

# Teilnahmebedingungen

## Zahlungsauftragsübermittlungsfunktion E-Post Office

### 1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Teilnahmebedingungen Zahlungsauftragsübermittlungsfunktion (nachfolgend: TNB ZAÜF) regeln das Vertragsverhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend Kunde) und der Post CH AG (nachfolgend Post) für die Nutzung der ZAÜF der Plattform E-Post Office und der darauf basierenden Dienstleistungen (nachfolgend E-Post Office). Die TNB ZAÜF ergänzen die TNB E-Post Office. Bei Widersprüchen gehen die TNB ZAÜF den TNB E-Post Office vor.

Die Funktion Zahlungsauftragsübermittlung wird in den Applikationen von E-Post Office teilweise auch mit «Bezahlen» bezeichnet.

### 2 Verhältnis Post–Kunde–Bank/Finanzinstitut

Mit der ZAÜF kann der Kunde grundsätzlich, wie in Ziffer 6 beschrieben, aus seinem E-Post-Office-Konto Zahlungsaufträge elektronisch an Finanzinstitute übermitteln. Die Post weist den Kunden darauf hin, dass die weitere Behandlung bzw. Ausführung der derart übermittelten Zahlungsaufträge insbesondere von dessen Geschäftsbeziehungen zu den entsprechenden Finanzinstituten abhängt.

Der Kunde ist sich bewusst, dass Finanzinstitute die weitere Behandlung und Verarbeitung von mittels ZAÜF übermittelten Zahlungsaufträgen von weiteren Prüfmechanismen (Identifikations- und Authentifikationsmechanismen usw.) abhängig machen können.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass das Finanzinstitut dem Kunden für die Abwicklung des Zahlungsauftrags Gebühren verrechnen kann. Die Verrechnung richtet sich nach dem Vertrag des Kunden mit dem Finanzinstitut. Gebühren des Finanzinstituts können beispielsweise anfallen, wenn die vereinbarte Anzahl an kostenlosen Transaktionen pro Periode überschritten wird.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Post die Zahlungsaufträge gemäss seinen Angaben an die von ihm ausgewählten Finanzinstitute übermittelt, wobei die Daten beim Übergabepunkt der Bankenschnittstelle in den Einflussbereich des Finanzinstituts übergehen.

### 3 Abklärungspflicht Kunde

Die Post weist den Kunden darauf hin, dass Finanzinstitute ihren Kunden teilweise untersagen, Zahlungsaufträge mittels Benutzung der ZAÜF und ähnlicher Instrumente einzuliefern. Teilweise ist die Einlieferung nur unter bestimmten Bedingungen zulässig.

Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortung des Kunden, vor dem Einsatz der ZAÜF die Zulässigkeit beim entsprechenden Finanzinstitut zu klären.

Der Kunde ist verpflichtet, die ZAÜF ausschliesslich für die Übermittlung von Zahlungsaufträgen an Finanzinstitute zu benützen, die den Einsatz der ZAÜF in der vom Kunden beabsichtigten Art und Weise zulassen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass Finanzinstitute die Eingabe und/oder die Speicherung gewisser Zugangsdaten auf Drittseiten oftmals nicht empfehlen oder verbieten. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, wenn er diesen Vorgaben aus dem E-Banking-Vertrag zuwiderhandelt.

### 4 Keine inhaltliche Prüfpflicht der Post

Es ist in der ausschliesslichen Verantwortung des Kunden, die ZAÜF zu benützen. Er nimmt davon Kenntnis, dass die Post die zur Übermittlung eingegebenen Zahlungsaufträge materiell nicht prüft. Sind die formellen Voraussetzungen, wie sie in Ziffer 6 beschrieben werden, eines durch den Kunden zur Freigabe an sein Finanzinstitut eingegebenen Zahlungsauftrags gegeben, nimmt die Post einzig die Datenübertragung gemäss den Angaben des Kunden vor.

### 5 Prüfpflicht des Kunden

Der Kunde hat sämtliche Angaben des Zahlungsauftrags vor der Übermittlung an das Finanzinstitut zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen.

