

Allgemeine Geschäftsbedingungen

SBZ Schweizer Bildungszentrum AG
Bächastrasse 75
8806 Bäch SZ
Schweiz

UID: CHE-276.629.007 MWST

Web: www.isofee.ch

E-Mail: isofee@sbz-ag.ch

Version 1.0 vom 15.10.26

Inhaltsverzeichnis

1	GELTUNGSBEREICH UND VERTRAGSABSCHLUSS.....	3
2	ISO FEE: LEISTUNGEN UND NUTZUNGSRECHT.....	3
3	TESTZUGANG, BENUTZERKONTEN UND ZULÄSSIGE NUTZUNG.....	4
4	BETRIEB, ÄNDERUNGEN UND SUPPORT	4
5	PREISE, ZAHLUNG, VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG	5
6	KUNDENDATEN UND DATENSCHUTZ	5
7	KURSE UND BILDUNGSANGEBOTE	6
8	ANNULLATION, UMBUCHUNG UND KURSABSAGE	6
9	ZERTIFIZIERUNGSGARANTIE BEIM ISO-SYSTEMAUFBAUKURS.....	7
10	IMMATERIALGÜTERRECHTE UND VERTRAULICHKEIT	7
11	GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG	8
12	ÄNDERUNGEN, MITTEILUNGEN UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN	8

1 Geltungsbereich und Vertragsabschluss

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln sämtliche Verträge zwischen der SBZ Schweizer Bildungszentrum AG («SBZ») und ihren Kund:innen über die Software ISOfee, Testzugänge, Support- und Zusatzleistungen sowie Präsenz-, Online- und Hybridkurse, Workshops und weitere Bildungsangebote.

1.2 Das Angebot richtet sich ausschliesslich an Unternehmen und an Personen, die für berufliche oder gewerbliche Zwecke handeln. Verträge für private oder familiäre Zwecke sind ausgeschlossen.

1.3 Massgebend sind die bei der Bestellung oder Anmeldung ausgewiesenen Leistungen und Preise sowie individuelle Offerten. Ein Vertrag kommt durch die Bestätigung des SBZ, die Freischaltung eines kostenpflichtigen ISOfee-Zugangs oder die Annahme einer Offerte zustande. Individuelle Vereinbarungen gehen diesen AGB vor. Abweichende Bedingungen der Kund:innen gelten nur mit ausdrücklicher Zustimmung des SBZ in Textform. Der Auftragsbearbeitungsvertrag («AVV») und die Datenschutzerklärung sind Bestandteil des Vertrags über ISOfee; der AVV gilt auch für Testzugänge.

2 ISOfee: Leistungen und Nutzungsrecht

2.1 ISOfee ist eine webbasierte, teilweise KI-gestützte Software für den Aufbau und die Pflege von ISO-Managementsystemen. Sie unterstützt insbesondere:

- ISO-Systemaufbau und laufende Systempflege;
- Erstellung und Verwaltung von ISO-Dokumenten, Unternehmensdaten und Unternehmensdokumenten;
- Beantwortung von ISO-Fragen und Erstellung KI-gestützter Vorschläge;
- Auditvorbereitung, Analyse von Auditberichten und Bearbeitung von Auditbefunden; sowie
- Normrevisionen und Abweichungsanalysen, bspw. für ISO 9001:2026 und ISO 14001:2026.

2.2 Sämtliche regulären Lizenzmodelle enthalten grundsätzlich denselben Funktionsumfang. Sie unterscheiden sich durch die vereinbarte Anzahl Benutzer:innen. Das SBZ stellt ISOfee während der Vertragsdauer über das Internet bereit und gewährt ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur internen Nutzung in der eigenen Organisation. Als Organisation gilt eine einzelne rechtliche Einheit. Verbundene Unternehmen wie Tochter-, Schwester- oder sonst assoziierte Gesellschaften benötigen je eine eigene Lizenz. Ein Anspruch auf Quellcode oder Installation auf eigenen Systemen besteht nicht.

