



Schweizerische Vereinigung
für Qualitäts- und Management-
Systeme (SQS)

Reglement

SQS-Dienstleistungen und -Garantiemarken

1. Einleitung

«SQS-Zertifiziertes Managementsystem» und «SQS-Bewertetes Managementsystem» sind geschützte Garantiemarken.

Eigentümerin dieser Garantiemarken ist die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS).

Die Garantiemarken gewährleisten, dass der Gebrauchsberechtigte über ein Managementsystem verfügt, das die Anforderungen eines entsprechenden, anerkannten Normmodells (z.B. ISO 9001) erfüllt und durch die SQS erfolgreich zertifiziert/bewertet wurde.

Ziel von «SQS-Zertifiziertes Managementsystem» und «SQS-Bewertetes Managementsystem» ist es, Dritten gegenüber zum Ausdruck zu bringen, dass die Gebrauchsberechtigten über ein erfolgreich zertifiziertes/bewertetes Managementsystem verfügen und daher der Qualität verpflichtet sind.

Die SQS kann, im Auftrag Dritter, Zertifizierungen und Bewertungen nach deren eigenen Vorgaben und Garantiemarken vornehmen. Für solche Fälle sind die spezifisch anzuwendenden Bestimmungen in den jeweiligen Produkt-Regulativen enthalten.

2. Zertifizierungs- und Bewertungsverfahren

Zur Überprüfung, ob die Anforderungen der Verfahren gemäss – Produkte-Regulativ – von Zertifizierungen und Bewertungen im Auftrag Dritter erfüllt sind, führt die SQS ein Zertifizierungs-/Bewertungsverfahren gemäss den in spezifischen Produkt-Regulativen enthaltenen Bestimmungen durch.

Planung, Umfang und Zeitpunkt des Zertifizierungs-/Bewertungsverfahrens erfolgt durch die SQS nach Absprache mit dem Kunden.

Nach erfolgreicher Auditierung erteilt die SQS dem Kunden ein SQS-Zertifizierungsdokument/-Attest, dieses wird auf der Liste der zertifizierten Organisationen sowie falls durch die Akkreditierungsvorschriften gefordert auf IAF CertSearch (www.iafcertsearch.org) publiziert.

Die Zertifizierungsdokumente beinhalten Name und Adresse der zertifizierten Organisation, den Geltungsbereich, die normative Grundlage, die Reg.-Nr., die Gültigkeitsdauer, das Ausgabedatum und den QR-Code.



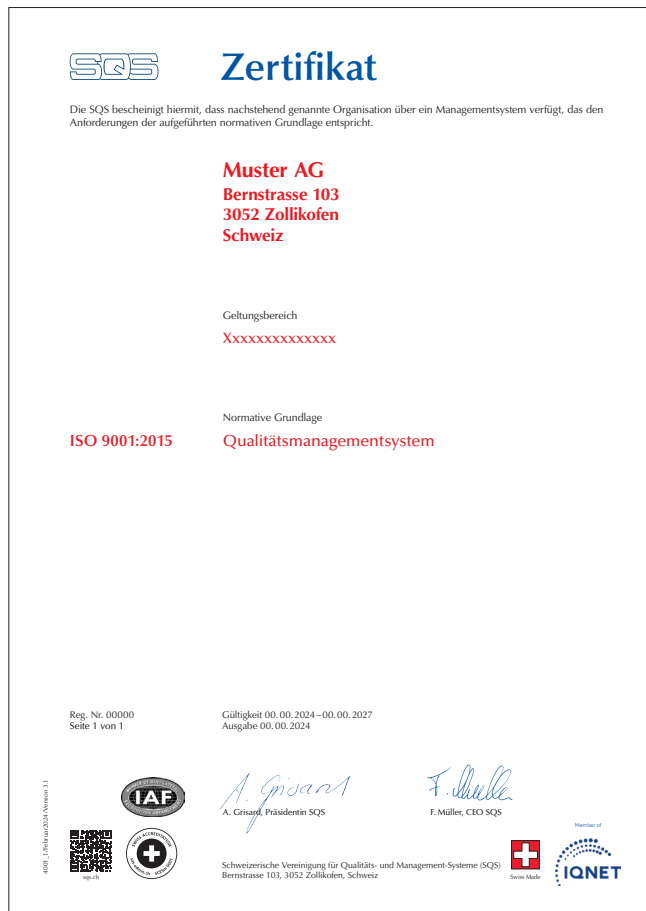
3. SQS-Zertifizierungsdokumente/-Atteste

