

NUTZUNGSBEDINGUNGEN CHATBOT/LIVE CHAT MIT CO-BROWSING & WHATSAPP

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Nutzungsbedingungen Chatbot/Live Chat mit Co-Browsing & WhatsApp (nachfolgend Nutzungsbedingungen) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kunden sowie der Post CH Netz AG (Wankdorffallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) im Zusammenhang mit der Unterstützung des Kunden durch Mitarbeitende des Contact Centers der Post mittels Chatbot/Live mit Co-Browsing und Nutzung des WhatsApp Kanals (nachfolgend Dienstleistung).
- 1.2 Die Nutzung des WhatsApp Kanals unterliegt zusätzlich den jeweils aktuellsten Nutzungsbedingungen von WhatsApp LLC, abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service-eea?eea=1>
- 1.3 Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen.

2. Dienstleistungsbeschreibung

- 2.1 Der Chatbot bietet den Kunden die Möglichkeit jeden Tag während 24 Stunden Fragen rund um die Post CH Netz AG zu stellen. Bei den Antworten des Chatbots handelt es sich um Antworten einer künstlichen Intelligenz. Die Antwort kommt somit nicht von einem Menschen.
- 2.2 Der Live Chat bietet den Kunden die Möglichkeit sich via Chatfunktion direkt mit einem Mitarbeitenden des Contact Centers der Post in Verbindung zu setzen.
- 2.3 Mittels Whatsapp kann der Kunden mit Mitarbeitenden des Contact Centers der Post über einen alternativen Kanal kommunizieren.
- 2.4 Das Co-Browsing bietet dem Mitarbeitenden des Contact Centers der Post während eines aktiven Live Chat die Möglichkeit, nach erfolgter Freigabe durch den Kunden, einzig die von diesem in seinem Browser geöffnete Webseite der Post zu sehen. Damit kann der Mitarbeitende dem Kunden optimale Hilfestellung bspw. bei der Nutzung von Online Services der Post leisten.

3. Nutzungsumfang und allgemeine Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Der Chatbot steht den Kunden grundsätzlich jeden Tag während 24 Stunden zur Verfügung.
- 3.2 Der Live-Chat und der WhatsApp Kanal stehen den Kunden grundsätzlich von Montag bis Freitag von 7.30h bis 18h und Samstags von 8h-12h zur Verfügung. Ausserhalb dieser Zeiten können Kunden das Kontaktformular auf der Webseite der Post nutzen.
- 3.3 Bei der Nutzung der Dienstleistungen gilt die Netiquette.
- 3.4 Der Kunde ist alleine verantwortlich für alle Angaben die er im Rahmen der Nutzung der Dienstleistungen gegenüber der Post macht. Insbesondere ist er verpflichtet, keine sensiblen Daten preiszugeben.

4. Eigentums- und Immaterialgüterrechte

- 4.1 Der Kunde anerkennt, dass sämtliche im Rahmen der Dienstleistung verfügbaren Inhalte, insbesondere auch solche von Dritten, geistiges Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber sind.
- 4.2 Durch das Nutzen der Dienstleistung und/oder das Aufrufen, Herunterladen oder Kopieren von Inhalten werden durch den Kunden keinerlei Rechte (Nutzungs-, Immaterialgüterrechte etc.) erworben.

5. Verfügbarkeit und Unterbrüche

- 5.1 Die Post setzt sich für eine möglichst hohe und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der Dienstleistung und deren Funktionen ein. Sie übernimmt jedoch keine Garantie für den ununterbrochenen Service, für den Service zu einem bestimmten Zeitpunkt, den Service Dritter oder für die Vollständigkeit, Authentizität und Integrität der gespeicherten oder über ihr System oder das Internet übermittelte Daten.
- 5.2 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.

6. Support und Kontaktstelle

- 6.1 Support im Zusammenhang mit den Dienstleistungen wird durch das ContactCenter der Post gewährleistet, welches auch Kontaktstelle für alle Anfragen ist. Das ContactCenter der Post ist von Montag bis Freitag von 7.30h bis 18h und Samstags von 8h-12h erreichbar unter der Telefonnummer 0848 888 888 oder mittels Live Chat und Whatsapp. Ausserhalb dieser Zeiten können Kunden das Kontaktformular auf der Webseite der Post nutzen.
- 6.2 Für Fragen zu WhatsApp selber ist der Support von WhatsApp LLC zu kontaktieren.

7. Haftung

- 7.1 Die Haftung der Post und allfällig von ihr beigezogenen Dritten ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Damit ist insbesondere direkter und indirekter Schaden, Folgeschaden und entgangener Gewinn soweit möglich ausdrücklich wegbedungen.
- 7.2 Die Post übernimmt hinsichtlich der inhaltlichen Richtigkeit, Genauigkeit, Aktualität, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit der Inhalte und/oder der Dienstleistung keine Gewährleistung. Die Post schliesst zudem jede Haftung für Schäden sowohl materieller als auch immaterieller Natur aus, welche sich aus dem Zugriff oder der Nutzung der Dienstleistung ergeben sollten.
- 7.3 Die Post haftet weiter nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen oder Dienstleistungen Dritter sowie für Schäden aufgrund höherer Gewalt oder Störungen technischer Natur, 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. Datenschutz

- 8.1 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.
- 8.2 Die Post 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.
- 8.3 Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Post im Rahmen ihrer Dienstleistungserbringung die Chatbot Konversationen zur stetigen Verbesserung ihrer Dienstleistung analysiert und zu Trainingszwecken des Chatbot verwendet. Ein allfälliger Bezug zur Person des Kunden wird vorgängig entfernt.

- 8.4 Nutzt der Kunde den Whatsapp Kanal erfolgt, diese Nutzung zusätzlich unter der Datenschutzerklärung von WhatsApp LLC in der jeweils aktuellsten Fassung, abrufbar unter <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?eea=1&>
- 8.5 Der Kunde nutzt WhatsApp freiwillig als Kanal und willigt somit in die Bearbeitung mit und durch WhatsApp ein. Der Kunde tritt in ein eigenes Vertragsverhältnis und ist im Zusammenhang mit dem Versenden von Nachrichten via WhatsApp Kunde von WhatsApp.
- 8.6 Die Datenschutzerklärung der Webseite www.post.ch/datenschutzerklaerung informiert ergänzend über die Datenbearbeitungen bei der Post und insbesondere über die Auskunftsrechte der betroffenen Person im Rahmen der Datenbearbeitung.

9. Beizug Dritter (Auftragsverarbeiter)

- 9.1 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 Auftragsverarbeiter verpflichtet.
- 9.2 Die Auftragsverarbeiter können auch im Ausland domiziliert sein. Die Post gewährleistet die Angemessenheit des Schutzes der Daten beim Auftragsverarbeiter im Zielland.

10. Änderung der Nutzungsbedingungen oder des Dienstleistungsangebots

- 10.1 Die Post kann die Nutzungsbedingungen jederzeit ändern sowie die Dienstleistung ändern oder einstellen. Die Änderungen werden, vorgängig auf geeignete Weise bekanntgegeben.

11. Salvatorische Klausel

- 11.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ungültig, unvollständig oder rechtswidrig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile der Nutzungsbedingungen 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. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 12.1 Diese Nutzungsbedingungen unterstehen 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 Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht (IPRG, SR 291) sind.
- 12.2 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.