2.3 ISOfee ist ein Arbeits- und Unterstützungsinstrument. Ausgaben, Analysen und KI-generierte Inhalte können unvollständig, unzutreffend oder für den Einzelfall ungeeignet sein. Sie ersetzen keine fachliche, rechtliche, regulatorische oder zertifizierungsbezogene Prüfung. Kund:innen prüfen und genehmigen die Inhalte vor ihrer Verwendung und bleiben für ihr Managementsystem, die Einhaltung anwendbarer Normen und Vorschriften sowie ihre Audit- und Zertifizierungsbereitschaft verantwortlich.

3 Testzugang, Benutzerkonten und zulässige Nutzung

3.1 Das SBZ kann pro Unternehmen einen kostenlosen Testzugang für 14 Kalendertage gewähren. Die Testdauer beginnt mit der Freischaltung. Der Zugang endet automatisch und wird nicht in eine kostenpflichtige Lizenz umgewandelt. Eine kostenpflichtige Nutzung setzt eine separate Bestellung voraus. Das SBZ darf Testumfang und Ressourcen begrenzen sowie missbräuchlich oder rechtswidrig verwendete Testzugänge sperren. Nach Ablauf des Testzugangs wird der Zugriff gesperrt. Die im Testzugang gespeicherten Daten werden spätestens 90 Tage nach Ablauf des Testzugangs gelöscht oder anonymisiert, sofern keine gesetzlichen Pflichten oder abweichenden Vereinbarungen entgegenstehen. Daten in Sicherungskopien werden nach dem im Auftragsbearbeitungsvertrag bezeichneten technischen Überschreibzyklus gelöscht.

3.2 Die Nutzung ist auf die vereinbarte Anzahl namentlich zugeordneter Benutzer:innen beschränkt. Zugangsdaten dürfen nicht gemeinsam genutzt oder an Dritte weitergegeben werden. Kund:innen verwalten Konten und Berechtigungen, schützen Zugangsdaten und melden vermutete unbefugte Zugriffe unverzüglich.

3.3 Untersagt sind insbesondere die Weitergabe oder der Weiterverkauf von ISOfee an Dritte, die Nutzung für fremde Organisationen, das Umgehen von Schutzmechanismen, Reverse Engineering ausserhalb zwingender gesetzlicher Erlaubnisse, automatisierte Zugriffe mit Beeinträchtigung der Plattform sowie rechtswidrige, sicherheitsgefährdende oder Rechte Dritter verletzende Inhalte und Nutzungen.

4 Betrieb, Änderungen und Support

4.1 ISOfee steht grundsätzlich rund um die Uhr zur Verfügung. Das SBZ schuldet keinen unterbrechungsfreien oder vollständig fehlerfreien Betrieb. Vorübergehende Einschränkungen können insbesondere durch Wartung, Sicherheitsmassnahmen, Updates, Störungen von Netzen oder Drittleistungen und höhere Gewalt entstehen. Planbare Wartungen kündigt das SBZ nach Möglichkeit vorgängig an.

4.2 Das SBZ darf ISOfee weiterentwickeln und Funktionen anpassen oder ersetzen, wenn der Gesamtcharakter und die wesentlichen Nutzungsmöglichkeiten erhalten bleiben. Bei einer wesentlichen nachteiligen Änderung, welche den vertraglich vorausgesetzten Hauptzweck verhindert, können Kund:innen auf den Zeitpunkt der Änderung kündigen. Im Voraus bezahlte Gebühren für die Zeit danach werden anteilig zurückerstattet.

4.3 Der in der Lizenz enthaltene Support umfasst Bedienhilfe und die Entgegennahme von Störungsmeldungen, jedoch keine Schulung, Datenmigration, individuelle Konfiguration, inhaltliche ISO-Beratung oder kundenspezifische Entwicklung. Zusatzleistungen werden nur nach vorgängiger Vereinbarung verrechnet. Der Support ist per E-Mail und Telefon erreichbar. Die Supportzeiten sind von Montag bis Freitag, jeweils von 09.00 bis 12.00 Uhr und von 13.30 bis 17.00 Uhr. Gesetzliche Feiertage und andere offizielle arbeitsfreie Tage am Sitz des SBZ sind ausgenommen. Supportanfragen können an isofee@sbz-ag.ch oder telefonisch unter +41 43 888 04 01 eingereicht werden.

