

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## Login Kundencenter

### 1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Login Kundencenter» (nachfolgend AGB) regeln die Geschäftsbeziehung zwischen der Kundin oder dem Kunden (nachfolgend auch Kundinnen und Kunden oder Kundschaft) und der Schweizerischen Post AG (Wankdorfallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) im Zusammenhang mit der Nutzung des Logins über [www.post.ch](http://www.post.ch) (nachfolgend Login) und der durch einen Login geschützten allgemeinen Funktionen des Kundencenters (nachfolgend Kundencenter).

Die Nutzung der durch ein Login geschützte einzelne Onlinedienste (nachfolgend Onlinedienste) und Smartphone Apps (nachfolgend App) ist vom jeweils verantwortlichen Onlinediensteanbieter in separaten Vereinbarungen geregelt. Onlinediensteanbieter können andere Gesellschaften der Post-Gruppe (nachfolgend Konzerngesellschaften) und von der Post autorisierte Drittanbieter sein. Die Post ist nicht Vertragspartei oder Garantin für andere Onlinediensteanbieter, auch wenn deren Vereinbarungen auf die vorliegenden AGB verweisen. Die Post führt eine aktuelle Liste der Konzerngesellschaften unter [post.ch](http://post.ch) und der autorisierten Drittanbieter im Kundencenter. Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen.

### 2 Teilnahme- und Nutzungsvoraussetzungen

#### 2.1 Registrierung mit SwissID

Um via SwissID ein Kundenkonto zu eröffnen, muss die Kundin oder der Kunde zuerst ein SwissID-Konto anlegen. Dieser Eröffnungsprozess erfolgt vollständig auf Seiten des Anbieters SwissSign Group AG. Details dazu sind unter [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch) erhältlich. Nach erfolgreicher Kontoeröffnung bei SwissID wird die Kundin oder der Kunde zurück auf [www.post.ch](http://www.post.ch) geleitet und kann dort die Registrierung für ein Kundenkonto fortsetzen. Die Post bezieht dafür über die SwissID die von der Kundin oder vom Kunden bei der Registrierung / beim Login ausdrücklich freigegebenen Daten (Anrede, Vorname, Name, Sprache, Letzte Aktualisierung, E-Mail-Adresse, Mobilenummer, SwissID-Kennung), verwendet diese für die Zwecke des Logins und des Kundencenters. Für den Einsatz der SwissID gibt die Post keine Kundendaten an SwissSign bekannt.

Im Rahmen der Registrierung schickt die Post Kundinnen und Kunden einen Aktivierungscode (Link) an die von ihnen genannte E-Mail-Adresse. Sie müssen ihr Konto innert angegebener Frist mittels Bestätigungslink aktivieren, ansonsten wird es wieder gelöscht und die Registrierung muss neu vorgenommen werden. Es steht der Post frei, beantragte Registrierungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

#### Registrierung mit Kundenlogin Post

Um ein Kundenkonto zu eröffnen und Zugriff auf die Onlinedienste und Apps zu haben, müssen sich die Kundinnen und Kunden für das Login registrieren. Im Rahmen der Registrierung schickt ihnen die Post einen Aktivierungscode (Link) an die von ihnen genannte E-Mail-Adresse. Die Kundinnen und Kunden müssen ihr Konto innert angegebener Frist mittels Bestätigungslink aktivieren, ansonsten wird es wieder gelöscht und die Registrierung muss neu vorgenommen werden.

Die Kundschaft ist dafür verantwortlich, ein komplexes Passwort (keine trivialen Passwörter beispielsweise «ASDF 1234», «lukas 72» usw.) zu wählen, die dem Schutzbedarf ihres Kundenkontos entspricht.

