

---

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der SocialCert GmbH,  
Gesellschaft zur Zertifizierung von Organisationen und  
Dienstleistungen im sozialen Bereich in Europa**

**§ 1 Geltung**

1. Die Rechtsbeziehungen der SocialCert GmbH zu ihren Auftraggebern bestimmen sich nach den folgenden Vertragsbedingungen.
2. Davon abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur Vertragsinhalt, wenn sie die SocialCert GmbH ausdrücklich und schriftlich anerkennt.

**§ 2 Auftrag**

1. Die Annahme eines Auftrages sowie mündliche, telefonische oder durch Mitarbeiter getroffene Vereinbarungen, Zusicherungen oder Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch die SocialCert GmbH.
2. Gegenstand des Auftrages ist die auditierende Tätigkeit, die Bewertung und Überprüfung und deren schriftliche Darstellung zur Erlangung eines Zertifikats nach DIN EN ISO 9001:2015, auf Grundlage der DIN EN ISO/IEC 17065 und der Zulassungen von Trägern und Maßnahmen nach der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung (AZAV) sowie die Zertifizierung anderer Qualitätssiegel.
3. Auditbereich, Auditziele und Auditschwerpunkte sind bei der Auftragserteilung schriftlich festzulegen.

**§ 3 Durchführung des Auftrages**

1. Der Auftrag wird entsprechend den für anerkannte und qualifizierte SocialCert-Auditoren und Auditorinnen gültigen Grundsätzen unparteiisch und nach bestem Wissen und Gewissen ausgeführt.
2. Einen bestimmten Erfolg insbesondere ein vom Auftraggeber gewünschtes Ergebnis kann die SocialCert GmbH nur im Rahmen objektiver und unparteiischer Anwendung durch die Sachkunde ihrer Auditoren und Auditorinnen gewährleisten.
3. Die von der SocialCert GmbH beauftragten Auditoren und Auditorinnen führen im Rahmen des Audits für den Auftraggeber keine Beratung zu Managementsystemen, Produkten oder zur Zulassung nach AZAV durch, stellen keine Hilfen, wie etwa interne Audits, dazu bereit und empfehlen keine Beratungsorganisationen.
4. Die von der SocialCert GmbH beauftragten Auditoren und Auditorinnen führen ihre auditierende Tätigkeit persönlich durch. Soweit es notwendig oder zweckmäßig ist und die Eigenverantwortung des Auditors, der Auditorin erhalten bleibt, kann sich die SocialCert GmbH bei der Vorbereitung und Durchführung des Audits der Hilfe von Fachexperten bedienen.

Soweit hier unvorhergesehene oder im Verhältnis zum Zweck des Audits zeit- oder kostenaufwendige Untersuchungen erforderlich werden, ist dazu die vorherige Zustimmung des Auftraggebers einzuholen.

5. Die leitenden Auditoren und Auditorinnen vereinbaren mit dem Auftraggeber den jeweiligen Audittermin nach der Auftragserteilung durch den Auftraggeber und der Berufung der Auditoren durch die SocialCert GmbH. Bei Überwachungsaudits orientiert sich der Audittermin am Ausstellungsdatum der Erst- bzw. Re-Zertifizierung/Zulassung. Die zu planenden Audittage werden von der SocialCert GmbH vor jedem Audit auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Selbstauskunft kalkuliert. Sollte sich daraus ein anderer Aufwand als im Angebot für das Zulassungsaudit ergeben, wird dieser dem Kunden mitgeteilt.
6. SocialCert ist berechtigt, einen geplanten Audittermin zu verschieben, wenn eine unvorhersehbare Erkrankung eines Auditors / einer Auditorin oder höhere Gewalt dies erfordern. Dazu gehören auch Wetterereignisse, die eine Anreise des Auditors oder der Auditorin unmöglich machen oder unzumutbar sind. Die zeitnahe Verschiebung eines Audits ist ebenfalls angebracht, wenn das Ziel des Audits durch unvorhersehbare Ereignisse nicht erreicht werden kann. Eine notwendige Terminverschiebung erfolgt in Absprache mit dem Auftraggeber.
7. Der Auditor, die Auditorin hat das Recht, die Durchführung des Audits vor Ort kostenpflichtig abzubrechen, wenn der Auftraggeber seinen Pflichten nach § 4 nicht nachkommt oder es zu unzumutbaren Situationen während des Audits kommt.
8. Der Auditbericht wird innerhalb von 6 Wochen nach dem Audit vor Ort dem Kunden zugestellt.
9. Zertifikate werden dem Auftraggeber in zweifacher Ausfertigung sowie digital zusammen mit den schriftlichen Ausarbeitungen zur Verfügung gestellt. Weitere Exemplare werden gesondert in Rechnung gestellt.

