



GMAG Gesellschaft zur Qualitätssicherung von Mensch-Assistenzhund-Gemeinschaften eGbR (GMAG)

Allgemeine Zertifizierungsbedingungen (AZB)

für die Personenzertifizierung von Mensch-Assistenzhund-Gemeinschaften (M-A-G)

Gültig ab: 02.01.2025

Hinweise:

Zugunsten der besseren Lesbarkeit wird in unseren Texten das generische Maskulinum verwendet. Hierbei benannte Personenbezeichnungen schließen dabei stets alle Geschlechter (m/w/d) mit ein, so dass sich alle Geschlechter bedacht fühlen sollen

Diese AZB sind Eigentum der GMAG.

Eine Vervielfältigung dieser AZB - auch auszugsweise – ist nur mit schriftlicher Einwilligung der GMAG gestattet.

Inhalt

§ 1 Geltungsbereich / Allgemeines	3
§ 2 Verantwortlichkeit	3
§ 3 Unparteilichkeit	3
§ 4 Begriffserklärungen.....	4
§ 5 Verfahrensablauf im Zertifizierungsprozess.....	6
(1) Antragsverfahren	6
(2) Prüfungsverfahren	6
(3) Nachprüfung	6
(4) Entscheidung über die Zertifizierung.....	7
(5) Jährliche Untersuchung nach § 25 AHundV	7
(6) Gültigkeit der Zertifizierung und Rezertifizierung.....	7
(7) Zurückziehung des Zertifikates	8
(8) Aussetzung der Zertifizierung	8
(9) Einschränkung Geltungsbereich.....	8
(10) Teilnahme von Beobachtern (Witness-Audits)	8
§ 6 Zertifikat in Form eines Ausweises und Abzeichens.....	8
§ 7 Einsatz von Fachprüfern (FP).....	8
§ 8 Termine und Fristen.....	8
§ 9 Mitwirkungspflichten des Teilnehmers	9
§ 10 Betrug, Täuschung und Störung	11
§ 11 Rücknahme, Kündigung und Vertragsrücktritt	11
§ 12 Vertraulichkeit und Datenschutz	12
§ 13 Speicherung und Archivierung von Zertifizierungsunterlagen.....	13
§ 14 Gebühren.....	13
§ 15 Rechtsmittel.....	13
(1) Einsprüche	13
(2) Beschwerden	14
§ 16 Revision und salvatorische Klausel	14
§ 17 Inkrafttreten	14

§ 1

Geltungsbereich / Allgemeines

- (1) Diese AZB gelten für das Vertragsverhältnis im Zertifizierungsprogramm der GMAG für Personenzertifizierungen zur M-A-G in Verbindung mit den Vorgaben der DIN EN ISO/IEC 17024 und der AHundV.
- (2) Diese Zertifizierung gilt explizit für die Mensch-Hund-Konstellation, die am Zertifizierungsprozess teilgenommen hat.
- (3) Darüber hinaus gelten die AGB, die Prüfungs- und Zertifizierungsordnung (PZO) und die Zeichennutzungsrichtlinie (ZN).
- (4) Das Vertragsverhältnis für die Teilnahme am Zertifizierungsprozess kann nur durch Kenntnisnahme und Akzeptierung der AGB, AZB, PZO, der ZN und der Annahme eines Angebots zustande kommen.
- (5) Bei Widersprüchlichkeiten zwischen diesen AZB, und der PZO gilt die PZO vorrangig.
- (6) Bei Widersprüchlichkeiten zwischen diesen AZB, und der ZN gilt die ZN vorrangig.

§ 2

Verantwortlichkeit

- (1) Die GMAG ist eine juristische Person und ist für alle Zertifizierungstätigkeiten verantwortlich.
- (2) Sie behält das alleinige Recht für ihre Entscheidungen in Bezug auf die Zertifizierung, einschließlich der Erteilung bzw. nicht Erteilung, Aufrechterhaltung, Rezertifizierung und Zurückziehung der Zertifizierung ohne diese Entscheidungen je zu delegieren.