Zertifizierungsdokumente

- Zertifikat (obligatorisch) bei Single-Site
- Hauptzertifikat mit Appendix (obligatorisch) und Standortzertifikat mit/ohne Subappendix (fakultativ) bei Multi-Sites
- Atteste (fakultativ)

SQS-Zertifizierungsdokumente/-Atteste können in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch ausgestellt werden.

Beispiel Zertifikat



3.1 Erteilungsvoraussetzungen

Die Zertifizierungsdokumente werden nach erfolgreicher Zertifizierung ausgestellt. Sämtliche Anforderungen des anzuwendenden Normmodells müssen erfüllt sein.

3.2 Gültigkeitsdauer/Aufrechterhaltung

Die Gültigkeitsdauer der Zertifizierungsdokumente und die Bedingungen zur Aufrechterhaltung sind im jeweiligen Produkt-Regulativ geregelt.

3.3 Erweiterung/Reduzierung

Eine Erweiterung/Reduzierung des Geltungsbereichs der Zertifizierung erfolgt aufgrund von Meldungen der zertifizierten Organisation oder aufgrund von Änderungen, welche eine Anpassung hinsichtlich der Erfüllung von Anforderungen erforderlich machen und zudem zwischen der Zertifizierungsstelle und der zertifizierten Organisation besprochen sind (z.B. Änderungen der Organisation, des betrieblichen Kontextes, Anpassungen aufgrund von Kundenanliegen, Erfüllung oder Nichterfüllung von Anforderungen etc.). Ausgenommen sind Adressänderungen. Eine Erweiterung hat ein neues Zertifizierungsdokument mit gleichbleibender Gültigkeit (Ablaufdatum) zur Folge. Eine Reduzierung bedingt ein neues Zertifizierungsdokument, die Gültigkeit kann gekürzt werden.

3.4 Aberkennung/Suspendierung

Die SQS aberkennt eine erteilte Zertifizierung, wenn diese missbräuchlich verwendet wird oder wenn Anforderungen, welche zum Zeitpunkt der Erteilung/Erneuerung der Zertifizierung vorhanden waren, nicht mehr gegeben sind. Auch bei Nichtbezahlung der SQS-Dienstleistungen erfolgt, nach vorgängiger schriftlicher Mahnung, die Aberkennung der Zertifizierung und die Löschung auf der Liste der zertifizierten Organisationen.

Die Nichterfüllung von Kundenpflichten kann zu einer Suspendierung der Zertifizierung führen. Bei einer Suspendierung gibt die SQS der zertifizierten Organisation ihren Entscheid über die Art, Dauer und Massnahmen im Zusammenhang mit der Suspendierung schriftlich bekannt. Die Konformität mit den Anforderungen und Verpflichtungen gegenüber der Zertifizierung muss innerhalb einer Frist von maximal 6 Monaten wiederhergestellt sein. Während der Suspendierung wird die Zertifizierung auf der Liste der zertifizierten Organisationen mit dem Vermerk «Suspendiert» publiziert. Falls innerhalb der Frist eine Suspendierung nicht behoben werden kann, wird die Aberkennung der Zertifizierung eingeleitet.

Beide Verfahren erfolgen schriftlich und sind ab Empfang der Mitteilung gültig und der Kunde muss jegliche Werbung mit der Zertifizierung einstellen.

3.5 Gebrauch der SQS-Garantiemarken

Während der Gültigkeit und im Umfang einer erteilten SQS-Zertifizierung/-Bewertung ist der Inhaber berechtigt, die entsprechende Marke «SQS-Zertifiziertes Managementsystem» bzw. «SQS-Bewertetes Managementsystem» und deren Übersetzung zu verwenden.



