

## Verfahren und Geschäftsbedingungen – Dienstleistungen der Zertifizierungsstelle IQB-FHS

### Einleitung

Das Institut für Qualitätsmanagement und Angewandte Betriebswirtschaft IQB-FHS ist von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle (SAS) zugelassene Zertifizierungsstelle (im Nachfolgenden ZS IQB-FHS genannt) für eduQua, dem Qualitätslabel für Weiterbildungsinstitutionen sowie für ISO 29990, internationales Label für Anbieter von Lerndienstleistungen in der Aus- und Weiterbildung.

Mit diesem Dokument hat die ZS IQB-FHS das Verfahren und die allgemeinen Geschäftsbedingungen im Zusammenhang mit ihren Dienstleistungen (namentlich Auditierung, Zertifizierung und Schulung) festgelegt.

### 1. Zertifizierungsverfahren

Die Zertifizierung beginnt in der Regel mit einer Kontaktaufnahme und dem Austausch erster Informationen zwischen dem Kunden und der ZS IQB-FHS. Die Anmeldung zur Zertifizierung des Managementsystems nach eduQua oder nach ISO 29990 erfolgt mittels entsprechender Anmeldung an die ZS IQB-FHS (s. Download Formulare auf unserer Homepage [www.fhsg.ch/eduQua](http://www.fhsg.ch/eduQua) oder [www.fhsg.ch/iso29990](http://www.fhsg.ch/iso29990)).

Zur Überprüfung, ob die Anforderungen an ein zertifiziertes Managementsystem erfüllt sind und aufrechterhalten werden, führt die ZS IQB-FHS das Zertifizierungsverfahren auf der Basis der DIN EN ISO/IEC 17021 durch. Die graphische Darstellung der einzelnen Verfahren sind auf der entsprechenden Homepage [www.fhsg.ch/eduQua](http://www.fhsg.ch/eduQua) bzw. [www.fhsg.ch/iso29990](http://www.fhsg.ch/iso29990) ersichtlich.

Bei Zertifizierungen nach ISO 29990 kann die Institution / Organisation ein Voraudit vereinbaren. Die Durchführung eines Voraudits ist einmalig. Ziel dieses Voraudits ist es, durch eine Prüfung vor Ort die Zertifizierungsfähigkeit bzw. die Zertifizierungsreife der Organisation festzustellen.

Entsprechend des erstellten Auditplans führt der Auditor der ZS IQB-FHS das Voraudit durch und dokumentiert dieses im Auditbericht. Die Organisation hat anschliessend die Möglichkeit, Korrekturen vor dem eigentlichen Audit vorzunehmen. Der für das optionale Voraudit vorgesehene Aufwand ist mit zusätzlichen Kosten verbunden und wird nicht auf den Aufwand des Zertifizierungsaudits angerechnet.

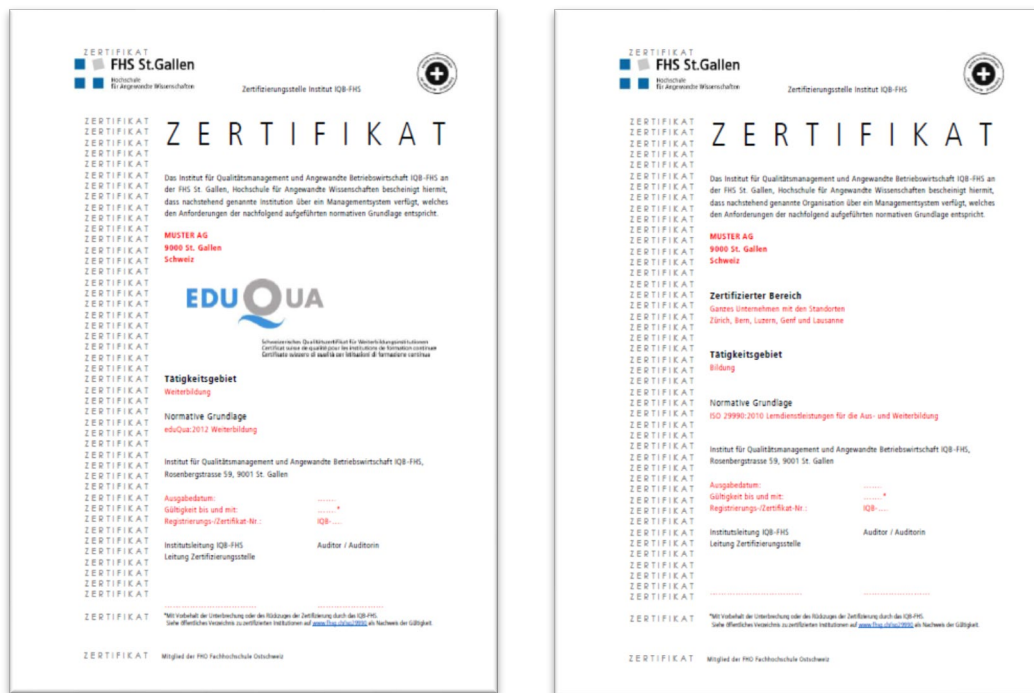
Die zu prüfenden Qualitätskriterien/-standards für Zertifizierungen nach eduQua sind im aktuellen Handbuch auf [www.eduQua.ch](http://www.eduQua.ch) beschrieben. Die zu prüfenden Anforderungen für Zertifizierungen nach ISO 29990 sind in der aktuellen Norm beschrieben.

