

Code of Practice

1. EINLEITUNG

Dieser Code of Practice wurde gemäß den jeweiligen Anforderungen der Akkreditierungsstellen, bei denen die oben genannte Gesellschaft (nachfolgend: „Zertifizierungsgesellschaft“) akkreditiert ist, erstellt. Diese Regeln gelten ebenfalls für Zertifizierungen außerhalb von Akkreditierungsprogrammen.

2. GÜLTIGKEITSBEREICH

Die Zertifizierungsgesellschaft erbringt Dienstleistungen für natürliche Personen, Gesellschaften oder Unternehmen (nachfolgend jeder „Kunde“). Die Zertifizierungsgesellschaft kann Dienstleistungen selbst oder – nach eigenem Ermessen – durch (a) eigene Mitarbeiter, (b) ein verbundenes SGS-Unternehmen oder (c) eine andere vertrauenswürdige natürliche oder juristische Person erbringen. Werden Teile der Dienstleistungen an Unterauftragnehmer vergeben, trägt die Zertifizierungsgesellschaft die volle Verantwortung für Vergabe, Aufrechterhaltung, Erweiterung, Beschränkung, Aussetzung oder Entziehung von Zertifizierungen sowie für die Sicherstellung, dass entsprechende Vereinbarungen ordnungsgemäß dokumentiert werden.

Die Zertifizierungsgesellschaft informiert die Kunden rechtzeitig über Veränderungen der Anforderungen für Zertifizierungen.

3. VERTRAULICHKEIT

Die Zertifizierungsgesellschaft behandelt Informationen, die ihr im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt werden, auf allen Unternehmensebenen vertraulich. Außer im Rahmen einer Stellungnahme in einem gerichtlichen Verfahren oder wenn dies durch eine Akkreditierungsgesellschaft als Teil des Akkreditierungsprozesses gefordert wird, werden keinerlei Informationen an Dritte weitergegeben. Name, Adresse und weitere Kontaktdaten des Kunden sowie der Umfang der Zertifizierung können in relevanten Verzeichnissen eingetragen werden. SGS führt sein eigenes Verzeichnis zertifizierter Kunden, welches über den Internetauftritt von SGS öffentlich einsehbar ist. Auf dieser Internetseite wird der Status aller ausgesetzten, aufgehobenen oder entzogenen Zertifikate angezeigt.

4. UNTERNEHMENSSTRUKTUR

Eine Kopie des Organigramms der Zertifizierungsgesellschaft, in der die Verantwortungs- und Zuständigkeitsstruktur der Gesellschaft dargestellt ist, sowie Unterlagen zur Rechtsform der Zertifizierungsgesellschaft stehen auf Anfrage zur Verfügung.

5. ZERTIFIZIERUNGSANMELDUNG

Nach Erhalt eines ausgefüllten Fragebogens (den die Zertifizierungsgesellschaft auf Anfrage zur Verfügung stellt) werden dem Kunden ein Angebot mit Angaben über Umfang und Kosten der Dienstleistungen sowie ein Zertifizierungsantrag übersandt. Sobald die Anmeldung und alle fälligen Zahlungen sowie die geprüften Kopien der relevanten Unterlagen und Muster eingegangen sind, wird der Auftrag einem Auditor zugewiesen, der für die Erbringung der Dienstleistungen nach den Verfahrensrichtlinien der Zertifizierungsgesellschaft verantwortlich ist.

6. PFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde ist verpflichtet, die folgenden Vorgehensweisen und Regeln zu beachten, um eine Zertifizierung zu erlangen und aufrecht zu erhalten:

- (a) Der Kunde stellt der Zertifizierungsgesellschaft alle Unterlagen, Produktmuster, Zeichnungen, Spezifikationen und anderen Informationen zur Verfügung, die die Zertifizierungsgesellschaft zur Durchführung des Auditverfahrens benötigt. Der

Kunde benennt eine Person, die zur Aufrechterhaltung des Kontaktes mit der Zertifizierungsgesellschaft autorisiert ist.

