

Prüf- und Zertifizierungsordnung

1. Allgemeines

- 1.1. Diese Prüf- und Zertifizierungsordnung gilt für Prüfungen, für Audits, für Konformitätsbewertungsverfahren nach EG-Richtlinien oder auf Basis anderer Anerkennungen sowie für alle anderen Zertifizierungen durch die verico SCE. Das Dienstleistungsangebot der verico SCE umfasst auch die Information über normative Anforderungen oder Zulassungsverfahren.
- 1.2. Ein Zertifikat wird erst dann gültig, wenn alle Anforderungen der verico SCE im Zusammenhang mit der Prüfung/dem Audit und der Zertifizierung des Systems erfüllt sind.
- 1.3. Mit jeder Auftragserteilung akzeptiert der Auftraggeber die jeweils aktuellen Fassungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und dieser Prüf- und Zertifizierungsordnung sowie die vereinbarten Preise und/oder Gebührensätze. Bestehende Vertragsverhältnisse unterliegen der jeweils gültigen Fassung dieser Prüf- und Zertifizierungsordnung. Vor Auftragserteilung informiert der Auftraggeber die verico SCE über Namen und relevante Aktivitäten einer anderen Institution, die das gleiche System in einem vergleichbaren Auftrag schon getestet/auditiert/zertifiziert hat oder gerade dabei ist, dies zu tun.
- 1.4. Die Prüfstelle der verico SCE bewertet die Dokumente der Prüfer/Auditoren. Sie entscheidet über die Zertifikatserteilung und ist Ansprechpartner bei Unstimmigkeiten/Einsprüchen hinsichtlich der Zertifizierung über das zu Verfügung gestellte Beschwerdeverfahren.
- 1.5. Zertifikate, Konformitätsbescheinigungen, Prüfbescheinigungen nach EG-Richtlinien, Normen oder anderen Kriterien beziehen sich immer auf den zum Zeitpunkt ihrer Ausstellung aktuellen Stand der jeweiligen Richtlinie, Norm oder anderen Kriterien. Zertifikate berechtigen nicht zur Verwendung eines Prüfzeichens von verico SCE. Eine evtl. erforderliche Kennzeichnung liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich der in der jeweiligen Richtlinie genannten Personen.
- 1.6. Auditoren/Vertreter der zugehörigen Akkreditierungsstellen sind berechtigt an sog. „Witness Audits“ in der Betriebsstätte des Auftraggebers oder seines Subunternehmers teilzunehmen.
- 1.7. Falls ein Bericht in Papierform zusätzlich zu einer Computer-Datei erstellt wird, ist die Papierform das rechtsverbindliche Dokument.