§ 3

Unparteilichkeit

- (1) Die GMAG verpflichtet sich unparteiisch, objektiv und neutral bei der Durchführung aller zertifizierungsrelevanten Tätigkeiten zu handeln.
- (3) Das Zertifizierungsprogramm der GMAG hält sich dabei an die Anforderungen und Maßgaben der DIN EN ISO/IEC 17024 und der AHundV.
- (4) Die GMAG stellt die Gleichbehandlung aller Teilnehmer und Zertifikatsinhaber durch faire Anwendungen festgelegter Regeln und Verfahren bei allen Zertifizierungstätigkeiten sicher.
- (5) Die Zertifizierungsstellenleitung (ZL) verpflichtet sich selbst und alle einbezogenen Personen zur Unparteilichkeit bei allen Zertifizierungstätigkeiten.

§ 4

Begriffserklärungen

Antragsteller

Der Antragsteller ist eine Person, die einen Antrag auf Zulassung zum Zertifizierungsprozess gestellt hat.

Kandidat

Der Kandidat ist ein Antragsteller, der die festgelegten Anforderungen erfüllt hat und zum Zertifizierungsprozess zugelassen ist.

Bezugsperson

Die Bezugsperson ist eine Person, die in den Zertifizierungsprozess einbezogen wird, wenn aufgrund der Beeinträchtigung oder des Alters des Menschen mit Behinderungen eine Unterstützung durch diese Bezugsperson erforderlich ist bzw. wenn sie vertretungsberechtigt ist.

Teilnehmer

Der Teilnehmer ist eine Person, die am Zertifizierungsprogramm teilnimmt. Antragsteller, Kandidat bzw. Bezugsperson können Teilnehmer sein.

Begleitperson

Eine Begleitperson ist eine Person, die auf Wunsch des Kandidaten die Prüfung begleitet, allerdings ohne dabei Einfluss auf die Prüfung zu nehmen oder in das Prüfungsgeschehen einzugreifen.

Mensch-Assistenzhund-Gemeinschaft (M-A-G)

Die M-A-G, bestehend aus dem Menschen mit Behinderungen und seinem Assistenzhund, kann auch in Verbindung mit einer vertretungsberechtigten Person bestehen.

Kompetenz

Kompetenz ist die Fähigkeit, Wissen und Fertigkeiten anzuwenden, um beabsichtigte Ergebnisse zu erzielen.

Prüfer

Der Prüfer, hier die GMAG, ist eine akkreditierte Stelle im Sinne des § 12j Absatz 2 BGG, welche Zertifizierungen von M-A-G und den dazugehörigen Assistenzhunden vornimmt.

Fachprüfer (FP)

Der FP ist eine Person, die fähig ist eine Prüfung des Assistenzhundes und der M-A-G durchzuführen und das Ergebnis zu beurteilen.

Einspruch

Der Einspruch ist das Verlangen des Antragstellers oder des Kandidaten, eine durch die Zertifizierungsstelle getroffene Entscheidung in Bezug auf den angestrebten Zertifizierungsstatus zu überprüfen.

Beschwerde

Eine Beschwerde ist Ausdruck der Unzufriedenheit und kann durch jede Person oder jede Organisation in Bezug auf die Tätigkeiten der GMAG oder gegenüber

einer durch die GMAG zertifizierten M-A-G eingereicht werden, wo eine Antwort erwartet wird.

Prüfung

Die Prüfung ist ein Mechanismus, anhand dessen die Kompetenz eines Kandidaten mittels schriftlicher, mündlicher, praktischer und beobachtender Möglichkeiten festgestellt wird, wie es im Zertifizierungsprogramm gefordert wird.

Versuch

Eine Prüfung gilt als Versuch, wenn die beobachteten Prüfungsleistungen in die Bewertung einfließen.

Unterbrechung

Wird eine Prüfung unterbrochen und zu einem späteren Zeitpunkt an gleicher Stelle fortgesetzt, fließen die bis dahin gezeigten Prüfungsaufgaben in die Bewertung mit ein.

Abbruch

Wird eine Prüfung abgebrochen und zu einem späteren Zeitpunkt neu gestartet, fließen die bis dahin gezeigten Prüfungsaufgaben nicht in die Bewertung mit ein. Bei einem Abbruch wird die Prüfung nicht als Versuch gewertet.

Rezertifizierung

Die Rezertifizierung ist eine Verlängerung der Zertifizierung bei Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats um bis zu 12 Monate, sofern die Anforderungen an die Rezertifizierung gegeben sind.

Wiederholungsprüfung

Die Wiederholungsprüfung ist Wiederholung der Teile des Prüfungsinhalts, die in der vorangegangenen Prüfung mit mangelhaft bewertet wurden.

