

## 1. Geltungsbereich

Die in diesem Dokument festgelegten Bestimmungen zur Zertifizierung von Managementsystemen gelten für den gesamten Ablauf des ZertSozial-Zertifizierungsverfahrens für Managementsysteme einschließlich der Überwachungsmaßnahmen nach der Zertifikatserteilung.

## 2. Pflichten und Verantwortung von ZertSozial

Alle Informationen, die den Auditor\*innen und sonstigen Mitarbeitern\*innen von ZertSozial oder den Mitarbeiter\*innen der Akkreditierungsstelle zugänglich gemacht wurden, werden streng vertraulich behandelt und nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke ausgewertet. Eine Weitergabe von Informationen an Dritte ist nur mit vorheriger Zustimmung der Auftraggeber\*in möglich. Alle im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens entstandenen Berichte und sonstigen das Zertifizierungsverfahren betreffenden Dokumente werden durch ZertSozial digital für eine Dauer von 3 Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses aufbewahrt. Vertragsdokumente werden digitalisiert 10 Jahre nach Abschluss des Vertragsverhältnisses aufbewahrt.

## 3. Auditor\*innen

ZertSozial ernennt die Auditor\*in, oder die Auditor\*innen zur Durchführung eines Audits. Die Auftraggeber\*in kann einmal das Auditteam bzw. ein Mitglied des Auditteams durch schriftliche Begründung ablehnen. Danach wird von ZertSozial ein weiteres Auditteam benannt. Bei einer wiederholten Ablehnung des Auditteams durch die Auftraggeber\*in kann das Verfahren durch ZertSozial abgebrochen werden. Für den Fall, dass eine Auditor\*in unmittelbar vor oder während des Audits aus Gründen, die er/sie selbst zu vertreten hat, ausfällt, benennt ZertSozial im Einvernehmen mit der Auftraggeber\*in eine Vertreter\*in. Die Durchführung von Audits erfolgt unter Berücksichtigung der ISO 19011.

## 4. Vorgespräch/Voraudit

Auf Wunsch kann durch die Auftraggeber\*in ein Vorgespräch und/oder ein Voraudit zur Beurteilung des bestehenden Managementsystems beantragt, durchgeführt und dokumentiert werden. Ein Vorgespräch und/oder Voraudit dienen der Auftraggeber\*in zur Feststellung des Status bzw. der Zertifizierbarkeit des QM-Systems. Ein Vorgespräch und/oder ein Voraudit sind nicht mit dem Zertifizierungsverfahren terminlich verbunden.

## 5. Erstzertifizierung

Das Erstaudit eines Managementsystems muss gem. ISO 17021 Abschnitt 9.3.1 in zwei Stufen (Stufe 1, Stufe 2) durchgeführt werden. Die Leitung der Organisation benennt ein\*e Haupt-Ansprechpartner\*in für die Kommunikation mit der Auditleitung.

Folgende Dokumente müssen der Zertifizierungsstelle zur Verfügung gestellt werden:

|  | Einzelverfahren | Mehrfachstandorteverfahren |
|--|-----------------|----------------------------|
| Organigramm des Einzelstandorts  | X               | X                          |
| Organigramm des Gesamtunternehmens   |                 | X                          |
| Nachweise Vertragsverhältnis Zentrale – Standorte  |                 | X                          |
| QM-Handbuch  | X               | X                          |
| <b>Wenn es technisch nicht möglich ist, uns das QM-HB zur Verfügung zu stellen, benötigen wir <u>vor</u> Vertragsschluss mindestens folgende Dokumente/Regelungen:</b> |                 |                            |
| Inhaltsverzeichnis der Beschreibung des QM-Systems   | X               | X                          |
| Beschwerden  | X               | X                          |
| Verbesserungsprozesse  |                 | X                          |
| Erstellen, Verändern, Freigeben von Regelungen   |                 | X                          |
| Managementbewertung  |                 | X                          |
| Interne Audits   |                 | X                          |
| Prozesslandkarte (falls vorhanden) oder Beschreibung des Systems   | X               | X                          |
| Kernprozesse   | X               | X                          |
| Liste veränderter Dokumente (bei Rezertifizierungen und Übernahme vom Zertifikat von anderen Zertifizierungsgesellschaften).   | (X)             | (X)                        |
| <b>Nachweise über das Funktionieren des Systems – <u>nach</u> Vertragsschluss</b>  |                 |                            |
| Managementbewertung  |                 | X                          |
| Auditprogramm laufendes Jahr   |                 | X                          |
| Auditnachweise (Protokolle, Berichte etc).   |                 | X                          |
| Beschwerden von Kund*innen   |                 | X                          |

