist dieser Unterlagen beträgt gemäß dem Akkreditierungsgesetz mindestens zehn Jahre nach Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates.

4.5 Unterrichtung der Zertifikatsinhaber über Änderungen im Verfahren

Die Zertifizierungsstelle unterrichtet die Zertifikatsinhaber über wesentliche Änderungen der Zertifizierungsanforderungen oder Änderungen des der Zertifizierung zugrundeliegenden Normenwerkes.

4.6 Verzeichnis der zertifizierten Organisationen

Die Zertifizierungsstelle führt ein aktuelles Verzeichnis der zertifizierten Auftraggeber mit Angaben zur Zertifizierungsgrundlage, des jeweiligen Geltungsbereiches und der Gültigkeitsdauer der Zertifizierung. Das Verzeichnis steht der Öffentlichkeit auf Anfrage zur Verfügung.

4.7 Einsprüche, Beschwerden, Gerichtsstand

Der Auftraggeber kann gegen Entscheidungen der Zertifizierungsstelle (Verweigerung, Aussetzung oder Kündigung des Zertifikates) Einspruch erheben. Jede interessierte Gruppe (Auftraggeber, Kunden und Lieferanten von Auftraggebern, etc.) kann gegen eine Tätigkeit der Zertifizierungsstelle aufgrund einer Unzufriedenheit Beschwerde einlegen. Einsprüche bzw. Beschwerden sind bei der Zertifizierungsstelle schriftlich einzubringen.

Die Eingaben (Einspruch oder Beschwerde) werden von fachlich kompetentem und von der Thematik unabhängigem Personal nach vorgegebenen Regelungen in einem angemessenen Zeitraum behandelt. Die Zertifizierungsstelle informiert den Einspruchs- bzw. den Beschwerdeführer hinsichtlich des Bearbeitungsstatus. Führt die Bearbeitung zu keiner Einigung wird die Eingabe dem Sprecher des Lenkungsgremiums zur Entscheidung übergeben. Beim Vorliegen einer Beschwerde gegen eine Zertifizierungsentscheidung ist der Auftraggeber verpflichtet, der Zertifizierungsstelle zusätzliche Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Informationseinholung kann auch in Form eines kurzfristig angesetzten Audits erfolgen. Gegen das Auditteam können keine Einwände geltend gemacht werden.



4.8 Verweis auf die Zertifizierung, Zeichennutzung und Verwendung des TÜV Mark

Die Zertifizierungsstelle stellt dem Inhaber eines gültigen Zertifikates auf Wunsch das Logo **TÜV Mark** zur Verfügung. Für Werbung mit Verweis auf den Zertifizierungsstatus und die Nutzung des TÜV Mark in Kommunikationsmedien (z. B. Internet, Broschüren, Werbematerialien oder andere Dokumente) sind folgende Bestimmungen vom Zertifikatsinhaber einzuhalten:

- (1) Das TÜV Mark darf nicht auf Produkten oder Produktverpackungen verwendet werden, die vom Verbraucher als Kennzeichnung für die Produktkonformität interpretiert werden können. Dies gilt auch für Laborprüfberichte, Kalibrierscheine oder Inspektionsberichte.
- (2) Es sind keine irreführenden Angaben bezüglich der Zertifizierung gestattet (z. B. Andeutungen, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs liegen oder dass die Zertifizierungsstelle ein Produkt, eine Dienstleistung oder einen Prozess zertifiziert)
- (3) Die Zertifizierung darf nicht in einer Art und Weise verwendet werden, die die Zertifizierungsstelle und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringen bzw. das öffentliche Vertrauen vermindert wird.
- (4) Das Recht, das TÜV Mark-Zeichen zu nutzen, ist nicht übertragbar.
- (5) Die Werbung durch die zertifizierte Organisation darf ausschließlich für den zertifizierten Geltungsbereich und nur dann erfolgen, wenn die Gültigkeit der Zertifizierung aufrecht ist, d. h. das Zertifizierungsverfahren erfolgreich abgeschlossen wurde und keine Zertifikatsaussetzung bzw. kein Zertifikatsentzug vorliegt.
- (6) Die Genehmigung zur Nutzung des TÜV Mark gilt ausschließlich für den zertifizierten Bereich der Organisation, der das Zertifizierungsverfahren erfolgreich abgeschlossen hat.
- (7) Das TÜV Mark-Zeichen darf nur von der zertifizierten Organisation und in unmittelbarer Verbindung mit dem Firmennamen oder dem Firmenzeichen der zertifizierten Organisation genutzt werden. Es darf nicht auf ein Produkt oder in Bezug auf ein Produkt der zertifizierten Organisation sowie in Verbindung mit dem Akkreditierungslogo angebracht werden.
- (8) Das TÜV Mark darf nur unverändert (mit Ausnahme von Größenänderungen unter Beibehaltung der Größenverhältnisse) verwendet werden.

Das Nutzungsrecht am TÜV Mark erlischt unter nachfolgend angeführten Bedingungen mit sofortiger Wirkung:

- Das Zertifikat wurde entzogen oder annulliert (siehe auch Punkt 4.3).
- Das TÜV Mark wurde in irgendeiner Art und Weise vertragswidrig genutzt.

Bei Zuwiderhandlung gegen vertragliche Bestimmungen bleibt die Geltendmachung etwaiger Schadensersatzansprüche der Zertifizierungsstelle vorbehalten.

5. Ablaufschema