Zertifizierungsanforderungen

Die Zertifizierungsanforderungen sind die Anforderungen, die zu erfüllen sind, um die Zertifizierung zu erlangen oder aufrecht zu erhalten.

Zertifizierungsprozess

Der Zertifizierungsprozess beinhaltet alle Tätigkeiten, mit denen eine Zertifizierungsstelle ermittelt, ob eine Person die Zertifizierungsanforderungen erfüllt. Der Zertifizierungsprozess schließt Antragstellung, Begutachtung, Prüfung, Entscheidung über die Zertifizierung, Rezertifizierung sowie die Verwendung von Zertifikat in Form von Ausweis und Abzeichen mit ein.

Zertifizierungsstellenleitung (ZL)

Die ZL stellt die oberste Leitung der Weisungskette in der Organisationsstruktur aller Pflichten, Verantwortlichkeiten und Befugnisse der Zertifizierungsstelle. Entscheidungen zur Erteilung, Aufrechterhaltung, Rezertifizierung und Zurückziehung der Zertifizierung obliegen der ZL.

Zertifizierungsentscheidung

Die Zertifizierungsentscheidung ist die Entscheidung bezüglich der Zertifizierung,

einschließlich der Erteilung bzw. Nichterteilung, Zurückziehung und Rezertifizierung.

Zertifikat

Das von der GMAG erhaltene, gültige Zertifikat in Form von Ausweis und Abzeichen gibt an, dass die angegebene M-A-G die Zertifizierungsanforderungen erfüllt.

Zertifikatsinhaber

Der Zertifikatsinhaber ist ein Kandidat, der die festgelegten Anforderungen aus dem Zertifizierungsprogramm der GMAG erfüllt hat und die Zertifizierung zur M-A-G erhalten hat.

Witnessprüfung

Bei einer Witnessprüfung nehmen Mitarbeiter der DAkkS als Akkreditierer eine Begutachtung des Prüfungsablaufes vor. Sie dient dazu, die Leistung der Zertifizierungsstelle zu überprüfen.

Dolmetscher

Der Dolmetscher ist eine öffentlich bestellte Person, die in der Rolle eines Sprachmittlers gesprochene Sprache, Gebärdensprache oder Lormen von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache überträgt.

Übersetzer

Der Übersetzer ist eine öffentlich bestellte Person, die geschriebene Sprache von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache überträgt.

§ 5

Verfahrensablauf im Zertifizierungsprozess

(1) Antragsverfahren

- a) Um zur Prüfung zugelassen zu werden, muss ein Antrag auf Zertifizierung zur M-A-G gestellt werden.
- b) Nähere Bestimmungen zur Antragstellung sind in der PZO geregelt.

(2) Prüfungsverfahren

- a) Die Prüfung beinhaltet einen theoretischen und praktischen Teil und findet in der Regel in der Nähe des Wohnortes des Kandidaten statt.
- b) Bestimmungen zum Prüfungsverfahren sind in der PZO geregelt.
- c) Eine Prüfung kann abgebrochen oder unterbrochen werden. Einzelheiten hierzu sind in [§ 9 Mitwirkungspflichten](#) AZB und in den Festlegungen der PZO geregelt.

(3) Nachprüfung

- a) Die Prüfung darf bei Nichtbestehen einmal wiederholt werden.
- b) Bestimmungen zur Nachprüfung und zum Verfahren mit dem nicht bestandenen Prüfungsteile sind in der PZO geregelt.

- c) Im Rahmen der Nachprüfung wird die GMAG dem Rechnungsempfänger / Teilnehmer ein neues Angebot zur Leistungserbringung unterbreiten.
- d) Die Nachprüfung ist innerhalb der genannten Frist zu absolvieren. Einzelheiten hierzu sind in [§ 8 Termine und Fristen Absatz 4 AZB](#) geregelt.

(4) Entscheidung über die Zertifizierung

- a) Die Zertifizierungsentscheidung obliegt allein der ZL der GMAG. Nach ordnungsgemäßer Durchführung der Zertifizierungstätigkeiten erfolgt die Zertifizierungsentscheidung durch die ZL. Dabei trifft die ZL die Entscheidung nach eigenem Ermessen und berücksichtigt dabei die anwendbaren Gesetze, Verordnungen, Normen, eigenen Zertifizierungsanforderungen sowie die im Rahmen des Zertifizierungsprozesses erhaltenen Informationen und Dokumente.
- b) Bei positiver Zertifizierungsentscheidung erhält der Kandidat ein Zertifikat in Form eines Ausweises und Abzeichens sowie eine Information mit dem Hinweis zur Rezertifizierung. Dies wird dem Teilnehmer in Textform mitgeteilt.
- c) Bei negativer Zertifizierungsentscheidung wird dem Kandidaten kein Zertifikat in Form eines Ausweises und Abzeichens ausgestellt, da er die erforderlichen Voraussetzungen für die Zertifikatserteilung nicht erfüllt. Dies wird dem Teilnehmer schriftlich mitgeteilt.
- d) Bei negativer Zertifizierungsentscheidung besteht kein Anspruch auf Kostenerstattung.