Planung, Umfang und Zeitpunkt des Zertifizierungsverfahrens erfolgt durch die ZS IQB-FHS bzw. durch den Gutachter der ZS IQB-FHS in Absprache mit dem Kunden. Können festgelegte Termine, Audits etc. aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht oder nicht zum vereinbarten Zeitpunkt durchgeführt werden, ist die ZS IQB-FHS berechtigt, die geplanten und angefallenen Dienstleistungen vollumfänglich in Rechnung zu stellen.

Nach erfolgreicher Auditierung erteilt die ZS IQB-FHS dem Kunden das Zertifikat.

## 2. Das Zertifikat

Das Zertifikat beinhaltet Name und Sitz der Institution / Organisation sowie weitere Standort/-e des Zertifikatsinhabers, den zertifizierten Bereich, das Tätigkeitsgebiet, die normative Grundlage, die Gültigkeitsdauer und die Zertifikats-Nummer.



### 2.1 Voraussetzung zur Erteilung des Zertifikats / Publikation

Die ZS IQB-FHS erteilt nach erfolgreicher Zertifizierung das Zertifikat. Dabei müssen alle Kriterien bzw. Anforderungen der anzuwendenden Norm erfüllt sein.

Durch die Vergabe der Registrierungs-/ Zertifikatsnummer wird das Zertifikat registriert und auf der Homepage der ZS IQB-FHS publiziert. Bei Zertifizierungen eduQua wird zusätzlich die Publikation auf der Homepage der Geschäftsstelle eduQua publiziert.

## 2.2 Gültigkeitsdauer / Aufrechterhaltung

Die Gültigkeit eines Zertifikats beträgt in der Regel drei Jahre, ab Ausstellung der Zertifikationsurkunde und unter Voraussetzung, dass insbesondere die jährlichen Überwachungsaudits erfolgreich durchgeführt werden und kein Missbrauch des Zertifikats oder des Logo eduQua und / oder Zertifizierungszeichens vorliegen.

Die Aufrechterhaltung des Zertifikats erfolgt nach dem in Punkt 1 dieses Dokuments festgelegte Verfahren.

Die Bedingungen zur Aufrechterhaltung sind in der entsprechenden normativen Grundlage der eduQua bzw. der ISO 29990 beschrieben.

## 2.3 Zertifikat / Zertifizierungslogo bzw. -zeichen

Die Verwendung des Zertifikates und des Zertifizierungslogo bzw. -zeichens sind Bestandteil der mit der Institution / Organisation geschlossenen Zertifizierungsvereinbarung/-vertrag.

Liegen die Voraussetzungen für die Gültigkeit eines Zertifikates nicht mehr vor, werden durch die ZS IQB-FHS Massnahmen ergriffen, um die Verwendung des Zertifikates zu unterbinden bzw. die Erfüllung der Anforderungen an die Zertifizierung sicherzustellen.

Verfahren zur Annullierung, Suspendierung, Wiederherstellung, Entzug sowie Widerruf von Zertifikaten werden dokumentiert.

Die gültigen Zertifikate werden öffentlich zugänglich gemacht.