### 5.1. Stufe 1

Das Audit Stufe 1 besteht unter anderem aus Gesprächen, aus einer Dokumentenprüfung und kann vor Ort bei der Kund\*in stattfinden. Es unterscheidet sich grundlegend von allen anderen Audits, da es neben dem Kennenlernen die Beurteilung der Bereitschaft der Organisation für das weitere Verfahren enthält.

Die Auftraggeber\*in stellt die QM-Dokumentation, welche zur Bewertung der Konformität gegenüber der Zertifizierungsgrundlage erforderlich ist, zur Prüfung auf Vollständigkeit und Aussage der Auditleitung zur Verfügung. Hat die Auditleitung nicht bis spätestens vier Wochen vor dem geplanten Audittermin Zugang zu den erforderlichen dokumentierten Informationen, behält sich ZertSozial vor, den Termin zur Durchführung des Audits zu verschieben.

Gegebenenfalls fordert die Auditleitung noch ergänzende Unterlagen oder Klarstellungen an. Die Auftraggeber\*in erhält einen Kurzbericht zum Ergebnis der Prüfung der Stufe 1 und hat die Möglichkeit, die Hinweise noch vor der Stufe 2 zu bearbeiten. Nicht bear-

beitete Hinweise können zu einer Abweichung in Stufe 2 führen. Nicht bearbeitete Abweichungen aus der Stufe 1 führen zu einem Abbruch des Verfahrens bevor die Stufe 2 erfolgen kann.

Stufe 1 und Stufe 2 dürfen nicht mehr als 6 Monate auseinander liegen (andernfalls ist Stufe 1 zu wiederholen). Ausnahmen sind bei der Terminierung mit der Leitung der Zertifizierungsstelle abzustimmen. In Ausnahmefällen, wenn das Bestehen des Stufe 1 Audits als sehr wahrscheinlich angesehen werden kann, können sie unmittelbar aufeinander erfolgen.

## 5.2. Stufe 2

Der Ablauf der Stufe 2 wird von der ZertSozial-Auditleitung mit der Auftraggeber\*in abgestimmt. Ein Auditplan wird zwischen Auditleitung und der Haupt-Ansprechpartner\*in vereinbart. Im Auditplan werden Namen und Funktion der Auditierten benannt. Weitere Personen können im Laufe des Audits hinzugezogen werden.

Beim Audit der Stufe 2 nimmt das Auditteam Einblick in relevante dokumentierte Informationen, spricht mit Leitungskräften, weiteren Mitarbeiter\*innen und Kund\*innen, sowie ggf. deren Vertreter\*innen. Ebenso werden relevante Situationen beobachtet. Anhand dieser Informationen trifft die Auditor\*in Feststellungen, um die Wirksamkeit des QM-System zu bewerten.

Nicht erfüllte, nicht umgesetzte oder nicht wirksam angewandte Anforderungen der Zertifizierungsgrundlage werden von der jeweiligen Auditor\*in protokolliert und nach dem Schema „Hinweise“ und „Abweichungen (siehe 9. Abweichungen und Hinweise) bewertet.

Werden während der Durchführung des Audits von ZertSozial-Auditor\*innen erhebliche Abweichungen erkannt, kann das Audit abgebrochen werden. Zur Vermeidung von Kosten kann dann über die Art und den Umfang der Weiterführung des Zertifizierungsverfahrens entschieden werden. Jedes Audit schließt mit einem Schlussgespräch ab, in dem die ZertSozial-Auditleitung eine kurze Zusammenfassung der Ergebnisse darlegt. Dabei können auch Unstimmigkeiten besprochen werden. Nicht gelöste Unstimmigkeiten werden protokolliert und in den Auditbericht aufgenommen.