2. Erlöschen und Widerruf von Zertifikaten

- 2.1. Ein Zertifikat erlischt, wenn
 - 2.1.1. eine ausgewiesene Gültigkeitsdauer abgelaufen ist;
 - 2.1.2. der Zertifikatsinhaber seine Mitgliedschaft im Zertifizierungssystem am Ende eines Jahres mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Zertifikats kündigt;
 - 2.1.3. der Zertifikatsinhaber Änderungen dieser Prüf- und Zertifizierungsordnung und/oder eines betreffenden Teils des Vertrags/Auftrags (z. B. der relevanten aktuellen Preise und Gebühren) innerhalb einer Widerspruchsfrist von 6 Wochen nach Inkrafttreten und dessen Möglichkeit zur Kenntnisnahme widerspricht;
 - 2.1.4. der Zertifikatsinhaber Antrag auf Eröffnung eines Verfahrens nach der Insolvenzordnung stellt oder die Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels Masse abgelehnt wird;
 - 2.1.5. Zertifikatsinhaber seinen Geschäftsbetrieb einstellt;
 - 2.1.6. sich die dem Zertifikat zugrundeliegenden Anforderungen ändern (z. B. von einer Behörde, Akkreditierungsstelle, des Herausgebers eines Zertifizierungsverfahrens, Regeln der Technik etc.) und der Zertifikatsinhaber nicht innerhalb einer gesetzten Frist durch eine kostenpflichtige Nachprüfung oder Nachaudit von verico SCE belegt, dass das Produkt bzw. das System den neuen Anforderungen entspricht;
 - 2.1.7. das zugrunde liegende (Basis-) Zertifikat ungültig wird;
 - 2.1.8. der Zertifikatsinhaber die zertifizierte Dienstleistung vom Markt nehmen muss.
- 2.2. Die Zertifizierungsstelle der verico SCE kann ein Zertifikat nach ihrer Wahl fristlos oder mit Frist entziehen oder widerrufen, wenn
 - 2.2.1. eine weitere Verwendung eines Prüfzeichens/Zertifikates im Hinblick auf seine Aussagekraft am Markt nicht vertretbar ist oder aus rechtlichen Gründen untersagt wird; verico SCE stellt dann nach Möglichkeit ein Alternativprüfzeichen zur Verfügung;
 - 2.2.2. irreführende oder anderweitig unzulässige Werbung, insbesondere mit dem Prüfzeichen oder dem Zertifikat, betrieben oder das Prüfzeichen oder Zertifikat missbräuchlich verwendet wird oder wenn gesetzliche Bestimmungen bei der Vermarktung eines Produktes nicht eingehalten werden oder derartige Missbräuche vom Zertifikatsinhaber geduldet werden;
 - 2.2.3. der Zertifikatsinhaber es versäumt Zahlungsforderungen von der verico SCE trotz Mahnung fristgerecht zu begleichen. Auch bei teilweiser Nichtbezahlung können alle Zertifikate gekündigt werden;
 - 2.2.4. der Zertifikatsinhaber ein Verfahren nach der Insolvenzordnung eingeleitet hat, und Dritte eine Zwangsvollstreckung in Bezug auf Rechte die auf das Zertifikat zurückgeführt werden beantragen. Der Zertifikatsinhaber ist verpflichtet solche Maßnahmen der verico SCE unverzüglich mitzuteilen.
 - 2.2.5. der Zertifikatsinhaber gegen diese Prüf- und Zertifizierungsordnung verstößt, außer bei einfacher Fahrlässigkeit oder unbedeutenden Unterlassungen;
- 2.3. Zertifikate können darüber hinaus aus vorgenannten Gründen zeitlich befristet oder ausgesetzt werden.
- 2.4. Erlöschen, Entzug, Widerruf, Beschränkung und Aussetzung eines Zertifikates können von der Prüfstelle der verico SCE veröffentlicht werden; eine weitere Werbung oder anderweitige Verwendung des Zertifikates/Prüfzeichens oder des Namens von verico SCE ist in den vorgenannten Fällen unzulässig. Ein erloschenes, entzogenes oder widerrufenes Zertifikat ist nach Wahl der Prüfstelle unverzüglich zurückzugeben bzw. zu vernichten. Im Voraus entrichtete Zertifizierungs- oder Zertifikatsgebühren werden nicht zurückerstattet; noch nicht beglichene sind in voller Höhe zu bezahlen.

- 2.5. verico SCE haftet außer in Fällen des Vorsatzes und der groben Fahrlässigkeit nicht für Nachteile, die dem Auftraggeber aus Nichterteilung, Erlöschen, Entzug, Widerruf, Beschränkung oder Aussetzung eines Zertifikates entstehen.

3. Werbung; Veröffentlichung von Zertifikaten, Prüfzeichen und Prüfberichten, Information

- 3.1. Mit einem Zertifikat bzw. einem Prüfzeichen für ein System darf nur für dieses erworben werden. Eine produktbezogene Werbung mit einem Prüfzeichen von verico SCE ist nicht zulässig, sofern lediglich ein Konformitäts- oder ein Systemzertifikat erteilt wurde. Im nicht geregelten Bereich dokumentiert ein Prüfzeichen eine freiwillige Zertifizierung, die entsprechend zu kennzeichnen ist. Der Zertifikatsinhaber ist für die zulässige Verwendung sowie für die Zulässigkeit sämtlicher Aussagen bzgl. des erteilten Prüfzeichens, Prüf-/Auditberichts, Zertifikats über ein zertifiziertes System in vollem Umfang selbst verantwortlich. Insbesondere muss bei Prüfungen, die keine gesetzliche Pflichtprüfung darstellen, in der Werbung auf die Freiwilligkeit der Prüfung und den Prüfmaßstab bzw. den Ersteller des Prüfmaßstabes hingewiesen werden. Prüfberichte der verico SCE dürfen nur in vollem Wortlaut unter Angabe des Ausstellungsdatums wiedergegeben werden. Die Verwendung des Prüfberichtes der verico SCE oder des Namens von verico SCE zu Werbezwecken bedarf jedoch in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Genehmigung der verico SCE.
- 3.2. Zur Verbraucherinformation und zu Werbezwecken kann verico SCE die Namen der Zertifikatsinhaber, geprüften Produkte, auditierten Systeme u. ä. veröffentlichen.