5 Preise, Zahlung, Vertragsdauer und Kündigung

5.1 Die Preise ergeben sich aus der Bestellung, der Kursausschreibung oder der Offerte. Sie verstehen sich in Schweizer Franken und exklusive der gesetzlich geschuldeten Mehrwertsteuer, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.

5.2 ISOfee-Jahreslizenzen werden für die jeweilige Vertragsperiode im Voraus verrechnet. Rechnungen sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zahlbar. Danach tritt ohne Mahnung Verzug ein; das SBZ kann 5 % Verzugszins pro Jahr sowie angemessene Mahn- und Inkassokosten verlangen.

5.3 Eine kostenpflichtige ISOfee-Lizenz beginnt mit dem bestätigten Vertragsbeginn, ersatzweise mit der Freischaltung, und läuft mindestens zwölf Monate. Sie verlängert sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn sie nicht spätestens drei Monate vor Ablauf in Textform gekündigt wird.

5.4 Zusätzliche Benutzer:innen werden für die Restlaufzeit anteilig verrechnet. Eine Reduktion wird auf die nächste Vertragsperiode wirksam.

5.5 Das SBZ kann Preise für künftige Vertragsperioden anpassen und informiert mindestens drei Monate vor der Verlängerung in Textform. Kund:innen können den Vertrag innert 30 Tagen nach Zugang der Preismitteilung ausserordentlich auf das Ende der laufenden Vertragsperiode kündigen; andernfalls gelten die angepassten Preise ab der nächsten Vertragsperiode.

5.6 Bleibt eine Zahlung trotz Mahnung und angemessener Nachfrist aus oder wird ISOfee rechtswidrig beziehungsweise sicherheitsgefährdend genutzt, kann das SBZ den Zugang sperren und den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen. Beide Parteien können bei einer anderen wesentlichen, trotz Nachfrist nicht behobenen Vertragsverletzung fristlos kündigen. Bereits bezahlte Gebühren werden nicht zurückerstattet, ausser die Kündigung erfolgt aus einem vom SBZ zu vertretenden wichtigen Grund; in diesem Fall erfolgt eine anteilige Rückerstattung.

6 Kundendaten und Datenschutz

6.1 Kund:innen behalten alle Rechte an ihren eingegebenen oder hochgeladenen Daten, Dokumenten und Inhalten. Sie räumen dem SBZ die für Betrieb, Sicherung, Support und Vertragserfüllung erforderlichen Nutzungsrechte ein. Kund:innen sind für Rechtmässigkeit, Richtigkeit und Sicherung ihrer Inhalte verantwortlich und stellen sicher, dass sie diese in ISOfee bearbeiten lassen dürfen.

6.2 ISOfee ist nicht für die Bearbeitung besonders schützenswerter Personendaten im Sinne des Schweizer Datenschutzgesetzes vorgesehen. Kund:innen dürfen insbesondere keine Gesundheitsdaten, biometrischen oder genetischen Daten, Angaben zur Intimsphäre, ethnischen Herkunft, religiösen, politischen oder gewerkschaftlichen Zugehörigkeit sowie Daten über strafrechtliche oder administrative Verfahren und Sanktionen in ISOfee eingeben oder hochladen. Entsprechende Informationen sind vor der Verwendung zu entfernen oder zu anonymisieren. Dies gilt insbesondere für Informationen aus dem Arbeitsschutz (ISO 45001) und dem Informationssicherheitsmanagement (ISO 27001), etwa Unfall-, Absenz- oder Vorfallmeldungen: Solche Informationen dürfen nur so erfasst werden, dass die betroffenen Personen nicht bestimmbar sind, insbesondere ohne Namen, Personalnummern oder andere identifizierende Merkmale. Die Verantwortung für die Anonymisierung liegt bei den Kund:innen.

