



WELLNESS[®]

DEUTSCHER WELLNESS VERBAND

ZERTIFIZIERUNG MIT QUALITÄTSSIEGEL

Antrag zum
Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren

- THERMEN UND BÄDERBETRIEBE -

DEUTSCHER WELLNESS VERBAND E.V.
DÜSSELDORF

Stand: November 2009

ANTRAG

der/des

Firma, Rechtsform

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Tel., Fax

E-Mail, Internet

gesetzlicher Vertreter

Internationale Ust.-ID / IDENT.-Nummer

- im folgenden Antragsteller genannt -

an den Deutschen Wellness Verband e.V. Neusser Str. 35 40219 Düsseldorf
über die Deutsche Wellness GmbH, Columbusstr. 54 40549 Düsseldorf

(„Verband“)
(„DWG“)

auf Durchführung eines (bitte ankreuzen)

- BASIS Qualitätsaudits und Zertifizierungsverfahrens
 PREMIUM Qualitätsaudits und Zertifizierungsverfahrens

für die folgende(n) Einrichtung(en) des Antragstellers:

Name der Einrichtung

Art der Einrichtung (Therme, Freizeitbad, ...)

Straße, Nr.

Land, PLZ, Ort

Tel., Fax

E-Mail, Internet

Ansprechpartner

- im folgenden „Einrichtung(en)“ genannt -

Hiermit beantragen wir für die vorgenannte(n) Einrichtung(en)

- a) die Durchführung eines Qualitätsaudits nach den Prüfkriterien des Verbandes und
- b) für den Fall der erfolgreichen Auditierung die Erteilung des Qualitätszertifikates des Verbandes

Mit den in den Anlage 1 und 2 aufgeführten Prüf- und Zertifizierungsregeln erklären wir uns einverstanden.

1. Alle ergänzenden oder ändernden Vereinbarungen zwischen dem Antragsteller einerseits sowie dem Verband und DWG andererseits bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung der Schriftformerfordernis.

2. Sollten einzelne Bestimmungen nichtig, unwirksam oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. Die betroffene Bestimmung soll dann durch eine ihr im wirtschaftlichen Ergebnis möglichst nahe kommende wirksame und durchführbare ersetzt werden.

3. Der Verband und DWG verpflichten sich zur Geheimhaltung aller Daten des Antragstellers, seiner Einrichtungen und seiner Gäste und Kunden, die ihnen im Rahmen des Prüf- und Zertifizierungsverfahrens bekannt werden. Diese Verpflichtung gilt auch für das Prüfpersonal.

4. Der Verband und DWG werden die ihnen obliegenden Aufgaben nach bestem Wissen und Gewissen erfüllen. Es liegt jedoch in der Natur der Sache, dass hierbei Ermessensspielräume erforderlich sind. Um die Ermessensspielräume nicht einzuengen, wird nur für Vorsatz gehaftet.

5. Gerichtsstand ist Düsseldorf.

Der Auditierungs- und Zertifizierungsvertrag mit dem Antragsteller kommt durch die Annahme dieses Antrages durch den Verband und durch DWG zustande.

Ort, Datum

Antragsteller

Ort, Datum

DWG

Ort, Datum

Verband

ANLAGE 1

zum Antrag auf Durchführung eines Qualitätsaudits und Zertifizierungsverfahrens

Ablauf des Prüf- und Zertifizierungsverfahrens, Zertifikatsrechte

(Stand: November 2009)

1. Vorprüfung

- 1.1. Um der für den Verband handelnden DWG die Prüfung zu ermöglichen, ob die Einrichtung auditierungsfähig ist, werden wir DWG nach deren Vorgaben eine wahrheitsgemäße Selbstauskunft erteilen.
- 1.2. Nach Eingang der Vorprüfungsgebühr gem. Anlage 2 wertet DWG die Selbstauskunft aus und benachrichtigt den Antragsteller schriftlich, ob die Einrichtung auditierungsfähig ist. Im Falle einer Ablehnung soll der Bescheid eine nachvollziehbare kurze Begründung enthalten.
- 1.3. Der Ablehnungsbescheid beendet das Prüf- und Zertifizierungsverfahren. Weitere Ansprüche bestehen weder gegen den Verband, noch gegen DWG.