Die Verwendung der Garantiemarke als positiv (schwarz auf weiss), negativ (weiss auf schwarz), freigestellt sowie Skalierungen sind zulässig. Andere Abänderungen der Garantiemarken durch den Kunden sind nicht zulässig. Die Garantiemarke darf werbemässig als Hinweis auf die erfolgte SQS-Zertifizierung/-Bewertung im Geschäftsverkehr verwendet werden, namentlich in der digitalen Kommunikation, auf Geschäftspapier, Prospekten und in Inseraten, nicht aber auf Produkten, auf Primär- oder Sekundärverpackungen, auf Datenblättern oder Technischen Anleitungen und Bedienungsanleitungen von Produkten, Berichten und Bescheinigungen über die Erbringung einer Dienstleistung (z.B. im Zusammenhang mit Laborprüfungen, Kalibrierungszertifikaten und Inspektionsdienstleistungen, Ausbildungszertifikaten oder Produktkonformitätszertifikaten usw.).

Das Entgelt für diesen Garantiemarkengebrauch ist in der jährlichen Nutzungsgebühr für Zertifizierungsdokumente enthalten.

Mit dem Ende der SQS-Zertifizierung/-Bewertung erlischt gleichzeitig auch das Recht zum Gebrauch der entsprechenden Garantiemarke. Im Falle der reglementwidrigen oder missbräuchlichen Verwendung der SQS-Garantiemarke kann dem Kunden, nach erfolgloser einmaliger schriftlicher Abmahnung durch die Geschäftsleitung der SQS, das Recht auf den Gebrauch der SQS-Garantiemarke entzogen bzw. eine Weiterbenutzung untersagt werden. Die gerichtliche Durchsetzung des Unterlassungsanspruchs und die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen im Falle der unzulässigen Verwendung bleiben vorbehalten.

Andere als die abgebildeten Marken sind in spezifischen Produkt-Regulativen geregelt.

3.6 Gebrauch der Marke IQNET

Während der Gültigkeit einer erteilten SQS-Zertifizierung und solange die SQS Mitglied der IQNET ist, ist der Kunde ebenfalls berechtigt, die nachfolgende Marke IQNET zu verwenden. Die Marke darf werbemässig als Hinweis auf die erfolgte SQS-Zertifizierung im Geschäftsverkehr verwendet werden, namentlich auf Geschäftspapier, Prospekten, in Inseraten.



Die IQNET-Marke darf nicht abgeändert werden und muss stets gemeinsam mit einer SQS-Garantiemarke verwendet werden. Das Recht zum Gebrauch der Marke IQNET wird dem Kunden kostenlos eingeräumt. Bei reglementwidriger oder missbräuchlicher Verwendung der IQNET-Marke gelten sinngemäss die Regelungen gemäss der Ziffer 3.5.

3.7 Gebrauch der Akkreditierungsmarken und der IAF MLA-Marke

Die Akkreditierungs- und IAF MLA-Marke wird, wo zulässig, auf den Zertifizierungsdokumenten aufgebracht. So gekennzeichnete Zertifikate gelten als Urkunde. Der Kunde ist weder berechtigt die Akkreditierungsmarken noch die IAF MLA-Marke in irgendeiner Art und Weise zu verwenden. Ebenso ist eine Abänderung oder Zweckentfremdung dieser Marken unzulässig.



Im Falle der reglementwidrigen oder missbräuchlichen Verwendung dieser Marken kann dem Kunden, nach erfolgloser einmaliger schriftlicher Abmahnung durch die Geschäftsleitung der SQS, die Nutzung untersagt werden. Die gerichtliche Durchsetzung des Unterlassungsanspruchs und die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen im Falle der unzulässigen Verwendung bleiben vorbehalten.

4. Rechte und Pflichten

4.1 Rechte des Kunden

Während der Gültigkeitsdauer der Zertifizierung ist der Kunde berechtigt, die Zertifizierungsdokumente und die Garantiemarken im Sinne von Ziffer 3.5 und 3.6 im Geschäftsverkehr zu gebrauchen.

4.2 Pflichten des Kunden

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

Der Kunde ist verpflichtet, den SQS-Auditoren offen und wahrheitsgemäss Auskunft über alle organisationsinternen Belange zu geben, die für die Beurteilung des Managementsystems oder die Durchführung sonstiger Bewertungsdienstleistungen relevant sind.

