

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Gültig ab September 2017  
für den Bereich Personenzertifizierung  
und Aus- und Weiterbildung



Kooperations  
PARTNER



qualityaustria

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER ÖQA ZERTIFIZIERUNGS-GMBH

**Gültig ab September 2017  
für den Bereich Personenzertifizierung  
und Aus- und Weiterbildung  
Änderungen vorbehalten**



## A. BEDINGUNGEN FÜR DIENSTLEISTUNGEN DER ÖQA ZERTIFIZIERUNGS-GMBH

### I. Gültigkeit und Geltungsbereich


1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Dienstleistungen der ÖQA Zertifizierungs-GmbH aus dem Bereich Personenzertifizierung und Aus- und Weiterbildung, insbesondere für Lehrgänge, Prüfungen, Seminare, Refreshings, Inhousetrainings und Workshops.
2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integrierter Vertragsbestandteil zwischen der ÖQA Zertifizierungs-GmbH und dem Kunden. Als Kunde gilt jedenfalls der Teilnehmer einer ÖQA-Dienstleistung und gegebenenfalls das Unternehmen, welches die Anmeldung vornimmt bzw. die Rechnung bezahlt.
3. Abweichende Bedingungen (z. B. Allgemeine Geschäfts-, Einkaufs- oder Zahlungsbedingungen) des Kunden sind nur dann anwendbar, wenn die ÖQA Zertifizierungs-GmbH ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

### II. Anmeldung

1. Anmeldungen zu ÖQA-Dienstleistungen erfolgen per E-Mail. Der Eingang der Anmeldung wird dem Kunden umgehend via E-Mail an die bekannt gegebene Adresse automatisch bestätigt. Der Vertrag kommt erst mit schriftlicher Auftragsbestätigung der ÖQA Zertifizierungs-GmbH zustande.
2. Anmeldeschluss ist zwei Wochen vor Beginn der ÖQA-Dienstleistung. Die Anzahl der Teilnehmer ist begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eintreffens berücksichtigt.
3. Ist die Teilnahme an einer ÖQA-Dienstleistung an bestimmte Voraussetzungen gebunden, werden diese im jeweils aktuellen Kursprogramm bzw. unter [www.qualityaustria.com/oeqa\\_vda\\_training](http://www.qualityaustria.com/oeqa_vda_training) gesondert angeführt und sind vom Teilnehmer zu erfüllen.

### III. Zahlungsbedingungen

1. Die Teilnahmegebühr ist vierzehn Tage nach Rechnungslegung, jedenfalls aber vor Beginn der ÖQA-Dienstleistung, ohne Abzug zu bezahlen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wird.
2. Die Gebühren verstehen sich, soweit nicht anders angegeben, in Euro exklusive Umsatzsteuer und beinhalten sämtliche Kurs- und Prüfungsunterlagen sowie Seminargetränke, Pausensnacks und Mittagessen, ausgenommen bei Inhousetrainings. Unterkunft sowie weitere Hotelleistungen sind, wenn nicht anders angegeben, in den Gebühren nicht enthalten.
3. Bei Zahlungsverzug ist die ÖQA Zertifizierungs-GmbH berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 9,2 % über dem Basiszinssatz zu verrechnen. Ferner können für jede Mahnung Bearbeitungsgebühren in Höhe von € 40,- und darüber hinaus alle angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Inkassospesen sowie Rechtsverfolgungskosten in Rechnung gestellt werden. Darüber hinaus kann ein Teilnehmer, solange die Teilnahmegebühr nicht bezahlt wurde, von der Teilnahme ausgeschlossen werden.

- 
4. Allfällige Einwendungen gegen Rechnungen sind innerhalb von zwei Wochen ab Zugang der Rechnung schriftlich und ausreichend begründet bei der ÖQA Zertifizierungs-GmbH geltend zu machen. Die Unterlassung von Einwendungen innerhalb dieser Frist gilt als Anerkenntnis der Rechnung.
  5. Gegen Ansprüche der ÖQA Zertifizierungs-GmbH kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder von der ÖQA Zertifizierungs-GmbH im Einzelfall ausdrücklich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen.