#### **§ 4 Pflichten des Auftraggebers**

1. Der Auftraggeber darf dem Auditor, der Auditorin keine Weisungen erteilen, die dessen tatsächliche Feststellungen oder das Ergebnis seines Auditberichts verfälschen können.
2. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass dem Auditor, der Auditorin alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung gestellt werden sowie alle erforderlichen Vorkehrungen zur Durchführung der Audits vor Ort organisiert sind. Dies betrifft ebenfalls die Bereitstellung der zu prüfenden Dokumentation sowie Zugang zu allen Prozessen und Bereichen, Aufzeichnungen und zum Personal zum Zwecke der Zulassung von Produkten oder als Träger nach AZAV bzw. der Zulassung von Maßnahmen nach AZAV sowie der Erstzertifizierung, Überwachung und Re-Zertifizierung von Managementsystemen und zur Herbeiführung von Beschwerdelösungen.
3. Der Auftraggeber stellt dem Auditor alle relevanten Prüfberichte anderer Behörden und Prüfinstanzen zur Verfügung.
4. Der Auftraggeber trifft Vorkehrungen, um – wo zutreffend – die Teilnahme von Beobachtern zu ermöglichen (z.B. Akkreditierungs-Auditoren oder Auditoren in Ausbildung).

5. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sein Qualitätsmanagementsystem entsprechend den normativen Festlegungen bzw. sein Dienstleistungsangebot entsprechend den Zertifizierungsgrundlagen weiter aufrechtzuerhalten.
6. Der Auftraggeber ist verpflichtet, jede Änderung des Managementsystems, die konformitätsrelevant ist (z.B. Tätigkeitsfelder, Kernprozesse, Standorte), der Zertifizierungsstelle unverzüglich mitzuteilen.
7. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Zertifizierungsstelle ohne Verzögerung über Angelegenheiten zu informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, weiterhin die Anforderungen der zur Zertifizierung genutzten Norm zu erfüllen (z.B. Änderung der Rechtsform, Organisation und Management, Wechsel der obersten Leitung, Geschäfts- und Kontaktadressen, Standorte etc.).
8. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Anforderungen der Zertifizierungsstelle bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien einzuhalten, wie z. B. Internet, Broschüren oder Werbematerialien oder anderen Dokumenten (siehe Zeichensatzung).
9. Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei Aussetzung oder Entzug seiner Zertifizierung entsprechend den Weisungen der Zertifizierungsstelle, die Verwendung aller Werbematerialien zu beenden, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten (siehe Zertifizierungsregeln der SocialCert).
10. Der Auftraggeber ist verpflichtet, seine Zertifizierung in einer Art und Weise zu verwenden, die weder Zertifizierungsstelle und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt oder das öffentliche Vertrauen in sie in Frage stellt.

## **§ 5 Vertraulichkeit, Schweigepflicht und Datenschutz**

1. Der Auditor, die Auditorin sowie alle am Zertifizierungsprozess Teilhabenden unterliegen einer strengen Schweigepflicht. Dementsprechend ist es ihnen auch vertraglich untersagt, den Auditbericht selbst oder Wahrnehmungen, Tatsachen oder Unterlagen, die ihnen im Rahmen ihrer auditierenden Tätigkeit anvertraut wurden oder sonst bekannt geworden sind, unbefugt zu offenbaren, weiterzugeben oder auszunutzen. Die Pflicht zur Verschwiegenheit und Vertraulichkeit in der Datenbehandlung gilt über die Dauer des Auftragsverhältnisses hinaus.
2. Vertraulichkeit und Schweigepflicht gilt ebenfalls für alle in der SocialCert GmbH arbeitenden Personen (Beiräte, Angestellte, Auditoren, Auditoren in Ausbildung, sonstige Vertragspartner etc.).
3. Informationen über einen bestimmten Kunden oder eine Person dürfen von keiner beteiligten Partei ohne schriftliches Einverständnis des betreffenden Kunden oder der Person Dritten offengelegt werden, es sei denn, es ist in der jeweiligen Norm gefordert.
4. Die SocialCert GmbH speichert und verwaltet die für den Audit- und Zertifizierungsprozess überlassenen, notwendigen Kundendokumente. Der Auftraggeber und die Auditoren und Auditorinnen der SocialCert GmbH sorgen gemeinsam dafür, dass die Dokumente keine personenbezogenen Daten enthalten bzw. dass diese unkenntlich gemacht werden. Zugang zu den Dokumenten haben nur die Mitarbeiter und Auditoren der SocialCert GmbH.

