

Allgemeine Geschäftsbedingungen

AGB

für Personenzertifizierungen
gem. ISO/IEC 17024
der ECFT Certifications GmbH

Copyright
ECFT Certifications GmbH
European Customs & Foreign Trade Certifications
Papierfabrikstraße 2
AT-4600 Wels

VERSION
V3.0:2026-01-21



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	1
1 Geltungsbereich	2
2 Vertragsabschluss	2
3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	2
4 Zahlungsbedingungen	2
5 Umbuchungs-/Stornierungsbedingungen	3
6 Rücktrittsrechte durch den Auftragnehmer	4
7 Prüfungsordnung	4
8 Einspruchs- und Beschwerdeverfahren	6
9 Zertifikat	6
10 Konformitätszeichen / Logo	7
11 Geistiges Eigentum / Immaterialgüterrechte	7
12 Haftungsbestimmungen	7
13 Gerichtsstand und anwendbares Recht	8
14 Datenschutz	8
15 Salvatorische Klausel	8

1 Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im folgenden AGB) gelten für alle Personenzertifizierungen gem. ISO/IEC 17024 der ECFT Certifications GmbH und gelten als verbindlich vereinbart. Anderslautenden Geschäftsbedingungen von Vertragspartnern wird ausdrücklich widersprochen.
- 1.2 Abweichende / Ergänzende Vereinbarungen gelten im Einzelfall nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers.

2 Vertragsabschluss

- 2.1 Ein gültiger Vertrag zwischen Leistungsbezieher (im Folgenden Auftraggeber) und Auftragnehmer kommt erst mit schriftlicher Auftragsbestätigung des Auftragnehmers zustande. Sämtliche Vereinbarungen, nachträgliche Änderungen, Ergänzungen, Nebenabreden usw. bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 2.2 Die ECFT Certifications GmbH behält sich vor, Teile der Zertifizierungsleistungen an Dritte zu vergeben.
- 2.3 Erfüllungsort ist der Firmenbuchszitz des Auftragnehmers.

3 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 3.1 Alle zur auftragsnehmerseitigen Leistungserbringung notwendigen Informationen und Mitwirkungspflichten sind durch den Auftraggeber rechtzeitig, ordnungsgemäß und auf eigene Kosten zu erbringen. Der Auftraggeber verpflichtet sich daher, alle Informationen nach bestem Wissen und Gewissen, vollständig und richtig zur Verfügung zu stellen, insbesondere über die für den Erhalt eines Zertifikates erforderlichen praktischen und theoretischen Kenntnisse zu verfügen. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, die Richtigkeit der ihm zur Verfügung gestellten Prüfgrundlagen zu überprüfen und geht von der Richtigkeit der Angaben des Auftraggebers aus.
- 3.2 Ab Einlangen der Unterlagen beim Auftragnehmer gelten die Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen gem. Punkt 5.
- 3.3 Für zusätzliche Kosten aufgrund unvollständiger und/oder unrichtiger Angaben hat der Auftraggeber aufzukommen.
- 3.4 Die notwendigen Informationen und Mitwirkungspflichten sowie die geltenden Fristen sind dem jeweils zugrundeliegenden Zertifizierungsprogramm zu entnehmen. Leistungsfristen beginnen ab der vollständigen Erfüllung sämtlicher Mitwirkungspflichten des Auftraggebers.

4 Zahlungsbedingungen

- 4.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, die seitens des Auftragnehmers festgelegten Gebühren und Kosten zu tragen. Die in Rechnung gestellten Leistungen verstehen sich in € (Euro) und sind unabhängig von der Zertifizierungsentscheidung bzw. Zulassung zur Prüfung zur Zahlung fällig.

- 4.2 Der Zahlungseingang hat jedenfalls vor Leistungserbringung innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungslegung vollständig und ohne Abzug auf das angegebene Bankkonto des Auftragnehmers einzulangen.
- 4.3 Die Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen sind dem Punkt 5 zu entnehmen.
- 4.4 Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen iSd § 352 UGB in Höhe von 8% über den Basiszinssatz bzw. iSd § 1000 ABGB in Höhe von 4% über den Basiszinssatz verrechnet. Nach eingetretener Fälligkeit können weitere zweckentsprechende Betreuungskosten iSd § 1333 Abs. 2 ABGB und Mahnspesen idHv € 40,00 /Mahnung dem Auftraggeber in Rechnung gestellt werden.
- 4.5 Einwände gegen die Rechnungslegung sind begründet und schriftlich binnen 14 Tagen ab Zugang geltend zu machen, ansonsten wird vom Anerkenntnis der Rechnung ausgegangen.
- 4.6 Der Auftraggeber ist (außer bei gerichtlich festgestellten Gegenansprüchen) weder berechtigt mit eigenen Forderungen aufzurechnen noch Zahlungen aus anderen Gründen zurückzubehalten. Darüber hinaus ist der Auftraggeber nicht zur Abtretung oder Verpfändung von Ansprüchen berechtigt.

