

Allgemeine Vertragsbedingungen (AVB) ISO 9001 QMS Pharma

Präambel

IFAK DATA bietet mit dem Produkt ISO 9001 QMS Pharma den Apotheken gegen Entgelt ein praxisorientiertes Instrument zur Förderung der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung in der Apotheke. Zentrale Elemente von ISO 9001 QMS Pharma sind die kollektive Begleitung der Apotheken bei der Einführung des Systems, sowie die Audits im Stichprobenverfahren. Die Vertragsapotheken werden nach Vertragsabschluss in das Kollektiv ISO 9001 QMS Pharma aufgenommen und in einer «Zertifizierungswelle pro Jahr» zusammengefasst. Bei Erfüllung der Mindestqualitäts-Voraussetzungen wird den Vertragsapotheken das international gültige Zertifikat ISO 9001 QMS Pharma ausgestellt. Dieses hat eine kollektive Gültigkeitsdauer von drei Jahren und wird jeweils für alle Vertragsapotheken gemeinsam erneuert. Das international anerkannten Zertifikat ISO 9001 QMS Pharma zeichnet die Apotheke für ihre kontinuierliche Qualitätsentwicklung aus und steht für eine zertifizierte Qualität und Sicherheit.

1. Gegenstand der AVB und Vertragsabschluss

- 1.1 Die AVB regeln den vertraglichen Abschluss, dessen Inhalt und die Abwicklung der Dienstleistungen in Zusammenhang mit dem Produkt ISO 9001 QMS Pharma.
- 1.2 Mit der Anmeldung (Anmeldeformular) akzeptiert die Vertragsapotheke die AVB und beauftragt IFAK DATA mit der Organisation der Dienstleistungen im Zusammenhang mit ISO 9001 QMS Pharma. Mit der Bestätigung der Anmeldung durch IFAK DATA gilt der Vertrag als abgeschlossen und die Apotheke ist im Kollektiv ISO 9001 QMS Pharma aufgenommen.
- 1.3 Die neu angemeldeten Vertragsapotheken, welche sich zwischen dem 1. Januar und 30. Juni angemeldet haben, werden der Zertifizierungswelle ihres Eintrittsjahres zugeordnet. Die Zertifizierungswelle startet am 1. April und dauert drei Jahre. Jedes Jahr wird per 1. April eine neue, dreijährige Zertifizierungswelle mit den neu – oder erneut angemeldeten Apotheken gestartet. Bereits zertifizierte Apotheken, die ISO 9001 QMS Pharma nach dem Ende einer Zertifizierungswelle weiterhin nutzen, behalten ihre bisherige Zertifizierung und beginnen nach Ablauf der Zertifizierungswelle eine neue, dreijährige respektive sechsjährige Vertragsperiode.
- 1.4 Die neu angemeldeten Vertragsapotheken, welche sich zwischen dem 1. Juli und 31. Dezember angemeldet haben, werden der Zertifizierungswelle des nächsten Eintrittsjahres zugeordnet. Diese Apotheken haben direkt nach erfolgter Anmeldung Zugriff auf das Internet-Qualitätsportal und erhalten die Leistungen der IFAK DATA gemäss Ziffer 2.3 - 2.5.

2. Leistungen IFAK DATA

- 2.1 IFAK DATA bietet bei der Einführung von ISO 9001 QMS Pharma im ersten Jahr eine kollektive Begleitung und Unterstützung mit regelmässiger Zustellung von Unterlagen per E-Mail.
- 2.2 Nach Abschluss des Einführungsjahrs und Einhaltung der Mindestanforderungen des Qualitäts-Handbuchs erhält jede Vertragsapotheke ihr individuelles ISO 9001 QMS Pharma-Zertifikat (siehe Ziff. 5).
- 2.3 Alle Vertragsapotheken (ungeachtet ihres Eintrittsjahrs ins Kollektiv) erhalten regelmässig mittels Newsletter Informationen über neue oder aktualisierte Unterlagen sowie über die Weiterentwicklung des Qualitätssystems.

