

Allgemeine Geschäftsbedingungen Rückrufkanal

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Verhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend Kunde genannt) und der Schweizerischen Post (nachfolgend Post genannt) für die Inanspruchnahme der Dienstleistung Rückrufkanal.

Mit der Unterzeichnung des Vertrages gelten die vorliegenden AGB als akzeptiert. Die jeweils aktuellste Fassung der AGB ist auf der Website www.post.ch/post-startseite/post-agb.htm publiziert.

2. Dienstleistungsbeschreibung

2.1 Bereitstellung von Infrastruktur

Die Dienstleistung Rückrufkanal beinhaltet die entgeltliche Bereitstellung einer bestimmten Infrastruktur im Hinblick auf den Eintritt eines relevanten Ereignisses beim Kunden. Die Post erarbeitet gemeinsam mit dem Kunden eine detaillierte Bedarfsanalyse und stellt die Systemanbindung für die Erfassung von Konsumentenaufträgen sicher. Sie stellt ausserdem die Infrastruktur und Logistikanäle für die Bedürfnisse des Kunden bereit.

2.2 Information und Reporting

Ferner gewährleistet die Post einen regelmässigen Austausch von Informationen während und ein Reporting am Ende einer Rückrufaktion.

2.3 Dienstleistungen im Ereignisfall

Das Dienstleistungsangebot Rückrufkanal ist in den Post-Broschüren jüngsten Datums sowie unter www.post.ch/rueckrufkanal umschrieben.

2.3.1 Bekanntmachung

Die Bekanntmachung Variante A umfasst die Erstellung bzw. Miterstellung von Mitteilungen und deren Publikation zwecks Information der betroffenen Konsumenten. Die zu benutzenden Medienkanäle und die Empfängerabdeckung werden vom Kunden bestimmt.

Variante B beinhaltet die Erstellung und Zustellung von Informationsmitteilungen (Flyers) an alle oder bestimmte Haushalte der Schweiz. Der Kunde legt fest, ob die Flyers adressiert oder unadressiert zugestellt werden.

2.3.2 Hotline

Die Hotline beinhaltet die Entgegennahme von Rückholaufträgen per Telefon und die Betreuung der Konsumenten gemäss Anweisungen des Kunden.

Die Anzahl der zur Verfügung stehenden Linien sowie die Öffnungszeiten der Hotline werden im Vertrag über Logistik- und Zusatzmodule geregelt.

Bei Wahl des Zusatzmoduls Hotline schuldet der Kunde eine Verfügbarkeitspauschale, welche auch anfällt, wenn die Hotline im Falle einer Rückrufaktion nicht benutzt wird.

2.3.3 Entsorgung

Die Post entsorgt die Produkte gemäss den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

2.3.4 Inanspruchnahme der Leistung

Der Kunde kann im Ereignisfall die Dienstleistung in Anspruch nehmen, wenn die Jahrespauschale vollumfänglich bezahlt ist oder aber wenn sie innert der Zahlungsfrist gemäss Ziff. 3.3 hiernach bezahlt wird.

Nimmt der Kunde die Dienstleistung der Post trotz nicht oder nicht innert Nachfrist bezahlter Jahrespauschale in Anspruch, behält sich die Post vor, dem Kunden die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen.

3. Preise und Zahlungsmodalitäten

3.1 Preise

Die Benutzung der Dienstleistung Rückrufkanal ist kostenpflichtig. Die Preise werden vertraglich vereinbart.

Erfolgt eine Kündigung durch den Kunden nicht auf das Ende eines Vertragsjahres, wird die Jahrespauschale, welche im Rahmen des Basisvertrages geschuldet ist, nicht pro rata zurückerstattet.

Guthaben des Kunden werden nicht verzinst.

3.2 Rechnungsstellung

Rechnungen sind innert 30 Tagen auf das in der Rechnung genannte Konto zu bezahlen.

Die Jahrespauschale für die Bereitstellung der Infrastruktur sowie der Fixkostenanteil für das Zusatzmodul Hotline sind jährlich vorschüssig zu leisten. Die Kosten für die Zusatzleistungen Bekanntmachung und Entsorgung sowie der variable Kostenanteil für das Modul Hotline werden dem Kunden von der Post nach erfolgter Abwicklung des Rückrufes in Rechnung gestellt.

3.3 Verzugszins und Bearbeitungsgebühren

Verstreicht die Zahlungsfrist ungenutzt und muss in der Folge gemahnt werden, so wird dem Kunden für die 2. Mahnung und jede weitere Handlung zur Eintreibung der Forderung eine Umtriebsentschädigung von CHF 20.- (inkl. MWST) pauschal in Rechnung gestellt. Vorbehalten bleibt die Geltendmachung weiterer Kosten, so insbesondere sämtlicher Betriebs- und Prozesskosten.

3.4 Verrechnung

Der Kunde kann Forderungen der Post nicht mit allfälligen Gegenforderungen verrechnen.

4. Kündigung

4.1 Ordentliche Kündigung

Die Benutzung der Dienstleistung Rückrufkanal und der Zusatzdienstleistungen kann durch den Kunden und die Post jederzeit unter Beachtung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf Ende eines Monats gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Der Vertrag wird stillschweigend um ein Jahr verlängert, wenn keine Kündigung erfolgt.

Bei Kündigung des Vertrages gelten die vereinbarten Logistik-Konditionen weiter. Die Zusatzdienstleistung Hotline muss zusammen mit dem Vertrag gekündigt werden.

4.2 Ausserordentliche Kündigung

Bei Verletzung vertraglicher Pflichten (insbesondere Nicht-Zahlung der Jahrespauschale) durch den Kunden trotz Mahnung durch die Post sowie aus wichtigen Gründen kann das Vertragsverhältnis jederzeit mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden.

Bezahlt der Kunde nach erfolgter Bedarfsanalyse in-nerhalb der Zahlungsfrist gemäss Ziff. 3.2 die vereinbarte Jahrespauschale nicht, behält sich die Post vor, ihm die entstandenen Aufwendungen in Rechnung zu stellen und den Vertrag ausserordentlich zu kündigen.

5. Haftung

Die Haftung der Post für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Die Post haftet ausserdem nicht für das ordentliche Funktionieren von Systemen Dritter, so insbesondere des Internets oder der vom Kunden verwendeten Software. Ebenso haftet die Post nicht für Folgeschäden und entgangenen Gewinn.

6. Datenschutz

Die Post und die von ihr für die Leistungserbringung beigezogenen Dritten beachten bei der Datenbearbeitung die Schweizerische Datenschutzgesetzgebung.

7. Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Post behält sich vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern.

8. Salvatorische Klausel

Erweisen sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages als ungültig oder rechtswidrig, so wird die Gültigkeit des Vertrages davon nicht berührt. Die betreffende Bestimmung soll in diesem Fall durch eine wirksame, wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung ersetzt werden.

9. Übrige Bestimmungen

Ergänzend anwendbar sind die AGB Postdienstleistungen, Logistikdienstleistungen, Swiss-Express In-night und Swiss-Express Tag sowie die AB Spedlogswiss (inkl. Lagerung) jeweils jüngsten Datums.

© Die Schweizerische Post, Januar 2011