### 6 Dienstleistungsbeschreibung

#### 6.1 Die Zahlungsauftragsübermittlungsfunktion

Die Post bietet den Kunden ihres Onlinedienstes E-Post Office die Möglichkeit, elektronisch und physisch (auf Papier) eingegangene Rechnungen über die Plattform zu bearbeiten und einen Zahlungsauftrag an das gewünschte Finanzinstitut zu übermitteln. Durch das automatische Auslesen der Zahlungsdaten aus dem Einzahlungsschein wird das Übermitteln eines Zahlungsauftrags an ein Finanzinstitut vereinfacht.

#### 6.2 Grundsätzlicher Ablauf

Der Kunde erhält elektronische Rechnungen in E-Post Office oder physische Rechnungen zugestellt. Letztere fotografiert er mit der zu E-Post Office gehörenden App und lädt sie auf E-Post Office hoch. Die Rechnungen sind nun digital in E-Post Office abgelegt.

Der Kunde kann seine Rechnungen bearbeiten und mit wenigen Klicks einen Zahlungsauftrag an seine Bank bzw. sein Finanzinstitut übermitteln. Voraussetzung ist ein bestehender E-Banking-Vertrag mit seiner Bank. Zudem muss es sich um ein nach Ziffer 6.3 unterstütztes Finanzinstitut handeln.

E-Post Office validiert die Eingaben des Zahlungsauftrags auf formelle Aspekte. Dazu gehören Kontonummer und bei ESR (Einzahlungsschein mit Referenznummer) die Codierzeile des Einzahlungsscheins.

Im Anschluss an die Erfassung der Zahlungsinformationen werden diese dem Kunden angezeigt. Nach der Prüfung im Sinn von Ziffer 5 und der Freigabe des Kunden werden die Zahlungsinformationen – in der Regel ergänzt mit dem Hinweis, dass sie mittels ZAÜF erfasst wurden – über eine sichere Verbindung an das Finanzinstitut übermittelt.

Die Post führt keine Zahlungen selbst aus. Sie übermittelt nur Zahlungsaufträge, die durch den Kunden geprüft und freigegeben wurden. Die ZAÜF übermittelt lediglich Zahlungsaufträge bis zu einem bestimmten Wert pro Einzahlungsschein. Der entsprechende Wert wird in der Applikation angezeigt. Die Finanzinstitute verarbeiten den übermittelten Auftrag gemäss den mit dem Kunden vereinbarten Bestimmungen.

#### 6.3 Unterstützte Finanzinstitute

Die Finanzinstitute, an die Zahlungsaufträge übermittelt werden können, sind auf <http://epostoffice.ch/zauef> aufgeführt. Die Post kann die Erreichbarkeit dieser Finanzinstitute nicht garantieren. Die Finanzinstitute können ihre Erreichbarkeit jederzeit ohne Wissen und Einflussmöglichkeit der Post ändern.

## 7 Identifikationsmittel

7.1 Zugang zur Zahlungsauftragsübermittlungsfunktion  
Zugang zur ZAÜF erhält, wer sich durch die Eingabe der für E-Post Office bzw. das Login von post.ch gültigen Identifikationsmittel als Nutzer legitimiert hat. Die Post kann die Identität der eingeloggt Person nicht prüfen. Die Post erkennt also nicht, wenn sich anstelle des Kunden ein Dritter mit den Identifikationsmitteln des Kunden einloggt.

Als Identifikationsmittel sind erforderlich:

- a) die E-Mail-Adresse des Kunden und
- b) das persönliche, selbst wählbare Passwort des Kunden und
- c) der jeweils einmalig gültige Zusatzcode, der dem Kunden durch die Post als mTAN (mobile Transaktionsnummer) auf eine durch ihn ausgewählte und aktivierte Mobiltelefonnummer zeitnah übermittelt wird und nach Eingabe der gültigen E-Mail-Adresse und des gültigen Passworts eingegeben werden muss

Die Einführung anderer Identifikationsmittel bleibt vorbehalten. Der Zahlungsauftrag kann in der Regel nur dann an das Finanzinstitut übermittelt werden, wenn sich der Kunde zusätzlich durch seine Vertragsnummer bzw. seinen Benutzernamen und sein Passwort für das E-Banking des Finanzinstituts sowie ein weiteres durch das Finanzinstitut vorgegebenes Sicherheitsmerkmal legitimiert.