4. Aufbewahrung von Dokumenten

- 4.1. Sofern der Auftraggeber in Besitz von relevanten, sachbezogenen Dokumenten ist, sind diese bis zehn (10) Jahre nach Ablauf des Zertifikates bzw. der Verwertungsmöglichkeit der Zertifizierung aufzubewahren. Die Unterlagen von Systemzertifizierungen müssen für die Laufzeit der Zertifikate plus mindestens zwei (2) weitere Jahre aufbewahrt werden.
- 4.2. Darüber hinausgehende gesetzliche Bestimmungen bleiben unberührt.
- 4.3. Gegen verico SCE können insbesondere keine Schadenersatzansprüche geltend gemacht werden, wenn der Auftraggeber ein an ihn zurückgegebenes oder bei ihm verbliebenes Dokument nicht bzw. nicht mehr in unverändertem Zustand zur Verfügung stellt oder stellen kann.

5. Verstöße gegen die Prüf- und Zertifizierungsordnung

- 5.1. verico SCE ist berechtigt, bei schuldhaften Verstößen des Zertifikatsinhabers gegen diese Prüf- und Zertifizierungsordnung eine Vertragsstrafe von bis zu EUR 250.000,- zu fordern. Gleiches gilt insbesondere, wenn ein mit einem Prüfzeichen versehenes System vor Erteilung des Zertifikates zu Werbezwecken verwendet wird, unzulässige Werbung betrieben, oder ein Zertifikat oder Prüfzeichen missbräuchlich verwendet wird.
- 5.2. Kosten, welche der verico SCE von Akkreditierungsstellen in Rechnung gestellt werden oder die der Zertifizierungsstelle bzw. dem Prüflabor direkt entstehen, hat der Zertifikatsinhaber zu tragen, wenn und soweit die entsprechenden Kosten durch einen schuldhaften Verstoß des Zertifikatsinhabers, insbesondere gegen diese Prüf- und Zertifizierungsordnung, ausgelöst wurden. Dies gilt insbesondere auch, wenn die verico SCE auf Veranlassung einer Aufsichtsbehörde oder wegen eines sonstigen Hinweises tätig wird und sich diese Veranlassung als begründet erweist.

Bedingungen für die Auditierung und Zertifizierung von Managementsystemen

1. Allgemeines

verico SCE auditiert, verifiziert und zertifiziert Managementsysteme („Systeme“) im freiwirtschaftlichen Bereich bzw. im geregelten Bereich inkl. Europäischer Richtlinien in Übereinstimmung mit den Anforderungen der relevanten Akkreditierungsstellen. Eine Beratung beim Aufbau von Managementsystemen findet nicht statt.

Üblicherweise hat ein Zertifizierungsvertrag für Managementsysteme eine Vertragslaufzeit von 3 Jahren (sofern nicht andere Zeiten durch ein Regelwerk bestimmt sind). Die Vertragslaufzeit verlängert sich automatisch um 3 weitere Jahre, außer bei schriftlicher Kündigung durch den Auftraggeber oder verico SCE mit einer dreimonatigen Frist zum Auftragsende.

2. Vorbeurteilung des Systems, Voraudit

verico SCE bietet auf Wunsch, auch unabhängig vom Zertifizierungsverfahren, folgende Dienstleistungen an:

- 2.1. In einer Vorbeurteilung werden anhand von Managementunterlagen Schwachstellen in der Beschreibung des Systems im Vergleich mit den Forderungen der jeweiligen gesetzlichen Grundlage oder Norm aufgezeigt. Über das Ergebnis erhält der Auftraggeber einen Bericht.
- 2.2. Mit dem Voraudit, dessen Umfang insgesamt und vor Ort in Absprache mit dem Auftraggeber festgelegt wird, sollen Schwachstellen des Systems aufgezeigt werden. IN der Regel wird das Voraudit von einem einzelnen Auditor durchgeführt, der auch später Mitglied des Auditteams des Zertifizierungsaudits sein sollte. Über das Ergebnis informiert der Auditor den Auftraggeber in einem Abschlussgespräch; auf Wunsch erstellt verico SCE einen Vorauditbericht. Es soll nur ein Voraudit durchgeführt werden.