6.3 Das SBZ lässt ISOfee durch die aineo AG betreiben. aineo darf für den Plattformbetrieb, das Hosting sowie für KI-Funktionen weitere Dienstleister beiziehen, auch ausserhalb der Schweiz.

Kund:innen geben in Funktionen mit Websuche keine vertraulichen oder besonders schützenswerten Informationen ein. Die eingesetzten Dienstleister, Bearbeitungsorte und Datenschutzbedingungen werden in der Datenschutzerklärung und im Auftragsbearbeitungsvertrag geregelt.

6.4 Kund:innen sichern die nach Vertragsende benötigten Inhalte vorab selbst. Inhalte aus Chats, insbesondere Prompts und Chatantworten, können kopiert werden. In ISOfee gespeicherte Dokumente können mit der verfügbaren Downloadfunktion heruntergeladen werden. Eine automatisierte oder vollständige Exportfunktion sowie eine Datenmigration in andere Systeme sind nicht Bestandteil der Leistung. Produktive Kundendaten werden spätestens 90 Tage nach Vertragsende gelöscht oder anonymisiert, soweit keine gesetzlichen Pflichten oder abweichenden Vereinbarungen entgegenstehen. Die Behandlung von Sicherungskopien sowie die Löschung von Personendaten werden im Auftragsbearbeitungsvertrag abschliessend geregelt.

6.5 Das SBZ bearbeitet Personendaten nach dem anwendbaren Datenschutzrecht. Für Bearbeitungen in eigener Verantwortung gilt die Datenschutzerklärung. Soweit das SBZ Personendaten im Auftrag bearbeitet, gilt der Auftragsbearbeitungsvertrag einschliesslich des Verzeichnisses der Unterauftragsbearbeiter. Bei Widersprüchen zu datenschutzrechtlichen Pflichten geht der Auftragsbearbeitungsvertrag diesen AGB vor.

7 Kurse und Bildungsangebote

7.1 Inhalt, Lernziele, Durchführungsform, Ort, Termine, Voraussetzungen, enthaltene Leistungen und Preise ergeben sich aus der Kursausschreibung oder Offerte. Die Anmeldung ist verbindlich; der Kursvertrag kommt mit der Bestätigung des SBZ zustande. Die anmeldende Organisation schuldet die Gebühren der von ihr angemeldeten Teilnehmer:innen.

7.2 Das SBZ darf Dozent:innen, Räume, Lernplattformen, Unterrichtsform und Ablauf aus sachlichen Gründen anpassen, wenn Lernziele, Gesamtcharakter und Zumutbarkeit gewahrt bleiben. Teilnehmer:innen wirken aktiv mit und stellen die für die Arbeit am eigenen Managementsystem benötigten Informationen und Arbeitsmittel bereit.

7.3 Eine Teilnahmebestätigung oder ein Kurszertifikat bestätigt die Teilnahme beziehungsweise den Abschluss gemäss Ausschreibung. Es stellt keine ISO-Zertifizierung des Unternehmens dar.

7.4 Ist eine ISOfee-Lizenz im Kurspreis enthalten, gelten zusätzlich die Kapitel 2 bis 6. Die Lizenzdauer beträgt zwölf Monate und beginnt am ersten Kurstag. Die Verlängerung ist kostenpflichtig und richtet sich nach Kapitel 5.

8 Annulation, Umbuchung und Kursabsage

8.1 Annulationen und Umbuchungswünsche sind in Textform mitzuteilen. Bei einer Annulation durch Kund:innen gelten folgende Kosten:

- bis 15 Kalendertage vor Kursbeginn: keine Kosten;
- 14 bis 8 Kalendertage vor Kursbeginn: 50 % der Kursgebühr;
- ab 7 Kalendertagen vor Kursbeginn, bei Nichterscheinen, nach Kursbeginn oder bei vorzeitigem Abbruch: 100 % der Kursgebühr.

8.2 Eine im Kurspreis enthaltene ISOfee-Lizenz entfällt bei jeder Annulation. Ein bereits eingerichteter oder freigeschalteter Zugang wird gesperrt. Eine unabhängig vom Kurs separat bestellte ISOfee-Lizenz bleibt bestehen.