Nach der Zertifizierung ist der Kunde verpflichtet, die SQS unverzüglich über alle Probleme oder Änderungen zu informieren, die die Fähigkeit des Managementsystems beeinträchtigen könnten, die Anforderungen der zertifizierten Norm weiterhin zu erfüllen. Dazu gehören z. B. Änderungen des rechtlichen, wirtschaftlichen oder organisatorischen Status oder der Eigentumsverhältnisse; Änderungen in der Organisation und im Management (z. B. leitende Angestellte oder Mitarbeitende in Schlüsselpositionen, die Einfluss auf den Entscheidungsprozess oder den Betrieb des zertifizierten Managementsystems haben können); Änderungen der Anschrift und der Kontaktstellen; der vom zertifizierten Managementsystem abgedeckte Bereich; wesentliche Änderungen des Manage-

mentsystems und der Prozesse. Nach der Information des Auftraggebers ergreift die SQS geeignete Massnahmen, um die Fähigkeit des Managementsystems zu überprüfen, die Anforderungen der zu zertifizierenden Norm weiterhin zu erfüllen. Dazu können auch ungeplante ausserordentliche Audits in den Räumlichkeiten des Kunden oder eine Überprüfung der Unterlagen gehören. Unterlässt es der Kunde, solche Probleme oder Veränderungen umgehend zu melden, kann dies zur Suspendierung oder in schwerwiegenden und begründeten Fällen zur Aberkennung der Zertifizierung durch die SQS führen. Zudem muss die SQS über das Auftreten eines schwerwiegenden Vorfalls oder eines Verstosses gegen geltende Vorschriften unverzüglich benachrichtigt werden (SQS-Homepage «Vorfälle und Verstösse»), sobald das Einbeziehen einer zuständigen Aufsichtsbehörde erforderlich ist.

Formelle Änderungen (wie Adressänderungen) führen zwingend zu Mutationen der Zertifizierungsdokumente.

Bei akkreditierten Zertifizierungsschemen ermöglicht der Kunde der Akkreditierungsstelle auf Wunsch an SQS-Audits als Beobachter teilzunehmen.

4.3 Rechte der SQS

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

4.4 Pflichten der SQS und Haftungsbeschränkung

Die SQS führt alle Dienstleistungen durch qualifiziertes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen durch. Sie haftet im Rahmen der von ihr übernommenen Tätigkeit nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Soweit gesetzlich zulässig, wird jede weitere Haftung wegbedungen. Die SQS kann insbesondere nicht haftbar gemacht werden,

- wenn Dritte die Zertifizierungsdokumente nicht oder nur teilweise anerkennen;
 - für allfällige Schadenersatzansprüche Dritter, namentlich von Kunden der zertifizierten Organisation, wegen Nichterfüllung ihrer Qualitätserwartungen;
 - bei Nichtanerkennung der Zertifizierungsdokumente als Beweismittel in Produkthaftpflicht-Streitfällen.
- Die SQS verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen betreffend den Auftraggeber, die ihr im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit beim Auftraggeber oder durch Mitteilungen Dritter (z.B. Beschwerdeführer, Behörden) bekannt werden, mit der nötigen Sorgfalt geheim zu halten. Als vertrauliche Informationen gelten alle Informationen, die als vertraulich deklariert werden oder aufgrund ihrer Natur üblicherweise als vertraulich gelten. Nicht als vertrauliche Informationen gelten insbesondere Informationen, welche
- nachweislich im Zeitpunkt ihrer Mitteilung an die SQS bereits offenkundig waren;
 - ohne Zutun der SQS nachweislich offenkundig werden;
 - die SQS von gutgläubigen Dritten erhält, die diese weder direkt noch indirekt vom Auftraggeber erhalten haben.