Es steht der Post frei, beantragte Registrierungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

#### 2.2 Kundenangaben

Die Kundschaft ist verpflichtet, bei der Registrierung und anderen Nutzungshandlungen vollständige und wahrheitsgemässe Angaben zu machen, alle Angaben aktuell zu halten (insbesondere E-Mail-Adressen) und Fehler umgehend zu berichtigen. Die Kundinnen und Kunden bestätigen mit ihrer Anmeldung handlungsfähig zu sein bzw. mit Zustimmung des gesetzlichen Vertreters zu handeln.

Die Post ist berechtigt, den Anbietern der von der Kundschaft genutzten Onlinedienste die erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen.

#### 2.3 Login

Nach erfolgter Registrierung können sich die Kundinnen und Kunden ins Kundencenter, die Onlinedienste und die Apps einloggen. Nach einem erfolgreichen Login bleiben die Kundinnen und Kunden eingeloggt, bis sie sich beim entsprechenden Onlinedienst oder der entsprechenden App ausloggt oder sie vom System nach längerer Inaktivität ausgeloggt werden. Der Onlinedienst kann beim Aufruf oder zu gewissen Zeitpunkten die Kundinnen und Kunden auffordern, das Passwort nochmals einzugeben.

Die Kundschaft ist verantwortlich sicherzustellen, dass sie das Login nur auf Geräten nutzt, die ausschliesslich von ihr oder durch sie berechnigte Personen verwendet werden.

Nach mehreren Fehlversuchen, sich einzuloggen, wird das Nutzungskonto automatisch gesperrt. Eine Entsperrung kann die Kundschaft beim Contact Center der Post ([contactcenter@post.ch](mailto:contactcenter@post.ch)) beantragen oder ihr Passwort zurücksetzen.

#### 2.4 Verknüpfung mit der SwissID

Die erfolgreiche Verknüpfung eines bestehenden Kontos mit der SwissID setzt das Vorhandensein einer SwissID voraus. Die Registrierung und Verwendung der SwissID liegt in der Verantwortung der Kundschaft und richtet sich ausschliesslich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters SwissSign Group AG. Details dazu sind unter [www.swissid.ch](http://www.swissid.ch) erhältlich. Die Post bezieht über die SwissID die von der Kundin oder dem Kunden bei der Registrierung / beim Login ausdrücklich freigegebenen Daten (Anrede, Vorname, Name, Sprache, Letzte Aktualisierung, E-Mail-Adresse, Mobilenummer, SwissID-Kennung) und verwendet diese für die Zwecke des Logins und der Onlinedienste. Für den Einsatz der SwissID gibt die Post keine Kundendaten an SwissSign bekannt. Nach der Verknüpfung setzt die Nutzung des Kundencenters und der durch einen Login geschützten Onlinedienste und Apps ein Login mit der SwissID voraus.

### 3 Leistungen der Kundschaft

#### 3.1 Allgemeine Sorgfaltpflicht

Die für den Zugriff auf das Kundencenter notwendigen Authentifizierungsmerkmale (Benutzername, Passwort, E-Mail mit Link, Zugang zu SMS-Nachrichten usw.) sind sorgfältig und sicher aufzubewahren und niemandem zugänglich zu machen. Die Kundschaft stellt sicher, dass sie das Login nur auf Geräten nutzt, die ausschliesslich von ihr oder durch sie berechnigte Personen verwendet werden.

Wird dazu berechtigten Dritten (nachfolgend Benutzerin oder Benutzer) Zugang zum Benutzerkonto gewährt, haben sich die Kundinnen und Kunden deren Handlungen als eigene anzurechnen. Sie sind ferner verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Dritten ihre individuellen Authentifizierungsmerkmale den Sorgfaltpflichten entsprechend schützen, und sie haben sicherzustellen, dass alle Benutzerinnen und Benutzer ihres Kundenkontos die vorliegenden AGB einhalten.