7.2 Zurechnung

Wer sich gemäss Ziffer 7.1 gültig legitimiert (Selbstidentifikation), gilt gegenüber der Post als berechtigt zur Benützung der ZAÜF. Die Post wird grundsätzlich sämtliche Zahlungsaufträge übermitteln, die im Nachgang zu einer gültig vorgenommenen Legitimation eingegeben werden.

Die Post kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen die Übermittlung eingegebener Zahlungsaufträge ablehnen und die Legitimation des Kunden anderweitig prüfen.

**Der Kunde anerkennt vorbehaltlos sämtliche übermittelten Zahlungsaufträge als durch ihn autorisiert, die im Rahmen der ZAÜF unter Verwendung seiner Identifikationsmittel zur Übermittlung ein- und freigegeben werden.** Vorbehalten bleiben Fälle, in denen die Post Legitimationsmängel grobfahrlässig oder absichtlich nicht erkannt hat.

## 8 Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde hat sein Passwort in regelmässigen Abständen zu ändern. Das Passwort darf nicht ein leicht ermittelbarer Code sein. Als solcher gilt auch eine Zahlenfolge, die sich aus persönlichen Umständen des Kunden (z. B. Telefonnummern, Geburtsdatum usw.) ableiten lässt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ihn die Post nie via E-Mail auffordern wird, seine Identifikationsmittel oder Teile davon bekannt zu geben. Entsprechende E-Mails sind vom Kunden nie zu beantworten.

Sobald der Kunde den Aktivierungscode für die Aktivierung des für die Legitimierung mittels mTAN gewählten Mobiletelefons erhält, hat er die Aktivierung unverzüglich und gemäss den Vorgaben der Post vorzunehmen.

Die Identifikationsmittel sind geheim zu halten und vor missbräuchlicher Verwendung durch Dritte zu schützen. Passwörter dürfen nicht ungeschützt auf dem Endgerät des Kunden abgelegt oder aufgezeichnet werden.

Der Kunde händigt die Identifikationsmittel nicht Dritten aus.

Der Kunde trägt die Risiken, die sich aus der (missbräuchlichen) Verwendung der Identifikationsmittel ergeben.

Besteht Grund zur Annahme, dass ein Unberechtigter die Authentifizierungsmerkmale des Kunden kennt oder unbefugt Zugriff auf die Plattform oder einzelne darin angebotene Funktionen hat, meldet der Kunde dies unverzüglich dem Kundendienst der Post und ändert das Passwort.

Bestehen Anhaltspunkte, dass Unberechtigte Zugang zum Endgerät des Kunden haben, wird er dieses für die Benützung der ZAÜF nicht mehr verwenden, bis die Zugangsproblematik behoben ist.

Der Kunde prüft in angemessenen Zeitabständen die tatsächliche Ausführung der mittels ZAÜF ein- und freigegebenen Zahlungsaufträge bei seinen Finanzinstituten.

Im Schadenfall hat der Kunde nach bestem Wissen zur Aufklärung des Falls und zur Schadensminderung beizutragen. Bei strafbaren Handlungen hat er Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

## 9 Kommunikation via Internet und Rückübermittlungen der Finanzinstitute

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Daten über ein offenes, jedermann zugängliches Netz transportiert werden (Internet). Die Daten werden somit ohne Möglichkeit zur Kontrolle teilweise grenzüberschreitend übermittelt, selbst dann, wenn sich sowohl Absender- wie auch Empfangssysteme in einem Land befinden.

Die Datenpakete werden verschlüsselt übermittelt.

Je nach Finanzinstitut hat ein durch die ZAÜF an ein Finanzinstitut übermittelter Zahlungsauftrag eine Rückmeldung des Finanzinstituts an die Systeme der Post zur Folge. Die Rückmeldung wird dem Kunden in E-Post Office angezeigt. Es können insbesondere folgende Informationen zurückfliessen (nicht abschliessend, je Finanzinstitut individuell):

- Zahlungsauftrag empfangen
- Zahlungsauftrag übermitteln
- Zahlungsauftrag zurückgewiesen
- Zahlungsauftrag ausgeführt (bezahlt)

Mit jedem Verbindungsaufbau zum Finanzinstitut beantragt der Kunde zugleich, eine Statusmeldung vom betreffenden Finanzinstitut gemäss den soeben beschriebenen Modalitäten und im aufgezeigten Umfang zu erhalten. Die Rückmeldung kann auch manuell für einzelne Zahlungen angefragt werden.