(5) Jährliche Untersuchung nach § 25 AHundV

- a) Der Assistenzhund ist jährlich auf den Fortbestand der gesundheitlichen Eignung tierärztlich zu untersuchen. Der Tierarzt bestimmt Art, Inhalt und Ausmaß der Untersuchung nach eigenem Ermessen ab.
- b) Stellt der Tierarzt das Entfallen der gesundheitlichen Eignung des Assistenzhundes fest, hat er die GMAG hierüber zu informieren.
- c) Die GMAG zieht infolgedessen das Zertifikat zurück. (siehe hier Abschnitt 7).

(6) Gültigkeit der Zertifizierung und Rezertifizierung

- a) Die Zertifizierung bleibt längstens gültig, bis der Hund das zehnte Lebensjahr vollendet hat, sofern die Zertifizierungsanforderungen erfüllt bleiben.
- b) Der Zertifikatsinhaber kann zweimalig frühesten 6 Monate vor Ablauf der Zertifizierung einen Antrag auf Rezertifizierung für höchstens 12 Monate beantragen, sofern die Voraussetzungen für eine Verlängerung erfüllt werden.
- c) Für die Verlängerung hat der Teilnehmer der ZL ein tierärztliches Attest über den Fortbestand der gesundheitlichen Eignung des Assistenzhundes vorzulegen. Dieses darf bei Vorlage nicht älter als drei Monate sein.

- d) Die Kosten der Rezertifizierung hat der Zertifikatsinhaber zu tragen und sind der Gebührenordnung zu entnehmen.

(7) Zurückziehung des Zertifikates

Bestimmungen zur Zurückziehung sind in der ZN geregelt.

(8) Aussetzung der Zertifizierung

Bestimmungen zur Aussetzung sind in der ZN geregelt.

(9) Einschränkung Geltungsbereich

Bestimmungen zur Einschränkung im Geltungsbereich sind in der ZN geregelt.

(10) Teilnahme von Beobachtern (Witness-Audits)

Mitarbeiter oder Beauftragte des Akkreditierers (DAkkS) der GMAG und ggfs. Behörden sind befugt, Witness-Audits im Rahmen der M-A-G-Prüfungen durchzuführen und Zertifizierungsakten jederzeit einzusehen.

§ 6

Zertifikat in Form eines Ausweises und Abzeichens

- (1) Der Zertifikatsinhaber erhält ein Zertifikat in Form eines Ausweises und eines Abzeichens.
- (2) Die GMAG bleibt Eigentümer von Ausweis und Abzeichen.
- (3) Der Zertifikatsinhaber erhält das Recht, das Zertifikat in Form von Ausweis und Abzeichen gemäß ZN zu verwenden.
- (4) Die GMAG haftet nicht für Schäden, die dem Zertifikatsinhaber oder dem Rechnungsempfänger durch die Verwendung oder Zurückziehung des Zertifikats entstehen.

§ 7

Einsatz von Fachprüfern (FP)

- (1) Die GMAG bezieht zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen sowohl interne als auch externe FP mit ein.
- (2) Die GMAG verpflichtet sich, ausschließlich fachlich qualifizierte und geeignete FP einzubeziehen, die als solche durch die GMAG zugelassen wurden. Die von der GMAG einbezogenen FP werden bezüglich ihrer Kenntnisse der für die Einsatzbereiche maßgeblichen Beeinträchtigungen und Barrieren sowie Ihrer Kenntnisse über die spezifische Tätigkeit als Fachprüfer kontinuierlich geschult und überwacht.

§ 8

Termine und Fristen

- (1) Terminvereinbarungen zwischen Teilnehmer und GMAG gelten verbindlich.