## 2.4 Annullierung

Die Annullierung eines Zertifikates erfolgt, falls die zertifizierte Institution / Organisation ohne direktes Verschulden die Bedingungen für die weitere Gültigkeit der Zertifizierung nicht mehr erfüllt. Dazu gehört insbesondere der Konkurs, der Übergang an eine andere Institution / Organisation oder der Wechsel der zertifizierten Tätigkeit (somit Verlassen des Anwendungsbereichs des Zertifikats).

Liegen der ZS IQB-FHS obenerwähnte Gründe vor, werden diese verifiziert (i.d.R. durch Kontaktaufnahme mit der Institution / Organisation). Der Zertifizierungsvertrag muss gekündigt werden und die Institution / Organisation wird schriftlich aufgefordert, die ausgestellten Zertifikate zurückzusenden.

Die Institution / Organisation verliert das Recht auf Nutzung des entsprechenden Logos bzw. des entsprechenden Zertifizierungszeichens. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo oder Zertifizierungszeichen versehen sind, ab Rechtskraft der Annullierung nicht weiter benutzt werden.

## 2.5 Suspendierung

Die Suspendierung eines Zertifikates kann z. B. infolge negativer Resultate aus Überwachungsaudits oder kurz angekündigten Audits erfolgen oder wenn eine zertifizierte Institution / Organisation die Informationspflicht gegenüber der ZS IQB-FHS verletzt bzw. Mitteilung von Änderungen mit wesentlichem Einfluss auf die Funktionalität des Managementsystems unterlässt oder den Zeitrahmen zur Durchführung von Überwachungsaudits überschreitet.

Liegen der ZS IQB-FHS obenerwähnte Gründe vor, werden diese verifiziert (i.d.R. durch Kontaktaufnahme mit der Institution / Organisation). Die zertifizierte Institution wird schriftlich über die zu ergreifenden Massnahmen zur Wiederherstellung informiert.

Die Institution / Organisation verliert das Recht auf Nutzung des entsprechenden Logos bzw. des entsprechenden Zertifizierungszeichens. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo oder Zertifizierungszeichen versehen sind, ab Rechtskraft der Suspendierung nicht weiter benutzt werden.

Die Suspendierung kann max. 3 Monate gewährt werden, danach wird das Zertifikat entzogen. Das gilt auch, wenn die auftraggebende Institution / Organisation die Suspendierung beantragt.

## 2.6 Wiederherstellung

Werden die Anforderungen erfüllt, welche zur Suspendierung des Zertifikates geführt haben, erfolgt die Wiederherstellung durch die ZS IQB-FHS. Diese Entscheidung wird der Institution / Organisation schriftlich mitgeteilt und der entsprechende Eintrag auf der Website der ZS IQB-FHS geführt.

Die Institution / Organisation darf das entsprechende Logo bzw. das entsprechende Zertifizierungszeichen sowie vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo oder Zertifizierungszeichen versehen sind, ab Rechtskraft der Wiederherstellung erneut nutzen.

## 2.7 Widerruf

Die ZS IQB-FHS kann die von ihr ausgestellten Zertifikate widerrufen und somit als ungültig erklären.

Der Widerruf eines Zertifikates kann u.a. erfolgen, wenn

- die dem Auftrag zugrundeliegenden Richtlinien oder normativen Anforderungen sich ändern und diese vom Auftraggeber nicht innerhalb einer angemessenen Frist umgesetzt werden.
- bei den Überwachungsaudits Abweichungen festgestellt werden und diese nicht innerhalb der vorgegebenen Frist wirksam behoben werden.
- die Zertifizierungsstelle IQB-FHS die Akkreditierung verliert.

Bei Widerruf eines Zertifikates für einen Hauptsitz oder eine Niederlassung erfolgt der Widerruf stets für alle Stellen. Der Widerruf der Zertifizierung wird der Organisation schriftlich mitgeteilt.

Erklärt die ZS IQB-FHS ein Zertifikat als ungültig, verliert die Institution / Organisation das Recht auf Nutzung des entsprechenden Logos bzw. des entsprechenden Zertifizierungszeichens. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo oder Zertifizierungszeichen versehen sind, ab Rechtskraft des Widerrufs nicht weiter benutzt werden.