3. Zertifizierungsverfahren

3.1 Vorbereitung

3.1.1. Eröffnungsgespräch

Auf Wunsch des Auftraggebers können folgende Punkte vorab besprochen werden:

- Ziel, Nutzen der Zertifizierung sowie Voraussetzungen dafür
- inhaltlicher und zeitlicher Ablauf des Zertifizierungsverfahrens
- Grundlage, Nachweisstufe, Geltungsbereich
- voraussichtliche Kosten

3.1.2 Vorbereitung auf das Zertifizierungsaudit

Nach schriftlicher Annahme des Angebotes der verico SCE durch den Auftraggeber benennt die Geschäftsleitung des Auftraggebers einen für das Zertifizierungsverfahren verantwortlichen Auditbeauftragten; die verico SCE teilt dem Auftraggeber die vorgesehenen Auditoren mit (Auditteam bzw. Lead-Auditor). Regelungen in Normen und Vorschriften über unzulässige Beratungstätigkeit von Auditoren werden eingehalten. Der Auftraggeber hat das Recht Auditoren abzulehnen. Zusätzlich, solange gesetzliche Regelungen wie beispielsweise datenschutzrechtliche Regelungen dem nicht im Wege stehen, können Auftraggeber angemessene Information über die Zertifiziererfahrungen der letzten beiden Jahre jedes Mitglied des AuditTeams anfordern.

Sofern externe Auditoren und Experten eingebunden sind, erhält der Auftraggeber alle Informationen zur Bewertung der Unabhängigkeit und des Ausschlusses von Wettbewerbern.

3.2. Zertifizierungsaudit

Ein Zertifizierungsaudit wird in zwei Stufen (Audit Stufe 1 und Audit Stufe 2) durchgeführt.

3.2.1 Prüfung und Bewertung der Managementunterlagen / Audit Stufe 1

Der Auftraggeber stellt der Zertifizierstelle alle Managementunterlagen, die sein System betreffen (Handbuch und ggf. weitere Unterlagen wie Verfahrens-, Arbeits- und Prüfanweisungen) zur Überprüfung auf Richtlinien- bzw. Normenkonformität und zur Bewertung zur Verfügung.

Die Zertifizierstelle beurteilt die Managementunterlagen - im erforderlichen Umfang, was auch ein Vor-Ort-Audit umfassen kann -, die standort-spezifischen Bedingungen des Kunden, bewertet den Status des Kunden sowie dessen Verständnis bezüglich der Anforderung der Norm, gesetzlicher und behördlicher Anforderungen und deren spezifische Umsetzung in den Managementunterlagen.

Basierend auf den Ergebnissen des Audits Stufe 1 beurteilt die Zertifizierstelle, ob der Grad der Umsetzung des Managementsystems für die Durchführung des Audits Stufe 2 ausreicht und plant Durchführung und Schwerpunkte des Audits Stufe 2. Einzelheiten dieses Audits Stufe 2 werden mit dem Kunden abgestimmt.

Die Zertifizierstelle dokumentiert die Auditfeststellungen des Audits Stufe 1 und teilt diese dem Kunden einschließlich der Hinweise zu identifizierten Schwachstellen, die während des Audits Stufe 2 als Nichtkonformitäten eingestuft werden könnten, mit.

Der zeitliche Abstand zwischen dem Audit Stufe 1 und dem Audit Stufe 2 wird so festgelegt, dass der Kunde Zeit hat, die identifizierten Schwachstellen zu beseitigen.

3.2.2 Zertifizierungsaudit im Unternehmen / Audit Stufe 2

Vor dem Audit Stufe 2 erhält der Auftraggeber den mit ihm abgestimmten Auditplan zur Information. Der Auftraggeber demonstriert beim Audit die praktische Anwendung seines dokumentierten Verfahrens, die Auditoren überprüfen die Wirksamkeit des Systems und bewerten es. Grundlage sind die vereinbarte gesetzliche Grundlage, Normen oder Kriterien. Der Auftraggeber gewährt den Auditoren Zugang zu den entsprechenden Stellen im Unternehmen und Einsicht in alle systemrelevanten Aufzeichnungen.

verico SCE informiert den Auftraggeber nach dem Audit in einem Abschlussgespräch und einem Auditbericht über das Begutachtungsergebnis. Abweichungsberichte werden vom Auditbeauftragten gegengezeichnet. Bei Abweichungen ist ein Nachaudit möglich; die Kosten werden gemäß Aufwand verrechnet (aktuell gültiger Tagessatz).