- (2) Bei Vertragsabschluss zur Antragstellung muss der Teilnehmer innerhalb eines halben Jahres seiner Mitwirkungspflicht zur Erfüllung der Anforderungen an das Zertifizierungsprogramm der GMAG nachkommen. Wird dem nicht entsprochen, ist die GMAG berechtigt, den geschlossenen Vertrag außerordentlich zu kündigen. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.
- (3) Die Unterlagen für die Antragsprüfung müssen gemäß Checkliste (PDF-Link) spätestens zwei Wochen vor dem vereinbarten Prüfungstermin vorliegen.
- (4) Eine Nachprüfung muss in der Regel innerhalb von sechs Monaten nach der ursprünglichen Prüfung durchgeführt werden. Eine Terminvereinbarung muss spätestens vier Monate nach der Bekanntgabe getroffen werden. Nach Überschreitung der Frist wird eine negative Zertifizierungsentscheidung getroffen.

§ 9

Mitwirkungspflichten des Teilnehmers

Die Nichtbeachtung der im Folgenden genannten Mitwirkungspflichten kann dazu führen, dass die GMAG ihre Leistung nicht erbringen kann und ein Zertifizierungsprozess oder eine Prüfung abgebrochen werden muss. Kommt ein Teilnehmer seiner Mitwirkungspflicht nicht nach, ist die GMAG dazu berechtigt, den betreffenden Vertrag außerordentlich zu kündigen. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht. Weitere Schadensersatz- und sonstige Ansprüche bleiben unberührt.

- (1) Der Antragsteller verpflichtet sich, die Anforderungen aus dem Zertifizierungsprogramm erfüllen zu wollen.
- (2) Der Teilnehmer verpflichtet sich, alle benötigten und relevanten Auskünfte, Unterlagen und Informationen vollständig, termingerecht, in deutscher Sprache, lesbar und wahrheitsgemäß zur Verfügung zu stellen. Die Unterlagen werden über das Upload-Portal der Webseite hochgeladen. Nur mit vorheriger Absprache können die Unterlagen als Kopien in Papierform eingereicht werden.
- (3) Der Teilnehmer ist verpflichtet, zeitnah alle Vorgänge und Umstände, die für die Durchführung des Zertifizierungsverfahrens von Bedeutung sein könnten, von sich aus mitzuteilen.
- (4) Alle Dokumente müssen in deutscher Sprache eingereicht werden. Der Teilnehmer trägt die dabei eventuell entstehenden Kosten.
- (5) Der Teilnehmer und optional maximal eine Begleitperson müssen eine Vertraulichkeitserklärung unterzeichnen, um relevante Geheimhaltungs- und Verschwiegenheitspflichten, Urheberrechte sowie Datenschutzrichtlinien zu wahren und eine Einwilligung zur Datenerfassung und -Verarbeitung abgeben.
- (6) Befolgt der Teilnehmer und / oder seine Begleitperson die Anordnung eines FP nicht, oder steht das Verhalten im Widerspruch zu der PZO, kann dies den Abbruch der Prüfung zur Folge haben. Unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit trifft der FP nach eigenem Ermessen die Entscheidung. Das unkorrekte Verhalten wird seitens des FP auf dem Prüfungsbogen

