

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## postshop.ch

- 1 Geltungsbereich**

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend auch Kundschaft) sowie der Post CH Netz AG (Wankdorffallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) im Zusammenhang mit dem Vertrieb von Waren und Dienstleistungen über ihren Shop im Internet (nachfolgend postshop.ch genannt).  
Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen.
- 2 Zustandekommen des Vertrags**

Die Kundin bzw. der Kunde kann eine Online-Bestellung im postshop.ch abgeben. Den Eingang der Bestellung bestätigt die Post per E-Mail. Der Vertrag zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der Post kommt mit dem Zugang dieser Bestellbestätigung zustande.  
Bei der Abgabe einer Bestellung in einer Postfiliale kommt der Vertrag zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der Post mit der Ausstellung der Quittung der Post zustande.
- 3 Bestellung**

Eine Bestellung bezieht sich auf Waren/Dienstleistungen gemäss dem Angebot im postshop.ch.  
Bestellungen können durch registrierte wie auch nicht registrierte Kundinnen und Kunden abgegeben werden. Die Kundschaft ist verpflichtet, bei der Bestellung stets wahrheitsgetreue Angaben zu machen und die hinterlegte Lieferadresse bei jeder Bestellung zu prüfen bzw. zu aktualisieren.  
Bei der Bestellung ist die Kundschaft verpflichtet, allfällige Hinweise (z. B. Mindestalter, Bestimmungsgebiet) zu beachten.
- 4 Lieferungspflicht und Beschaffungsrisiko**

Die Post ist nicht zur Lieferung bzw. Erbringung der Bestellung verpflichtet, wenn sie ihrerseits mit der Ware nicht richtig oder rechtzeitig beliefert worden ist und/oder die Dienstleistung nicht zur Verfügung steht. Über die Nichtverfügbarkeit werden die Kundinnen und Kunden per E-Mail informiert.  
Kann die Bestellung innerhalb einer Frist von 30 Arbeitstagen nicht geliefert bzw. erbracht werden, hat die Kundin bzw. der Kunde die Möglichkeit, umgehend schriftlich vom Vertrag zurückzutreten. Bei Annullierung oder Rücktritt werden allfällige von der Kundin bzw. dem Kunden bereits bezahlte Beträge zurückerstattet. Das Risiko, die Bestellung beschaffen zu müssen (Beschaffungsrisiko) übernimmt die Post nicht.
- 5 Angebot im postshop.ch**

Das Angebot wird auf [www.postshop.ch](http://www.postshop.ch) publiziert und enthält Waren/Dienstleistungen.  
Nachträgliche Änderungen des Angebots bleiben jederzeit vorbehalten, ebenso die Korrektur allfälliger Fehler in der Preisanschrift oder der Produktbeschreibung und -deklaration. Irrtümer bei der Publikation des Angebots verschaffen der Kundschaft keinen Anspruch auf effektive Lieferung von Waren/Dienstleistungen zu den irrtümlich publizierten Konditionen.  
Grundsätzlich ist das Angebot beschränkt auf Kundinnen und Kunden mit Wohnsitz / einer Lieferadresse in der Schweiz und Liechtenstein. Die Ware aus dem Philateliebereich wird weltweit vertrieben, mit Ausnahme der «Swiss Crypto Stamps», welche nicht an Personen mit einer Lieferadresse im Hoheitsgebiet der USA vertrieben werden.  
Für Bestellungen von Briefmarken und Philatelieprodukten gelten zusätzlich die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen Briefmarken und Philatelieprodukte](#).
- 6 Widerrufsrecht der Kundschaft**

Die Kundin bzw. der Kunde hat das Recht, den Vertrag innerhalb von 7 Tagen schriftlich zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt mit dem Zustandekommen des Vertrags zu laufen. Die Frist ist eingehalten, wenn die Widerrufserklärung am siebenten Tag der Post übergeben oder auf elektronischem Weg gesendet wird. Der Beweis des fristgemässen Widerrufs obliegt der Kundschaft, und sie trägt die mit dem Widerruf des Vertrags entstandenen Kosten (insb. die Kosten der Rücksendung der Ware).  
Der Widerruf ist ausgeschlossen bei Verträgen

  - über Audio- und Videoaufzeichnungen, Games sowie Software, die von der Kundschaft heruntergeladen werden können oder auf die die Kundschaft Zugriff nehmen kann;
  - über Fotoservice und alle anderen personalisierten, das heisst mit individuellen Bildern und/oder Texten versehenen Erzeugnissen;
  - bei denen die Leistung der Kundin bzw. des Kunden CHF 100.– nicht übersteigt;
  - über Bestellungen von «Geschenkkarten» ab dem Moment, wo diese den Auslieferstatus erreicht haben, also ab dem Zentrallager versendet wurden;
  - über sämtliche Angebote im Bereich von Guthaben von Prepaid (Handy) sowie Phonecards (Festnetz) und Gutscheinen;
  - über Autobahnvignetten;
  - über die «Swiss Crypto Stamps».