Die Organisation (LDL) verpflichtet sich, die von der Zertifizierungsstelle IQB-FHS geforderten Dokumente zurückzugeben.

Die Zertifizierungsstelle IQB-FHS muss auf Anfragen von Parteien den gegenwärtigen Status korrekt angeben.

## 2.8 Entzug

Die ZS IQB-FHS zieht ein erteiltes Zertifikat zurück, wenn dieses missbräuchlich verwendet wird oder wenn Anforderungen, welche zum Zeitpunkt der Zertifikatserteilung oder –erneuerung vorhanden waren, nicht mehr gegeben sind. Dies gilt auch bei einer Erweiterung oder bei einer Einschränkung des Geltungsbereichs bzw. wenn ein oder mehrere Standorte zwingende Anforderungen nicht mehr erfüllen. Auch bei Nichtbezahlung der Dienstleistung gegenüber der ZS IQB-FHS erfolgt nach vorgängiger schriftlicher Mahnung der Entzug des Zertifikats. Die ZS IQB-FHS kann ein erteiltes Zertifikat auch dann zurückziehen, wenn aufgrund von berechtigten Beschwerden und / oder wenn aufgrund von anderen Vorkommnissen davon ausgegangen werden muss, dass die Anforderungen der dem Zertifikat zugrundeliegenden Regeln nicht mehr erfüllt sind oder aus allen anderen Gründen, die sich speziell aus diesen Bedingungen ergeben oder formal zwischen der ZS IQB-FHS und dem Kunden vereinbart werden.

Der Entzug erfolgt schriftlich und ist ab dem Empfang der Mitteilung gültig. Die registrierte Organisation / Institution wird von der Liste der publizierten Zertifikatsinhaber gelöscht. Bei eduQua-zertifizierten Institutionen erfolgt zudem eine schriftliche Mitteilung an die Geschäftsstelle eduQua.

Die Institution / Organisation verliert das Recht auf Nutzung des entsprechenden Logos bzw. des entsprechenden Zertifizierungszeichens. In einem solchen Fall dürfen vorhandene Unterlagen, Medien etc., die mit dem entsprechenden Logo oder Zertifizierungszeichen versehen sind, ab Rechtskraft des Entzugs nicht weiter benutzt werden.

Nach dem Entzug eines Zertifikats ist eine erneute Zertifizierung möglich. Es muss jedoch ein Audit vergleichbar mit einer Erst-Zertifizierung durchgeführt werden.

## 2.9 Verwendung des Labels eduQua

Während der Gültigkeit und im Umfang eines durch die ZS IQB-FHS erteilten Zertifikats eduQua, ist der Inhaber berechtigt, im Rahmen seiner Kommunikation das eduQua-Logo zu verwenden und darauf hinzuweisen, dass sein Qualitätsmanagement-System eduQua-zertifiziert ist.

Verwendet der Inhaber das eduQua-Logo, ist er verpflichtet, die «Regeln für den Gebrauch des eduQua-Labels» zu beachten, welche auf der Homepage der Geschäftsstelle eduQua unter [www.eduQua.ch](http://www.eduQua.ch) -> Label beschrieben sind.

## 2.10 Verwendung des Zertifizierungszeichens IQB-FHS für ISO 29990

Während der Gültigkeit und im Umfang eines durch die ZS IQB-FHS erteilten Zertifikats ISO 29990, ist der Inhaber berechtigt, im Rahmen seiner Kommunikation das Zertifizierungszeichen der ZS IQB-FHS

für ISO 29990 zu verwenden und darauf hinzuweisen, dass sein Qualitätsmanagement-System ISO 29990-zertifiziert ist.

Die durch die ZS IQB-FHS zertifizierte Organisation mit einem gültigen Zertifikat, darf das Zeichen der Swiss Certification (SAS) nur in Kombination mit dem Namen der ZS IQB-FHS und nur für geschäftliche Zwecke verwenden. Dazu gehören Unterlagen für die geschäftliche Korrespondenz, Werbung, Prospekte, Broschüren, Firmenwagen etc.

Die Zeichennutzung darf nur in der von der ZS Institut IQB-FHS freigegebenen Form dargestellt werden, muss leicht lesbar und deutlich sichtbar sein und muss immer den Standard enthalten, nach dem zertifiziert wurde. Eine Abänderung des Zeichens durch den Kunden ist nicht zulässig.