5. Die Ablage der Kundendokumente aus den Audits erfolgt auf einem gesicherten Server, der über einen passwortgeschützten Internetzugang verfügt (Cloudlösung). Der Server steht in Deutschland und unterliegt den Anforderungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung 2018. Die Dokumente werden 6 Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses gelöscht.
6. Der Auftraggeber stimmt zu, wenn die Zertifizierungsstelle gesetzlich verpflichtet oder durch vertragliche Vereinbarungen ermächtigt ist, vertrauliche Informationen offen zu legen. Der Auftraggeber wird, sofern nicht gesetzlich verboten, über die bereitgestellten Informationen gegenüber Dritten unterrichtet.

### **§ 6 Urheberrechtsschutz**

1. Die SocialCert GmbH behält an dem von ihr vergebenen Zertifikat das Urheberrecht.
2. Insofern darf der Auftraggeber das im Rahmen des Audits erhaltene Zertifikat nur für die Zwecke verwenden, für die es laut Zertifizierungsregeln und Zeichensatzung vereinbarungsgemäß bestimmt ist.
3. Auch eine Veröffentlichung des Zertifikates unterliegt den Bestimmungen der Zertifizierungsregeln und der Zeichensatzung.

### **§ 7 Honorar**

1. Die SocialCert GmbH hat Anspruch auf die Zahlung einer Vergütung. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach dem schriftlichen Angebot, das auf der Grundlage der Selbstauskunft des Auftraggebers kalkuliert wird und der schriftlichen Auftragsbestätigung.
2. Sollte sich innerhalb des Vertragszeitraumes die Kalkulationsgrundlage (Selbstauskunft des Auftraggebers) verändern, ist die SocialCert GmbH berechtigt, die Auditzeit anzupassen und den notwendigen Mehraufwand oder den Minderaufwand in der Rechnung zu berücksichtigen.
3. Daneben können Nebenkosten und Auslagen in tatsächlich anfallender (gegen entsprechenden Nachweis) oder vereinbarter Höhe (ohne Nachweis) verlangt werden.
4. Die Mehrwertsteuer wird in der gesetzlich bestimmten Höhe der Vergütung und den Auslagen zugeschlagen.

### **§ 8 Zahlung – Zahlungsverzug**

1. Das mit der Angebotsannahme durch den Auftraggeber vereinbarte Honorar wird mit Zugang des Auditberichts beim Auftraggeber fällig.
2. Zahlungsanweisungen und Schecks und Wechsel werden nur nach besonderer Vereinbarung angenommen.
3. Die Nichteinhaltung von Zahlungsbedingungen oder Umstände, welche die Kreditwürdigkeit des Auftraggebers infrage stellen, haben eine sofortige Fälligkeit aller Forderungen der SocialCert

GmbH zur Folge. In diesen Fällen ist die SocialCert GmbH berechtigt, nach angemessener Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten oder Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen.

4. Ansprüche der SocialCert GmbH kann der Auftraggeber nur aufrechnen, wenn die Gegenforderung des Auftraggebers unbestritten ist oder ein rechtskräftiger Titel vorliegt. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur geltend machen, soweit es auf Ansprüchen aus dem abgeschlossenen Vertrag beruht. Dies gilt auch im umgekehrten Falle.

