

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

«Kundencenter» (AGB KC) auf www.post.ch

1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Kundencenter» (nachfolgend: AGB KC) regeln das Vertragsverhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend: Kunde) und der Post CH AG (Wankdorffallee 4, 3030 Bern; nachfolgend: Post) im Zusammenhang mit der Nutzung des Kundencenters über www.post.ch (nachfolgend: Kundencenter), des Kundencenters über eine Smartphone App der Post (nachfolgend: App) und der über das Kundencenter verfügbaren Dienstleistungen der Post (nachfolgend: Onlinedienste).

2. Teilnahme- und Nutzungsvoraussetzungen

Um ein Kundenkonto zu eröffnen, muss sich der Kunde im Kundencenter auf www.post.ch, über einen Onlinedienst oder eine App der Post registrieren. Die erfolgreiche Registrierung setzt das Vorhandensein einer SwissID voraus. Die Registrierung und Verwendung der SwissID liegt in der Verantwortung des Kunden und richtet sich ausschliesslich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters SwissSign AG. Details dazu sind unter www.swissign.com erhältlich. Für den Einsatz der SwissID gibt die Post keine Kundendaten an SwissSign bekannt. In Ausnahme dazu leitet der Kundendienst der Post Anfragen betreffend SwissID an die SwissSign AG zur Bearbeitung und direkten Beantwortung weiter. Die Post kann die Eröffnung eines Kundenkontos ohne Angabe von Gründen ablehnen. Der Zugriff auf die logingeschützten Onlinedienste und Apps der Post setzt ein Benutzerkonto im Kundencenter voraus. Das Login selbst erfolgt jeweils mit der SwissID.

3. Pflichten des Kunden

3.1 Allgemeine Sorgfaltspflichten

Die für den Zugriff auf das Kundencenter notwendigen Authentifizierungsmerkmale sind sorgfältig und sicher zu verwahren und niemandem zugänglich zu machen. Der Kunde stellt sicher, dass er das Login nur auf Geräten nutzt, die ausschliesslich von ihm oder durch ihn berechnete Personen verwendet werden.

Wird dazu berechtigten Dritten (nachstehend: Benutzer) Zugang zum Benutzerkonto gewährt, hat der Kunde sich deren Handlungen als eigene anzurechnen. Er ist ferner verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Dritten ihre individuellen Authentifizierungsmerkmale den Sorgfaltspflichten entsprechend schützen und sicherzustellen, dass alle Benutzer seines Kundenkontos die vorliegenden AGB KC einhalten.

Der Kunde ist verpflichtet, bei sämtlichen Nutzungshandlungen vollständige und wahrheitsgemässe Angaben zu machen, alle Angaben aktuell zu halten und Fehler umgehend zu berichtigen. Der Kunde bestätigt mit seiner Anmeldung handlungsfähig zu sein bzw. mit Zustimmung des gesetzlichen Vertreters zu handeln.

3.2 Meldepflicht

Hat der Kunde oder der Benutzer Grund zur Annahme, dass ein unberechtigter Dritter Zugriff auf sein Kundenkonto bei der Post hat oder haben könnte, ist er verpflichtet, dies unverzüglich dem Contact Center der Post (login@post.ch) zu melden und selbständig geeignete Schutzmassnahmen zu treffen.

Der Kunde meldet dem Contact Center der Post (login@post.ch) zudem allfällige Ausfälle und Störungen des Systems so rasch wie möglich. Der Kunde trägt die Kosten der Störungsbehebung, sofern die Ursache einer Störung auf Mängel oder Fehler der vom Kunden benutzten Ausrüstung zurückzuführen ist.

3.2.1 Eigene Systeme, Schutzmassnahmen

Der Kunde ist für das Vorhandensein eines Internetzuganges und der notwendigen Hard- und Softwarekomponenten mit den entsprechenden Konfigurationen, namentlich für das Vorhandensein der für die Authentifizierung nötigen Mittel verantwortlich, und er trägt die daraus anfallenden Kosten. Aufwände für die Integration der zur Verfügung gestellten Daten aufseiten des Kunden sind durch diesen selbst zu tragen. Die Post finanziert keine Entwicklungsaufwände.

Der Kunde hat die nötigen Schutzmassnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in fremde Systeme und der Verbreitung von Viren zu ergreifen. Insbesondere sorgt er dafür, dass in seinem Besitze befindliche Anlagen und Geräte, die für den Zugang zum Kundencenter auf www.post.ch, der Onlinedienste und der Apps eingesetzt werden, vor unbefugtem Zugriff und vor Manipulationen geschützt sind.