#### **IV. Stornierung und Umbuchung**


1. Stornierungs- und Umbuchungswünsche müssen schriftlich an die ÖQA Zertifizierungs-GmbH gerichtet werden.
2. Bei Stornierungen, die innerhalb von zwei Wochen vor Beginn der ÖQA-Dienstleistung einlangen, wird eine Stornogebühr in Höhe von 50 % der Teilnahmegebühren verrechnet. Bei Stornierungen oder Nichterscheinen am ersten Tag der ÖQA-Dienstleistung oder danach wird die volle Teilnahmegebühr in Rechnung gestellt.
3. Sollte ein Teilnehmer aus unvorhersehbaren Gründen (z. B. Erkrankung) nicht an der ÖQA-Dienstleistung teilnehmen können, kann ein Ersatzteilnehmer, der die Teilnahmevoraussetzungen erfüllt, bekannt gegeben werden.
4. Bei Umbuchungen auf einen Folgetermin, die innerhalb von zwei Wochen vor Beginn der ÖQA-Dienstleistung einlangen, wird eine Bearbeitungsgebühr von € 50,- je Teilnehmer verrechnet.
5. Für Umbuchungen von Inhousetrainings, die innerhalb von zwei Wochen vor dem vereinbarten Termin erfolgen, kann die ÖQA Zertifizierungs-GmbH eine Bearbeitungsgebühr von € 140,- in Rechnung stellen. In jedem Fall sind allfällige darüber hinaus entstandene Kosten zu ersetzen.
6. Im Fall der Stornierung eines Inhousetrainings ist die ÖQA Zertifizierungs-GmbH berechtigt, neben den bereits erbrachten Leistungen und entstandenen Kosten eine Stornogebühr in Höhe von 30 % des Auftragswertes für die noch offenen Leistungen in Rechnung zu stellen.
7. Ein gesetzliches Rücktrittsrecht für Verbraucher nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) bleibt davon unberührt.

#### **V. Änderungen im Kursprogramm/Absage einer ÖQA-Dienstleistung**

1. Aus organisatorischen Gründen sind Änderungen des Kursprogramms möglich. Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH muss sich daher Änderungen von Terminen, Beginnzeiten, Veranstaltungsorten sowie allfällige Absagen von ÖQA-Dienstleistungen vorbehalten.
2. Im Falle der Absage einer ÖQA-Dienstleistung werden die Teilnahmegebühren rückerstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

#### **VI. Geheimhaltung, Vertraulichkeit, Datenschutz, Zustimmung zu Adressenweitergabe und Werbezusendungen**

1. Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH verpflichtet sich die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes (DSG 2000) einzuhalten. Alle vom Kunden der ÖQA Zertifizierungs-GmbH zugänglich gemachten Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind, werden vertraulich behandelt.
2. Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen über den Kunden, die sich aus ihrer Tätigkeit ergeben, Dritten gegenüber nur mit schriftlicher Zustimmung des Kunden offenzulegen, sofern die ÖQA Zertifizierungs-GmbH nicht gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet ist. Dies gilt auch für die Zeit nach auftragskonformer Erledigung. Nach Ablauf von zwölf Jahren werden diese Unterlagen vernichtet.
3. Der Kunde stimmt zu, dass die in Abs. 2 genannten Informationen der Akkreditierungs- oder Zulassungsstelle (z. B. BMWFW, VDA-QMC, IATF, KBA) auf deren Wunsch zur Verfügung gestellt werden und dass diese an relevanten ÖQA-Dienstleistungen teilnehmen können.
4. Der Kunde stimmt zu, dass die ÖQA Zertifizierungs-GmbH jene kundenbezogenen Daten, die im Anmeldeformular angeführt sind (Vor- und Nachname, Titel, Geburtsdatum und -ort, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Privat- und Firmenanschrift) verarbeitet, um Ersterem Informationen und Werbung über ihre Dienstleistungen und Produkte in ihrem Geschäftsbereich zuzusenden. Der Kunde stimmt weiters zu, dass oben genannte Daten an die verbundenen Organisationen Quality Austria, ÖQS, ÖVQ, ÖQA (Ver- ein) und AFQM übermittelt werden, die diese für werbemäßige Zusendungen über deren Dienstleistungen und Produkte aus den Bereichen Training, Begutachtung und Zertifizierung verwenden. Der Kunde erklärt sich einverstanden, von der Quality Austria, ÖQS, ÖVQ, ÖQA und AFQM Werbung und Informationen über Produkte und Dienstleistungen dieser Organisationen im angemessenen Umfang per Post, Telefax