- dokumentiert. Die Prüfung gilt in diesem Fall als Versuch und wird als nicht bestanden gewertet. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.
- (7) Die Prüfungen werden nur in deutscher Sprache abgehalten und es muss bei der Antragstellung mit angegeben werden, falls ein Übersetzer oder Dolmetscher einbezogen werden muss. Der Teilnehmer ist für die Beauftragung und dessen Kosten verantwortlich.
 - (8) Der Teilnehmer verpflichtet sich, wenn aufgrund von Lese- / Rechtschreibschwäche, sprachlicher, körperlicher oder sonstiger Beeinträchtigungen besondere Prüfungsbedingungen erforderlich sein sollten, bei Antragstellung auf die besondere Situation hinzuweisen und ggfs. einen Übersetzer oder einen Dolmetscher auf eigene Kosten zu beauftragen und diesen bei der Antragstellung anzugeben.
 - (9) Nach Erhalt von Ausweis und Abzeichen verpflichtet sich der Zertifikatsinhaber bzw. die Bezugsperson, alle Änderungen, die Einfluss auf die Erfüllung der Voraussetzungen der Zertifikatserteilung oder Zertifikatsaufrechterhaltung haben, unverzüglich mitzuteilen. Weitere Bestimmungen zur Anzeigepflicht sind in der [ZN](#) geregelt.
 - (10) Der Zertifikatsinhaber bzw. die Bezugsperson ist verpflichtet, die vorgeschriebene jährliche Untersuchung über den Fortbestand der gesundheitlichen Eignung seines Assistenzhundes auf eigene Kosten zu veranlassen.
 - (11) Muss die Prüfung zur Abwendung eines Schadens abgebrochen werden, wird dies nicht als Versuch gewertet. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.
 - (12) Die Prüfung kann zur Abwendung eines Schadens auch unterbrochen werden. Hierbei fließen die bereits stattgefundenen Prüfungsteile in die Bewertung mit ein. Bei insgesamt mehr als 30-minütiger Unterbrechung einer Prüfung von Seiten des Teilnehmers hat der Teilnehmer die hierdurch entstandenen Mehrkosten zu tragen.
 - (13) Tritt der Kandidat, bzw. die Bezugsperson oder der Assistenzhund nicht zur vereinbarten Uhrzeit zur Prüfung an oder es ergeben sich aus Pflichtverletzungen derjenigen Verzögerungen, behält sich die GMAG vor, zum Stundensatz gemäß der Gebührenordnung und eventuell weiterer entstandenen Reisekosten, den entstandenen Mehraufwand abzurechnen.
 - (14) Bei Antragstellung muss die Einbeziehung einer etwaigen Bezugsperson bzw. die Anwesenheit einer Begleitperson angegeben werden.
 - (15) Im Falle eines begründeten Interessenkonfliktes muss der Teilnehmer die GMAG unverzüglich in Textform darüber in Kenntnis setzen. Kommt es zum Zeitpunkt der Mitteilung aufgrund von erforderlichen Umplanungen zu weiteren Kosten, gehen diese zu Lasten des Teilnehmers.
 - (16) Bei Eintreten von schwerwiegenden Ereignissen an dem vereinbarten Prüfungsort oder Gebiet, insbesondere durch höhere Gewalt, Unruhen oder terroristische Auseinandersetzungen, ist die betroffene Partei von der Leistungspflicht befreit. Es besteht die Verpflichtung für alle Vertragsparteien, den Vertragspartner von einem solchen Ereignis unmittelbar zu benachrichtigen. Des Weiteren besteht die Verpflichtung sich den veränderten Verhältnissen nach Treu und Glauben anzupassen.

(17) Bei Veränderung in der Mensch-Hund-Konstellation, beispielsweise wenn eine Unterstützung einer Bezugsperson bei der Haltung des Hundes, bei der Hilfeleistung des Hundes oder in sonstiger Weise nicht mehr erforderlich ist oder sich die Bezugsperson geändert hat oder wenn das Kind (der Mensch mit Behinderungen) 16 Jahre alt geworden ist, besteht Anzeigepflicht gegenüber der GMAG.

Möchte der Mensch mit Behinderungen aufgrund dieser Veränderungen fortan eigenständig mit seinem Assistenzhund agieren, muss ein neuer Antrag auf Zertifizierung gestellt werden.

§ 10

Betrug, Täuschung und Störung

- (1) Betrügerische Handlungen und Betrugsversuche, beispielsweise die Einreichung gefälschter Unterlagen oder das Vorführen eines anderen als den angegebenen Hund, führen zum sofortigen Abbruch des Zertifizierungsprozesses und zur außerordentlichen Kündigung mit sofortiger Wirkung. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.
- (2) Betrügerische Handlungen und Betrugsversuche haben eine strafrechtliche Verfolgung zur Konsequenz.
- (3) Betrugshandlungen oder Betrugsversuche führen zur Abweisung des Teilnehmers von zukünftiger Teilnahme am Zertifizierungsprogramm der GMAG.
- (4) Täuschungshandlungen oder Täuschungsversuche während der Prüfung, beispielsweise die Mitnahme und Verwendung unerlaubter Hilfsmittel zu eigenem oder fremdem Vorteil, führen zum sofortigen Abbruch der Prüfung und zur außerordentlichen Kündigung mit sofortiger Wirkung. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.
- (5) Die GMAG behält sich das Recht vor, einen Teilnehmer, der Täuschungshandlungen oder Täuschungsversuche durchgeführt hat, von zukünftiger Teilnahme am Zertifizierungsprogramm der GMAG auszuschließen.
- (6) Im Falle einer erheblichen Störung durch den Teilnehmer oder durch den Teilnehmer bekannte Personen, kann die störende Person von der Prüfung ausgeschlossen werden und es kann zum Abbruch der Prüfung kommen. Muss die Prüfung abgebrochen werden, wird sie als Versuch gewertet und gilt als Nichtbestanden. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht. Unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit trifft der FP nach eigenem Ermessen die Entscheidung.