3.3 Einhaltung Rechtsordnung

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der schweizerischen und im Einzelfall allenfalls anwendbaren ausländischen Rechtsvorschriften beim Zugang zum Kundencenter, der Onlinedienste und der Apps. Unzulässig sind insbesondere Inhalte und Aktivitäten, die geltendes Recht (z. B. Strafrecht, Persönlichkeitsrecht, Immaterialgüterrecht) verletzen, verunglimpfen oder anstössigen Charakter haben, die Privatsphäre Dritter verletzen, unaufgeforderte Massen- und/oder Werbesendungen darstellen beziehungsweise in irgendeiner Weise gegen sämtliche AGB der Post oder die Interessen der Post verstossen

4. Zugangssperre

Die Post ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum Kundencenter, zu den Onlinediensten und den Apps ohne Ankündigung und ohne Kostenfolgen zu sperren, sofern der Kunde gegen die vorliegenden AGB KC oder die AGB der Onlinedienste verstösst, ein Verdacht auf Missbrauch besteht, die Sicherheit des Systems nicht mehr gewährleistet ist oder der Kunde sich mit der Bezahlung von Rechnungen in Verzug befindet.

Die Post kann zudem Massnahmen treffen zur Vermeidung von Missbrauch. Dazu gehört auch die vorübergehende Sperrung des Zugangs zum Kundencenter sowie zu den Onlinediensten und Apps ohne vorgängige Ankündigung. Eine Entsperrung kann der Kunde beim Contact Center der Post (login@post.ch) beantragen.

5. Dienstleistungsbeschreibung: Kunden- und Benutzerkonto

5.1 Onlinedienste

Über die Onlinedienste oder Apps können unterschiedliche Dienstleistungen der Post ausschliesslich im Rahmen der betreffenden Nutzungsvorgaben in Anspruch genommen werden. Diese sind in den jeweiligen AGB der Onlinedienste näher umschrieben. Sie sind integrierender Bestandteil des zwischen dem Kunden und der Post geschlossenen Vertrags.

Die Post kann jederzeit und ohne Einholung der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden die bestehenden Onlinedienste und Apps ändern, ergänzen oder nachträglich wieder einstellen. Entsprechende Änderungen werden gemäss Ziffer XV. veröffentlicht.

5.2 Unterstützung Contact Center

Im Auftrag des Kunden können entsprechend autorisierte Mitarbeiter der Post auf das Kunden- oder Benutzerkonto zugreifen, um Kundenanliegen zu bearbeiten.