Werden während eines Audits so schwerwiegende Abweichungen sichtbar, dass eine Zertifikatserteilung auch nach zumutbaren Korrekturmaßnahmen nicht realistisch erscheint, informiert verico SCE den Auftraggeber über den Abbruch des Zertifizierungsaudits und empfiehlt dessen Fortführung als Voraudit. verico SCE stellt in diesem Fall die bis zum Abbruch entstandenen Kosten (einschließlich Bericht) in Rechnung.

3.3. Zertifizierung

Wenn alle Bestimmungen der entsprechenden gesetzlichen Grundlage oder einer Norm erfüllt und rechtliche und behördliche Vorschriften eingehalten sind, erteilt die Zertifizierstelle ein Zertifikat, in der Regel mit einer Laufzeit von drei (3) Jahren ab Zertifikatsentscheidung.

3.4. Überwachungsaudit

Sofern nicht in speziellen Richtlinien, Verfahren oder EU-Regelwerken abweichende Zertifikatslaufzeiten festgelegt sind, ist ein Zertifikat drei Jahre gültig, vorausgesetzt, im Unternehmen werden in jährlichen Abständen Überwachungsaudits mit positivem Ergebnis durchgeführt. Diese Überwachungsaudits finden spätestens 12 Monate nach dem letzten Tag des Audits Stufe 2 statt, sofern für spezielle Regelwerke keine andere Frist festgelegt wurde. In gerechtfertigten Fällen kann verico SCE kurzfristige (ad hoc) Audits auf Kosten des Zertifikatsinhabers durchführen. Die Zertifizierstelle beschreibt die Bedingungen, unter denen die kurzfristigen Audits durchgeführt werden, und teilt diese dem zertifizierten Kunden mit. Zur Vorbereitung des Überwachungsaudits ist der Zertifizierstelle das gültige Managementhandbuch mit einer Auflistung aller vorgenommenen Änderungen vorzulegen. Im Überwachungsaudit überprüft der Auditor ausgewählte Elemente des Managementsystems und erstellt einen Bericht.

3.5. Weitere Überwachungstätigkeiten

Weitere Überwachungstätigkeiten können beinhalten:

- Anfragen der Zertifizierstelle an den zertifizierten Kunden zu Aspekten der Zertifizierung,
- Bewertung der Angaben des Kunden im Hinblick auf seine Tätigkeiten (z. B. Werbematerial, Webseiten),
- Aufforderungen an den Kunden zur Bereitstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen (auf Papier oder elektronischen Medien) und
- andere Mittel zur Überwachung der Leistungsfähigkeit des zertifizierten Kunden.

3.6. Wiederholungsaudit

Wenn ein Wiederholungsaudit rechtzeitig vor Ablauf des Zertifikates erfolgreich durchgeführt wurde, kann erneut ein Zertifikat über die gleiche Laufzeit ausgestellt werden. Hierbei wird die Wirksamkeit des gesamten Systems stichprobenweise überprüft. Zur Vorbereitung des Audits erhält der Auditor/das Audit-Team das gültige Managementhandbuch sowie alle vorgenommenen wesentlichen Änderungen. Signifikante Änderungen des Systems können vorab ein Audit Stufe 1 erfordern.

4. Ergänzende Vertragsbedingungen

4.1 Die Zertifizierstelle ist verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeit auf die korrekte Darstellung der Zertifizierung bei Werbemaßnahmen durch den Auftraggeber zu achten. Sie prüft und bewertet sowohl Beschwerden Dritter als auch ihr anderweitig bekannt werdende Unkorrektheiten oder Änderungen im Unternehmen des Auftraggebers. Sie unterrichtet den Zertifikatsinhaber über wesentliche Änderungen des Zertifizierungs- und Überwachungsverfahrens sowie über Änderungen zertifizierungsrelevanter Normen.