Die Ergebnisdokumentation eines Audits erfolgt in Form eines Berichts, der von der Zertifizierungsstelle bewertet wird. Die Zertifizierungsstelle entscheidet über die Zertifizierung. Das Datum des Zertifizierungsentscheids bestimmt die Gültigkeitsdauer des Zertifikats und definiert den Zieltermin für alle weiteren Audits.

Die Organisation erhält nach erfolgreichem Abschluss der Stufen 1 und 2 ein Zertifikat mit dem Anwendungsbereich, der Zertifizierungsgrundlage und Standorte(n). Das Zertifikat und das Zertifikatssymbol bleiben Eigentum von ZertSozial.

## 6. Zertifizierungszyklus

Ein Zertifizierungszyklus besteht aus Erstzertifizierung, 1. Überwachungsaudit, 2. Überwachungsaudit und endet mit dem Rezertifizierungsaudit. Weitere folgende Zyklen bestehen aus dem Zertifizierungsentscheid zum Rezertifizierungsaudit, 1. Überwachungsaudit und 2. Überwachungsaudit und Rezertifizierungsaudit, usw.

Nach Abschluss der jeweiligen Audits wird durch das ZertSozial-Auditteam eine Empfehlung bezüglich der Zertifikatserteilung, Aufrechterhaltung des Zertifikats bzw. der Wiedererteilung des Zertifikats gegenüber der Zertifizierungsstelle ausgesprochen.

Die Zertifizierungsstelle entscheidet über Erteilung, Aufrechterhaltung oder Nicht-Erteilung bzw. Aberkennung des Zertifikats.

## 7. Nutzung des Zertifikats durch den Zertifikatsinhaber

Die Inhaber\*in eines ZertSozial-Zertifikats kann das Zertifikat gemäß den entsprechenden Bestimmungen verwenden. Das gilt vor allem für die Werbung, die Angebotslegung oder im Rahmen von Vereinbarungen mit Kund\*innen. Die Zertifikatsinhaber\*in hat das Recht, unter Angabe der jeweiligen Zertifikatsgrundlage zu veröffentlichen, dass das Managementsystem zertifiziert wurde und darf dazu auch das entsprechende Zertifikatssymbol von ZertSozial verwenden.

## 8. Aufrechterhaltung der Zertifizierung und Rezertifizierung

Das 1. Überwachungsaudit, das dem Zertifizierungsaudit folgt, muss nach längstens 12 Monate nach dem Zertifizierungsaudit durchgeführt worden sein. Weitere Überwachungsaudits können innerhalb eines Zeitkorridors von +/- 2 Monaten zum Zieltermin durchgeführt werden.

Das Rezertifizierungsaudit und die Behebung der Abweichungen müssen vor dem Ende der Gültigkeit des Zertifikats abgeschlossen sein. Deshalb muss das Audit spätestens 1 Monat vor dem Ablauf der Zertifikatslaufzeit (Zieltermin) durchgeführt werden. Wenn der Audittermin mehr als 2 Monate vor dem Ablauf des Zertifikats vereinbart wird, wird die Zertifikatslaufzeit auf den neuen Zieltermin festgelegt. Dies dient der Aufrechterhaltung des 12-monatigen Überwachungszyklus.

Erfolgt bis zum Ablauf der Zertifikatsgültigkeitsdauer keine Rezertifizierung, ist die Auftraggeber\*in nicht länger berechtigt, Zertifikat und Zertifikatssymbol zur internen und externen Darlegung zu verwenden. Kann bei begonnenem Rezertifizierungsverfahren bis 6 Monate nach Ablauf der Zertifikatsgültigkeitsdauer keine Rezertifizierung erfolgen, z.B. auf Grund von Nicht-Behebung festgestellter Abweichungen, wird das Rezertifizierungsverfahren beendet.

Möchte die Organisation das Zertifikat nach Ablauf der Gültigkeit aufrechterhalten, aber zu einem späteren Zeitpunkt das Rezertifizierungsverfahren einleiten, führt dies zu einer Aussetzung des Zertifikats (siehe 10. Aussetzung).

ZertSozial führt ein Verzeichnis von ZertSozial zertifizierten Organisationen. Die neuen Zertifizierungen und die Rezertifizierungen werden auf der Homepage geführt.

## 9. Abweichungen und Hinweise

ZertSozial unterscheidet Nichtkonformitäten in Abweichungen und Hinweise.