- 5.3 Verifikation
Die Post kann vor Erbringung bestimmter Dienstleistungen die Kundenangaben überprüfen. Sie kann insbesondere Mail- und Postadressen sowie Telefonnummern zum Zwecke der Kundenidentifikation vor Aktivierung des Benutzerkontos durch Zustellung eines Codes und anschließende Bestätigung verifizieren.
- 5.4 Kunden- und Benutzerkonto
- 5.4.1 Kunden- und Benutzerkonto «privat»
Bei Privatkunden wird das Kundenkonto der registrierten Person (Kunde) zugerechnet.
- 5.4.2 Kunden- und Benutzerkonto «geschäftlich»
Die erste Person, welche sich im Kundencenter im Namen einer Firma oder eines Vereins (Kunde) registriert, eröffnet ein Konto «geschäftlich» und erhält dafür automatisch ein Benutzerkonto mit der Rolle Superadministrator (nachfolgend: Kundenkonto). Das Kundenkonto und alle untergeordneten Benutzerkonten werden dem Kunden zugerechnet. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Benutzer die vorliegenden AGB KC einhalten.
- Die Post überprüft in keiner Weise die Berechtigung des Superadministrators noch dessen Zugehörigkeit zur jeweiligen Firma. Die Post lehnt jegliche Haftung in diesem Zusammenhang ab. Die Verantwortung für den Zugang, die Nutzung (inkl. Berechtigungsvergabe) und die Pflege des Kontos liegt ausschliesslich beim Kunden. Die Post lehnt jegliche Haftung in diesem Zusammenhang ab.
- 5.4.2.1 Administratoren und Berechtigungen
- 5.4.2.1.1 Superadministrator
Der Superadministrator kann weitere Mitarbeitende des Kunden mit der Rolle Superadministrator erfassen. Die Superadministratoren können insbesondere eine Rechnungsbeziehung und neue Onlinedienste für das Kundenkonto beantragen sowie das Kundenkonto administrieren: Benutzer erfassen, löschen und mutieren sowie Rechte gemäss den nachfolgenden Ziffern vergeben. Der Superadministrator hat die Möglichkeit, für verschiedene Nutzer des Kundenkontos Benutzerkonten einzurichten (nachfolgend: Benutzerkonto).
- Die Superadministratoren sind verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Benutzer über die Rechte und Pflichten, insbesondere die Sorgfaltspflichten für die Nutzung des Kundenkontos und der damit verfügbaren Onlinedienste, informiert sind. Der Zugriff der Benutzer kann durch die Superadministratoren auf einzelne Onlinedienste eingeschränkt werden. Falls auf dem Benutzerkonto eine Rechnungsbeziehung aufgeschaltet ist, kann der Zugriff der Benutzer zusätzlich auch auf Debitorenummern eingeschränkt werden.
- Sollte ein Superadministrator die Firma des Kunden verlassen, hat dieser dafür besorgt zu sein, dass er zuvor einen neuen Superadministrator einsetzt. Benutzer, welche den Kunden verlassen, müssen umgehend durch diesen gelöscht werden.
- 5.4.2.1.2 Benutzeradministrator
Personen mit der Rolle «Benutzeradministrator» können auch neue Benutzerkonten erstellen und verwalten. Sie können diese ausschliesslich gemäss den ihnen vom Superadministrator zugewiesenen Rechten bewirtschaften.
- 5.4.2.1.3 Mitarbeiter
Personen mit der Rolle «Mitarbeiter» können diejenigen Onlinedienste benutzen, für welche sie von einem Superadministrator berechtigt wurden.
- 5.4.2.1.4 Technische Benutzer
Zur Verwendung verschiedener Webservice-Schnittstellen der Post kann der Kunde sog. «Technische Benutzer» erfassen. Technische Benutzer sind unpersönliche Benutzerkonten, welche einem bestimmten Kundenkonto zugewiesen sind.
- 5.4.2.1.5 Firmenfremde Dienstleister
Ein Superadministrator kann Benutzern anderer Firmen (Dienstleister) die Zugriffsberechtigung auf ein Kundenkonto erteilen, sofern auf diesem eine Rechnungsbeziehung aufgeschaltet ist. Der Dienstleister kann die Onlinedienste des Kundenkontos gemäss erteilter Berechtigung benutzen. Allfällige Aufträge erfolgen im Namen des Kunden. Es gelten die Bestimmungen gemäss Ziffern III. sowie VI. hiervor.
- 5.4.2.1.6. Kontenübergreifender Administrator
Benutzer einer sog. «Muttergesellschaft» (übergeordnete Firma) können auf dem Konto einer sog. «Tochtergesellschaft» (untergeordnete Firma) als sog. «kontenübergreifender» Administrator berechtigt werden.
- Kontenübergreifende Administratoren besitzen auf dem Kundenkonto der untergeordneten Firma immer die vollen Rechte eines Superadministrators.
- Berechtigungen als kontenübergreifender Administrator können von den Superadministratoren der untergeordneten Firma erfasst und verwaltet werden. Zusätzlich können Benutzer der übergeordneten Firma die Berechtigung als kontenübergreifender Administrator über den Kundenberater bei der Post bestellen.
- Voraussetzung für die Zugriffsberechtigung ist, dass auf dem Kundenkonto der untergeordneten Firma eine Rechnungsbeziehung zur Post aufgeschaltet ist, und dass dort die übergeordnete Firma des kontenübergreifenden Administrators als Mutterfirma hinterlegt ist. Ausserdem muss der zu berechtigende Benutzer auf der übergeordneten Firma als Superadministrator, Benutzeradministrator oder Mitarbeiter berechtigt sein.
- Zusätzlich erforderlich ist die Freigabe eines Handlungsbevollmächtigten der untergeordneten Firma. Entsprechende Anfragen können an die Kundenberaterin oder den Kundenberater bei der Post gerichtet werden.
- Die Handlungen des kontenübergreifenden Administrators werden dem Kunden zugerechnet, in dessen Konto er sie ausführt. Die Post lehnt jegliche Haftung für Folgen einer entsprechenden kontenübergreifenden Berechtigung ab.
- 5.5 Annullierung inaktiver Kunden- und Benutzerkonten
Sofern auf einem Kundenkonto während 12 Monaten kein erfolgreiches Login durchgeführt worden ist, kann die Post das Kundenkonto sowie alle zugehörigen Benutzerkonten und Berechtigungen ohne vorgängige Information löschen.
- 5.6 Zahlungsmöglichkeiten
Die Nutzung eines kostenpflichtigen Onlinedienstes setzt die Begleichung des geschuldeten Betrages in einer von der Post akzeptierten Weise voraus. Dem Kunden stehen die Zahlungsarten zur Verfügung, welche ihm vom jeweiligen Onlinedienst angeboten werden. Die Post behält sich vor, eine Bonitätsprüfung vorzunehmen oder durch eine Drittfirma vornehmen zu lassen. Rechnungen der Post sind ohne anderslautende Angaben zahlbar binnen dreissig Tagen nach erfolgtem Versand an den Kunden. Allfällige Mahnungen wegen ausbleibenden Zahlungen werden, nebst weiteren Inkassokosten, dem Kunden mit CHF 20 je Mahnung und allfälligen Verzugszinsen in Höhe von 5% vom geschuldeten Betrag belastet. Die Post behält sich vor, nicht bezahlte Rechnungsbeträge nach erfolgloser Mahnung an eine mit dem Inkasso beauftragte Firma abzutreten.
- Sämtliche Guthaben innerhalb eines Kundenkontos werden dem Kunden zugerechnet und unabhängig von weiteren Benutzern nur diesem ausbezahlt. Guthaben eines Geschäftskonto kann nur auf ein Firmenkonto des Kunden zurücküberwiesen werden und nicht auf ein Konto eines anderen Benutzers. Der Kunde hat der Post die entsprechenden Informationen zur Verfügung zu stellen. Restguthaben bis und mit CHF 5.- werden nicht ausbezahlt. Das Restguthaben muss innerhalb der Kündigungsfrist gemäss Ziffer X. oder innerhalb der von der Post gesetzten Frist verwendet werden. Nach Ablauf dieser Frist oder bei der Löschung aufgrund von Inaktivität gemäss Ziffer VI. 4. gehen Restguthaben bis CHF 5 unwiderruflich in das Eigentum der Post über.
- Weitere Einzelheiten zu den Zahlungsmöglichkeiten finden Sie [hier](#).
6. **Verfügbarkeit und Unterbrüche**
Die Post setzt sich für eine möglichst hohe und unterbruchfreie Verfügbarkeit des Kundencenters, der Onlinedienste und der Apps ein. Sie übernimmt jedoch keine Garantie für den ununterbrochenen Service, für den Service zu einem bestimmten Zeitpunkt oder für die Vollständigkeit, Authentizität und Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelten Daten.
- Unterbrüche zur Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsfenstern, Einführung neuer Technologien etc. wird die Post kurz halten und wenn immer möglich in die verkehrsarme Zeit legen.