5 Umbuchungs-/Stornierungsbedingungen

- 5.1 Maßgeblich für die nachfolgenden Umbuchungs- bzw. Stornierungsfristen ist das Einlangen der schriftlichen Umbuchung bzw. Stornierung beim Auftragnehmer:

		Online	Präsenz
Umbuchung	1. ersatzweise Umbuchung	Kostenlos bis 3 Tage vor Leistungserbringung	Kostenlos bis 21 Tage vor Leistungserbringung
	Jede weitere Umbuchung	€ 90,00 netto bis 3 Tage vor Leistungserbringung	€ 90,00 netto bis 21 Tage vor Leistungserbringung
	Kurzfristige Umbuchung	50% der Leistungskosten innerhalb von 3 Tagen vor Leistungserbringung	50% der Leistungskosten innerhalb von 7 Tagen vor Leistungserbringung
Stornierung	innerhalb von 21 Tagen vor Leistungserbringung	kostenlos	50% der Leistungskosten
	innerhalb von 14 Tagen vor Leistungserbringung	50% der Leistungskosten	75% der Leistungskosten
	innerhalb von 7 Tagen vor Leistungserbringung		100% der Leistungskosten
	innerhalb von 3 Tagen vor Leistungserbringung	100% der Leistungskosten	

- 5.2 Kann ein Prüfungsteilnehmer aufgrund von Krankheit nicht an einer Prüfung teilnehmen oder muss diese abbrechen, ist dies unverzüglich bekannt zu geben. Die Zertifizierungsstelle ist berechtigt, einen geeigneten Nachweis (z. B. ärztliche Bestätigung) zu verlangen. Das weitere Vorgehen wird durch die Zertifizierungsstelle festgelegt.

6 Rücktrittsrechte durch den Auftragnehmer

- 6.1 Der Auftragnehmer ist bei Vorliegen einer der nachfolgenden Umstände zum Rücktritt berechtigt:
- die Leistungserbringung wird aufgrund von unvorhersehbaren und vom Auftragnehmer nicht zu vertretenden Umständen unmöglich, um mehr als 8 Wochen verzögert oder ist wirtschaftlich nicht vertretbar (z.B. bei nicht Erreichen der Mindestteilnehmerzahl),
 - unrichtige und unvollständige Angaben des Auftraggebers,
 - Verletzung der Mitwirkungspflichten oder Vorgaben der Prüfungsordnung durch den Auftraggeber bzw. des von ihm angemeldeten Mitarbeiters
 - Zahlungsverzug des Auftraggebers,
 - Bekanntwerden von Betrugsversuchen in Zusammenhang mit der Erlangung des Zertifikates bzw. Verstößen gegen die Prüfungsordnung durch den Auftraggeber oder des von ihm angemeldeten Mitarbeiters odgl.
- 6.2 Liegt gemäß 6.1 lit. b) bis e) eine Berechtigung zum Vertragsrücktritt vor, behält der Auftragnehmer Anspruch auf das gesamte vereinbarte Leistungsentgelt. Eine Rückerstattung bereits bezahlter Entgelte ist ausgeschlossen.
- 6.3 Bei wirtschaftlicher Nichtvertretbarkeit oder bei Leistungsverzug gem. 6.1, lit a) werden dem Auftraggeber seitens des Auftragnehmers neue Prüfungstermine zur Auswahl gestellt, hierbei entstehen keine zusätzlichen Kosten für den Auftraggeber. Die Fristen gemäß Punkt 5 beginnen mit Bekanntgabe des Ersatztermins neu zu laufen.
- 6.4 Aus organisatorischen Gründen notwendige Änderungen des Leistungsprogramms sowie Terminverschiebungen sind dem Auftragnehmer vorbehalten. Kurzfristige Terminverschiebungen aufgrund von unvorhersehbaren Ereignissen berechtigen den Auftraggeber nicht zum Vertragsrücktritt.
- 6.5 Ein Rücktrittsrecht des Auftraggebers besteht ausschließlich bei endgültiger Unmöglichkeit der Leistungserbringung gemäß Punkt 6.1 lit. a). In diesem Fall wird dem Auftraggeber das bereits bezahlte Leistungsentgelt vollständig rückerstattet.