8.3 Ersatzteilnehmer:innen aus derselben Organisation sind mit Zustimmung des SBZ zulässig, wenn sie die Voraussetzungen erfüllen. Umbuchungen bedürfen der Zustimmung des SBZ; tatsächlich entstehende Kosten oder eine vorgängig ausgewiesene Umbuchungsgebühr können verrechnet werden. Krankheit, Unfall und andere persönliche Verhinderungsgründe begründen keinen Rückerstattungsanspruch.

8.4 Das SBZ darf Kurse bei zu geringer Teilnehmerzahl, Ausfall einer Lehrperson, Sicherheitsrisiken oder aus organisatorischen Gründen absagen, verschieben oder in eine gleichwertige Online- oder Hybridform überführen.

Ist kein zumutbarer Ersatztermin möglich, erstattet das SBZ bezahlte Gebühren für die nicht erbrachte Leistung. Weitergehende Ansprüche, insbesondere Reise-, Unterkunfts- und Arbeitsausfallkosten, sind soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen.

9 Zertifizierungsgarantie beim ISO-Systemaufbaukurs

9.1 Die Zertifizierungsgarantie gilt ausschliesslich für den ISO-Systemaufbaukurs, sofern sie bei der Buchung zugesichert wird. Sie gilt für die angemeldete Organisation, die gebuchte Norm und den vereinbarten Geltungsbereich sowie für ein Zertifizierungsaudit durch die unabhängige ATTESTA Schweizer Zertifizierungsgesellschaft AG («ATTESTA») innerhalb von zwölf Monaten nach dem letzten Kurstag.

9.2 Voraussetzungen sind kumulativ:

- vollständige Kursteilnahme;
- wahrheitsgemässe und vollständige Unternehmensinformationen;
- fristgerechte Umsetzung der im Kurs und Umsetzungsplan bezeichneten Aufgaben;
- laufende Pflege der erforderlichen Nachweise in ISOfee;
- unverzügliche Mitteilung und Dokumentation festgestellter Abweichungen; und
- keine wesentliche, nicht vom Kurs erfasste Änderung von Organisation, Tätigkeit, Norm oder Geltungsbereich.

9.3 Verhindern Abweichungen im vom Kurs erfassten Managementsystem die Erstzertifizierung, analysiert das SBZ diese und begleitet die Kund:innen ohne zusätzliche Kursgebühr bis zu ihrer Behebung, längstens während zwölf Monaten ab Eingang des ersten Auditberichts. Die Garantie umfasst keine Rückerstattung der Kursgebühr. Sämtliche Kosten für Audit, Zertifizierung, Reise, Drittleistungen und Nachaudits tragen die Kund:innen.

9.4 Kund:innen beauftragen und bezahlen ATTESTA direkt mit der Durchführung des Zertifizierungsaudits. Für das Audit und das Zertifizierungsverfahren gelten die Bedingungen von ATTESTA. ATTESTA prüft unabhängig und entscheidet allein über die Erteilung der Zertifizierung. Das SBZ kann keinen positiven Zertifizierungsentscheid gewährleisten oder beeinflussen. Die Zertifizierungsgarantie des SBZ umfasst ausschliesslich die in Kapitel 9.3 beschriebene Unterstützungsleistung. Sie begründet keine Verpflichtung von ATTESTA.

10 Immaterialgüterrechte und Vertraulichkeit

10.1 Rechte an ISOfee, Dokumentation, Kurskonzepten, Kursunterlagen, Vorlagen und Marken verbleiben beim SBZ oder den jeweiligen Rechteinhaber:innen. Kund:innen dürfen bereitgestellte Unterlagen und Vorlagen für interne Zwecke ihrer Organisation verwenden und anpassen, jedoch

ohne Zustimmung des SBZ nicht veröffentlichen, verkaufen, an andere Organisationen weitergeben oder für eigene Schulungsangebote verwenden.