7. **Beizug Dritter**

Der Kunde ist einverstanden, dass die Post zur Erbringung der Dienstleistungen Dritte beiziehen darf und dass dabei Kundendaten, soweit zur Zusammenarbeit erforderlich, weitergegeben werden. Die Post ist zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Dienstleister verpflichtet.

8. **Haftung**

8.1 Haftung der Post

Jede Haftung der Post für durch leichte und mittlere Fahrlässigkeit verursachte Schäden wird im gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen.

Die Post haftet – soweit gesetzlich zulässig – insbesondere nicht für mittelbare, indirekte oder Folgeschäden, wie z.B. entgangenen Gewinn, Datenverlust oder Schäden infolge Downloads.

Die Post haftet nicht für Schäden, die von durch sie beigezogenen Hilfspersonen sowie Dritten (z.B. Subunternehmern, Zulieferanten usw.) infolge leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit verursacht werden.

Die Post haftet – soweit gesetzlich zulässig – nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen.

Vorbehalten bleiben Ansprüche aus Produkthaftungspflicht sowie Personenschäden.

Die Post haftet – soweit gesetzlich zulässig – nicht für Schäden aufgrund höherer Gewalt oder Störungen, die insbesondere durch fehlende Internetverbindung, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen und -netze, Überlastung des Netzes, mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte oder Unterbrüche entstehen.

8.2 Haftung des Kunden

Der Kunde haftet gegenüber der Post für Schäden, die in irgendeiner Form auf die Nicht- oder Schlechterfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zurückzuführen sind, sofern er nicht nachweist, dass ihn kein Verschulden trifft.

Der Kunde verpflichtet sich, die Post von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der vertrags- bzw. rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung des Kundencenters über www.post.ch, der Onlinedienste und der Apps resultieren. Die Freistellung umfasst auch die Verpflichtung, die Post von Rechtsverteidigungskosten (z. B. Gerichts- und Anwaltskosten) vollständig freizustellen.

9. **Datenschutz und Datensicherheit**

Die Post beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die Bestimmungen des schweizerischen Datenschutzrechts und des Postgesetzes. Sie schützt die Kundendaten durch geeignete Massnahmen und behandelt diese vertraulich.