- (b) Stellt die Zertifizierungsgesellschaft fest, dass nicht alle Anforderungen für eine Zertifizierung erfüllt sind, informiert sie den Kunden über diejenigen Punkte, die zum Scheitern des Antrags geführt haben.
- (c) Sollte der Kunde innerhalb der von der Zertifizierungsgesellschaft gesetzten Frist nachweisen können, dass Abhilfemaßnahmen getroffen wurden, um sämtliche Anforderungen zu erfüllen, so veranlasst die Zertifizierungsgesellschaft eine Wiederholung der notwendigen Teile des Auditverfahrens. Die zusätzlichen Kosten für die Wiederholung gehen zu Lasten des Kunden.
- (d) Sollte der Kunde innerhalb der ihm gesetzten Frist keine annehmbaren Abhilfemaßnahmen getroffen haben, so kann eine Wiederholung des gesamten Auditverfahrens durch die Zertifizierungsgesellschaft notwendig werden. Die zusätzlichen Kosten für eine solche Wiederholung gehen zu Lasten des Kunden.
- (e) Die Feststellung der Konformität bezieht sich nur auf diejenigen Standorte oder Produkte, die im Zertifikat oder anderen Anhängen zum Zertifikat aufgeführt sind.
- (f) Auf Verlangen sollen die Kunden die Anwesenheit von Beobachtern während der Beurteilungen zulassen, z.B. von Akkreditierungsprüfern oder von Prüfern, die sich in der Ausbildung befinden.

7. AUSSTELLUNG VON ZERTIFIKATEN

Sofern die Zertifizierungsgesellschaft sich davon überzeugt hat, dass der Kunde sämtliche Anforderungen für eine Zertifizierung erfüllt, setzt sie den Kunden hierüber in Kenntnis und stellt ein entsprechendes Zertifikat aus. Das Zertifikat verbleibt das Eigentum der Zertifizierungsgesellschaft und darf nur für Dritte kopiert oder reproduziert werden, wenn das Wort „Kopie“ auf dem Zertifikat vermerkt ist.

Das Zertifikat bleibt bis zum Ende seiner Laufzeit gültig, es sei denn dass anlässlich eines Überwachungsaudits festgestellt wird, dass das Managementsystem und/oder die Produkte des Kunden die entsprechenden Standards, Normen oder Vorschriften nicht mehr erfüllen.

Die Zertifizierungsgesellschaft behält sich vor, im Einzelfall nach eigenem Ermessen und unter Berücksichtigung der anwendbaren Bestimmungen zu entscheiden, die Ausstellung des Zertifikats von der vollständigen Erfüllung von Vergütungs- oder sonstigen Zahlungsansprüchen der Zertifizierungsgesellschaft im Zusammenhang mit dem jeweiligen Zertifikat oder früheren für den Kunden erbrachten Dienstleistungen abhängig zu machen.

8. ZERTIFIZIERUNGSZEICHEN

Nach Ausstellung eines Zertifikats kann die Zertifizierungsgesellschaft dem Kunden auch gestatten, ein bestimmtes Zertifizierungszeichen zu verwenden. Die Nutzung solcher Zeichen ist davon abhängig, dass der Kunde ein gültiges Zertifikat für das zertifizierte Managementsystem oder Produkt besitzt und die von der Zertifizierungsgesellschaft vorgegebenen Vorschriften zur Verwendung des Zertifizierungszeichens einhält. Ein Kunde, der zur Verwendung des Zeichens einer Akkreditierungsstelle befugt ist, muss darüber hinaus die entsprechenden Vorschriften der jeweiligen Organisation beachten. Jede missbräuchliche Verwendung des Zertifizierungszeichens stellt eine Nichteinhaltung der Zertifizierungsvorschriften dar und kann zur Aussetzung der Zertifizierung führen.