### **§ 9 Fristüberschreitung**

1. Die Frist zur Übersendung des Auditberichts (vergl. § 3, Abs. 6) beginnt mit dem Abschluss des Audits vor Ort bzw. dem Abschluss der Dokumentenprüfung bei Dokumentenaudits. Benötigt der Auditor, die Auditorin für die Erstattung des Auditberichts Unterlagen des Auftraggebers (vergl. § 4, Abs. 2) oder ist die Zahlung eines Vorschusses vereinbart, so beginnt der Lauf der Frist erst nach Eingang der Unterlagen bzw. des Vorschusses.
2. Bei der Überschreitung des Ablieferungstermins hat der Auftraggeber das Recht auf Zahlungsminderung bzw. Schadenersatz in angemessenem Rahmen, wenn er die Ablieferung bei der SocialCert GmbH schriftlich angemahnt und eine von ihm neu gesetzte Frist durch die SocialCert GmbH nicht eingehalten wurde.
3. Die SocialCert GmbH kommt nur in Verzug, wenn sie die Lieferverzögerung des Auditberichts zu vertreten hat. Bei nicht zu vertretenden Lieferhindernissen wie beispielsweise Fälle höherer Gewalt, Krankheit, Streik, Aussperrung, die auf einem unverschuldeten Ereignis beruhen und zu schwerwiegenden Betriebsstörungen führen, tritt Lieferverzug nicht ein. Die Ablieferungsfrist verlängert sich entsprechend, und der Auftraggeber kann hieraus keine Schadenersatzansprüche herleiten. Wird durch solche Lieferhindernisse der SocialCert GmbH die Erstattung des Auditberichts völlig unmöglich, so wird sie von ihren Vertragspflichten frei. Auch in diesem Fall steht dem Auftraggeber ein Schadensersatzanspruch nicht zu.
4. Der Auftraggeber kann Verzugsschadenersatz nur verlangen, wenn der SocialCert GmbH Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen wird.

### **§ 10 Kündigung**

1. Auftraggeber und SocialCert GmbH können den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund kündigen. Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.
2. Wichtige Gründe, die den Auftraggeber zur Kündigung berechtigen, sind u. a. Rücknahme der Akkreditierung der SocialCert GmbH durch die zuständige Akkreditierungsstelle oder ein Verstoß gegen die Pflichten zur objektiven, unabhängigen und unparteiischen Auditberichterstattung.
3. Wichtige Gründe, die die SocialCert GmbH zur Kündigung berechtigen, sind u. a. Verweigerung der notwendigen Mitwirkung des Auftraggebers; Versuch unzulässiger Einwirkung des Auftraggebers auf den Auditor, die das Ergebnis des Auditberichts verfälschen kann (vergl. § 4, Abs. 1); wenn der Auftraggeber in Schuldnerverzug gerät; wenn der Auftraggeber in Vermögensverfall gerät.



4. Im Übrigen ist eine Kündigung des Vertrages innerhalb der Vertragslaufzeit ausgeschlossen.
5. Wird der Vertrag aus wichtigem Grunde gekündigt, den die SocialCert GmbH zu vertreten hat, so steht ihr eine Vergütung für die bis zum Zeitpunkt der Kündigung erbrachten Teilleistung nur insoweit zu, als diese für den Auftraggeber objektiv verwendbar ist.
6. In allen anderen Fällen, die der Auftraggeber zu verschulden hat, behält die SocialCert GmbH den Anspruch auf 60% des vertraglich vereinbarten Honorars.

### **§ 11 Gewährleistung**

1. Im Falle eines mangelhaften Auditberichtes oder eines mangelhaft ausgestellten Zertifikats hat der Auftraggeber das Recht auf eine kostenlose Nachbesserung.
2. Beschwerden, Einsprüche, Streitfälle und Mängel müssen unverzüglich nach Feststellung der SocialCert GmbH schriftlich angezeigt werden, andernfalls erlischt der Gewährleistungsanspruch.

### **§ 12 Haftung**

1. Die SocialCert GmbH haftet für Schäden im Rahmen der allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen. Alle darüber hinaus gehenden Schadensersatzansprüche sind nur im Rahmen der abgeschlossenen Haftpflichtversicherung gedeckt.
2. Die Rechte des Auftraggebers auf Gewährleistung gemäß § 11 werden dadurch nicht berührt. Die Ansprüche wegen Lieferverzuges sind in § 9 abschließend geregelt.

### **§ 13 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

1. Erfüllungsort ist der Geschäftssitz der SocialCert GmbH in Willich.
2. Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist der Geschäftssitz der SocialCert GmbH in Willich ausschließlicher Gerichtsstand.

### **§ 14 Salvatorische Klausel**

1. Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen hiervon nicht berührt.
2. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.