Abweichungen gegenüber der Auditgrundlage werden in einem Begleitbericht dokumentiert. Die Auftraggeber\*in hat die Beseitigung der Abweichungen gegenüber der Auditleitung und der Zertifizierungsstelle in Form von Nachweisen schriftlich oder im Rahmen eines Nachaudits innerhalb des festgelegten Zeitraums nachzuweisen.

Hinweise innerhalb eines (Re-) Zertifizierungsaudits werden ebenfalls in einem Begleitbericht dokumentiert. Die Auftraggeber\*in hat die Planung der Bearbeitung der Hinweise in Form eines Maßnahmenplans (Muster innerhalb des Begleitberichts) nachzuweisen. Die Auditleitung und die Zertifizierungsstelle prüfen den Maßnahmenplan, bevor nach positiver Prüfung das Verfahren fortgesetzt wird. Bei Überwachungsaudits hat die Auftraggeber\*in bis zum nächsten Audit Zeit, den Maßnahmenplan zu erstellen und die Korrekturmaßnahmen durchzuführen.

Die Zertifizierungsstelle entscheidet auf Grund der Auditdokumentation und der Empfehlungen der Auditleitung über Erteilung/Aufrechterhaltung oder Nichterteilung/Aberkennung des Zertifikats. Voraussetzung für die Zertifikatserteilung bzw. -bestätigung ist die fristgerechte Behebung der Nichtkonformitäten und die fristgerechte Begleichung der Rechnung. Kann die Behebung von

festgestellten Nichtkonformitäten nicht innerhalb des festgelegten Zeitraums nachgewiesen werden, führt dies zum Abbruch des Verfahrens oder auf Wunsch der Auditauftraggeber\*in zur Aussetzung des Zertifikats.

Der festgelegte Zeitraum beträgt für das Zertifizierungsaudit längstens 3 Monate nach dem Abschluss des Zertifizierungsaudits. Abweichungen aus dem 1. und 2. Überwachungsaudit müssen ebenfalls mit einer maximal 3-monatigen Frist bearbeitet werden, die sich am Auditdatum orientiert. Abweichungen bei Rezertifizierungsaudits müssen bis zum Ende der Zertifikatslaufzeit geschlossen sein.

## 10. Abbruch des Audits

Folgende Kriterien können zu einem Abbruch des Audits durch die Auditleitung führen:

- Leitungskräfte sind nicht wie geplant anwesend. Stellenvertretungen sind nicht verfügbar.
- Keine Einsichtnahme in Kunde\*innendokumentationen möglich
- Sicherheit des Auditteams wird nicht gewährleistet.

## 11. Aussetzung des Zertifikats

Die Gültigkeit eines Zertifikats kann für längstens 6 Monate ausgesetzt werden, wenn

- ein zertifiziertes Managementsystem einer Kund\*in die Zertifizierungsanforderungen — einschließlich der Anforderungen an die Wirksamkeit des Managementsystems — dauerhaft oder schwerwiegend nicht erfüllt
- die zertifizierte Kund\*in die Durchführung der Überwachungs- oder Rezertifizierungsaudits, die in der erforderlichen Häufigkeit durchzuführen sind, nicht ermöglicht
- die zertifizierte Kund\*in freiwillig um eine Aussetzung gebeten hat
- eine Überwachung aus Gründen, die die Auftraggeber\*in zu vertreten hat, nicht durchgeführt werden kann,
- festgestellte Abweichungen nicht innerhalb der vereinbarten Zeit behoben wurden,
- eine nicht korrekte Verwendung des Zertifikatsymbols nicht fristgerecht beseitigt wurde
- wenn geltende Zertifizierungsbestimmungen von der Auftraggeber\*in verletzt wurden.