2. Auditierung Basis-Qualitätsaudit

- 2.1. Falls die Vorprüfung die Auditierungsfähigkeit der Einrichtung ergibt, wird diese einem offenen Auditierungsverfahren („Inspektion“) unterzogen. Das Auditierungsverfahren beginnt nach Eingang des Entgelts gem. Anlage 2.
- 2.2. Den Termin des Auditierungsverfahrens stimmen die von DWG bestimmten Prüfer mit dem Antragsteller ab.
- 2.3. Für das Prüfverfahren gilt:
 - 2.3.1. Die Prüfung erfolgt offen durch bis zu zwei sachkundige Prüfer, die im Auftrag der DWG tätig werden.
 - 2.3.2. Der Betrieb des Antragstellers ist zertifizierungsreif, wenn im Gesamtergebnis mindestens 75 Prozent und in allen Bewertungsbereichen mindestens 60% der möglichen erreichbaren Punktzahl erfüllt sind.
 - 2.3.3. Der Antragsteller erhält von DWG einen schriftlichen Prüfungsbescheid mit einer der folgenden Wertungen:
 - a) Zertifizierungsreif.
 - b) Zertifizierungsreif nach Behebung bestimmter Beanstandungen (wenn im Gesamtergebnis mindestens 75 Prozent, jedoch nicht in allen Bewertungsbereichen mindestens 60% der möglichen erreichbaren Punktzahl erfüllt sind).
 - a) Nicht zertifizierungsfähig (wenn im Gesamtergebnis weniger als 75 Prozent erfüllt sind)
 - 2.3.4. In den Fällen zu a) veranlasst DWG beim Verband die Erteilung des Prüfzertifikates gem. Ziffer 4. In den Fällen zu b) sind die Beanstandungen anzugeben. In den Fällen zu c) ist schriftlich zu begründen, weshalb die Zertifizierungsfähigkeit verneint wird; dieser Bescheid beendet das Prüfverfahren.
 - 2.3.5. Mit Zugang des Prüfungsbescheides wird der in Anlage 2 bezeichnete Betrag für Nebenkosten der Prüfer (Reisekosten, eventuelle Prüfungsspesen) fällig.
 - 2.3.6. In den Fällen zu b) unterrichtet der Antragsteller die DWG schriftlich, wenn er der Ansicht ist, die Beanstandungen abgestellt zu haben und eine nochmalige Bewertung der beanstandeten Sachverhalte wünscht. Diese Benachrichtigung muss spätestens drei Monate nach Zugang des Prüfungsbescheides erfolgen. DWG führt dann einmalig eine Nachprüfung durch, sofern die Gebühr gem. Anlage 2 gezahlt ist.

3. Auditierung Premium-Qualitätsaudit

- 3.1. Falls die Vorprüfung die Auditierungsfähigkeit der Einrichtung ergibt, wird diese einem anonymisierten Auditierungsverfahren unterzogen. Das Auditierungsverfahren beginnt nach Zahlung des Entgelts gem. Anlage 2.