Die SQS gibt vertrauliche Informationen nur mit schriftlichem Einverständnis des Auftraggebers an Dritte weiter; ausgenommen ist die Weitergabe oder Offenlegung aufgrund einer vertraglichen Verpflichtung mit einem Standardgeber, einer gesetzlichen Regelung oder einer gerichtlichen bzw. behördlichen Anordnung. Für die Aufnahme von Fotos, Audio- und Videoaufzeichnungen, die Arbeitsplatzsituationen und Sachverhalte (ohne Personen) vor Ort oder bei Fernbewertungen/Videokonferenzen darstellen, ist das Einverständnis des Kunden erforderlich. Fotos, Audio- und Videoaufzeichnungen von Personen sind kundenseitig als auch seitens der SQS weder vor Ort, noch im Rahmen von Fernbewertungen und Videokonferenzen zugelassen.

Personendaten des Auftraggebers, auf welche die SQS im Rahmen der Vertragserfüllung Zugriff erhält, bearbeitet die SQS unter strikter Beachtung der vorstehenden Bestimmungen sowie der datenschutzgesetzlichen Vorgaben. Die SQS bearbeitet die Personendaten des Auftraggebers nicht als dessen Auftragsbearbeiterin, sondern als eigenständig Verantwortliche im Sinn von Art. 5 lit. j DS-G.

Die SQS wird die Personendaten insbesondere, aber nicht abschliessend

- ausschliesslich zum Zweck der Vertragserfüllung bearbeiten;
- nur in dem für die Vertragserfüllung erforderlichen Umfang bearbeiten (Datensparsamkeit),
- nur Mitarbeitenden und externen Auditorinnen und Auditoren zugänglich machen, die den Zugriff für die Vertragserfüllung benötigen;
- mit angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen insbesondere vor dem Zugriff unberechtigter Dritter schützen.

Die SQS verpflichtet sich, nur Mitarbeitende sowie externe Auditoren und Auditorinnen zur Vertragserfüllung beizuziehen, die sich vertraglich zur Geheimhaltung verpflichtet haben, einschliesslich die Beachtung allenfalls anwendbarer spezialgesetzlicher Schweigepflichten. Auf Verlangen gewährt die SQS dem Auftraggeber Einblick in die für ihn relevanten Geheimhaltungserklärungen.

Der Umgang der SQS mit Personendaten in Bezug auf deren Sammlung, Nutzung sowie die Datensicherheit sind in den SQS-Datenschutzerklärung geregelt, welche ergänzend zum Reglement für SQS-Dienstleistungen und -Garantiemarken gelten und auf der SQS-Website veröffentlicht sind (www.sqs.ch/de/datenschutzerklaerung).

5. Beilegung von Streitfällen

5.1 Einsprüche

Der Entscheid der SQS über die Nichterteilung oder die Aberkennung einer Zertifizierung/Bewertung bzw. die Verweigerung des Gebrauchsrechts der Garantiemarken kann, mittels Einspruch an die SQS-Aufsichtskommission, angefochten werden. Der Kunde anerkennt mit der Anmeldung/Auftragserteilung die SQS-Aufsichtskommission in der jeweiligen Zusammensetzung als einzige Instanz zur Schlichtung und Entscheidung in derartigen Streitfällen.

Der Einspruch ist innert 30 Tagen, nach Eröffnung des Entscheids der SQS, schriftlich an die Aufsichtskommission einzureichen (SQS-Homepage «Einsprüche und Beschwerden»).

Die Aufsichtskommission überprüft den Entscheid der SQS. Sie kann dem Einspruch aus wichtigen Gründen aufschiebende Wirkung erteilen. Die Verfahrenskosten trägt die unterliegende Partei.

5.2 Beschwerden

Externe Stellen (z.B. Organisationen, Konsumenten, Behörden) können eine Beschwerde wegen Unzufriedenheit mit den Aktivitäten und Dienstleistungen der SQS oder mit den Aktivitäten und Dienstleistungen einer durch die SQS zertifizierten Organisation einreichen.

Beschwerden müssen schriftlich bei der SQS eingereicht werden (SQS-Homepage «Einsprüche und Beschwerden»).

Die SQS prüft, ob die Beschwerde gerechtfertigt ist. Sie führt gegebenenfalls Korrekturen, eine Ursachenanalyse und Korrekturmassnahmen durch. Die SQS nimmt schriftlich Stellung und informiert den Beschwerdesteller über eventuell umgesetzte Massnahmen.