- Die Kundschaft ist verpflichtet, bei sämtlichen Nutzungshandlungen vollständige und wahrheitsgemässe Angaben zu machen, alle Angaben aktuell zu halten und Fehler umgehend zu berichtigen. Die Kundinnen und Kunden bestätigen mit ihrer Anmeldung, handlungsfähig zu sein bzw. mit Zustimmung der gesetzlichen Vertretung zu handeln.
- 3.2 **Meldepflicht**  
Haben Kundinnen und Kunden oder Benutzerinnen und Benutzer Grund zur Annahme, dass unberechtigte Dritte die Authentifizierungsmerkmale kennen oder unbefugterweise Zugriff auf die Plattform oder einzelne darin angebotene Funktionen haben, sind sie verpflichtet, dies unverzüglich dem Contact Center der Post (contactcenter@post.ch) zu melden und selbständig geeignete Schutzmassnahmen zu treffen.  
Die Kundschaft meldet dem Contact Center der Post (contactcenter@post.ch) zudem allfällige Ausfälle und Störungen des Systems so rasch wie möglich. Sie trägt die Kosten der Störungsbehebung, sofern die Ursache einer Störung auf Mängel oder Fehler der ihr benutzten Ausrüstung zurückzuführen ist.
- 3.3 **Inhalte**  
Die Kundschaft ist für die Inhalte (Bilder, Sprache, Daten) verantwortlich, die sie oder Dritte über ihr Login bzw. die Onlinedienste übermitteln oder bearbeiten lassen oder zum Abruf bereithalten. Die Post ist berechtigt, Inhalte und Informationen an Dritte weiterzugeben und/oder zu löschen, sofern dies aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Anordnungen erforderlich ist.
- 3.4 **Eigene Systeme**  
Die Kundschaft ist für das Vorhandensein eines Internetzugangs und der notwendigen Hard- und Software-Komponenten mit den entsprechenden Konfigurationen, namentlich für das Vorhandensein der für die Authentifizierung nötigen Mittel, verantwortlich, und sie trägt die daraus anfallenden Kosten. Aufwände für die Integration der zur Verfügung gestellten Daten aufseiten der Kundschaft sind durch diese selbst zu tragen. Die Post finanziert keine Entwicklungsaufwände.  
Die Kundschaft hat die nötigen Schutzmassnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in fremde Systeme und der Verbreitung von Viren zu ergreifen. Insbesondere sorgt sie dafür, dass in ihrem Besitz befindliche Anlagen und Geräte, die für die Nutzung des Logins unter www.post.ch, der Onlinedienste und der Apps eingesetzt werden, vor unbefugtem Zugriff und vor Manipulationen geschützt sind.
- 3.5 **Einhaltung Rechtsordnung**  
Die Kundschaft verpflichtet sich zur Einhaltung der schweizerischen und im Einzelfall allenfalls anwendbaren ausländischen Rechtsvorschriften bei der Nutzung des Logins, 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 der Kundinnen und Kunden zum Login, zu den Onlinediensten und den Apps der Post und der Onlinediensteanbieter ohne Ankündigung und ohne Kostenfolgen zu sperren sowie die betroffenen Onlinediensteanbieter zu informieren, sofern die Kundinnen und Kunden gegen die vorliegenden AGB oder die AGB der Onlinedienste verstossen, ein Verdacht auf Missbrauch besteht, die Sicherheit des Systems nicht mehr gewährleistet ist, auf begründeten Antrag eines Onlinediensteanbieters oder wenn die Kundinnen und Kunden sich mit der Bezahlung von Rechnungen der Post in Verzug befinden. Die Post kann zudem Massnahmen treffen zur Vermeidung von Missbrauch. Dazu gehört auch die vorübergehende Sperrung des Logins und des Zugangs zu den Onlinediensten und Apps der Post und der Onlinediensteanbieter ohne vorgängige Ankündigung. Eine Entsperrung können die Kundinnen und Kunden beim Contact Center der Post (contactcenter@post.ch) beantragen.
- 5 Dienstleistungsbeschreibung: Kunden- und Benutzerkonto Onlinedienste**
- 5.1 Über die Onlinedienste oder Apps können unterschiedliche Dienstleistungen der Post und der Onlinediensteanbieter ausschliesslich im Rahmen der betreffenden Nutzungsvorgaben in Anspruch genommen werden. Die betreffenden Dienstleistungen sind jeweils als Teil der spezifischen Vereinbarungen mit dem jeweiligen Anbieter näher umschrieben.  
Die Post kann jederzeit und ohne Einholung der ausdrücklichen Zustimmung der Kundinnen und Kunden die Onlinedienste und Apps der Post ändern, ergänzen oder nachträglich wiedereinstellen. Entsprechende Änderungen werden gemäss Ziffer 10 veröffentlicht.