7 Prüfungsordnung

- 7.1 Die Voraussetzungen für die Zulassung zur Prüfung, Art und Aufbau der Prüfung, die jeweils eingesetzten Prüfungsformate sowie die Kriterien für Bewertung und Beurteilung sind im jeweiligen Zertifizierungsprogramm festgelegt. Maßgeblich ist die zum Zeitpunkt der Anmeldung gültige Fassung des Zertifizierungsprogramms.
- 7.2 Prüfungsteilnehmende sind verpflichtet, alle für die Zertifizierung relevanten Angaben vollständig und wahrheitsgemäß zu machen sowie die Prüfungsordnung, die Vorgaben der Zertifizierungsstelle und die Anweisungen der Prüfer bzw.

- Aufsichtspersonen einzuhalten. Sie haben Anspruch auf eine faire, objektive und unabhängige Prüfung.
- 7.3 Prüfungen werden von fachlich qualifizierten, unabhängigen Prüfern durchgeführt. Die Auswahl der Prüfer erfolgt durch die Zertifizierungsstelle auf Basis eines internen Qualifizierungs- und Überwachungsverfahrens. Prüfer dürfen weder befangen sein noch in einem Interessenkonflikt stehen.
 - 7.4 Die konkreten Prüfungsmodalitäten, insbesondere die zulässigen Hilfsmittel, Unterlagen und technischen Tools, sind im jeweiligen Zertifizierungsprogramm festgelegt und verbindlich einzuhalten.
 - 7.5 Während der Prüfung ist ein ordnungsgemäßes, ruhiges und regelkonformes Verhalten sicherzustellen. Die Verwendung nicht zugelassener Hilfsmittel oder Tools sowie jede Form der Störung des Prüfungsablaufs sind unzulässig.
 - 7.6 Bei der Nutzung des digitalen Prüfungstools des Auftragnehmers ist das Kopieren, Einfügen oder sonstige Übernehmen von Inhalten mittels copy-&-paste nicht erlaubt. Wird ein derartiger Verstoß festgestellt, gilt die betroffene Prüfungsfrage als nicht beantwortet und wird mit Null Punkten bewertet.
 - 7.7 Täuschungsversuche oder der Versuch, das Prüfungsergebnis auf unzulässige Weise zu beeinflussen, führen zum sofortigen Abbruch der Prüfung und zur negativen Beurteilung. Weitergehende Maßnahmen, einschließlich eines zeitlich befristeten oder dauerhaften Ausschlusses von weiteren Prüfungen, bleiben vorbehalten.
 - 7.8 Ein Abbruch der Prüfung durch den Prüfungsteilnehmer oder aufgrund eines Regelverstoßes wird als nicht bestanden gewertet, sofern keine anderslautende Entscheidung der Zertifizierungsstelle getroffen wird.
 - 7.9 Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung, wenn eine Prüfung aufgrund technischer oder sonstiger Probleme nicht durchgeführt werden kann, sofern diese außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers oder beauftragter Dritter liegen. In solchen Fällen ist die Prüfungsgebühr dennoch in voller Höhe zu entrichten.
 - 7.10 Bei negativer Beurteilung besteht das Recht, die eigenen Prüfungsergebnisse für maximal 30 Minuten im Beisein einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters der Zertifizierungsstelle via MS Teams einzusehen. Ein Anspruch auf Aushändigung der Prüfungsunterlagen bzw. Kopien besteht nicht. Das Anfertigen von Fotos, Screenshots, Bildschirmaufzeichnungen oder sonstigen Bild- oder Tonaufnahmen der Prüfungsergebnisse ist untersagt.
 - 7.11 Eine Wiederholung der Prüfung ist insgesamt bis zu drei Mal zulässig und erfolgt jeweils gegen Entrichtung der geltenden Prüfungsgebühr. Die Wiederholung eines einzelnen negativen Prüfungsteils hat innerhalb von sechs Monaten ab dem Datum der erstmaligen Prüfung zu erfolgen. Nach Ablauf dieser Frist ist die gesamte Prüfung erneut abzulegen und zu bezahlen.
 - 7.12 In begründeten Einzelfällen kann die Zertifizierungsgesellschaft auf Antrag des Prüfungsteilnehmers eine alternative Prüfungsform (z.B. ein Fachgespräch mit einem Prüfer) genehmigen. Ein Anspruch auf Genehmigung einer alternativen Prüfungsform besteht nicht.
 - 7.13 Prüfungsergebnisse und prüfungsrelevante Unterlagen werden durch die Zertifizierungsstelle dokumentiert und entsprechend den gesetzlichen und normativen Anforderungen aufbewahrt.

