Liechtensteinische Gesellschaft
für Qualitätssicherungs-
Zertifikate AG (LQS)

Allgemeine Geschäftsbedingungen

LQS-Dienstleistungen und -Garantiemarken

1. Einleitung

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

Eigentümerin dieser Garantiemarken ist die Liechtensteinische Gesellschaft für Qualitätssicherungs-Zertifikate AG (LQS).

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 LQS erfolgreich zertifiziert/bewertet wurde.

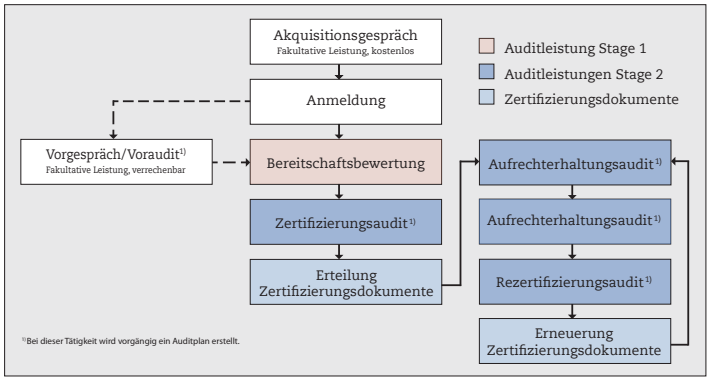
Ziel von «LQS-Zertifiziertes Managementsystem» und «LQS-Bewertetes Managementsystem» ist es, Dritten gegenüber zum Ausdruck zu bringen, dass die Gebrauchsberechtigten über ein erfolgreich zertifiziertes/bewertetes Managementsystem verfügen und daher der Qualität verpflichtet sind.

Die LQS kann, im Auftrag Dritter, Zertifizierungen und Bewertungen nach deren eigenen Vorgaben und Garantiemarken vornehmen.

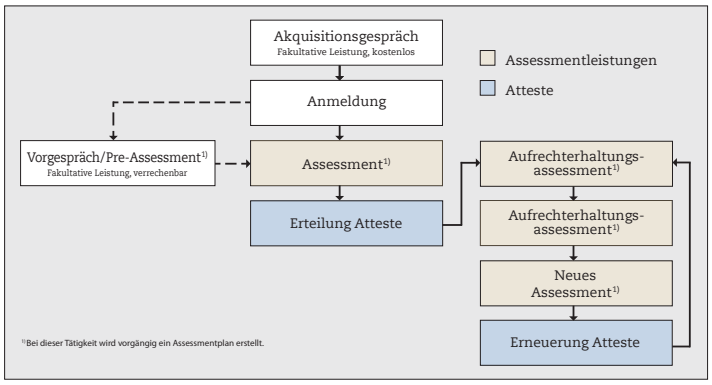
2. Zertifizierungs- und Bewertungsverfahren

Zur Überprüfung, ob die Anforderungen von «LQS-Zertifiziertes Managementsystem», «LQS-Bewertetes Managementsystem» und von Zertifizierungen und Bewertungen im Auftrag Dritter erfüllt sind, führt die LQS folgendes Zertifizierungs-/Bewertungsverfahren durch, welches obligatorische und zusätzliche fakultative Schritte umfasst:

Zertifizierungsverfahren



Bewertungsverfahren



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

Nach erfolgreicher Auditierung erteilt die LQS dem Kunden ein LQS-Zertifizierungsdokument/-Attest, dieses wird auf der Liste der zertifizierten Organisationen publiziert.
Die Zertifizierungsdokumente beinhalten Name und Adresse der zertifizierten Organisation, den Geltungsbereich, die normative Grundlage, die Reg.-Nr., die Gültigkeitsdauer und das Ausgabedatum.

3. LQS-Zertifizierungsdokumente/-Atteste

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

Atteste (fakultativ)

Beispiel Zertifikat

LQS

Zertifikat

Die LQS bescheinigt hiermit, dass nachstehend genannte Organisation über ein Managementsystem verfügt, das den Anforderungen der nachfolgend aufgeführten normativen Grundlage entspricht.

LOGO FIRMA

Muster AG
Hauptstrasse 209
9490 Vaduz
Liechtenstein

Geltungsbereich

Aufbau, Vermarktung und Durchführung von betriebswirtschaftlichen Weiterbildungsangeboten

Normative Grundlage

ISO 9001:2015 — Qualitätsmanagementsystem

Reg.-Nr. 12345

Gültigkeit 06. 06. 2019 – 05. 06. 2022
Ausgabe 06. 06. 2019

R. Wasmer, Präsident LQS

H. Rizzi, Geschäftsführer LQS

4071_1/Juni 2019/Version 2.0

SQS
Die LQS ist Teil der weltweit tätigen Zertifizierungsorganisation SQS in Zollikofen, Schweiz

FLCB LIECHTENSTEIN CERTIFICATION SERVICE Akkreditierungsnummer FLCB 001

Liechtensteinische Gesellschaft für Qualitätssicherungs-Zertifikate AG (LQS)
Altenbach 8, FL-9490 Vaduz

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 beträgt in der Regel drei Jahre. Die Aufrechterhaltung der Zertifizierung/Bewertung erfolgt nach dem in Ziffer 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Verfahren.

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 LQS 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 LQS-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 LQS 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 wieder hergestellt sein. Während der Suspendierung wird der Kunde von der publizierten Liste der zertifizierten Organisationen entfernt. 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 LQS-Garantiemarken

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

Verwendet der Inhaber die Garantiemarke, ist er verpflichtet, das der LQS-Zertifizierung/-Bewertung zugrunde liegende Normmodell (z.B. ISO 9001, ISO 14001 etc.) im leeren unteren Bogen der Garantiemarke aufzuführen.