9. ÜBERWACHUNG

Es werden regelmäßige Überwachungsaudits im Zusammenhang mit dem Managementsystem, der Dokumentation, der Herstellungs- und Vertriebsprozesse sowie der Produkte durchgeführt. Diese Maßnahmen liegen im ausschließlichen Ermessen des beauftragten Auditors und hängen von der Art der erbrachten Zertifizierungsdienstleistungen ab. Der Kunde gewährt dem Auditor, wann auch immer notwendig, zu Überwachungszwecken Zugang zu allen Standorten oder Produkten. Die Zertifizierungsgesellschaft behält sich vor, bei Bedarf auch unangekündigte Besuche abzustatten.

Der Kunde führt eine Liste aller Kundenbeschwerden und sicherheitsbezogener Vorfälle, die von Überwachungsbehörden bzw. Verbrauchern im Hinblick auf die vom Zertifikat umfassten Aspekte gemeldet werden, und stellt diese der Zertifizierungsgesellschaft auf Anfrage zur Verfügung.

Die Ergebnisse jedes Überwachungsbesuchs werden dem Kunden mitgeteilt.

10. REZERTIFIZIERUNG

Die Verlängerung eines Zertifikats am Ende des zertifizierten Zeitraumes bedarf der erneuten Antragstellung gemäß Ziffer 5. Der Kunde wird üblicherweise im Rahmen des letzten Besuchs vor der Rezertifizierung, d.h. des letzten Überwachungsbesuches innerhalb des jeweiligen Zertifizierungszeitraums, auf die bevorstehende Notwendigkeit einer Rezertifizierung hingewiesen. Die volle Verantwortung für die rechtzeitige Beantragung der Rezertifizierung trägt jedoch der Kunde.

11. ERWEITERUNG DES ZERTIFIZIERUNGSUMFANGS

Der Kunde füllt einen neuen Fragebogen aus, sofern der Geltungsbereich eines Zertifikats auf zusätzliche Standorte oder Produkte erweitert werden soll. Es findet das in Ziffer 5 dargestellte Antragsverfahren Anwendung; für bisher nicht zertifizierte Bereiche/Produkte wird ein Audit durchgeführt. Die Kosten für die Erweiterung des Geltungsbereichs der Zertifizierung sind abhängig von Art und Umfang der Leistungen.

Nach einem erfolgreich abgeschlossenen Auditverfahren wird ein aktualisiertes Zertifikat ausgestellt unter Darstellung des erweiterten Zertifizierungsumfanges.

12. SYSTEM-/PRODUKTVERÄNDERUNGEN

Der Kunde informiert die Zertifizierungsgesellschaft schriftlich über alle beabsichtigten Veränderungen des Managementsystems, der Produkte oder Herstellungsprozesse, die eventuell zu einer Abweichung von Standards, Normen oder Vorschriften führen könnten. Die Zertifizierungsgesellschaft entscheidet dann, ob die geplanten Veränderungen zusätzliche Audits erforderlich machen. Unterlässt es der Kunde, die Zertifizierungsgesellschaft über geplante Veränderungen in Kenntnis zu setzen, kann dies die Aussetzung des Zertifikats zur Folge haben.

13. WERBUNG DES KUNDEN

Bei Einhaltung der jeweils gültigen Vorschriften hinsichtlich des (der) Zertifizierungszeichens ist dem Kunden die öffentliche Darstellung der Zertifizierung des jeweiligen Managementsystems oder Produkts sowie die Darstellung des jeweiligen Zertifizierungszeichens auf Briefbögen und in Werbematerialien in Verbindung mit dem jeweiligen Zertifizierungsumfang gestattet.

Der Kunde stellt in jedem Fall sicher, dass durch eigene Veröffentlichungen und Werbematerialien im Hinblick auf zertifizierte und nicht zertifizierte Systeme, Produkte oder Standorte weder Unklarheiten entstehen noch Dritte in anderer Weise irreführt werden.