8 Einspruchs- und Beschwerdeverfahren

- 8.1 Prüfungsteilnehmende haben das Recht, Einspruch gegen ein Prüfungsergebnis einzulegen. Ein Einspruch bedeutet, dass die getroffene Prüfungsentscheidung noch einmal überprüft werden soll. Einsprüche gegen Zertifizierungsentscheidungen sind schriftlich per E-Mail an office@ecft-cert.eu einzubringen. Der Einspruch muss sachlich begründet werden.
- 8.2 Der Auftragnehmer bestätigt den Eingang des Einspruchs und leitet diesen gemeinsam mit den relevanten Prüfungsunterlagen an einen unabhängigen Prüfer zur neuerlichen Beurteilung weiter. Diese Beurteilung erfolgt innerhalb von 4 Wochen ab Erhalt der Unterlagen.
Prüfer, die an der ursprünglichen Bewertung beteiligt waren, dürfen den Einspruch nicht selbst behandeln. Eine fachliche Stellungnahme des ursprünglichen Prüfers kann jedoch eingeholt werden.
- 8.3 Auf Basis der neuerlichen Beurteilung entscheidet die Zertifizierungsstelle, ob dem Einspruch stattgegeben wird oder nicht. Das Ergebnis wird dem Auftraggeber schriftlich begründet per E-Mail mitgeteilt. Diese Entscheidung ist endgültig; ein weiterer Einspruch ist nicht möglich.
- 8.4 Prüfungsteilnehmende haben das Recht, Beschwerde bei der Zertifizierungsstelle einzulegen. Eine Beschwerde liegt vor, wenn eine Person oder Organisation ihre Unzufriedenheit mit der Tätigkeit der Zertifizierungsstelle ausdrückt und eine Rückmeldung erwartet. Beschwerden sind schriftlich per E-Mail an office@ecft-cert.eu zu richten und klar sowie nachvollziehbar zu begründen.
- 8.5 Der Eingang der Beschwerde wird schriftlich bestätigt. Die Zertifizierungsstelle bearbeitet die Beschwerde innerhalb von maximal vier Wochen und übermittelt anschließend eine schriftliche Stellungnahme.

9 Zertifikat

- 9.1 Nach erfolgreichem Abschluss des Zertifizierungsprozesses wird dem Auftraggeber vom Auftragnehmer ein Zertifikat ausgestellt. Der Auftragnehmer bleibt Eigentümer der Zertifikate. Sofern nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zertifikatsübermittlung schriftlich begründeter Einwand gegen die Zertifikatsausstellung erhoben wird, wird die inhaltliche Zustimmung angenommen.
- 9.2 Etwaige Änderungen, welche die Zertifizierungsvoraussetzungen betreffen, sind zusammen mit gegebenenfalls benötigten Unterlagen unverzüglich und schriftlich an den Auftragnehmer zu übermitteln.
- 9.3 Der Zertifikatsinhaber ist verpflichtet, die Voraussetzungen für die Aufrechterhaltung des Zertifikats gem. dem jeweils geltenden Zertifizierungsprogramm zu erfüllen. Dem Auftragnehmer kommt im Falle des Wegfalls oder der Missachtung von (einzelnen) Zertifizierungsvoraussetzungen lt. Zertifizierungsprogramm und bei missbräuchlicher Verwendung des Zertifikats eine Berechtigung zum Entzug des Zertifikates zu.
- 9.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei eindeutigen Verstößen gegen die Bedingungen für die Aufrechterhaltung der Zertifizierung, Verstöße gegen die Prüfungsordnung, Betrugsversuche etc., Zertifikate einzuschränken, auszusetzen oder zu entziehen.