- 5.2 **Unterstützung Contact Center**  
Im Auftrag einer Kundin oder eines Kunden können entsprechend autorisierte Mitarbeitende der Post auf das Kunden- oder Benutzerkonto zugreifen, um die Kundenanliegen zu bearbeiten.
- 5.3 **Verifikation**  
Die Post kann vor Erbringung bestimmter Dienstleistungen die Kundenangaben überprüfen. Sie kann insbesondere E-Mail- und Postadressen sowie Telefonnummern zum Zweck der Kundenidentifikation vor Aktivierung des Benutzerkontos durch Zustellung eines Codes und anschliessende Bestätigung verifizieren. Bei gewissen Diensten erfolgt die Verifikation durch Zustellung einer SMS an eine Mobilenummer.
- 5.4 **Kunden- und Benutzerkonto**
- 5.4.1 **Kundenkonto «privat»**  
Bei Privatkundinnen und -kunden wird das Kundenkonto der registrierten Person (Kundin oder Kunde) zugerechnet.
- 5.4.2 **Kunden- und Benutzerkonto «geschäftlich»**
- 5.4.2.1 **Allgemein**  
Die erste Person, die sich im Login im Namen einer Firma oder eines Vereins (Kundin oder 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 dieser Kundin oder diesem Kunden zugerechnet. Diese Person hat sicherzustellen, dass die Benutzerinnen und Benutzer die vorliegenden AGB einhalten.  
Die Post überprüft in keiner Weise die Berechtigung der Superadministratorin oder des Superadministrators noch deren bzw. dessen Zugehörigkeit zur jeweiligen Firma. Die Post lehnt – soweit gesetzlich zulässig – jegliche Haftung in diesem Zusammenhang ab.  
Die Verantwortung für den Zugang, die Nutzung (inkl. Berechtigungsvergabe) und die Pflege des Kontos liegt ausschliesslich bei der Kundschaft. Die Post lehnt – soweit gesetzlich zulässig – jegliche Haftung in diesem Zusammenhang ab.
- 5.4.2.2 **Administratoren und Berechtigungen**
- 5.4.2.2.1 **Superadministrator**  
Die Superadministratorin oder der Superadministrator kann weitere Mitarbeitende der Kundin oder des Kunden mit der Rolle «Superadministrator» erfassen. Die Superadministratorinnen und -administratoren können insbesondere eine Rechnungsbeziehung und neue Onlinedienste der Post und der Onlinediensteanbieter für das Kundenkonto beantragen sowie das Kundenkonto administrieren: Benutzerin oder Benutzer erfassen, löschen und mutieren sowie Rechte gemäss den nachfolgenden Ziffern vergeben. Die Superadministratorin oder Der Superadministrator hat die Möglichkeit, für verschiedene Nutzerinnen und Nutzer des Kundenkontos Benutzerkonten einzurichten (nachfolgend Benutzerkonto).  
Die Superadministratorinnen und -administratoren sind verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Benutzerinnen und Benutzer über die Rechte und Pflichten, insbesondere die Sorgfaltspflichten für die Nutzung des Kundenkontos und der damit verfügbaren Onlinedienste, informiert sind. Der Zugriff der Benutzerinnen und Benutzer kann durch die Superadministratorinnen und -administratoren auf einzelne Onlinedienste eingeschränkt werden. Falls auf dem Benutzerkonto eine Rechnungsbeziehung aufgeschaltet ist, kann der Zugriff der Benutzerinnen und Benutzer zusätzlich auch auf Debitorenummern eingeschränkt werden.  
Sollte eine Superadministratorin oder ein Superadministrator die Firma der Kundin oder des Kunden verlassen, hat die Kundschaft dafür besorgt zu sein, dass sie zuvor eine neue Superadministratorin oder einen neuen Superadministrator einsetzt. Benutzerinnen und Benutzer, die die Kundin oder den Kunden verlassen, müssen umgehend durch sie oder ihn gelöscht werden.
- 5.4.2.2.2 **Benutzeradministrator**  
Personen mit der Rolle «Benutzeradministrator» können auch neue Benutzerkonten erstellen und verwalten. Sie können diese ausschliesslich gemäss den ihnen von der Superadministratorin oder vom Superadministrator zugewiesenen Rechte bewirtschaften.
- 5.4.2.2.3 **Mitarbeitende**  
Personen mit der Rolle «Mitarbeitende» können jene Onlinedienste benutzen, für die sie von einer Superadministratorin oder einem Superadministrator berechtigt wurden.
- 5.4.2.2.4 **Technische Benutzer**  
Zur Verwendung verschiedener Webservice-Schnittstellen der Post kann die Kundin oder der Kunde «Technische Benutzer» erfassen. Technische Benutzerinnen und Benutzer sind unpersonliche Benutzerkonten, die einem bestimmten Kundenkonto zugewiesen sind.