3.2. Für das Prüfverfahren gilt:

- 3.2.1. Die Prüfung erfolgt anonym durch bis zu zwei sachkundige Prüfer, die im Auftrag der DWG tätig werden, innerhalb von drei Monaten nach Zahlung des Entgeltes für das Auditierungsverfahren.
- 3.2.2. Der Betrieb des Antragstellers ist zertifizierungsreif, wenn in allen Bewertungsbereichen jeweils mindestens 60 Prozent der möglichen erreichbaren Punktzahl sowie im Gesamtergebnis mindestens 75 Prozent der möglichen erreichbaren Punktzahl erfüllt sind.
- 3.2.3. Der Antragsteller erhält von DWG einen schriftlichen Prüfungsbescheid mit einer der folgenden Wertungen:
 - b) Zertifizierungsreif.
 - c) Zertifizierungsreif nach Behebung bestimmter Beanstandungen (wenn mindestens 75 Prozent der möglichen erreichbaren Gesamtpunktzahl, jedoch nicht in allen Bewertungsbereichen jeweils mindestens 60 Prozent der möglichen erreichbaren Punktzahl erfüllt sind).
 - d) Nicht zertifizierungsfähig (wenn weniger als 75 Prozent der möglichen erreichbaren Gesamtpunktzahl erreicht sind).
- 3.2.4. In den Fällen zu a) veranlasst DWG beim Verband die Erteilung des Prüfzertifikates gem. Ziffer 4. In den Fällen zu b) sind die Beanstandungen anzugeben. In den Fällen zu c) ist schriftlich zu begründen, weshalb die Zertifizierungsfähigkeit verneint wird; dieser Bescheid beendet das Prüfverfahren.
- 3.2.5. Mit Zugang des Prüfungsbescheides wird die in Anlage 2 bezeichnete Gebühr und der berechnete und belegte Betrag der Auslagen fällig. Die Höchstgrenzen für durch die Prüfung veranlasste Auslagen für Reisen, Übernachtungen, Essen und Trinken, Verbrauch von Wellness-Leistungen und sonstige Nebenkosten sind ebenfalls in Anlage 2 aufgelistet.

In den Fällen zu b) unterrichtet der Antragsteller die DWG schriftlich, wenn er der Ansicht ist, die Beanstandungen abgestellt zu haben und eine nochmalige Bewertung der beanstandeten Sachverhalte wünscht. Diese Benachrichtigung muss spätestens drei Monate nach Zugang des Prüfungsbescheides erfolgen. DWG führt dann einmalig eine Nachprüfung durch, sofern die Gebühr gem. Anlage 2 gezahlt ist.

4. Zertifizierung

- 4.1. Die Zertifizierung erfolgt durch eine Zertifizierungsurkunde des Verbandes. Die Urkunde wird dem Antragsteller durch den Verband zugestellt, sobald der Antragsteller die Zertifizierungsgebühr gem. Anlage 2 gezahlt hat.
- 4.2. Ab dem Zugang der Zertifizierungsurkunde beim Antragsteller ist dieser berechtigt, die Zertifizierung der betroffenen Einrichtungen werbend herauszustellen, indem er
 - das Original der Zertifizierungsurkunde in gerahmter Form im Eingangsbereich der Einrichtung aushängt;
 - Faksimiledrucke des Originals für weitere Aushänge herstellen lässt und verwendet;
 - auf Schriftstücken jeder Art (Geschäftspapiere, Hausprospekte, Kataloge etc.) sowie in elektronischen Medien (Internet, Werbe-CDs, usw.) neben dem Namen der Einrichtung die aus Anlage 3 ersichtliche Kennzeichnung verwendet (diese wird als Grafikdatei per CD oder eMail zur Verfügung gestellt);
 - die von DWG zur Verfügung gestellten, zur Kennzeichnung zertifizierter Einrichtungen dienenden Werbemittel (Wandplakette, Rezeptionsaufsteller) an werbewirksamer Stelle anbringt.

Die vorgenannten Rechte werden "Zertifikatsrechte" genannt.

- 4.3. Der Antragsteller verpflichtet sich, das erteilte Prüfsiegel in gut lesbarer Form auf seinen Internetseiten abzubilden und mit der Homepage des Verbandes (www.wellnessverband.de) zu verlinken.
- 4.4. Die Zertifizierung ist für eine Dauer von 24 Kalendermonaten gültig. Diese beginnt mit dem Kalendermonat, in welchem dem Antragsteller das Zertifizierungsergebnis mitgeteilt wird.
- 4.5. DWG ist befugt, während der Zertifizierungsdauer anonymisierte Stichproben der zertifizierten Einrichtung durchführen zu lassen, um sich zu vergewissern, dass die Einrichtung auch weiterhin den Qualitätsvorgaben des Verbandes entspricht.
- 4.6. Auch während der Zertifizierungsdauer kann DWG die Zertifikatsrechte widerrufen, wenn
 - a) ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Antragstellers eingeleitet oder eröffnet wird;