und E-Mail zu erhalten. Der Kunde kann diese Zustimmung jederzeit widerrufen.

5. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die ÖQA Zertifizierungs-GmbH laut Akkreditierungsgesetz und den einschlägigen Normen (insb. EN ISO/IEC 17024) verpflichtet ist, ein öffentlich zugängliches Verzeichnis der vorgenommenen Zertifizierungen zur Verfügung zu stellen. In dem Verzeichnis, welches auf der Website der Quality Austria bzw. ÖQA Zertifizierungs-GmbH zugänglich ist, sind die jeweils gültigen Zertifikate und deren Inhaber unter Angabe der folgenden Daten aufgelistet: Name des Zertifikatsinhabers, Zertifikatstitel und -nummer. Der Kunde ist mit der Veröffentlichung dieser Daten auf der Website [www.qualityaustria.com/oeqa\\_vda\\_zertifikatssuche](http://www.qualityaustria.com/oeqa_vda_zertifikatssuche) einverstanden.

## **VII. Haftung der ÖQA Zertifizierungs-GmbH**

1. Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH haftet gegenüber dem Kunden generell nur für vorsätzliche und krass grob fahrlässige Verletzung ihrer vertraglichen Verpflichtungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen. Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH übernimmt trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Kurs- und Prüfungsunterlagen und sonstiger Publikationen.
2. Jede Haftung der ÖQA Zertifizierungs-GmbH ist auf typischerweise vorhersehbare Schäden beim Kunden beschränkt und der Höhe nach mit den vertraglich vereinbarten und bei Fälligkeit bezahlten Vergütungen an die ÖQA Zertifizierungs-GmbH für die zugrunde liegenden Leistungen begrenzt.
3. Für entgangenen Gewinn, Mangelfolgeschäden, mittelbare und indirekte Schäden sowie reine Vermögensschäden jeder Art haftet die ÖQA Zertifizierungs-GmbH keinesfalls.
4. Jeder Schadenersatzanspruch kann bei sonstiger Verjährung nur innerhalb von sechs Monaten nachdem der Anspruchsberechtigte vom Schaden Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von zwei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis, gerichtlich geltend gemacht werden.
5. Der Kunde garantiert, dass die Leistungen der ÖQA Zertifizierungs-GmbH, soweit gesetzlich zulässig und soweit nichts anderes mit der ÖQA Zertifizierungs-GmbH ausdrücklich schriftlich vereinbart wird, ausschließlich für Zwecke des Kunden und nicht für Dritte verwendet werden. Werden dennoch Leistungen der ÖQA Zertifizierungs-GmbH an Dritte weitergegeben oder für Dritte verwendet, so wird eine Haftung der ÖQA Zertifizierungs-GmbH dem Dritten gegenüber dadurch nicht begründet.