Die Organisation stellt sicher, dass die Zeichennutzung in der Werbung oder in sonstigen Massnahmen im Rahmen dieser Vorgaben erfolgt. Die Zeichenverwendung ist auf juristische Personen beschränkt und darf nicht ohne Genehmigung der ZS Institut IQB-FHS auf Dritte oder Nachfolger übertragen werden oder Gegenstand einer Abtretung oder eines Verkaufes, noch irgendeiner erzwungenen Massnahme sein.

Die Zeichennutzung darf nicht zur Kennzeichnung einzelner Produkte oder Dienstleistungen verwendet werden, auch nicht im engen Zusammenhang mit den Produkten in einer Weise, die den Schluss zulässt, die Produkte oder Dienstleistungen selbst seien zertifiziert.

Die Zeichennutzung ist beschränkt auf den in der Zertifizierungsurkunde genannten Geltungsbereich der Zertifizierung der Organisation.

Die Akkreditierung bezieht sich auf die ZS Institut IQB-FHS.

Das Recht auf Zeichenführung erlischt sowohl mit Ablauf des Gültigkeitsdatums der Zertifikationsurkunde als auch bei vorsätzlicher oder grobfahrlässiger Zuwiderhandlung gegen die Bestimmungen dieser Vorgaben.

Erlischt das Recht auf Zeichenführung, so darf der Zeichennutzer noch vorhandene Unterlagen, Medien etc., bei denen das Zeichen verwendet wird, max. einen Monat ab dem Datum des Erlöschens benutzen.

### **3. Rechte und Pflichten des Kunden**

#### **3.1 Rechte des Kunden**

Während der Gültigkeitsdauer des Zertifikats ist der Zertifikatsinhaber berechtigt, das Zertifikat, das Label eduQua und / oder das Zertifizierungszeichen der ZS IQB-FHS für ISO 29990 im Sinne von Punkt 2.9 und 2.10 dieses Reglementes im Geschäftsverkehr zu gebrauchen.

#### **3.2 Pflichten des Kunden**

Der Kunde betreibt ein Managementsystem, welches die Qualitätskriterien bzw. welches die normativen Anforderungen erfüllt. Bei Abweichungen anlässlich eines Audits sind die festgestellten Nichtkonformitäten termingerecht zu beheben.

Der Kunde ist verpflichtet, den Auditoren der ZS IQB-FHS offen und wahrheitsgemäss Auskunft über alle unternehmensinternen Belange zu geben, die für die Beurteilung des Managementsystems relevant sind.

Nach erfolgter Erteilung des Zertifikats durch die ZS IQB-FHS ist der Inhaber verpflichtet, die ZS IQB-FHS über alle für die Beurteilung der Konformität des Managementsystems wichtigen Änderungen zu informieren (z.B. Adressänderungen, Organisationsänderungen, Funktionen, Übernahmen etc.).

Formelle Änderungen (z.B. wie Adressänderungen) führen zwingend zur Änderung des Zertifikats der ZS IQB-FHS.

Bei akkreditierten Zertifizierungsschemen ermöglicht der Kunde auf Wunsch der ZS IQB-FHS der Akkreditierungsstelle an Audits als Beobachter teilzunehmen. Dies gilt auch bei Witness-Audits oder bei Einführung neuer Gutachter der ZS IQB-FHS.

Der Kunde ist im Weiteren verpflichtet, seine im Rahmen des Auftragsverhältnisses bestehenden Vertragsverpflichtungen korrekt und vollständig zu erfüllen, namentlich der ZS IQB-FHS über die für die Auftrags Erfüllung notwendigen Sachverhalte wahrheitsgetreu Auskunft zu geben. Für die Folgen einer Verletzung dieser Auskunfts-/Informationspflicht hat der Auftraggeber einzustehen.

#### **4. Rechte und Pflichten der ZS IQB-FHS**

##### 4.1 Rechte der ZS IQB-FHS

Erhält die ZS IQB-FHS Informationen, die Zweifel über die Konformität, die Wirksamkeit oder den Umfang des von ihr zertifizierten Managementsystems begründen, hat sie das Recht, nach Anhörung des Kunden und auf dessen Kosten, zusätzliche ausserplanmässige Audits durchzuführen.