- b) Tatsachen bekannt werden, die eine Zertifizierung ausgeschlossen hätten; vor dem Widerruf der Zertifikatsrechte wird DWG dem Antragsteller schriftlich eine angemessene Frist zur Behebung der Beanstandungen einräumen;
 - c) der Antragsteller die Kennzeichnung gem. Anlage 3 für andere Zwecke als die durch die Zertifizierung ausdrücklich zugelassenen verwendet oder Marken anmeldet oder Logos gebraucht, die mit dem beim Deutschen Patent- und Markenamt angemeldeten oder eingetragenen Marken der DWG verwechslungsfähig sind.
- 4.7 Mit dem Ablauf der Zertifizierungsdauer gem. Ziffer 4.4 oder mit dem Zugang eines Widerrufs gem. Ziffer 4.6 verliert der Antragsteller die Zertifikatsrechte für die betroffene Einrichtung. Er verpflichtet sich bereits hiermit gegenüber DWG, unverzüglich nach Erlöschen der Zertifikatsrechte
- den Aushang der Verleihungsurkunde zu beenden,
 - alle Werbemittel zu entfernen,
 - keine weiteren Schriftstücke mit dem werbenden Hinweis gem. Anlage 3 in den Verkehr zu geben und
 - den werbenden Hinweis gem. Anlage 3 in den elektronischen Medien zu löschen.

5. Rezertifizierung

- 5.1 Für die Rezertifizierung einer zertifizierten Einrichtung nach Ablauf der Zertifikatsdauer gelten die Bestimmungen der Abschnitte 1, 2 und 3 mit der Maßgabe, dass sich die Verfahrensgebühren nach der dann geltenden Preisliste der DWG richten.
- 5.2 Wird der Antrag spätestens drei Monate vor Ablauf der Zertifikatsdauer gestellt, so ist der Antragsteller berechtigt, die Zertifikatsrechte auch nach Ablauf der Zertifikatsdauer weiter auszuüben, bis er von DWG einen Bescheid über das Ergebnis des Re-Zertifizierungsverfahrens erhält
- 5.3 Im Falle eines positiven Ergebnisses des Re-Zertifizierungsverfahrens gelten die Zertifikatsrechte für weitere 24 Kalendermonate ab dem Monat, in welchem der Bescheid dem Antragsteller zugeht. Im Falle eines negativen Bescheides erlöschen die Zertifikatsrechte.

ANLAGE 2

zum Antrag auf Durchführung eines Qualitätsaudits und Zertifizierungsverfahrens

Auditierungs- und Zertifizierungs-Entgelte

(Stand: November 2009)

- Thermen und Bäderbetriebe -

Hauptkosten

	Basis-Audit/Zertifizierung	Premium-Audit/Zertifizierung
Vorprüfung	500,00 EUR	500,00 EUR
Auditierung	700,00 EUR	2.000,00 EUR
Zertifizierung	250,00 EUR	750,00 EUR
Nachprüfung ¹	500,00 EUR	1.200,00 EUR

¹ für den Fall, dass Beanstandungen nachgeprüft werden müssen

Die Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Nebenkosten der Auditierung

A) Reisekostenregelung für Auditierung

1. Innerhalb Deutschlands

- | | | |
|------|---|--------------|
| 1.1. | Abrechnung der Fahrtkilometer für den Prüfer vom Standort des Prüfers zum Antragsteller und zurück (Berechnungsgrundlage Google Maps) | 0,40 EUR/km |
| 1.2. | Sonstiges Fahrtkostenerstattung für Bahn, Bus, U-, S-Bahn, Taxi | nach Aufwand |