- 5.4.2.2.5 **Firmenfremde Dienstleistungsunternehmen**  
Eine Superadministratorin oder ein Superadministrator kann Benutzerinnen und Benutzern anderer Firmen (Dienstleistungsunternehmen) die Zugriffsberechtigung auf ein Kundenkonto erteilen, sofern auf diesem eine Rechnungsbeziehung aufgeschaltet ist. Das Dienstleistungsunternehmen kann alle Onlinedienste gemäss erteilter Berechtigung benutzen. Allfällige Aufträge erfolgen im Namen der Kundin oder des Kunden. Es gelten die Bestimmungen gemäss Ziffern 3 sowie 4 hiervoor.
- 5.4.2.2.6 **Kontenübergreifender Administrator**  
Benutzerinnen und Benutzer einer sog. «Muttergesellschaft» (übergeordnete Firma) können auf dem Konto einer «Tochtergesellschaft» (untergeordnete Firma) als sog. «Kontenübergreifender Administrator» berechtigt werden. Kontenübergreifende Administratorinnen und Administratoren besitzen auf dem Kundenkonto der untergeordneten Firma immer die vollen Rechte einer Superadministratorin oder eines Superadministrators. Berechtigungen als «kontenübergreifender Administrator» können von den Superadministratorinnen und -administratoren der untergeordneten Firma erfasst und verwaltet werden. Zusätzlich können Benutzerinnen und Benutzer der übergeordneten Firma die Berechtigung als «kontenübergreifender Administrator» über die Kundenberaterin oder den Kundenberater 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 der kontenübergreifenden Administratorin oder des kontenübergreifenden Administrators als Mutterfirma hinterlegt ist. Ausserdem muss die zu berechtigende Person auf der übergeordneten Firma als «Superadministrator», «Benutzeradministrator» oder «Mitarbeitende» berechtigt sein. Zusätzlich erforderlich ist die Freigabe einer handlungsbevollmächtigten Person der untergeordneten Firma. Entsprechende Anfragen können an die Kundenberaterin oder den Kundenberater der Post gerichtet werden. Die Handlungen der kontenübergreifenden Administratorin oder des kontenübergreifenden Administrators werden jener Kundin oder jenem Kunden zugerechnet, in deren oder dessen Konto sie ausgeführt werden. Die Post lehnt jegliche Haftung für Folgen einer entsprechenden kontenübergreifenden Berechtigung ab.
- 5.5 **Annullierung inaktiver Kunden- und Benutzerkonten**  
Sofern auf einem Kundenkonto während zwölf Monaten kein erfolgreiches Login durchgeführt worden ist, kann die Post das Kundenkonto sowie alle zugehörigen Benutzerkonten und Berechtigungen gemäss Ziffer 9 kündigen.
- 5.6 **Zahlungsmöglichkeiten**  
Die Nutzung eines kostenpflichtigen Onlinedienstes setzt die Begleichung des geschuldeten Betrags in einer von der Post akzeptierten Weise voraus. Dazu stehen der Kundschaft verschiedene Zahlungsarten zur Verfügung. Die posteigenen Zahlungsarten E-Wallet und Post-Gutscheine kann die Kundschaft für kostenpflichtige Onlinedienste von Konzerngesellschaften einsetzen. E-Wallet kann bis zu 3000 Franken aufgeladen werden. Das Guthaben im E-Wallet wird nicht verzinst. Eine Auszahlung erfolgt nur auf Bankkonten von Kundinnen und Kunden in der Schweiz. Sie haben der Post die entsprechenden Informationen zur Verfügung zu stellen. Restguthaben bis und mit 5 Franken werden nicht ausbezahlt. Das Restguthaben muss innerhalb der Kündigungsfrist gemäss Ziffer 9 oder innerhalb der von der Post gesetzten Frist