##### 4.2 Pflichten der ZS IQB-FHS

Die ZS IQB-FHS verpflichtet sich und den von ihr eingesetzten Gutachter, alle für eine Zertifizierung notwendigen Arbeiten sorgfältig nach den geforderten Standards der aktuell gültigen Norm auszuführen und die Termine gemäss dem von ihr abgegebenen Auditplan einzuhalten. Ist es der Zertifizierungsstelle bzw. dem von ihr eingesetzten Gutachter aussergewöhnlich aufgrund ausserordentlicher Umstände (Fälle höherer Gewalt oder sonstige unvorhersehbare und nicht von ihr zu vertretende Ereignisse) nicht möglich, einen Termin gemäss dem massgebenden Auditplan einzuhalten, so ist diese berechtigt, mit dem antragstellenden Kunden einen zeitnahen Ersatztermin zu vereinbaren.

Die Zertifizierungsstelle verpflichtet sich und den von ihr eingesetzten Gutachter zur Diskretion und Geheimhaltung. Insbesondere verpflichtet sie sich und den von ihr eingesetzten Gutachter, alles was sie bei ihrer Tätigkeit in persönlicher und sachlicher Hinsicht vom antragstellenden Kunden erfahren, was sie dabei feststellen und vorschlagen, ohne schriftliche Einwilligung des antragstellenden Kunden nicht an unbefugte Dritte weiterzugeben. Diese Verpflichtung gilt auch nach Vertragsende.

Die ZS IQB-FHS haftet nur für rechtswidrigen Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit im Rahmen der von ihr übernommenen Tätigkeiten. Soweit gesetzlich zulässig, wird jede weitere Haftung wegbedungen.

Die ZS IQB-FHS kann insbesondere nicht haftbar gemacht werden, wenn Dritte das durch die ZS IQB-FHS erteilte Zertifikat nicht oder nur teilweise anerkennen. Gleiches gilt bei allfälligen Schadenersatzansprüchen Dritter (namentlich von Kunden des Zertifikatsinhabers, wegen Nichterfüllung ihrer Qualitätserwartungen oder bei Nichtanerkennung des Zertifikats der ZS IQB-FHS als Beweismittel in Produkthaftpflicht-Streitfällen).

## 5. Einsprachen (Rekurse) / Beilegung von Streitfällen

Der Entscheid der ZS IQB-FHS über die Nichterteilung oder den Entzug eines Zertifikats bzw. die Verweigerung des Gebrauchsrechts des eduQua-Logos bzw. des Zertifizierungszeichens der ZS IQB-FHS kann mittels Einsprache (Rekurs) angefochten werden.

Der Kunde anerkennt mit der Anmeldung / Auftragserteilung die Überprüfungsinstanz der ZS IQB-FHS in der jeweiligen Zusammensetzung als einzige Instanz zur Schlichtung und Entscheidung in derartigen Streitfällen.

Die Einsprache (Rekurs) ist innert 10 Tagen nach Eröffnung des Entscheids der ZS IQB-FHS, schriftlich mit entsprechendem Formular **«Einsprache»** an die ZS IQB-FHS einzureichen (s. Homepage der ZS IQB-FHS [www.fhsg.ch/iqb](http://www.fhsg.ch/iqb) -> [Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagementsysteme in der Aus- und Weiterbildung](#)).

Die Überprüfungsinstanz der ZS IQB-FHS überprüft den Entscheid der ZS IQB-FHS. Der Präsident der Überprüfungsinstanz kann der Einsprache aus wichtigen Gründen aufschiebende Wirkung erteilen. Die Kosten für die Prüfung der Einsprache durch die Überprüfungsinstanz der ZS IQB-FHS trägt die unterliegende Partei.

Wie auch bei Zertifizierungsdienstleistungen üblich, werden bei der Bearbeitung von Beschwerden die Vertraulichkeitsanforderungen angewendet.

## 6. Beschwerden

Beschwerden sind Einwände gegen zertifizierte Managementsysteme von Kunden der ZS IQB-FHS (z. B. von Lernenden oder einer Person einer anderen Anspruchsgruppe).

Ansprechpartner für Beschwerden bezüglich Nichteinhaltung der geltenden Kriterien bzw. Anforderungen des zertifizierten Managementsystems ist die ZS IQB-FHS.