10 Konformitätszeichen / Logo

- 10.1 Das Zertifikat, die dazugehörenden Zertifikatsdokumente und Zertifizierungszeichen, Urkunden und Logo verbleiben im Eigentum der Auftragnehmerin und werden nur leihweise zur Verfügung gestellt.
- 10.2 Der Auftraggeber ist berechtigt, das Zertifikat, das Konformitätszeichen und das Logo entsprechend den Zertifizierungsbedingungen für Werbezwecke zu nutzen, der Geltungsbereich und die Gültigkeitsdauer sind jedenfalls anzuführen.
- 10.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich das Zertifikat, das Konformitätszeichen und gegebenenfalls das Logo korrekt und unmissverständlich darzustellen und keine irreführenden oder missverständlichen Angaben bezüglich der Zertifizierung zu machen.
- 10.4 Der Auftraggeber darf keine Änderungen an Zertifikat, Konformitätszeichen oder Logo (ausgenommen proportionale Größenänderungen für Werbezwecke) vornehmen.
- 10.5 Bei Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats, bei Beendigung, Zurückziehung oder Aussetzen des Zertifikats erlischt unverzüglich das Nutzungsrecht.
- 10.6 Jede darüberhinausgehende Nutzung der Wort-/Bildmarke „ECFT“ bedarf der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.

11 Geistiges Eigentum / Immaterialgüterrechte

- 11.1 Alle zur Verfügung gestellten Informationen und Unterlagen sind geistiges Eigentum des Auftragnehmers, welche weder vervielfältigt, an Dritte weitergegeben oder öffentlich zugänglich gemacht werden dürfen (Ausnahme siehe Werbezwecke unter Punkt 10). Darüber hinaus sind Ton- und/oder Videomitschnitte unzulässig.
- 11.2 Die Auftraggeber verpflichten sich darüber hinaus zur Geheimhaltung der ihnen aus der Geschäftsbeziehung zugegangenen Wissens Dritten gegenüber.

12 Haftungsbestimmungen

- 12.1 Der Auftragnehmer haftet ausschließlich für vorsätzliche / grob fahrlässige Verletzungen und deren unmittelbare Schäden. Deziert ausgeschlossen sind mittelbare / indirekte Schäden, entgangene Gewinne, Mangelfolgeschäden und reine Vermögensschäden.
- 12.2 Alle Inhalte von zur Verfügung gestellten Informationen, Unterlagen und Publikationen sind ohne Gewähr.
- 12.3 Sollten entgegen der unter Punkt 11 festgelegten Leistungen an Dritte weitergegeben oder für Dritte verwendet werden, begründet sich dadurch keine Haftung des Auftragnehmers.
- 12.4 Sämtliche Schadenersatzansprüche verjähren nach 6 Monaten ab Leistungserbringung.

13 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 13.1 Für alle Geschäftsbeziehungen gilt österreichisches Recht (Kollisionsnormen und UN-Kaufrecht wird ausgeschlossen) und das für 4600 Wels jeweils sachlich und örtlich zuständige Gericht als Gerichtsstand.
- 13.2 Als Erfüllungs- und Zahlungsort gilt der Firmenbuchszitz des Auftragnehmers.

14 Datenschutz

- 14.1 Datenschutzrechtlich relevante Daten werden durch den Auftragnehmer ausschließlich entsprechend der Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung genutzt bzw. verarbeitet.
- 14.2 Personenbezogene Daten (Daten aus der Selbstauskunft, Unterlagen zum Nachweis der Zulassungsvoraussetzungen, Prüfungsunterlagen, ...) werden im Falle einer befristet gültigen Zertifizierung bis zu einem Jahr nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums aufbewahrt, bei unbefristet gültigen Zertifikaten bis zu 30 Jahre nach Zertifizierung.
- 14.3 Während des Gültigkeitszeitraums erfolgt die Speicherung im Interesse des Auftraggebers, um sowohl die Rechtmäßigkeit der Zertifizierung nachweisen zu können als auch um eine Zertifikatsverlängerung zu ermöglichen.
- 14.4 Die Datenschutzerklärung des Auftragnehmers ist auf der Firmenwebsite unter www.ecft-cert.eu abrufbar.
- 14.5 Für vom Auftraggeber zur Verfügung gestellte Informationen zur Leistungserbringung hat der Auftraggeber die datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu wahren und gegebenenfalls notwendige Einwilligungen einzuholen. Der Auftragnehmer ist hierüber schad- und klaglos zu halten.

15 Salvatorische Klausel

- 15.1 Bei teilweiser oder gänzlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte dieser AGB bleiben die übrigen Bestimmungen aufrecht. Der teilweise / gänzlich unwirksame Punkt soll durch jene wirksamen Regelungen ersetzt werden, welche inhaltlich und wirtschaftlich der unwirksamen möglichst nahekommen.

Copyright by ECFT Certifications GmbH

Version 3.0 / 2026-01-21