verwendet werden. Nach Ablauf dieser Frist oder bei der Löschung aufgrund von Inaktivität gemäss Ziffer 5.5 gehen Restguthaben bis 5 Franken unwiderruflich in das Eigentum der Post über. Die Post behält sich vor, eine Bonitätsprüfung vorzunehmen oder durch eine Drittfirma vornehmen zu lassen. Rechnungen der Post sind ohne anderslautende Angaben zahlbar binnen 30 Tagen nach erfolgtem Versand an die Kundin oder den Kunden. Allfällige Mahnungen wegen ausbleibenden Zahlungen werden, nebst weiteren Inkassokosten, der Kundschaft mit 20 Franken je Mahnung und allfälligen Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozent vom geschuldeten Betrag belastet. Die Post behält sich vor, nicht bezahlte Rechnungsbeträge nach erfolgloser Mahnung an eine mit dem Inkasso beauftragte Firma abzutreten.
- 6 Verfügbarkeit und Unterbrüche**  
Die Post setzt sich für eine möglichst hohe und unterbruchfreie Verfügbarkeit des Logins, 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, die Durchführung von Wartungsfenstern, die Einführung neuer Technologien usw. wird die Post kurz halten und – wenn immer möglich – in die verkehrsarme Zeit legen.
- 7 Haftung**  
7.1 **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 Produkthaftpflicht sowie Personenschäden. Die Post haftet – soweit gesetzlich zulässig – nicht für Schäden aufgrund höherer Gewalt oder Störungen, die insbesondere durch eine fehlende Internetverbindung, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen und -netze, eine Überlastung des Netzes, eine mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte oder Unterbrüche entstehen. Die Haftung für Onlinedienste und Apps regeln ausschliesslich die Vereinbarungen des verantwortlichen Onlinediensteanbieters.
- 7.2 **Haftung der Kundschaft**  
Die Kundschaft haftet gegenüber der Post für Schäden, die in irgendeiner Form auf die Nicht- oder Schlechterfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen zurückzuführen sind, sofern sie nicht nachweist, dass sie kein Verschulden trifft. Die Kundschaft verpflichtet sich, die Post von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der vertrags- bzw. rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung des Logins, der Onlinedienste und der Apps resultieren. Die Freistellung umfasst auch die Verpflichtung, die Post von Rechtsverteidigungskosten (z. B. Gerichts- und Anwaltskosten) vollständig freizustellen.
- 8 Datenschutz**  
8.1 **Allgemein**  
Die Post beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die geltende Gesetzgebung, insbesondere das Datenschutzrecht sowie das Postgesetz. Sie schützt die Kundendaten durch geeignete technische und organisatorische 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. Personenbezogene Daten können soweit dies gesetzlich zulässig ist oder nach vorheriger Einwilligung der Kundinnen und Kunden und im Rahmen des zuvor mitgeteilten Verarbeitungszweckes an Dritte, die nicht als Auftragsverarbeitende gelten, bekannt gegeben werden.
- 8.2 **Marktforschung, Kundenberatung und Marketing**  
Im Hinblick auf die Bereitstellung eines marktgerechten Angebots erklärt sich die Kundschaft damit einverstanden, dass die Post personenbezogene Daten zu Marktforschungs- (z. B. Kundenzufriedenheitsbefragung) und Beratungszwecken erfassen und bearbeiten darf.