- 2.4 IFAK DATA gewährt Zugriff auf das Internet-Qualitätsportal, welches die Qualitätsdokumentation enthält. Das Portal wird in französischer und deutscher Sprache geführt. Das Qualitäts-Handbuch mit dem gesamten Kriterienkatalog ist in Italienisch, Französisch und Deutsch erhältlich. Weitere Dokumente wie zum Beispiel die Selbstevaluation, sind auf Französisch, Deutsch und teilweise auf Italienisch vorhanden.
- 2.5 Ab Vertragsbeginn steht das QMS-Team der IFAK DATA für Fragen rund um das Produkt zur Verfügung.
- 2.6 IFAK DATA erstellt PR-Material im Zusammenhang mit ISO 9001 QMS Pharma (z.B. QMS-Türkleber) und stellt dieses den zertifizierten Vertragsapotheken zur Verfügung.
- 2.7 Diejenigen Vertragsapotheken, die ein externes Audit der Zertifizierungsstelle durchführen müssen, erhalten eine spezielle Vorbereitung. Diese wird durch IFAK DATA organisiert.
- 2.8 IFAK DATA organisiert zusätzlich zu den externen Audits sogenannte IFAK DATA Audits und wertet deren Resultate aus. Die IFAK DATA Audits werden von internen QMS-Auditoren durchgeführt.
- 2.9 IFAK DATA sorgt dafür, dass die Qualität der Arbeit der internen QMS-Auditoren den vorgeschriebenen Richtlinien und Weisungen von IFAK DATA entspricht.

3. Pflichten der Vertragsapotheke

- 3.1 Die Vertragsapotheke verpflichtet sich, die Regeln und Prozesse des Qualitäts-Handbuchs von IFAK DATA einzuhalten und umzusetzen.
- 3.2 Mit der Anmeldung für das ISO 9001 QMS Pharma verpflichtet sich die Apotheke insbesondere:
 - Die jährliche Autoevaluation fristgerecht auszufüllen und einzusenden;
 - Die Mindestqualitätsvoraussetzungen des gemeinsamen Qualitäts-Handbuchs in der Apotheke umzusetzen;
 - An den notwendigen externen Audits der Zertifizierungsstelle sowie an den internen IFAK DATA Audits mitzuwirken, wenn sie dazu ausgewählt wurde;
 - Die festgestellten Mängel aus den Audits fristgerecht zu beheben;
 - Einmal pro drei Jahre eine Kundenumfrage durchzuführen;
 - Die Bestimmungen gemäss Ziff. 5 und 6 über die Verwendung des Zertifikates und der Wort-/Bildmarke (=Logo) ISO 9001 QMS Pharma einzuhalten;
 - Die Urheberrechte von IFAK DATA zu respektieren (siehe Ziff. 9);
 - Die technischen Voraussetzungen, wie E-Mail-Adresse und Internet-Zugang, zu schaffen, um von den bereitgestellten Informationen profitieren zu können und für deren Kosten aufzukommen;
 - Die in Rechnung gestellten Beträge gemäss Anmeldeformular fristgerecht zu bezahlen.

4. Passwörter

- 4.1 Die Vertragsapotheke ist für die Geheimhaltung der Zugangsdaten zur Internetseite (<https://iso9001.qms-pharma.ch>) verantwortlich. Letztere müssen für unbefugte Dritte unzugänglich aufbewahrt werden.

- 4.2 Es ist der Vertragsapotheke untersagt, das Passwort Dritten bekannt zu geben und damit einen unbefugten Zugriff zu ermöglichen. Für allfällige Schäden, die durch schlecht verwaltete Passwörter entstehen ist die Vertragsapotheke verantwortlich. Sollte IFAK DATA einen Missbrauch feststellen, so wird der Zugang zum Internet-Qualitätsportal gesperrt. Für anfallende Kosten, welche der IFAK DATA durch einen Missbrauch entstehen, haftet die Vertragsapotheke.