2. Außerhalb Deutschlands

- | | | |
|--------|--|--------------|
| 2.1 | Abrechnung der Fahrtkilometer für den Prüfer vom Standort des Prüfers zum Antragsteller und zurück, maximal 1500 km | 0,40 EUR/km |
| 2.2. | Anreise per Flug
Die Anreise per Flug kann gewählt werden, wenn die Entfernung vom Standort der Prüfer zum Antragsteller mehr als 750 km beträgt. | |
| 2.2.1. | Innerhalb Europas
Economy Ticket | nach Aufwand |
| 2.2.2. | Außerhalb Europas
Business-Class Ticket auf Linien- oder EC-Komfort Ticket auf Charterflügen | nach Aufwand |
| 2.3 | Sonstiges
Kosten für Leihwagen , Bahn, Bus, U-, S-Bahn, Taxi | nach Aufwand |

Die Preise für die Abrechnung der Fahrtkilometer verstehen sich zuzüglich 19% MwSt. Belege für Leihwagen, Taxi, Flugtickets etc. werden zusammen mit der Abrechnung in Kopie dem Antragsteller vorgelegt.

B) Spesenregelung für Basis-Auditierung

Alle notwendigen Aufwendungen werden in einer Abrechnung aufgelistet und zusammen mit Kopien der Originalbelege, zeitgleich mit der Endabrechnung des Audits, an den Auftraggeber übersandt, der diese Aufwendungen an die Deutsche Wellness GmbH erstattet.

Die Auditierung wird von bis zu zwei Prüfern durchgeführt. Die Prüfer haben Anspruch auf eine Hotelübernachtung, wenn der Ort der Prüfung mehr als 400 km vom Wohnort des Prüfers bzw. der Prüfer entfernt ist. Im Rahmen des Audits werden die gastronomischen Angebote der Einrichtung geprüft. Die für diesen Zweck verkosteten Speisen und Getränke werden den Prüfern nicht in Rechnung gestellt.

Aus dem Bereich der kostenpflichtigen Wellness-Leistungen werden bis zu zwei individuelle Angebote (z.B. Massage), und ein Kurs-Angebot (z.B. Wassergymnastik) geprüft. Die für diesen Zweck in Anspruch genommenen Leistungen werden den Prüfern nicht in Rechnung gestellt.

Als ebenfalls kostenfrei gilt die für die Dauer des Audits erfolgte Nutzung von Pkw-Stellplätzen, die zur Einrichtung gehören.

C) Spesenregelung für Premium-Auditierung

1. Logis-Kosten

Die Auditierung wird von bis zu zwei Prüfern durchgeführt. Die Prüfer haben Anspruch auf eine Hotelübernachtung.

2. Prüfungs-Kosten

Es gilt als vereinbart, dass die Kosten aller im Rahmen der Prüfung in Anspruch genommenen Leistungen (Trainings, Behandlungen, Anwendungen, F&B-Leistungen) pro Audit insgesamt den Betrag von 250,00 EUR nicht überschreiten sollen.

3. Allgemeines

Alle notwendigen Aufwendungen werden in einer Abrechnung aufgelistet und zusammen mit Kopien der Originalbelege, zeitgleich mit der Endabrechnung des Audits, an den Auftraggeber übersandt, der diese Aufwendungen an die Deutsche Wellness GmbH erstattet.

ANLAGE 3

zum Antrag auf Durchführung eines Qualitätsaudits und Zertifizierungsverfahrens

PRÜF-/QUALITÄTSSIEGEL

(Stand: November 2009, Änderungen vorbehalten)

BASIS-ZERTIFIZIERUNG



PREMIUM-ZERTIFIZIERUNG



Die Siegel werden im Falle der Verleihung mit einer Information über die Dauer der Gültigkeit ergänzt.

Das Siegel der Basis-Zertifizierung wird verliehen, Das Siegel mit dem Prädikat SEHR GUT wird verliehen, wenn mindestens 75% der möglichen Gesamtpunktzahl erreicht werden.

Das Siegel der Premium-Zertifizierung wird mit dem Prädikat SEHR GUT verliehen, wenn 75 – 89% der möglichen Gesamtpunktzahl erreicht werden und mit dem Prädikat EXZELLENT, wenn mindestens 90% der möglichen Gesamtpunktzahl erreicht werden.