Die Aussetzung der Zertifizierung wird der Auftraggeber\*in durch die Zertifizierungsstelle mitgeteilt, wobei die Aussetzung den gesamten Geltungsbereich des Zertifikats oder Teile davon betreffen kann. Gleichzeitig werden die Bedingungen genannt, zu denen die Aussetzung aufgehoben wird. Bei nachgewiesener Erfüllung dieser Bedingungen wird die Aussetzung aufgehoben und die Auftraggeber\*in wird diesbezüglich durch die Zertifizierungsstelle informiert. Bis zu diesem Zeitpunkt darf die Auftraggeber\*in weder Zertifikat oder Zertifikatsymbol noch Hinweise auf ein bestehendes Zertifikat zur internen und externen Darlegung verwenden. Sofern die durch die Zertifizierungsstelle festgelegten Bedingungen nicht erfüllt werden, wird das Zertifikat entzogen. Der mit der Aussetzung und/oder Aufhebung der Aussetzung verbundene Aufwand kann der Auftraggeber\*in in Rechnung gestellt werden. Der Beginn der Zertifikatslaufzeit entspricht dem Datum der Zertifizierungsentscheidung, die Zertifikatslaufzeit orientiert sich an dem ursprünglichen Zieltermin der Rezertifizierung.

## 12. Audits aus besonderen Anlässen

Folgende besondere Anlässe können nach Prüfung durch die Zertifizierungsstelle zu kurzfristig angekündigten Audits führen:

- Beschwerden durch Kund\*innen der Organisation
- Konsequenzen von schwerwiegenden Änderungen der Organisation und des Managements, z.B. Rechts- oder Organisationsform, wirtschaftliche oder Besitzverhältnisse, neue Standorte und Kontaktadressen usw.

## 13. Neubeurteilungen eines zertifizierten Managementsystems

Organisatorische oder andere Änderungen innerhalb der Organisation der Auftraggeber\*in, wie z.B. der Rechts- oder Organisationsform, der Besitzverhältnisse, Kontaktadressen oder Änderungen im Tätigkeitsfeld des zertifizierten Geltungsbereichs oder/und eine Erweiterung oder Einschränkung der Zertifizierung müssen von der Organisation bei der Zertifizierungsstelle angezeigt werden (ca. 6 Monate vor dem nächsten Audit). Danach wird eine neue Spezifikation vereinbart. ZertSozial behält sich dafür eine Neukalkulation des Aufwands vor.

Eine Einschränkung kann auch auf Grund der Erkenntnisse im Rahmen eines durchgeführten Audits erfolgen. Die Entscheidung zur Erweiterung oder Einschränkung trifft die Zertifizierungsstelle.

## 14. Pflichten der Auftraggeber\*in

Mit der Auftragserteilung verpflichtet sich die Auftraggeber\*in offen und wahrheitsgemäß Auskünfte zu erteilen und die für eine reibungslose Auditdurchführung notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen. Dies schließt ein, dass die Auftraggeber\*in alle das zu zertifizierende Managementsystem betreffenden Informationen ZertSozial zur Verfügung stellt, eine verantwortliche Ansprechpartner\*in benennt und den ZertSozial-Auditor\*innen Zugang zu allen relevanten Stellen im Betrieb gewährt. Nach der Zertifikatserteilung ist die Zertifikatsinhaber\*in verpflichtet, ZertSozial über alle das Managementsystem betreffenden Änderungen, die eine Neubeurteilung notwendig machen könnten, umgehend schriftlich zu informieren. Dies gilt vor allem bei

- Änderungen von Besitzverhältnissen oder der Rechtsform
- Wechseln von Verwaltungssitz oder Betriebsgelände
- Wesentliche Änderungen hinsichtlich Struktur und Inhalt des Managementsystems
- Geplante Ausweitung oder Änderung im Geltungsbereich des Zertifikats
- Personelle Veränderungen der Ansprechpartner\*innen
- Verletzung von Rechtsvorschriften
- Änderung der Zahl der beschäftigten Mitarbeiter\*innen

Die Zertifikatsinhaber\*in verpflichtet sich, alle Beanstandungen betreffend ihres Managementsystems (auch durch Dritte) und ihre Behebung aufzuzeichnen und der Zertifizierungsstelle zu melden. Die Erteilung eines Zertifikats entbindet die Auftraggeber\*in nicht von der Verantwortung zur Einhaltung von gesetzlichen und sonstigen wichtigen Normen, Regelungen und Vorschriften. Bei Änderung der Zertifizierungsgrundlage sowie bei Änderungen im nationalen oder internationalen Akkreditierungssystem, die sich auf das Zertifizierungsverfahren der Auftraggeber\*in auswirken, verpflichtet sich die Auftraggeber\*in gegebenenfalls notwendige Änderungen ihres Managementsystems durchzuführen. Dies geschieht im Rahmen einer Übergangsfrist, die von ZertSozial festgelegt wird. Die Auftraggeber\*in ermöglicht der zuständigen Akkreditierungsstelle (DAkkS) auf Wunsch die Begleitung von Audits und die Einsicht von Akten im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens. Bei allen der Auftraggeber\*in überlassenen Unterlagen sind die Urheberrechte von ZertSozial zu beachten.