5. Ausstellung und Gültigkeitsdauer des Zertifikats

- 5.1 Nach der Durchführung aller notwendigen externen Audits wird durch die Zertifizierungsstelle Bureau Veritas Certification (BVC) für jede Vertragsapotheke ein individuelles ISO 9001 QMS Pharma Zertifikat ausgestellt, sofern die Mindestqualitätsvoraussetzungen gemäss Qualitäts-Handbuch erfüllt sind. Das Zertifikat wird den neu ins Kollektiv eingetretenen Vertragsapotheken nach Abschluss des Einführungsjahres zugestellt.
- 5.2 Das Zertifikat hat grundsätzlich eine Gültigkeitsdauer von drei Jahren und wird jeweils für alle Vertragsapotheken gemeinsam erneuert. Die Gültigkeitsangabe auf dem Zertifikat kann vom individuellen Eintritt der Apotheke in das Kollektiv abweichen und korreliert nicht zwingend mit der Vertragsdauer. Nach Ablauf des Zertifikates erhält die Vertragsapotheke automatisch ein neues Zertifikat zugestellt, vorausgesetzt, dass weiterhin ein Vertrag zwischen IFAK DATA und der Vertragsapotheke besteht.
- 5.3 Das Zertifikat ist individuell auf jede Vertragsapotheke (Geschäft) ausgestellt und darf nicht für Filialen, andere Bereiche oder Örtlichkeiten, die nicht zum zertifizierten Bereich gehören, verwendet oder in Verbindung gebracht werden.
- 5.4 Nur Apotheken mit einem gültigen Vertrag sind berechtigt, das Zertifikat zu erhalten und zu verwenden. Beim Rücktritt vom Vertrag, resp. bei Ausschluss aus dem Kollektiv (siehe Ziff. 7.4.) muss das Zertifikat abgegeben werden, ungeachtet der aufgedruckten Gültigkeitsdauer.
- 5.5 Werden die Mindestqualitätsvoraussetzungen bzw. die Regeln und Prozesse des Qualitäts-Handbuchs durch die Vertragsapotheke nicht erfüllt oder eingehalten, ist IFAK DATA berechtigt das Zertifikat temporär zu entziehen (Status „Nicht zertifizierte Vertragsapotheke“).

6. Verwendung der Wort-/Bildmarke (= Logo) ISO 9001 QMS Pharma

- 6.1 Die Wort-/Bildmarke ISO 9001 QMS Pharma darf von der Vertragsapotheke mit gültigem Vertrag nur unter Vorbehalt der Bestimmungen dieser AVB verwendet werden.
- 6.2 Die Wort-/Bildmarke ISO 9001 QMS Pharma darf auf Drucksachen (z.B. Briefpapier, Offerten, Prospekten und Katalogen) und in elektronischer Form (z.B. Apotheken Website) der zertifizierten Vertragsapotheke angebracht werden. Dabei muss jede Darstellung klar aufzeigen, dass das Qualitätssystem der Apotheke Gegenstand des Zertifikats ist und nicht ein Produkt, ein Verfahren oder eine spezifische Dienstleistung. Die Wort-/Bildmarke und das dazu vorhandene PR-Material dürfen nicht zur Werbung für einzelne Produkte oder spezifische Dienstleistungen verwendet werden.
- 6.3 Die genannten Verwendungsrechte der Wort-/Bildmarke dürfen nicht auf Dritte übertragen werden. Eine Verletzung der vorgenannten Regeln ist strafbar. Die Vertragsapotheke ist auch dann haftbar, wenn der Missbrauch durch Dritte erfolgt (z.B. Druckerei, Werbeagentur).
- 6.4 IFAK DATA überwacht die Einhaltung der Markenrechte und ahndet Verletzungen.

7. Geheimhaltung

- 7.1 Alle Mitarbeitenden von IFAK DATA sowie alle Partner, welche im Projekt ISO 9001 QMS Pharma involviert sind, sind zur Geheimhaltung verpflichtet.
- 7.2 Alle Arten von Informationen und Dokumente, welche ihnen infolge ihres Berufes von Vertragsapotheken anvertraut werden oder welche sie in dessen Ausübung wahrgenommen haben, werden streng vertraulich behandelt. Diese Geheimhaltungspflicht gilt auch über die Vertragsdauer hinaus.