14. MISSBRAUCH VON ZERTIFIKATEN UND ZERTIFIZIERUNGSZEICHEN

Die Zertifizierungsgesellschaft ist berechtigt, auf Kosten des Kunden geeignete Maßnahmen gegen falsche oder irreführende Hinweise auf eine Zertifizierung oder gegen den Missbrauch von Zertifikaten bzw. Zertifizierungszeichen durchzuführen. Diese schließen die Aussetzung bzw. den Entzug von Zertifikaten, rechtliche Schritte und/oder die Veröffentlichung der missbräuchlichen Verwendung ein.

15. AUSSETZUNG EINES ZERTIFIKATS

Die Zertifizierungsgesellschaft kann ein Zertifikat für einen bestimmten Zeitraum aussetzen, insbesondere in den folgenden Fällen:

- (a) wenn einer Aufforderung zur Durchführung von Abhilfemaßnahmen nicht in zufriedenstellender Weise binnen der dafür angesetzten Zeit nachgekommen wurde; oder
- (b) wenn ein Fall von Missbrauch nach Ziffer 14 nicht mithilfe geeigneter Rücknahmen oder anderer geeigneter Abhilfe schaffender Maßnahmen durch den Kunden beseitigt wird; oder
- (c) im Falle einer Zuwiderhandlung gegen das Angebot, den Zertifizierungsantrag, die Allgemeinen Zertifizierungsbedingungen, dieses Code of Practice oder die Vorschriften für die Verwendung des Zertifizierungszeichens; oder
- (d) wenn Produkte in einem ungenügenden bzw. nichtkonformen Zustand auf den Markt gebracht werden.
- (e) wenn Prüfungen nicht innerhalb des vorgeschriebenen Zeitrahmens durchgeführt werden.

Es ist dem Kunden bei Aussetzung seines Zertifikats untersagt, sich als zertifiziert zu bezeichnen bzw. Zertifizierungszeichen an Produkten zu verwenden, die während der Aussetzung eines Zertifikats angeboten wurden.

Die Zertifizierungsgesellschaft teilt dem Kunden die Aussetzung von Zertifikaten schriftlich mit. Gleichzeitig gibt die Zertifizierungsgesellschaft die Bedingungen vor, unter denen die Aussetzung des Zertifikates wieder aufgehoben werden kann. Am Ende einer Aussetzungsperiode wird geprüft, ob die vorgegebenen Bedingungen für die Aufhebung der Aussetzung des Zertifikats zu erfüllt worden sind. Bei Erfüllung wird die Aussetzung aufgehoben und der Kunde über die Wiedereinsetzung seines Zertifikats informiert. Werden die Bedingungen nicht erfüllt, wird das Zertifikat entzogen.

Alle im Rahmen der Aussetzung und Wiedereinsetzung von Zertifikaten entstehenden Kosten der Zertifizierungsgesellschaft gehen zu Lasten des Kunden.

16. ENTZIEHUNG VON ZERTIFIKATEN

Ein Zertifikat kann entzogen werden, wenn (a) der Kunde im Falle einer Aussetzung nur unzureichende Abhilfemaßnahmen trifft; (b) im Falle einer Produktzertifizierung die Produkte nicht mit den Standards, Normen oder Vorschriften übereinstimmen oder nicht länger angeboten werden; oder (c) der Vertrag von der Zertifizierungsgesellschaft mit dem Kunden beendet wird. Die Zertifizierungsgesellschaft ist in all diesen Fällen berechtigt, das Zertifikat mit schriftlicher Mitteilung an den Kunden zu entziehen.

Der Kunde kann gegen den Entzug des Zertifikates Einspruch erheben (vgl. Ziffer 19).

Im Falle des Entzugs eines Zertifikats werden die Kosten des Auditverfahrens nicht erstattet. Darüber hinaus wird der Entzug des Zertifikats durch die Zertifizierungsgesellschaft veröffentlicht und ggf. der zuständigen Akkreditierungsstelle zur Kenntnis gegeben.

17. LÖSCHUNG EINES ZERTIFIKATS

Ein Zertifikat wird gelöscht, wenn (a) der Kunde die Zertifizierungsgesellschaft schriftlich darüber informiert, dass eine Verlängerung des Zertifikats nicht gewünscht wird oder der Geschäftsbetrieb eingestellt wird, (b) der Kunde die Produkte nicht länger anbietet oder (c) der Kunde den Antrag auf Verlängerung nicht rechtzeitig stellt.