## 15. Zertifikatsmissbrauch

Ein durch ZertSozial erteiltes Zertifikat wird aberkannt, wenn es missbräuchlich verwendet wird. Aus diesem Grund wird jedem Hinweis bezüglich einer missbräuchlichen Nutzung von ZertSozial-Zertifikaten oder –Symbolen nachgegangen. Die Zertifikatsinhaber\*in wird unverzüglich nach Bekanntwerden des Verdachts auf Zertifikatsmissbrauch zu einer umgehenden schriftlichen Stellungnahme aufgefordert. Die Zertifizierungsstelle von ZertSozial entscheidet dann über Aussetzung beziehungsweise Entzug des Zertifikats und über mögliche weitergehende Maßnahmen. Diese können rechtliche Schritte sowie Veröffentlichungen bezüglich des Zertifikatsmissbrauchs enthalten.

## 16. Beschwerden, Einsprüche und Beilegung von Streitfällen

Beschwerden, die aus einem durch ZertSozial durchgeführten Zertifizierungsverfahren resultieren, können schriftlich direkt an die Zertifizierungsstelle, an den Programmbeirat von ZertSozial oder die Akkreditierungsstelle (DAkkS) gerichtet werden. Der Beschwerdeprozess von ZertSozial ist auf der Homepage von ZertSozial veröffentlicht. Einsprüche gegen die Entscheidung der Zertifizierungsstelle werden auf jeden Fall an den ZertSozial-Programmbeirat zur Entscheidungsfindung weitergeleitet. Beschwerden oder Einsprüche der Auftraggeber\*in müssen schriftlich erfolgen. Bei Aussetzung oder Entzug eines Zertifikats muss der Einspruch innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Mitteilung bei der Auftraggeber\*in bei der Zertifizierungsstelle eingegangen sein. Die Auftraggeber\*in erhält dann eine Aufforderung, eine strukturierte Aufbereitung der Daten und Fakten zur vollständigen Erfassung des Einspruches an die Zertifizierungsstelle einzureichen. Diese Unterlagen müssen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Aufforderung bei der Zertifizierungsstelle eingehen. Sofern der Einspruch gerechtfertigt ist, wird die Rücknahme der getroffenen Maßnahme eingeleitet. Falls die Prüfung ergibt, dass der Einspruch nicht gerechtfertigt zu sein scheint, wird der Einspruch zusammen mit allen notwendigen Unterlagen durch die Zertifizierungsstelle an den Programmbeirat von ZertSozial zur Entscheidungsfindung übergeben. In Fällen, in denen der Einspruch erfolgreich war und das Zertifikat wieder eingesetzt wurde, können gegen ZertSozial keine Ansprüche auf Rückerstattung der Kosten oder irgendwelcher Verluste auf Grund der ursprünglichen Mitteilung bezüglich der Aussetzung oder Entzug des Zertifikats geltend gemacht werden. Alle Einsprüche werden vertraulich behandelt.

## 17. Gewährleistung

Die Gewährleistung von ZertSozial bei eventuellen Leistungsmängeln, soweit nicht zugesicherte Eigenschaften betroffen sind, wird unter Ausschluss aller weitergehenden Ansprüche auf Nachbesserung beschränkt. Schlägt die Nachbesserung fehl, besteht ein Anspruch auf Minderung oder Rückgängigmachen des Vertrags. ZertSozial kann nicht dafür haftbar gemacht werden, dass Dritte ein ZertSozial-Zertifikat oder Teile davon nicht anerkennen oder nicht zur Grundlage von Auftragsbedingungen machen. Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen aus Verschulden bei Vertragsverhandlungen, positiver Vertragsverletzung und unerlaubten Handlungen, soweit ZertSozial, seine Mitarbeiter\*innen und seinem Zertifizierungspersonal leichte Fahrlässigkeit zur Last fällt. Haftung von ZertSozial ist gegenüber der Auftraggeber\*in oder Dritten nur insofern gegeben, wie das Gesetz diese im Falle des Vorsatzes oder grober Fahrlässigkeit vorschreibt. Eine Haftung für mittelbare Schäden oder Folgeschäden ist ausgeschlossen. Alle Schadensersatzansprüche, soweit sie wirksam werden, erlöschen, gleich aus welchem Rechtsgrund, 6 Monate nach Erbringung der Leistung durch ZertSozial.