8. Beginn und Ende der vertraglichen Verpflichtungen

- 8.1 Der Vertrag beginnt mit Vertragsabschluss und wird für die Dauer von drei oder sechs Jahren, gemäss Ziffer 1.3 und 1.4, ab Beginn der zugeordneten Zertifizierungswelle abgeschlossen.
- 8.2 Bei Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen kann IFAK DATA ihre Leistungen einstellen und den Vertrag fristlos auflösen bzw. die Apotheke aus dem Kollektiv ISO 9001 QMS Pharma ausschliessen.
- 8.3 Ein vorzeitiger Rücktritt durch die Vertragsapotheker ist IFAK DATA schriftlich zu melden. Bei einem Rücktritt der Vertragsapotheker aus dem Vertrag vor dessen Ablauf oder bei einem Ausschluss durch IFAK DATA, bleiben die Jahresgebühren bis zum Ablauf des Vertrags geschuldet. Für die administrativen Aufwendungen von IFAK DATA kann zudem eine Unkostengebühr in Rechnung gestellt werden.
- 8.4 Erfolgt ein vorzeitiger Rücktritt durch die Vertragsapotheker aufgrund einer angekündigten Preiserhöhung seitens IFAK DATA, so muss dies innerhalb 30 Tage nach Ankündigung des neuen Preises schriftlich gemeldet werden. In diesem Fall bleibt die Jahresgebühr lediglich bis zum Ende des laufenden Kalenderjahres geschuldet.
- 8.5 Das Zertifikat (siehe Ziff. 5), die Wort-/Bildmarke (= Logo) ISO 9001 QMS Pharma sowie das mit der Wort-/Bildmarke oder diesem Vertrag zusammenhängende PR-Material (siehe Ziff. 6) dürfen von der Apotheke nach Rücktritt vom Vertrag oder Ausschluss mit sofortiger Wirkung in keiner Form mehr verwendet werden. Das unberechtigte Weiterverwenden der Wort-/Bildmarke ist strafbar. Das Zertifikat und das PR-Material muss von der Vertragsapotheker an IFAK DATA retourniert werden. Der Zugang zum Internet-Qualitätsportal wird durch IFAK DATA gesperrt.
- 8.6 Nach Ablauf des Vertrages kann durch eine erneute Anmeldung ein neuer Vertrag abgeschlossen werden. Die Wiederanmeldung hat schriftlich zu erfolgen. Das neue Anmeldeformular wird vor Ablauf des geltenden Vertrages von IFAK DATA an die Vertragsapotheker zugestellt.

9. Zahlungsmodus und Gebühren

- 9.1 Es gelten die im Anmeldeformular definierten Gebühren.
- 9.2 Die Gesamtkosten für die Dauer der Vertragslaufzeit werden mit Vertragsabschluss fällig. Sie werden in drei, resp. sechs jährlichen Raten in Rechnung gestellt. Die Rechnung ist innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Zahlungsfrist zu begleichen.
- 9.3 Sämtliche Preisangaben verstehen sich exkl. MwSt.
- 9.4 IFAK DATA behält sich vor, die Preise jederzeit zu ändern. Allfällige Preisänderungen laufender Verträge müssen bis zum 30.11. des laufenden Jahres schriftlich bekanntgegeben werden.

10. Urheberrechte

- 10.1 Alle zur Verfügung gestellten Informationen sind urheberrechtlich geschützt. Sämtliche Urheberrechte an den Unterlagen und Materialien in Zusammenhang mit ISO 9001 QMS Pharma (z.B. Qualitäts-Handbuch, Auditunterlagen, Selbstevaluation, Formulare) liegen bei IFAK DATA, soweit sie nicht für die Vertragsapotheke zur Verwendung und/oder Anpassung freigegeben sind.
- 10.2 Ohne die Zustimmung von IFAK DATA stellt jegliche Art der Vervielfältigung und/oder Verbreitung von Inhalten oder das Kopieren von Applikationen eine Verletzung des schweizerischen Urheberrechtsgesetzes (URG) dar und ist strafbar.

11. Haftung

- 11.1 Die IFAK DATA ist um die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität aller zur Verfügung gestellten Informationen und Inhalte bemüht. Es werden jedoch keinerlei Garantien oder Zusicherungen abgegeben. Die Verwendung geschieht eigenverantwortlich, das heisst sie liegt in jedem Fall in der Verantwortung des Apothekers.
- 11.2 Im Falle von Ansprüchen, unabhängig ihres Rechtsgrundes, ist die Haftung von IFAK DATA, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 11.3 Die Haftung für indirekte und Folgeschäden ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 11.4 IFAK DATA übernimmt keine Haftung für Fehler, die nicht in ihrem Verantwortungsbereich, namentlich bei Betreibern von Fernmeldeübermittlern liegen. IFAK DATA kann insbesondere nicht garantieren, dass die elektronisch bereit gestellten Inhalte jederzeit abrufbar sind und dass E-Mails beim Empfänger eingehen.

12. Änderung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

- 12.1 IFAK DATA kann die Allgemeinen Vertragsbedingungen jederzeit ändern. Die Änderungen werden den Vertragsapotheken schriftlich oder auf andere geeignete Weise (online) bekannt gegeben. Die jeweils verbindliche Fassung der AVB ist auf dem Qualitätsportal jederzeit einsehbar.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1 Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich aus oder in Zusammenhang mit dem Vertragsschluss ergebenden Streitigkeiten ist Biel. Vorbehalten bleiben abweichende zwingende Gerichtsstände des Bundesrechts.
- 13.2 Es findet Schweizer Recht Anwendung.
- 13.3 Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Die Unwirksamkeit einer Klausel berührt die Unwirksamkeit der anderen Vertragsbestimmungen nicht.