4.2 Der Auftraggeber wird alle Zertifizierungsanforderungen erfüllen und jegliche zur Auditierung erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen.

Der Zertifikatsinhaber muss die Zertifizierstelle schriftlich über alle relevanten Änderungen seines Systems und über Modifikationen in der Firmenstruktur/Organisation informieren, die möglicherweise sein Managementsystem beeinflussen können. Solche Änderungen umfassen zum Beispiel:

- die Rechts- oder Organisationsform,
- wirtschaftliche oder Eigentums- oder Besitzverhältnisse,
- Organisation und/oder Management
- Kontaktadresse und Standorte,
- das vom zertifizierten Managementsystem erfasste Tätigkeitsfeld,
- wesentliche Veränderungen des Managementsystems und der Prozesse

Darüber hinaus dokumentiert er interne/externe Beanstandungen über sein System sowie die durchgeführten Korrekturmaßnahmen und stellt diese Information im Audit zur Verfügung.

4.3 Ungeachtet der Tatsache, dass verico SCE den Zertifikatsinhaber im Regelfall auf fällige Überwachungs-/Wiederholungsaudits hinweisen wird, liegt es auch in der Verantwortung des Zertifikatsinhabers, die zur Aufrechterhaltung des Zertifikats im 12-Monats-Turnus erforderlichen Audits mindestens drei Monate vor Fälligkeit abzurufen.

4.4 Bei Änderungen in zugrunde liegenden Normen, Vorschriften oder anderen Regelwerken werden die bestehenden Vertragsbedingungen entsprechend ergänzt. Die in den Angeboten angegebenen Personen-Tage gelten vorbehaltlich der Zustimmung durch die Zertifizierstelle.

4.5 Bei integrierten Systemen müssen die spezifischen Aspekte der Einzelsysteme identifiziert werden können.

4.6 Die Zertifizierstelle kann Informationen über erteilte, entzogene oder widerrufenen Zertifizierungen öffentlich zugänglich machen.

4.7 Der Auftraggeber

4.7.1 hat die Anforderungen der Zertifizierstelle bei Verweis auf seinen Zertifizierungsstatus in Kommunikationsmedien (z. B. Internet, Broschüren, Werbematerialien oder anderen Dokumenten) einzuhalten;

4.7.2 hat bei Aussetzung, Erlöschen, Widerruf oder Entzug seiner Zertifizierung entsprechend den Weisungen der Zertifizierstelle die Verwendung aller Werbematerialien, die Verweise auf den Zertifizierungsstatus enthalten zu beenden;

4.7.3 hat alle Werbematerialien zu ändern, wenn der Geltungsbereich der Zertifizierung reduziert wurde;

4.7.4 darf keine irreführenden Angaben bezüglich seiner Zertifizierung machen oder gestatten

4.7.5 darf Zertifizierungsdokumente oder Teile davon nicht in irreführender Weise verwenden oder solche Verwendung gestatten;

4.7.6 darf keinen Verweis auf seine Managementsystemzertifizierung tätigen oder zulassen, der den Eindruck erwecken könnte, dass die Zertifizierstelle ein Produkt (einschließlich einer Dienstleistung) oder einen Prozess zertifiziert hätte;

4.7.7 darf nicht den Eindruck erwecken, dass die Zertifizierung für Tätigkeiten gilt, die außerhalb des Geltungsbereichs der Zertifizierung liegen;

4.7.8 darf seine Zertifizierung nicht in einer Art und Weise verwenden oder eine Verwendung dulden, die die Zertifizierstelle und/oder das Zertifizierungssystem in Misskredit bringt und das öffentliche Vertrauen gefährden könnte.

4.8 Einsprüche werden direkt an die Zertifizierstelle der verico SCE gerichtet. Die Zertifizierstelle verfügt über dokumentierte Verfahren zum Umgang mit Einsprüchen. Eine Beschreibung der Verfahren ist öffentlich zugänglich.

4.9 Beschwerden werden direkt an die Zertifizierstelle der verico SCE gerichtet. Die Zertifizierstelle verfügt über dokumentierte Verfahren zum Umgang mit Beschwerden. Eine Beschreibung der Verfahren ist öffentlich zugänglich. Beschwerden über zertifizierte Kunden werden von der Zertifizierstelle innerhalb eines angemessenen Zeitraums auch an den betreffenden zertifizierten Kunden weitergegeben.