- 8.3 Die Post und Konzerngesellschaften mit Sitz in der Schweiz oder im Europäischen Wirtschaftsraum können personenbezogene Daten, die aus der Nutzung des Logins, des Kontos und der Onlinedienste stammen, für eigene Werbezwecke erfassen und bearbeiten. Die Post führt eine Liste ihrer Konzerngesellschaften unter dem Link [www.post.ch/de/ueber-uns/portraet/konzerngesellschaften](http://www.post.ch/de/ueber-uns/portraet/konzerngesellschaften).
- 8.4 Die Kundschaft hat jederzeit das Recht, der Post die Verwendung ihrer personenbezogenen Daten für Marktforschungs-, Kundenberatungs- und Marketingzwecke zu untersagen. Für die Geltendmachung des Widerspruchsrechts siehe bei Betroffenenrechte.
- 8.5 **Betroffenenrechte**  
Die Kundschaft kann Auskunft über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten verlangen. Sie hat das Recht auf Löschung bzw. Vernichtung ihrer Daten. Soweit die Daten nicht zur Erfüllung von ihr angeforderter Leistungen erforderlich sind, kann die Kundschaft die Bearbeitung ihrer Daten – insbesondere auch deren Bekanntgabe an Dritte – untersagen bzw. sperren. Die Kundschaft hat das Recht, unrichtige Personendaten berichtigen zu lassen. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit der Daten festgestellt werden, so kann sie verlangen, dass ein Bestreitungsvermerk angebracht wird. Haben Kundinnen oder Kunden ihre ausdrückliche Einwilligung zu weiteren Datenverarbeitungen abgegeben, können sie diese jederzeit widerrufen. Die Rechtmässigkeit der Datenbearbeitung während der Dauer der gültigen Einwilligung wird dadurch nicht berührt. Vorbehalten bleiben rechtliche Vorgaben, die die Post zur Datenbearbeitung oder -bekanntgabe verpflichten oder berechtigen. Ist namentlich die Löschung der Daten aus rechtlichen Gründen nicht zulässig, werden die Daten blockiert anstatt gelöscht. Wer die Betroffenenrechte geltendmachen will, wendet sich schriftlich mit einer Kopie des Passes oder der ID an folgende Adresse: Post CH Netz AG, Contact Center Post, Wankdorfallee 4, 3030 Bern.  
Zur Geltendmachung des Widerspruchsrechts im Zusammenhang mit Marktforschung, Kundenberatung und Marketing (Ziffer 8.2) kann das Gesuch alternativ über die bei der Post registrierte E-Mail-Adresse an [contactcenter@post.ch](mailto:contactcenter@post.ch) gesendet werden. Eine Ausweiskopie braucht in diesem Fall nicht übermittelt zu werden.
- 8.6 **Verantwortung der Kundschaft**  
Bearbeiten Kundinnen und Kunden bei der Nutzung des Kundencenters, der Onlinedienste oder der Apps Drittdaten, bleiben sie gegenüber den betroffenen Personen ausschliesslich verantwortlich.
- 8.7 **Weitere Datenschutzerklärungen**  
Die einzelnen Bedingungen der Onlinedienste und die Datenschutzerklärung der Webseite [www.post.ch/datenschutzerklaerung](http://www.post.ch/datenschutzerklaerung) informieren ergänzend über die Datenbearbeitungen.
- 8.8 **Beizug Dritter (Auftragsverarbeitende)**  
