



WELLNESS[®]

DEUTSCHER WELLNESS VERBAND

DEUTSCHES WELLNESS ZERTIFIKAT MIT QUALITÄTSSIEGEL

Antrag zum
Auditierungs- und Zertifizierungsverfahren

- SPA / DAY SPA -

DEUTSCHER WELLNESS VERBAND E.V.
DÜSSELDORF

Stand: Mai 2011

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 (Spa, Day Spa, Hotel-Spa, ...)

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)

- I. die Durchführung eines Qualitätsaudits nach den Prüfkriterien des Verbandes und
- II. 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

Düsseldorf, den

Ort, Datum

DWG Jan Banach (Geschäftsführer)

Düsseldorf, den

Ort, Datum

Verband Lutz Hertel (Vorstandsvorsitzender)

Günther Fesselmann (Vorstandsmitglied)

ANLAGE 1

zum Antrag auf Durchführung eines Qualitätsaudits und Zertifizierungsverfahrens

Ablauf des Prüf- und Zertifizierungsverfahrens, Zertifikatsrechte

(Stand: Mai 2010)

1. Vorprüfung

- 1.1. Um der für den Verband handelnden DWG die Prüfung zu ermöglichen, ob die Einrichtung auditierungsfähig ist, erteilt der Antragsteller DWG nach deren Vorgaben eine wahrheitsgemäße Selbstauskunft. Der Fragebogen zur Selbstauskunft wird im Online-Verfahren von DWG zur Verfügung gestellt und ist entsprechend online zu bearbeiten.
- 1.2. Nach Eingang der Vorprüfungsgebühr gem. Anlage 2 wertet DWG die Selbstauskunft aus und benachrichtigt den Antragsteller, 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.
- 1.4. Die Selbstauskunft muss von dem Antragsteller spätestens acht Wochen nach dem Datum bearbeitet sein, an dem sie die Zugangsdaten zum Online- Fragebogen erhalten hat. Andernfalls gilt das Prüf- und Zertifizierungsverfahren ohne weitere Ansprüche der Einrichtung als beendet und muss ggf. neu beantragt werden.

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 bzw. des geprüften und zertifizierten Betriebsbereichs 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: Mai 2011)

- Spa / Day Spa -

Hauptkosten

	Basis-Audit/Zertifizierung	Premium-Audit/Zertifizierung
Vorprüfung	500,00 EUR	500,00 EUR
Auditierung	500,00 EUR	1.600,00 EUR
Zertifizierung	350,00 EUR	350,00 EUR
Nachprüfung ¹	500,00 EUR	750,00 EUR

¹ für den Fall, dass Beanstandungen nachgeprüft werden müssen

Die Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Nebenkosten

A) Reisekostenregelung für Auditierung, Nachprüfung

I. Innerhalb Deutschlands

- I.1. Abrechnung der Fahrtkilometer für den Prüfer vom Standort seines Firmensitzes zum Auftraggeber und zurück 0,30 EUR/km
- I.2. Anreise per Flug
Die Anreise per Flug kann gewählt werden, wenn die Entfernung vom Firmensitz des Prüfers zum Auftraggeber mehr als 600 km beträgt oder die Summe der Reisekosten hierdurch verringert werden kann.
- I.3. Sonstiges
Kosten für Leihwagen/Taxi nach Aufwand
Fahrtkostenerstattung für Bahnfahrten 2. Klasse dto.
Fahrtkostenerstattung für Bus, U-+ S-Bahn und Taxi dto.

II. Außerhalb Deutschlands

- II.1. Abrechnung der Fahrtkilometer für den Prüfer vom Standort seines Firmensitzes zum Auftraggeber und zurück 0,30 EUR/km
- II.2. Anreise per Flug
Die Anreise per Flug kann gewählt werden, wenn die Entfernung vom Firmensitz des Prüfers zum Auftraggeber mehr als 600 km beträgt oder die Summe der Reisekosten hierdurch verringert werden kann.

II.2.1.	Innerhalb Europas (für bis zu zwei Prüf-Personen) Economy Ticket auf Linien- oder Charterflügen	nach Aufwand
II.2.2.	Außerhalb Europas (für bis zu zwei Prüf-Personen) Business-Class Ticket auf Linien- oder EC-Comfort Ticket auf Charterflügen	nach Aufwand
II.3.	Sonstiges	
	Kosten für Leihwagen / Taxi	nach Aufwand
	Fahrtkostenerstattung für Bahnfahrten	dto.
	Fahrtkostenerstattung für Bus, U-+ S-Bahn und Taxi	dto.

Die Preise für die Abrechnung der Fahrtkilometer verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen MwSt. Kopien der Originalbelege für Leihwagen, Taxi, Flugtickets etc. werden zusammen mit der Abrechnung dem Auftraggeber vorgelegt.

B) Spesenregelung für Auditierung

Die Auditierung wird von bis zu zwei Prüfern durchgeführt. Die Prüfer haben Anspruch auf mindestens eine Hotelübernachtung, sofern vom Beginn der Anreise bis zum Ende des Audits mehr als 12 Stunden vergehen oder bei Flugreisen eine spätere Anreise oder frühere Rückreise aufgrund des Flugplanes nicht möglich ist.

Im Rahmen des Audits werden Getränke und Speisen geprüft. Aus dem Bereich der kostenpflichtigen Dienstleistungen (Behandlungen, Anwendungen, Beratungen, Trainings) werden bis zu fünf Angebote geprüft.

Diese sowie weitere unvermeidliche Kosten (z.B. Eintrittspreis in die zu prüfende Einrichtung) und Nebenkosten (z.B. das Abstellen des Pkw auf einem kostenpflichtigen Parkplatz) werden nach Rechnungsstellung durch DWG unter Vorlage der Kopien der Originalbelege von der auditierten Einrichtung erstattet bzw. im Falle eines Basis-Qualitätsaudits dem Prüfer bzw. den Prüfern nicht berechnet.

ANLAGE 3

zum Antrag auf Durchführung eines Qualitätsaudits und Zertifizierungsverfahrens

PRÜF-/QUALITÄTSSIEGEL

(Stand: Mai 2011, 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, 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.