6. Allgemeine Geschäftsbedingungen

6.1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die zwischen der SQS und ihren Auftraggebern abgeschlossenen Verträge betreffend die Erbringung von Dienstleistungen durch die SQS (namentlich Auditierung, Bewertung, Zertifizierung und Schulung), soweit nichts anderes schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist. Vorbehalten bleiben insbesondere individuelle Vertragsvereinbarungen sowie Bestimmungen aus spezifischen Produkt-Regulativen.

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

6.2 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, seine im Rahmen des Auftragsverhältnisses bestehenden Vertragspflichten korrekt und vollständig zu erfüllen, namentlich der SQS über die für die Auftragserfüllung notwendigen Sachverhalte wahrheitsgetreu Auskunft zu geben. Für die Folgen einer Verletzung dieser Auskunft-/Informationspflicht hat der Auftraggeber einzustehen.

6.3 Pflichten der SQS

Es gelten die Bestimmungen gemäss Ziffer 4.4. sowie die nachfolgende Regelung.

Sorgfalt, Vertraulichkeit und Haftung

Die Weitergabe von Informationen ist nur zulässig bei Amtsstellen, die mit Vollzugsaufgaben betraut sind sowie gegenüber akkreditierten Zertifizierungsorganisationen, die in einem Unterauftragsverhältnis sowie für deren Zweckerfüllung Audit- respektive Zertifizierungstätigkeiten wahrnehmen.

Dienstleistungsangebot

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

6.4 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Das Auftragsverhältnis kommt mit der Annahme der Anmeldung des Kunden durch die SQS zustande. Allfällige vom Kunden gewünschte Erweiterungen des Auftrags (zusätzliche Produkte und/oder Standorte) werden ebenfalls mit der Annahme des kundenseitigen Erweiterungsantrags durch die SQS verbindlich. Das Auftragsverhältnis gilt bis zum schriftlichen Widerruf. Bei kundenseitigen Vertragsauflösungen oder Terminverschiebungen behält sich die SQS vor, eine Ausfallentschädigung im folgenden Umfang in Rechnung zu stellen:

- ab 60 bis 30 Werktagen vor der geplanten Begutachtung:
25% der vereinbarten Leistung
- zwischen 29 und 10 Werktagen vor der geplanten Begutachtung:
50% der vereinbarten Leistung
- ab 9 Werktagen und weniger vor der geplanten Begutachtung:
75% der vereinbarten Leistung

6.5 Konditionen

Wenn keine anderslautende Vereinbarung definiert ist, gilt die jeweils aktuelle Ausgabe der Prämien- und Gebührenordnung. Die Prämien und Gebühren werden transparent in den SQS-Angeboten ausgewiesen.

6.6 Änderungen normativer Anforderungen

Relevante Änderungen normativer Anforderungen können den Leistungsumfang für Zertifizierungstätigkeiten verändern und zusätzliche Kosten verursachen. Die SQS kann für die Folgen solcher Änderungen nicht haftbar gemacht werden (z.B. zusätzliche Audits, anderer Leistungsumfang etc.). Die SQS ist berechtigt, bei Erfordernis solche Änderungen jederzeit einzuführen.

6.7 Streitigkeiten/Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Im Falle einer Auseinandersetzung bemühen sich die SQS und der Kunde, eine einvernehmliche Lösung zu finden, bevor sie den Rechtsweg beschreiten. Sie verpflichten sich, die aus den zwischen ihnen abgeschlossenen Verträgen entstehende Streitigkeiten, im Zusammenhang mit SQS-Dienstleistungen, der SQS-Aufsichtskommission zu unterbreiten. Die SQS-Aufsichtskommission versucht unter den Parteien zu vermitteln und eine aussergerichtliche Streitbeilegung herbeizuführen. Den Parteien steht es ausser den Streitigkeiten gemäss Ziffer 5 somit frei, anschliessend ein staatliches Gericht anzurufen.

Vorbehältlich einer anderen ausdrücklichen Vereinbarung im konkreten Einzelfall ist auf alle Rechtsverhältnisse, in denen die SQS als Leistungserbringerin auftritt, schweizerisches Recht anwendbar.

Für die Beurteilung von Streitigkeiten aus solchen Rechtsverhältnissen gilt der Gerichtsstand Bern.