Die Post kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen und die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich machen. Die Auftragsverarbeitenden sind denselben Pflichten bezüglich der Wahrung des Datenschutzes unterstellt wie die Post selbst und dürfen – unter Vorbehalt abweichender gesetzlicher Bestimmungen – die Daten nicht für eigene Zwecke und nur im Auftrag sowie auf Weisung der Post bearbeiten. Die Post ist zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Dienstleistungsunternehmen verpflichtet. Die Auftragsverarbeitenden können auch im Ausland domiziliert sein. Die Post gewährleistet die Angemessenheit des Schutzes der Daten bei den Auftragsverarbeitenden im Zielland.
- 9 Dauer und Kündigung**  
Der Vertrag ist unbefristet. Er kann von der Kundschaft und der Post unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat jeweils auf das Monatsende gekündigt werden. Kündigungen müssen per E-Mail an [contactcenter@post.ch](mailto:contactcenter@post.ch) oder schriftlich an folgende Adresse gesendet werden: Post CH Netz AG, Contact Center Post, Wankdorfallee 4, 3030 Bern.  
Die Kündigung bewirkt den Wegfall der Nutzungsberechtigung der durch den Login geschützten Funktionen des Kundencenters, der Onlinedienste und der Apps. Vorbehalten ist die Nutzung auf der Grundlage einer separaten Vereinbarung mit dem verantwortlichen Onlinedienstanbieter.
- Vorbehalten bleiben Angebote mit fixen Laufzeiten oder Abrechnungszyklen, die erst nach deren Ablauf aufgelöst werden können, sowie die fristlose Kündigung aus wichtigen Gründen.
- 10 Änderung der AGB**  
Die Post kann die AGB jederzeit ändern sowie die Dienstleistung ändern oder einstellen. 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 der Kundschaft frei, die Geschäftsbeziehung mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- 11 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 Vertrags 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.
- 12 Rechteübertragung**  
Die Übertragung des Vertrags 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 der Kundschaft an eine andere Gesellschaft übertragen, sofern die Post diese Gesellschaft direkt oder indirekt kontrolliert. Weiter ist die Post berechtigt, ohne Zustimmung der Kundschaft Verträge oder Forderungen daraus zu Inkassozwecken an Dritte zu übertragen bzw. abzutreten.
- 13 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 Konsumentinnen und Konsumenten).
- 14 Schlichtungsstelle**  
Vor der Anrufung des zuständigen Gerichts hat die Kundschaft die Möglichkeit, zur Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der PostCom zu gelangen. Die Kontaktangaben finden sich unter [ombud-postcom.ch](mailto:ombud-postcom.ch).
- 15 Rechtsgültige Publikationsform**  
Die allein rechtsverbindlichen und Vertragsbestandteil bildenden AGB werden elektronisch publiziert und sind einsehbar unter [www.post.ch/agb](http://www.post.ch/agb).  
Im Einzelfall kann die Post auf Kundenwunsch hin eine physische Version der AGB aushändigen. Die Kundschaft nimmt zur Kenntnis, dass eine physische Version der AGB nur eine Abbildung der zu diesem Zeitpunkt geltenden, allein rechtsverbindlichen elektronisch publizierten AGB darstellt und nur solange eine rechtsgültige Information vermittelt, wie sie mit der elektronischen Version übereinstimmt.

© Die Schweizerische Post AG, Juni 2021