6. Sollte die ÖQA Zertifizierungs-GmbH ausnahmsweise gegenüber einem Dritten haften, so gelten die Bestimmungen dieses Punkts VII, insbesondere sämtliche hier enthaltenen Haftungsbeschränkungen, nicht nur im Verhältnis zwischen der ÖQA Zertifizierungs-GmbH und dem Kunden, sondern auch gegenüber dem Dritten. In jedem Fall der Geltendmachung von Schadenersatzforderungen eines Dritten gegenüber der ÖQA Zertifizierungs-GmbH wird der Kunde die ÖQA Zertifizierungs-GmbH von solchen Ansprüchen vollkommen schad- und klaglos halten.
7. Die oben in Abs. 2 vereinbarte Haftungshöchstsumme gilt nur insgesamt einmal für alle Geschädigten, auch wenn mehrere Personen (der Kunde und ein Dritter oder auch mehrere Dritte) geschädigt worden sind. Geschädigte werden nach ihrem Zuvorkommen befriedigt.

## **VIII. Immaterialgüterrechte**

1. Alle von der ÖQA Zertifizierungs-GmbH oder deren Lizenzpartnern (z. B. VDA QMC), in Papierform oder in elektronischer Form, zur Verfügung gestellten Kurs- und Prüfungsunterlagen sind geistiges Eigentum der ÖQA Zertifizierungs-GmbH bzw. deren Lizenzpartner. Die Unterlagen werden den Teilnehmern der ÖQA-Dienstleistung ausschließlich zu Aus- und Weiterbildungszwecken und zu ihrer persönlichen Verwendung zur Verfügung gestellt. Jegliche darüber hinausgehende Nutzung oder Weitergabe ist unzulässig und nur mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung der ÖQA Zertifizierungs-GmbH erlaubt. Ohne eine solche Zustimmung der ÖQA Zertifizierungs-GmbH dürfen die Unterlagen der ÖQA-Zertifizierungs-GmbH oder deren Lizenzpartner weder vervielfältigt, noch Dritten zugänglich gemacht werden. Andernfalls ist die ÖQA Zertifizierungs-GmbH berechtigt eine Konventionalstrafe in der Höhe von € 30.000,- pro Verstoß, unbeschadet weitergehender Schadenersatzansprüche, geltend zu machen.

## **IX. Schlussbestimmungen**

1. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform.
2. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine solche wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck dieser AGB am nächsten kommt.
3. Für alle eventuellen Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag wird als ausschließlicher Gerichtsstand Wien, Innere Stadt, vereinbart.
4. Der Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts.

## B. ZUSATZBEDINGUNGEN FÜR INHABER VON ZERTIFIKATEN

### X. Bedingungen für die Erteilung eines Zertifikats

1. Voraussetzung für die Erteilung eines Zertifikats ist der erfolgreiche Abschluss einer Prüfung. Für diese Prüfung ist eine gesonderte Anmeldung (Antrag zur Zertifizierung) durch den Teilnehmer erforderlich. Mit der Anmeldung zu der Prüfung erklärt der Teilnehmer sein Einverständnis, die Anforderungen für die Zertifizierung zu erfüllen und alle benötigten Informationen für die Bewertung, insbesondere über die relevanten Qualifikationen, bereitzustellen, sowie sein Einverständnis zu diesen AGB.
2. Mit der Anmeldung zur Prüfung unterwirft sich der Teilnehmer, im Falle der Erteilung eines Zertifikats, den in Punkt XI angeführten Bedingungen für Inhaber von Zertifikaten.

### XI. Bedingungen für Inhaber von Zertifikaten

Zertifikatsinhaber sind verpflichtet, die nachfolgenden Bedingungen einzuhalten:

1. Jeder Zertifikatsinhaber und Zertifikatswerber hat das Recht, gegen vorherige schriftliche Mitteilung an die ÖQA Zertifizierungs-GmbH, in die Abläufe, die zur Kompetenzzertifizierung führen, Einsicht zu nehmen.
2. Zertifikatsinhaber verpflichten sich, alles in ihren Kräften Stehende zu tun, um moderne Managementmethoden, wie sie u. a. von der ÖQA Zertifizierungs-GmbH vorgegeben werden, im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit zu fördern bzw. ein- und weiterzuführen.
3. Zertifikatsinhaber verpflichten sich, durch Beteiligung an einschlägigen Fachveranstaltungen, Literaturstudium, aktive Mitarbeit in ERFA-Gruppen usw., ihr Wissen und Können zielbewusst zu vervollständigen und stets auf dem neuesten Stand zu halten.
4. Zertifikatsinhaber sollen die Zusammenarbeit mit Kollegen aus anderen Unternehmen, Branchen und Bereichen initiieren und pflegen. Sie haben bei Aktivitäten dieser Art (z. B. ERFA-Gruppen, Zirkel usw.) das Recht, die Unterstützung der ÖQA Zertifizierungs-GmbH zu erhalten.
5. Jeder Zertifikatsinhaber hat das Recht, jeweils vor Ablauf der Gültigkeitsdauer seines Zertifikates, eine Verlängerung zu beantragen und bei Erfüllung der Voraussetzungen eine Verlängerung zu erhalten. Die Verlängerung seines Zertifikates ist an die jeweils aktuellen Voraussetzungen gebunden.

6. Zertifikatsinhaber verpflichten sich, die zum Nachweis ihrer Kompetenz und ihrer praktischen Erfahrung notwendigen Unterlagen (z. B. Interimszeugnisse, Tätigkeitsbeschreibungen, usw.), die den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechen müssen, auf Verlangen der ÖQA Zertifizierungs-GmbH bzw. im Zuge der Rezertifizierung zu erbringen.
7. Zertifikate bleiben im Eigentum der ÖQA Zertifizierungs-GmbH. Zertifikatsinhaber haben die Pflicht, ÖQA-Zertifikate nur bestimmungsgemäß zu nutzen. Die Zertifikate dürfen insbesondere nicht in irreführender oder missbräuchlicher Weise verwendet werden.
8. Zertifikatsinhaber haben die Pflicht, alle ihnen zur Kenntnis gelangenden, von dritter Seite gegen sie persönlich gerichteten Beanstandungen, die sich auf die Kompetenz des Zertifikatsinhabers oder die Zertifizierung beziehen, umgehend der ÖQA Zertifizierungs-GmbH schriftlich bekannt zu geben. Die ÖQA Zertifizierungs-GmbH kann der jeweiligen Beanstandung nachgehen.
9. Werden die oben genannten Bedingungen (insb. Pkt III und XI) nicht erfüllt, ist die ÖQA Zertifizierungs-GmbH berechtigt, das Zertifikat vorübergehend oder dauerhaft mit sofortiger Wirkung zu entziehen. Sieht sich der Zertifikatsinhaber nicht mehr in der Lage, diese „Bedingungen für Inhaber von Zertifikaten“ zu erfüllen, ist er verpflichtet, das entsprechende Zertifikat zurückzulegen.
10. Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer, bei Entzug oder Zurücklegung des Zertifikats verpflichtet sich der Zertifikatsinhaber dieses unverzüglich per eingeschriebenen Brief an die ÖQA Zertifizierungs-GmbH zurückzusenden. Unterlagen, die einen Verweis auf seinen zertifizierten Status enthalten, dürfen nicht weiter verwendet werden.



#### HINWEIS

Aus Gründen der Lesbarkeit wird darauf verzichtet, geschlechtsspezifische Formulierungen zu verwenden. Soweit personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Männer und Frauen in gleicher Weise.

## ÖQA Zertifizierungs-GmbH

Gonzagagasse 1/27  
1010 Wien, Austria  
Tel.: (+43 1) 535 37 48  
Fax: (+43 1) 533 74 07  
E-Mail: [oeqa@qualityaustria.com](mailto:oeqa@qualityaustria.com)



Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist gemäß ISO/IEC 17065 als Zertifizierungsstelle für Produkte mit der Identifikationsnummer PSID 934 von Akkreditierung Austria akkreditiert.

Die **ÖQA Zertifizierungs-GmbH** ist ein Tochterunternehmen der ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität.

Die **ÖQA Österreichische Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualität** ist Gesellschafter der Quality Austria – Trainings, Zertifizierungs und Begutachtungs GmbH.