In den übrigen Fällen ist ein Widerruf ausgeschlossen, wenn die Dienstleistung in Anspruch genommen wurde und/oder die Ware nicht mehr originalverpackt, sondern geöffnet (unversiegelt) ist.
- 7 Lieferung der bestellten Ware**

Sämtliche Angaben im postshop.ch zur Verfügbarkeit und und zu Lieferzeiten sind ohne Gewähr und können sich jederzeit ändern. Die Lieferung von Waren, die von Dritten (z. B. Produzenten, Lieferanten, Händler) stammen, wird direkt durch die konkrete Drittpartei veranlasst.  
Bei einer Warenlieferung ins Ausland ist die Kundschaft verpflichtet die Besteuerungs- und Verzollungsgrundsätze sowie allfällige weitere Einfuhrbestimmungen des jeweiligen Bestimmungslandes (Land der jeweiligen Empfängerin bzw. des jeweiligen Empfängers) zu beachten. Die Zustellung im Ausland erfolgt nach den dort geltenden Vorschriften.
- 8 Beanstandungen der Ware unmittelbar nach der Lieferung**

Die Kundin bzw. der Kunde ist verpflichtet, die gelieferte Ware umgehend nach Empfang der Lieferung zu prüfen. Allfällige Beschädigungen und/oder Mängel der Ware sind sofort der Post zu melden. Das gleiche gilt bei einer nicht vollständigen Lieferung. Erst nach vorgängiger Rücksprache mit dem Kundencenter der Post kann die Kundin bzw. der Kunde die Ware an die jeweilige Kontaktadresse senden. Die Kosten für die Rücksendung trägt die Kundin bzw. der Kunde.  
Die Post behält sich das Recht vor, ein Begehren um Ersatzlieferung abzulehnen, wenn offensichtlich keine Beschädigung bzw. kein Mangel vorliegt. Ferner findet eine Ersatzlieferung nur statt, wenn die Ware in der benötigten Menge tatsächlich verfügbar ist (vgl. Ziff. 4).
- 9 Gewährleistungspflicht der Post bei Mangel der Ware**

Bei Mangel der Ware gilt die gesetzliche Gewährleistung. Die Post behält sich das Recht vor, bei geltend gemachten und festgestellten Mängeln der Ware der Kundschaft mängelfreien Ersatz zu liefern. Wahlweise kann die Post ihre Gewährleistungspflichten durch Reparatur, Gutschrift oder Minderung des Preises erbringen oder durch Dritte (z. B. Produzenten, Lieferanten, Händler) erbringen lassen.

- 10 Erbringung und allfällige Beanstandungen der bestellten Dienstleistung**  
Die bestellte Dienstleistung wird entweder durch die Post oder durch Dritte erbracht.  
Die Kundschaft kann die Qualität der Dienstleistung beim Erbringer der Dienstleistung oder bei der Post beanstanden.
- 11 Rechte der Kundschaft bei mangelhaft erbrachten Dienstleistungen**  
Bei Dienstleistungen, welche objektiv mangelhaft erbracht worden sind, kann die Kundschaft zwischen einer Minderung des Preises oder einer Gutschrift wählen.
- 12 Haftung**  
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.  
Bei Verspätung einer Lieferung haftet die Post nicht.  
Vorbehalten bleiben Ansprüche aus Produkthaftpflicht sowie Personenschäden.  
Die Post haftet nicht für Schäden, die von durch sie beigezogenen Hilfspersonen sowie Dritten (z. B. Produzenten, Lieferanten, Händler, Dienstleister) infolge leichter oder mittlerer Fahrlässigkeit verursacht werden.
- 13 Preise und Zahlungskonditionen**  
Die Kundin bzw. der Kunde hat den für die Bestellung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen, im [postshop.ch](http://postshop.ch) publizierten Preis zu bezahlen. Dafür stehen die im [postshop.ch](http://postshop.ch) akzeptierten Zahlungsarten zur Verfügung. Bei Auslandskundschaft können die akzeptierten Zahlungsarten eingeschränkt werden. Die mit einer Warenlieferung ins Ausland verbundenen Kosten (insb. Steuern und Gebühren) trägt grundsätzlich die Kundschaft.  
Bei Bestellungen, welche die für das Angebot geltenden Mindestbestellwerte nicht erreichen, erhebt die Post ein Kleinmengenzuschlag.  
Der Rechnungsbetrag einer Bestellung ist der Bestellbestätigung und/oder den Belegen (Quittung, Lieferschein) zu entnehmen.  
Weitere Schriftstücke wie Lieferscheindoppel, Leistungsbescheinigungen oder dergleichen werden keine ausgestellt.  
Bei einer Bezahlung per Kreditkarte ist die Kundin bzw. der Kunde verpflichtet, die erforderlichen Angaben im Online-Bezahlsystem aufzuführen. Allfällige Änderungen, im Speziellen ein neues Verfalldatum der Karte, müssen der Post rechtzeitig schriftlich mitgeteilt werden. Mit der Bestellung ermächtigt die Kundin bzw. der Kunde die Post, ihre Forderungen zum Inkasso an Dritte abzutreten.
- 14 Datenschutz 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 Kundin bzw. des Kunden und im Rahmen des zuvor mitgeteilten Verarbeitungszweckes an Dritte, welche nicht als Auftragsverarbeiter gelten, bekannt gegeben werden.