10.2 Kund:innen dürfen die mit ISOfee erstellten Dokumente ihres Managementsystems («Endprodukte») für interne Zwecke verwenden und an Zertifizierungsstellen, Auditor:innen und Behörden weitergeben, soweit dies für Audits, Zertifizierungen oder gesetzliche Nachweispflichten erforderlich ist. Dasselbe gilt für weitere Parteien, die ein berechtigtes Interesse am Nachweis des Managementsystems haben, etwa im Rahmen von Kunden- oder Lieferantenaudits. Nicht zulässig sind die Weitergabe von Endprodukten als Vorlage an andere Organisationen, deren Verwendung für eigene Beratungs- oder Schulungsangebote sowie jede Nutzung, welche die Rechte des SBZ an ISOfee, den Vorlagen und Prompts verletzt. KI-generierte Inhalte sind nicht exklusiv; vergleichbare Inhalte können auch für andere Kund:innen erzeugt werden.

10.3 Beide Parteien behandeln nicht öffentlich bekannte geschäftliche, technische und organisatorische Informationen vertraulich und verwenden sie nur zur Vertragserfüllung. Dies gilt nicht für nachweislich öffentliche, rechtmässig von Dritten erhaltene, unabhängig entwickelte oder gesetzlich offenzulegende Informationen. Die Pflicht besteht nach Vertragsende fort, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse besteht.

11 Gewährleistung und Haftung

11.1 Das SBZ erbringt seine Leistungen sorgfältig, gewährleistet jedoch nicht, dass ISOfee oder Kurse sämtliche individuellen Anforderungen erfüllen oder einen bestimmten wirtschaftlichen, fachlichen, Audit- oder Zertifizierungserfolg bewirken.

11.2 Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie in gesetzlich zwingenden Fällen haftet das SBZ nach den gesetzlichen Bestimmungen. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen; soweit ein Ausschluss nicht zulässig ist, ist die gesamte Haftung auf die für die betroffene Leistung in den zwölf Monaten vor dem Ereignis bezahlten Gebühren beschränkt.

11.3 Soweit gesetzlich zulässig, haftet das SBZ nicht für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Reputationsschäden oder vermeidbare Datenverluste. Es haftet nicht für Inhalte und Entscheide unabhängiger Dritter, insbesondere Zertifizierungsentscheide, Suchergebnisse und externe Webseiten. Vorbehalten bleibt die Haftung für die sorgfältige Auswahl und Instruktion von Hilfspersonen im zwingenden gesetzlichen Umfang.

11.4 Kund:innen halten das SBZ von begründeten Ansprüchen Dritter frei, die aus ihrer rechtswidrigen oder vertragswidrigen Nutzung entstehen, soweit das SBZ den Anspruch nicht verursacht oder mitverschuldet hat.

12 Änderungen, Mitteilungen und Schlussbestimmungen

12.1 Das SBZ kann diese AGB für bestehende Dauerschuldverhältnisse aus sachlichen Gründen ändern und informiert mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten. Beeinträchtigt eine Änderung wesentliche Rechte, können Kund:innen auf den Änderungszeitpunkt kündigen. Preisänderungen richten sich nach Kapitel 5.5.

12.2 Rechtserhebliche Mitteilungen erfolgen in Textform, insbesondere per E-Mail, über ISOfee oder über ein dafür vorgesehenes Onlineformular. Bestellungen, Kündigungen und andere rechtserhebliche Mitteilungen an das SBZ sind an isofee@sbz-ag.ch zu richten. Kund:innen halten ihre Kontaktdaten aktuell.

12.3 Wird eine Leistung durch ein Ereignis ausserhalb der zumutbaren Kontrolle einer Partei verhindert oder erheblich erschwert, ruhen die betroffenen Pflichten für dessen Dauer und Umfang. Die Parteien stimmen das weitere Vorgehen nach Treu und Glauben ab.

12.4 Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Es gilt schweizerisches Recht unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der statutarische Sitz des SBZ in Freienbach SZ; zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben vorbehalten.

12.5 Das SBZ darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ganz oder teilweise auf eine Konzerngesellschaft oder auf eine Rechtsnachfolgerin übertragen, welche das Geschäft mit ISOfee oder den Bildungsangeboten übernimmt; es informiert die Kund:innen in Textform.