Sie erhebt, bearbeitet und speichert personenbezogene Daten nur soweit diese für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur, für die Rechnungsstellung sowie für die Abwicklung und Pflege der Kundenbeziehung, namentlich für die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, benötigt werden.

Um dem Kunden die bestmögliche Dienstleistung anzubieten, sind technische Analysemittel im Einsatz. Die Post kann solche Daten in anonymisierter Form mit Nutzerinformationen von Dritten abgleichen bzw. Nutzerstatistiken erstellen und diese Statistiken Dritten mitteilen.

Im Hinblick auf die Bereitstellung eines marktgerechten Angebots erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass die Post Nutzungsdaten zu Marktforschungs-, Beratungs- und Werbezwecken erfassen und bearbeiten darf.

Zieht die Post zur Leistungserbringung Dritte bei, ist sie berechtigt, die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich zu machen, wobei diese denselben Pflichten bezüglich der Wahrung des Datenschutzes unterstellt sind wie die Post selber.

In bestimmten Fällen können einzelne personenbezogene Daten (insbesondere Adressdaten), soweit dies gesetzlich zulässig ist oder nach vorheriger Einwilligung des Kunden und im Rahmen des zuvor mitgeteilten Verarbeitungszweckes an weitere Dritte bekannt gegeben werden.

Bearbeitet der Kunde bei der Nutzung des Kundencenters, der Onlinedienste oder Apps Drittdaten, bleibt er gegenüber den betroffenen Personen ausschliesslich verantwortlich.

Die Datenschutzerklärung der Webseite www.post.ch/datenschutzerklaerung sowie die einzelnen AGB der Onlinedienste informieren ergänzend über die Datenbearbeitungen bei der Post.

10. **Dauer und Kündigung**

Der Vertrag über den Zugang und das Bestehen eines Benutzerkontos im Kundencenter ist unbefristet. Er kann von beiden Parteien unter einer Kündigungsfrist von 1 Monat jeweils auf Monatsende gekündigt werden. Der Kunde hat die Kündigung per E-Mail an login@post.ch oder schriftlich an folgende Adresse zu senden: Post CH AG, Contact Center, Wankdorfallée 4, 3030 Bern.

Die Auflösung des Kundenkontos führt zum gleichzeitigen Wegfall der Nutzungsberechtigung für die Onlinedienste und Funktionen, die ausschliesslich bei Bestehen eines Kundenkontos in Anspruch genommen werden.

Vorbehalten bleiben Angebote mit fixen Laufzeiten oder Abrechnungszyklen, die erst nach deren Ablauf aufgelöst werden können, sowie die fristlose Kündigung aus wichtigen Gründen.

11. **Änderung der AGB**

Die Post kann die AGB und das Dienstleistungsangebot jederzeit ändern. Die Änderungen werden, ausser bei Dringlichkeit, vorgängig auf geeignete Weise bekanntgegeben. Ohne schriftlichen Widerspruch innert Monatsfrist seit Bekanntgabe gelten die Änderungen als genehmigt. Im Widerspruchsfall steht es dem Kunden frei, die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

12. **Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ungültig, unvollständig oder rechtswidrig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des Vertrages nicht beeinträchtigt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die betreffende Bestimmung unverzüglich durch eine zulässige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt; soweit Konsumentenschutzbestimmungen dem nicht entgegenstehen.

13. **Rechteübertragung**

Die Übertragung des Vertrages oder von Rechten oder Pflichten aus diesem Vertrag bedarf beidseitiger schriftlicher Zustimmung. Die Post kann den vorliegenden Vertrag oder Rechte und Pflichten daraus ohne Zustimmung des Kunden an eine andere Gesellschaft übertragen, sofern die Post diese Gesellschaft direkt oder indirekt kontrolliert. Weiter ist die Post berechtigt, ohne Zustimmung des Kunden Verträge oder Forderungen daraus zu Inkassozwecken an Dritte zu übertragen bzw. abzutreten.

14. **Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht.

Gerichtsstand ist Bern. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten). Wenn nichts Abweichendes vereinbart wurde, ist Bern zudem der Erfüllungsort sowie der Betreibungsort für Kunden ohne Wohnsitz in der Schweiz.

15. **Schlichtungsstelle**

Vor der Anrufung des zuständigen Richters hat der Kunde die Möglichkeit, zur Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der PostCom zu gelangen. Die Kontaktangaben finden sich auf www.ombud-postcom.ch.

Rechtsgültige Publikationsform

Die allein rechtsverbindlichen und Vertragsbestandteil bildenden AGB werden elektronisch publiziert und sind einsehbar unter www.post.ch/agb.

© Post CH AG, Dezember 2017