#### **Marktforschung, Kundenberatung und Marketing**

Im Hinblick auf die Bereitstellung eines marktgerechten Angebots erklärt sich die Kundin bzw. der Kunde damit einverstanden, dass die Post personenbezogene Daten zu Marktforschungs- (z. B. Kundenzufriedenheitsbefragung) und Beratungszwecken erfassen und bearbeiten darf.

Die Post kann personenbezogene Daten für eigene Werbezwecke erfassen und bearbeiten.

Die Kundin bzw. der Kunde hat jederzeit das Recht, der Post die Verwendung der eigenen personenbezogenen Daten für Marktforschungs-, Kundenberatungs- und Marketingzwecke zu untersagen. Für die Geltendmachung des Widerspruchsrechts siehe bei Betroffenenrechte.

#### **Betroffenenrechte**

Die Kundinnen und Kunden können Auskunft über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten verlangen. Sie haben das Recht auf Löschung respektive Vernichtung ihrer Daten. Soweit die Daten nicht zur Erfüllung von von ihnen angeforderten Leistungen erforderlich sind, können sie die Bearbeitung ihrer Daten – insbesondere auch deren Bekanntgabe an Dritte – untersagen bzw. sperren. Die Kundinnen und Kunden haben das Recht, unrichtige Personendaten berichtigen zu lassen. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit der Daten festgestellt werden, so können sie verlangen, dass ein Bestreitungsvermerk angebracht wird. Haben die Kundinnen und 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, welche 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. Zur Geltendmachung der Betroffenenrechte wendet sich die Kundin bzw. der Kunde schriftlich mit einer Kopie des Passes oder der ID an folgende Adresse: Post CH Netz AG, ContactCenter Post, Wankdorfallee 4, 3030 Bern.

Zur Geltendmachung des Widerspruchsrechts im Zusammenhang mit Marktforschung, Kundenberatung und Marketing (Absatz 2 oben) kann die Kundin bzw. der Kunde das Gesuch alternativ über die bei der Post registrierte E-Mailadresse an [kundendienst@post.ch](mailto:kundendienst@post.ch) senden. Eine Ausweiskopie braucht in diesem Fall nicht übermittelt zu werden.

E-Mails werden nicht verschlüsselt und sind daher den für dieses Kommunikationsmittel typischen Sicherheitsrisiken ausgesetzt.

#### **Verantwortung der Kundschaft**

Bearbeiten die Kundinnen und Kunden bei der Nutzung des Kundencenters, der Onlinedienste oder Apps Drittdaten, bleiben sie gegenüber den betroffenen Personen ausschliesslich verantwortlich.

#### **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 bei der Post.

#### **Beizug Dritter (Auftragsverarbeiter)**

Die Post kann zur Leistungserbringung Dritte beiziehen und die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich machen. Der Auftragsverarbeiter ist denselben Pflichten bezüglich der Wahrung des Datenschutzes unterstellt wie die Post selber und darf – 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 Dienstleister verpflichtet. Die Auftragsverarbeiter können auch im Ausland domiziliert sein. Die Post gewährleistet die Angemessenheit des Schutzes der Daten beim Auftragsverarbeiter im Zielland.

- 15 Lieferung**  
Soweit die Lieferung durch die Post CH Netz AG ausgeführt wird, gelten in diesem Zusammenhang die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Postdienstleistungen» für Geschäftskundinnen und -kunden](#) ([www.post.ch/agb](http://www.post.ch/agb)).
- 16 Änderungen der AGB**  
Die Post kann die AGB jederzeit ändern. Die jeweilige Neuversion wird auf der Website der Post ([www.post.ch/agb](http://www.post.ch/agb)) veröffentlicht.
- 17 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.
- 18 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 der Kundin bzw. des Kunden an eine andere Gesellschaft übertragen, sofern die Post diese Gesellschaft direkt oder indirekt kontrolliert. Weiter ist die Post berechtigt, ohne Zustimmung der Kundin bzw. des Kunden Verträge oder Forderungen daraus zu Inkassozwecken an Dritte zu übertragen bzw. abzutreten.
- 19 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**  
Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Anwendbarkeit des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG, SR 0.221.211.1) genauso wegbedungen wie es die kollisionsrechtlichen Bestimmungen des Bundesgesetz über das Internationale Privatrecht (IPRG, SR 291) sind. Gerichtsstand ist Bern. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumentinnen und Konsumenten). Wenn nichts Abweichendes vereinbart wurde, ist Bern zudem der Erfüllungsort sowie der Betreibungsort für Kundinnen und Kunden ohne Wohnsitz in der Schweiz.
- 20 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 Kundinnen und Kunden nehmen 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.

© Post CH Netz AG, Januar 2022