## 18. Zertifikatsentzug

Das Zertifikat kann entzogen werden, wenn:

- bei der Zertifikatserteilung wesentlichen Voraussetzungen, z.B. nach Erkenntnissen aus Auditergebnissen, nicht mehr gegeben sind,
- Vereinbarungen, die zwischen Auftraggeber\*in und ZertSozial getroffen wurden, nicht erfüllt werden,
- durch die Auftraggeber\*in die Bedingungen zur Aufhebung einer Aussetzung des Zertifikats nicht erfüllt werden,
- durch die Auftraggeber\*in unwahre Angaben betreffend des Managementsystems gemacht werden bzw. Täuschungen oder Täuschungsversuche im Zusammenhang mit der Zertifizierung des Managementsystems unternommen wurden,
- fällige Rechnungen durch die Auftraggeber\*in nicht fristgerecht beglichen werden,
- über das Vermögen der Auftraggeber\*in ein Insolvenzverfahren eröffnet wird oder ein an sie/ihn gerichteter Antrag auf Einleitung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.

Der Entzug eines Zertifikats wird durch die Zertifizierungsstelle begründet und der Auftraggeber\*in mitgeteilt, wobei der Entzug den gesamten Geltungsbereich der Zertifizierung oder Teile davon betreffen kann. Der Zertifikatsentzug wird durch ZertSozial veröffentlicht und führt zur Löschung der Registrierung des Zertifikats. Zertifikat und Zertifikatsymbol dürfen ab dem Zeitpunkt des Zertifikatsentzugs nicht mehr zur internen und externen Darlegung verwendet werden. Der mit dem Zertifikatsentzug verbundene Aufwand wird der Auftraggeber\*in in Rechnung gestellt und ist von dieser/diesem zu begleichen.

## 19. Löschung des Zertifikats

Eine Löschung des Zertifikats kann von der Kund\*in beantragt werden, wenn

- die Auftraggeber\*in die Beendigung des Zertifizierungsverfahrens schriftlich und fristgerecht bis spätestens 6 Monate vor Durchführung des nächsten geplanten Audits bei der Zertifizierungsstelle beantragt hat,
- die Auftraggeber\*in ihre Geschäftstätigkeit eingestellt hat,
- sonstige Voraussetzungen zur Aufrechterhaltung des Zertifikats nicht oder nicht mehr gegeben sind.

Die Zertifikatsinhaberin ist ab dem Zeitpunkt des Erlöschens der Zertifikatsgültigkeit nicht länger berechtigt, Zertifikat oder Zertifikatsymbol zur internen und externen Darlegung zu verwenden. Ein Erlöschen der Gültigkeit des Zertifikats führt zur Löschung der Registrierung innerhalb des Zertifizierungssystems von ZertSozial.

## 20. Beendigung des Zertifizierungsverfahrens

Die Auftraggeber\*in kann das Zertifizierungsverfahren mit einer Frist von 6 Monaten vor dem Zieltermin zur Durchführung des nächsten geplanten Audits beenden. Ebenso kann die Zertifizierungsstelle das Zertifizierungsverfahren mit einer Frist von 6 Monaten vor dem Zieltermin zur Durchführung des nächsten geplanten Audits beenden. Das Zertifizierungsverfahren wird ebenso beendet, wenn bis spätestens 6 Monate nach Ablauf der Zertifizierungsgültigkeitsdauer keine Rezertifizierung erfolgt. Sofern bereits eine Zertifikatserteilung erfolgt ist, führt die Beendigung des Zertifizierungsverfahrens zur Löschung der Registrierung innerhalb des ZertSozial-Zertifizierungssystems.