Mit dem Formular **«Beschwerde»** kann der Beschwerdesteller entsprechende Einwände der ZS IQB-FHS zusenden (s. Homepage der ZS IQB-FHS [www.fhsg.ch/iqb](http://www.fhsg.ch/iqb) -> [Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagementsysteme in der Aus- und Weiterbildung](#)).

Die ZS IQB-FHS analysiert die Einwände, überprüft insbesondere die Konformität mit den geltenden Anforderungen des zertifizierten Managementsystems und fällt einen Entscheid. Das abschliessende Ergebnis wird dem Beschwerdesteller mitgeteilt.

Wie auch bei Zertifizierungsdienstleistungen üblich, werden bei der Bearbeitung von Beschwerden die Vertraulichkeitsanforderungen angewendet.



## **7. Weitere allgemeine Geschäftsbedingungen der ZS IQB-FHS**

### 7.1 Geltungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die zwischen der ZS IQB-FHS und ihren Auftraggebern abgeschlossenen Verträge betreffend Erbringung von Dienstleistungen durch die ZS IQB-FHS (namentlich Auditierung, Zertifizierung und Schulung), soweit nichts Anderes schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist. Vorbehalten bleiben insbesondere individuelle Vertragsvereinbarungen.

Änderungen und Nebenabreden zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, wenn sie von beiden Vertragsparteien schriftlich bestätigt werden.

### 7.2 Sorgfalt, Vertraulichkeit

Die Weitergabe von Informationen ist nur zulässig bei Amtsstellen (z.B. Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS), die mit Vollzugsaufgaben betraut sind und für das Personal der ZS IQB-FHS, die für deren Zweckerfüllung Audit- respektive Zertifizierungstätigkeiten wahrnehmen.

### 7.3 Anpassungen im Dienstleistungsangebot

Die ZS IQB-FHS behält sich vor, ihr Dienstleistungsangebot den aktuellen Verhältnissen anzupassen und z. B. gewisse Dienstleistungen nicht länger anzubieten. Die ZS IQB-FHS ist in derartigen Fällen bemüht, ihren Kunden alternative Lösungen zu unterbreiten, doch stehen den Kunden gegenüber der ZS IQB-FHS keinerlei Ansprüche wegen Änderung oder Einstellung einer Dienstleistung zu.

### 7.4 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Das Auftragsverhältnis kommt mit der Annahme der Anmeldung des Kunden durch die ZS IQB-FHS zustande. Allfällige vom Kunden gewünschte Erweiterung des Auftrags werden ebenfalls mit der Annahme des entsprechenden Erweiterungsantrags durch die ZS IQB-FHS verbindlich. Das Auftragsverhältnis gilt bis zum schriftlichen Widerruf.

### 7.5 Konditionen

Wenn keine anderslautende Vereinbarung abgeschlossen ist, gelten die Konditionen der jeweils gültigen Offerte und der Zertifizierungsvereinbarung bzw. des Zertifizierungsvertrags.

## 7.6 Streitigkeiten / Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Im Falle einer Auseinandersetzung bemühen sich die ZS IQB-FHS und der Kunde, eine einvernehmliche Lösung zu finden, bevor sie den Rechtsweg beschreiten.

Sie verpflichten sich, aus den zwischen ihnen abgeschlossenen Verträgen entstehende Streitigkeiten, im Zusammenhang mit ZS IQB-FHS Dienstleistungen, der ZS IQB-FHS Überprüfungsinstanz zu unterbreiten. Die ZS IQB-FHS Überprüfungsinstanz versucht unter den Parteien zu vermitteln und eine aussergerichtliche Streitbeilegung herbeizuführen. Den Parteien steht es ausser den Streitigkeiten gemäss Punkt 5 dieses Dokumentes somit frei, anschliessend ein staatliches Gericht anzurufen.

**Allfällige Streitigkeiten aus dieser Regelung zwischen dem Kunden und der ZS IQB-FHS sind nach Schweizer Recht zu beurteilen.**

**Für die Beurteilung von Streitigkeiten gilt der Gerichtsstand St. Gallen.**

## 8. Weiterführende Bestimmungen

Es gelten die jeweiligen Anforderungen der anwendbaren produktspezifischen normativen Grundlagen.

St. Gallen, 21. November 2017 / mia