Eine Abänderung der Garantiemarke durch den Kunden ist nicht zulässig.

Die Garantiemarke darf werbemässig als Hinweis auf die erfolgte LQS-Zertifizierung/-Bewertung im Geschäftsverkehr verwendet werden, namentlich in der digitalen Kommunikation, auf Geschäftspapier, Prospekten und in Inseraten, nicht aber auf Primärverpackungen sowie Berichten und Zertifikaten im Zusammenhang mit Labortests, Kalibrierungs- und Inspektionsdienstleistungen. Für letztere Fälle können in Abstimmung mit der LQS allerdings textliche Aussagen zum Vorhandensein eines zertifizierten Managementsystems erlaubt werden.

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

Mit dem Ende der LQS-Zertifizierung/-Bewertung erlischt gleichzeitig auch das Recht zum Gebrauch der entsprechenden Garantiemarke.
Im Falle der reglementswidrigen oder missbräuchlichen Verwendung der LQS-Garantiemarke kann dem Kunden, nach erfolgloser einmaliger schriftlicher Abmahnung durch die Geschäftsleitung der LQS, das Recht auf den Gebrauch der LQS -Garantiemarke entzogen bzw. eine Weiterbenutzung 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 Garantiemarke im Sinne von Ziffer 3.5 im Geschäftsverkehr zu gebrauchen.

4.2 Pflichten des Kunden

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

Der Kunde ist verpflichtet, den LQS-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 erfolgter Erteilung der Zertifizierung ist der Kunde verpflichtet, die LQS anlässlich der Auditplanung über alle für die Beurteilung der Konformität des Managementsystems wichtigen Änderungen zu informieren (z.B. Adressänderungen, Organisationsänderungen, Fusionen, Übernahmen etc.).
Zudem muss die LQS über das Auftreten eines schwerwiegenden Vorfalls oder eines Verstosses gegen geltende Vorschriften unverzüglich benachrichtigt werden (LQS-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 LQS-Audits als Beobachter teilzunehmen.

4.3 Rechte der LQS

Erhält die LQS 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 LQS

Die LQS führt alle Dienstleistungen durch ausgewiesenes Personal mit der gebotenen Sorgfalt und nach bestem Wissen und Gewissen durch. Sie verpflichtet sich, alle ihr zugänglich gemachten Informationen über den Kunden vertraulich zu behandeln.

Die LQS haftet, im Rahmen der von ihr übernommenen Tätigkeit, nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Soweit gesetzlich zulässig, wird jede weitere Haftung wegbedungen. Die LQS kann insbesondere nicht haftbar gemacht werden, wenn Dritte die Zertifizierungsdokumente nicht oder nur teilweise anerkennen. Gleiches gilt bei allfälligen Schadenersatzansprüchen Dritter (namentlich von Kunden der zertifizierten Organisation, wegen Nichterfüllung ihrer Qualitätserwartungen oder bei Nichtanerkennung der Zertifizierungsdokumente als Beweismittel in Produkthaftpflicht-Streitfällen).

5. *Beilegung von Streitfällen*

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

Der Rekurs ist innert 30 Tagen, nach Eröffnung des Entscheids der LQS, schriftlich an die Aufsichtskommission einzureichen.

Die Aufsichtskommission überprüft den Entscheid der LQS. Der Präsident der Aufsichtskommission kann dem Rekurs aus wichtigen Gründen aufschiebende Wirkung erteilen. Die Verfahrenskosten trägt die unterliegende Partei.

6. *Allgemeine Geschäftsbedingungen*

6.1 Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die zwischen der LQS und ihren Auftraggebern abgeschlossenen Verträge betreffend die Erbringung von Dienstleistungen durch die LQS (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 LQS über die für die Auftragserfüllung notwendigen Sachverhalte wahrheitsgetreu Auskunft zu geben. Für die Folgen einer Verletzung dieser Auskunfts-/Informationspflicht hat der Auftraggeber einzustehen.

6.3 Pflichten der LQS

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 LQS behält sich vor, ihr Dienstleistungsangebot den aktuellen Verhältnissen anzupassen und z.B. gewisse Dienstleistungen nicht länger anzubieten. Die LQS ist in derartigen Fällen bemüht, ihren Kunden alternative Lösungen zu unterbreiten, doch stehen den Kunden gegenüber der LQS 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 LQS zustande. Allfällige vom Kunden gewünschte Erweiterungen des Auftrags (zusätzliche Produkte und/oder Standorte) werden ebenfalls mit der Annahme des kundenseitigen Erweiterungsantrags durch die LQS verbindlich. Das Auftragsverhältnis gilt bis zum schriftlichen Widerruf. Bei kundenseitigen Vertragsauflösungen oder Terminverschiebungen behält sich die LQS 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 LQS-Angeboten ausgewiesen.

6.6 Änderungen normativer Anforderungen

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

6.7 Streitigkeiten/Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Im Falle einer Auseinandersetzung bemühen sich die LQS 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 LQS-Dienstleistungen, der LQS-Aufsichtskommission zu unterbreiten. Die LQS-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 LQS als Leistungserbringerin auftritt, Liechtensteinisches Recht anwendbar.
Für die Beurteilung von Streitigkeiten aus solchen Rechtsverhältnissen gilt der Gerichtsstand Vaduz.

Liechtensteinische Gesellschaft für Qualitätssicherungs-Zertifikate AG (LQS)
Altenbach 8
9490 Vaduz
Liechtenstein
T +423 237 55 22
F +423 237 55 12
www.lqs.li

MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C013676