Im Falle der Löschung eines Zertifikates werden die Kosten des Auditverfahrens nicht erstattet und die Löschung ggf. der zuständigen Akkreditierungsstelle zur Kenntnis gegeben.

18. ANERKENNUNG AKKREDITIERTER ORGANISATIONEN

Die Zertifizierungsgesellschaft erkennt nach eigenem Ermessen üblicherweise die durch andere akkreditierte Organisationen ausgestellten Zertifikate an, sofern dies die Integrität des System- oder Produktzertifizierungsverfahrens unberührt lässt.

19. EINSPRÜCHE

Der Kunde hat das Recht gegen jede der von der Zertifizierungsgesellschaft getroffene Entscheidung Einspruch einzulegen.

Der Einspruch muss schriftlich erhoben werden und der Zertifizierungsgesellschaft innerhalb von sieben Tagen nach Zugang der Mitteilung zugehen.

Dem Kunden wird daraufhin ein Formblatt zugesandt, das dieser innerhalb von vierzehn Tagen nach Erhalt ausgefüllt an die Zertifizierungsgesellschaft zurücksendet. Diesem Formular liegen zu Belegzwecken die relevanten Fakten und Unterlagen bei, die während des Einspruchsverfahrens berücksichtigt werden sollen.

Alle Einsprüche werden an die Zertifizierungsgesellschaft weitergeleitet und einem Schiedsgericht vorgelegt. Die Zertifizierungsgesellschaft muss ihre Entscheidung begründen. Jede Entscheidung der Zertifizierungsgesellschaft bleibt bis zum Abschluss des Einspruchsverfahrens gültig.

Die Entscheidung des Schiedsgerichts ist endgültig und sowohl für den Kunden als auch die Zertifizierungsgesellschaft verbindlich. Sobald eine Entscheidung über den Einspruch getroffen wurde, sind keine weiteren Anträge der streitenden Parteien möglich, um diese Entscheidung zu ergänzen oder zu verändern.

Sofern der Einspruch erfolgreich war, können gegenüber der Zertifizierungsgesellschaft keine Ansprüche auf Rückerstattung von Kosten oder anderer Verluste geltend gemacht werden.

20. BESCHWERDEN

Sofern ein Kunde Grund zur Beschwerde gegenüber der Zertifizierungsgesellschaft hat, muss diese Beschwerde unverzüglich schriftlich an den Leiter der Zertifizierungsstelle gerichtet werden. Richtet sich die Beschwerde gegen den Zertifizierungsleiter selbst, muss die Beschwerde an den Geschäftsführer der Zertifizierungsgesellschaft gerichtet werden.

Die Beschwerde wird nach Erhalt schriftlich bestätigt. Die Beschwerde wird sodann von der Zertifizierungsgesellschaft unabhängig untersucht und bei zufriedenstellendem Abschluss der Untersuchung geschlossen. Nach Abschluss der Untersuchung wird der Beschwerdesteller hierüber informiert.

DIE ZERTIFIZIERUNGSGESELLSCHAFT BEHÄLT SICH VOR, DIESEN CODE OF PRACTICE OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG ZU ERGÄNZEN, AUFZUHEBEN ODER ZU VERÄNDERN.

SO FERN NICHT ANDERWEITIG AUSDRÜCKLICH SCHRIFTLICH VEREINBART, WERDEN ALLE DIENSTLEISTUNGEN GEMÄß DEN ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN FÜR SYSTEM- UND ZERTIFIZIERUNGSDIENSTLEISTUNGEN DURCHFÜHRT. IM FALLE VON WIDERSPRÜCHEN MIT ANDEREN BESTIMMUNGEN HABEN DIE ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN FÜR SYSTEM- UND ZERTIFIZIERUNGSDIENSTLEISTUNGEN VORRANG.