§ 11

Rücknahme, Kündigung und Vertragsrücktritt

- (1) Der Antragsteller kann seinen Antrag kostenfrei in Textform ohne Angabe von Gründen innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist von 14 Tagen (§ 355 BGB) zurücknehmen.
- (2) Wenn der Teilnehmer aus gesundheitlichen Gründen zurücktreten muss oder der Assistenzhund aus gesundheitlichen Gründen nicht teilnehmen kann und dies innerhalb von 48 Stunden vor dem vereinbarten Prüfungstermin durch

Vorlage eines ärztlichen / tierärztlichen Attests nachgewiesen wird, erhält der Rechnungsempfänger die Zertifizierungsgebühr zurück. Davon ausgenommen sind eventuell bereits geleistete Reise- oder Übernachtungskosten. Die Prüfung wird als nicht Versuch gewertet und es wird ein neuer Prüfungstermin vereinbart. Die Neuberechnung wird mittels eines Angebotes mitgeteilt.

- (3) Tritt der Teilnehmer zu dem vereinbarten Prüfungstermin nicht an oder bricht er eine begonnene Prüfung aus eigenen Gründen ab, wird die Prüfung als Versuch gewertet und gilt als nicht bestanden. Ein Anspruch auf Kostenerstattung besteht nicht.
- (4) Die GMAG ist berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn der Zertifizierungsprozess von Seiten des Kandidaten stammenden Gründen abgebrochen werden muss. Unberührt bleiben weitere Schadensersatz- und sonstige Ansprüche. Die GMAG ist zudem berechtigt, nach näherer Maßgabe das bereits erteilte Zertifikat zu entziehen.
Einzelheiten hierzu sind in [§ 10 Betrug, Täuschung und Störung](#) und [§ 5 Verfahrensablauf Zertifizierungsprozess](#) Absatz 7 AZB geregelt.

§ 12

Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Die GMAG stellt sicher, dass Informationen und personenbezogene Daten, die während des Zertifizierungsprozesses über den Antragsteller, den Kandidaten oder der zertifizierten Person erhalten wurden, nicht ohne schriftliche Genehmigung der betreffenden Person an Unbefugte weitergegeben werden, sofern eine gesetzliche Regelung es nicht anders verlangt.
- (2) Die ZL verpflichtet sich selbst und alle einbezogenen Personen und verbundenen Stellen beim Ausüben ihrer Tätigkeiten, die Vertraulichkeit nicht zu gefährden.
- (3) Wenn die GMAG aufgrund der Einbeziehung einer Bezugsperson oder einer gesetzlichen Regelung zur Weitergabe oder Bekanntgabe von vertraulichen Informationen, personenbezogenen Daten, Informationen zur Zulassung zur Prüfung, über den Verlauf der Prüfung, zu den Prüfungsergebnissen oder die Zertifizierungsentscheidung verpflichtet ist, muss die betroffene Person über die Weitergabe informiert werden, sofern eine gesetzliche Regelung nichts anderes vorschreibt.
- (4) Alle Personen, die der Prüfung aktiv oder passiv beiwohnen, müssen eine Vertraulichkeitserklärung unterzeichnen.
- (5) Die GMAG muss auf Anfrage prüfen und darüber informieren, ob eine Person eine aktuelle, gültige Zertifizierung zur M-A-G besitzt, sofern eine gesetzliche Regelung die Veröffentlichung nicht verbietet.
- (6) Grundsätzlich erhalten ausschließlich befugte Personen Zugang zum Intranet der GMAG.

§ 13

Speicherung und Archivierung von Zertifizierungsunterlagen

- (1) Die GMAG speichert erlangte Daten und gewonnene Ergebnisse auf Datenträgern und/oder in Papierform gemäß DSGVO mittels geregelter Verfahren zur Aufrechterhaltung, Freigabe und Verwendung.
- (2) Alle Personen, die aktiv oder passiv einer Prüfung beiwohnen und alle Personen, die anderweitig in den Zertifizierungsprozess involviert sind, müssen ihr Einverständnis zur Datenerhebung, Speicherung und Archivierung geben.
- (3) Die Dauer der Archivierung richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben der Aufbewahrungsfristen und nach der DSGVO.
- (4) Der Kandidat bzw. Bezugsperson hat keinen Anspruch auf Aushändigung von Prüfungs- und Zertifizierungsunterlagen.
- (5) Der Kandidat kann Einsichtnahme in die Zertifizierungsunterlagen in den Räumlichkeiten der GMAG beantragen. Nähere Einzelheiten hierzu sind in [§ 15 Absatz Rechtsmittel Absatz \(1\) f](#) AZB geregelt.

§ 14

Gebühren

- (1) Alle Zertifizierungstätigkeiten und Dienstleistungen der GMAG sind gebührenpflichtig und gehen zu Lasten des Rechnungsempfängers.
- (2) Rechnungen sind ohne Abzüge zu dem jeweiligen Fälligkeitsdatum fällig und sind per Überweisung auf das in der Rechnung angegebene Konto zu bezahlen.
- (3) Gebühren richten sich nach der jeweils gültigen Gebührenordnung der GMAG und sind auf der Homepage einzusehen.

§ 15

Rechtsmittel

- (1) Einsprüche
 - a) Etwaige Einsprüche eines Teilnehmers gegen eine Entscheidung der ZL im Hinblick auf den Zertifizierungsstatus sind in schriftlicher Form unter Angabe der Gründe an die GMAG zu richten.
 - b) Die Frist zur Einreichung von Einsprüchen beträgt 14 Kalendertage und beginnt mit dem Datum der schriftlichen Benachrichtigung.
 - c) Das Einspruchsverfahren wird dokumentiert und stellt sicher, dass alle Einsprüche konstruktiv und unparteiisch behandelt werden.
 - d) Während des Einspruchsverfahrens erhält der Einspruchsführer Berichterstattung über den Fortschritt.
 - e) Innerhalb von 6 Wochen werden Einsprüche gegen die Zertifizierungsentscheidung eventuell unter Einbeziehung von FP und weiterer am Verfahren beteiligten oder nicht-beteiligten Personen behandelt und das Ergebnis dem Teilnehmer schriftlich mitgeteilt.

- f) Grundsätzlich können Kandidat bzw. Bezugsperson nach vorheriger Terminabsprache die Prüfungsunterlagen in den Räumen der GMAG einsehen unter Anwesenheit einer Person aus der Geschäftsführung der GMAG einmalig maximal 60 Minuten Einsicht nehmen.
- g) Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

(2) Beschwerden

- a) Etwaige Beschwerden können sich gegen Tätigkeiten der Zertifizierungsstelle oder gegenüber einer durch die GMAG zertifizierten M-A-G richten.
- b) Sie können in Textform eingereicht werden.
- c) Das Beschwerdeverfahren wird dokumentiert und stellt sicher, dass alle Beschwerden konstruktiv, unparteiisch und zeitgerecht behandelt werden.
- d) Dem Beschwerdeführer wird in Textform der Eingang der Beschwerde mitgeteilt. Dabei wird darüber informiert, inwieweit die GMAG für den Beschwerdegegenstand verantwortlich ist.
- e) Über den Fortschritt und nach Abschluss des Vorganges wird der Beschwerdeführer in Textform über das Ergebnis informiert, wo immer dies möglich ist.

§ 16

Revision und salvatorische Klausel

- (1) Diese AZB in Verbindung mit den AGB, PZO und ZN regeln den Zertifizierungsprozess. Das bedeutet, dass diese geltenden Bedingungen jederzeit aufgrund eines sich ändernden Umfeldes angepasst und einer Revision unterzogen werden müssen.
- (2) Sollten eine oder mehrere Bedingungen dieser AZB unwirksam sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen. Anstelle der unwirksamen Bedingungen tritt die entsprechende gesetzliche Regelung ein. Sollte keine gesetzliche Regelung bestehen, werden die Parteien eine neue, wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem Sinn der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Unberührt hiervon bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bedingungen.

§ 17

Inkrafttreten

- (1) Die GMAG behält sich das Recht vor, diese AZB jederzeit zu ändern. Die Änderungen treten mit Bekanntgabe in Kraft und gelten auch für die AGB.
- (2) Die GMAG kann in Übergangsfristen für einen begrenzten Zeitraum - beschließen den Zertifizierungsprozess nach den Modalitäten der bisherigen Bedingungen durchzuführen.

(3) Die gültige Revision der AZB ist auf der Webseite der GMAG gmag.de veröffentlicht.