## 10 Sicherheit der ZAÜF und Risiken

Die ZAÜF weist wie E-Post Office einen hohen Sicherheitsstandard auf. Sie umfasst ein mehrstufiges Sicherheitssystem und überträgt Daten nur verschlüsselt. Demnach können die Daten durch Unberechtigte grundsätzlich nicht eingesehen werden. Trotzdem kann eine absolute Sicherheit, auch wenn die Systeme stets dem neuesten Stand der Technik entsprechen, nicht erzielt werden. Insbesondere kann die Infrastruktur des Kunden eine wesentliche Schwachstelle darstellen, auf die die Post keinen Einfluss hat.

Der Kunde bestätigt, die ZAÜF im Bewusstsein insbesondere folgender Risiken zu nutzen: 1. Mangelnde Systemvorkehrungen können einen Zugriff durch Unberechtigte erleichtern. 2. Es lässt sich nicht verhindern, dass die Möglichkeit besteht, dass Dritte (Internetprovider usw.) Aufzeichnungen über die mittels ZAÜF erfolgten Übermittlungen erstellen. 3. Das Risiko besteht, dass sich während der Internetnutzung Unberechtigte Zugang zum Endgerät oder zur Infrastruktur des Kunden verschaffen. 4. Bei der Nutzung von via Internet verbundenen Geräte besteht die Gefahr der Kontamination durch Schadsoftware.

## 11 Beizug Dritter

Die Post kann zur Erbringung der Dienstleistung ZAÜF jederzeit Dritte beiziehen.

## 12 Haftungsfreizeichnung Post

Jede Haftung der Post für durch leichte und mittlere Fahrlässigkeit dem Kunden gegenüber verursachte Schäden wird im gesetzlich zulässigen Rahmen ausgeschlossen. Die Post haftet – soweit gesetzlich zulässig – insbesondere nicht für mittelbare, indirekte oder Folgeschäden bzw. entgangenen Gewinn oder Datenverlust. Die Post haftet ferner 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 – sodann nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung der ZAÜF.

Die vorhergehenden Haftungsausschlüsse gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche Ansprüche. Vorbehalten bleiben Ansprüche aus Produkthaftungspflicht sowie Personenschäden.

Die Haftung der Post für Schäden, die dem Kunden durch Übermittlungsfehler, fehlerhafte Rückmeldungen von Finanzinstituten im Sinn von Ziffer 9, in Fällen höherer Gewalt, technische Mängel oder Störungen, insbesondere durch fehlende Internetverbindung, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen und -netze, Überlastung des Netzes, mutwillige Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte, Unterbrüche oder andere Unzulänglichkeiten entstehen, ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

### 13 Änderungen der Leistungen und Sperrung

Die Post kann die Dienstleistungen jederzeit ändern, aktualisieren oder weiterentwickeln. Ebenfalls kann die Post den Betrieb der oder den Zugang zur ZAÜF jederzeit und ohne Vorankündigung ganz oder teilweise einstellen bzw. aus technischen oder rechtlichen Gründen (z. B. aufgrund rechtlicher oder regulatorischer Anforderungen, auf behördliche Anordnung oder aus Sicherheitsgründen) die Verfügbarkeit einschränken. Der Kunde wird in geeigneter Weise über die Sperrung und deren allfällige Aufhebung benachrichtigt.

### 14 Missbräuche

Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, kann die Post den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos ändern, einschränken oder einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

### 15 Datenschutz

Allgemein gelten die Datenschutzbestimmungen der TNB E-Post Office, auf welche verwiesen wird.

**Der Kunde ist damit einverstanden, dass die Post im Supportprozess zur Schadenregulierung Kundendaten (Name, Vorname, Datum und Zeit der Zahlungsauftragsübermittlung, Betrag) an das jeweilige Finanzinstitut übermitteln kann.**

### 16 Dauer, Kündigung

Der Vertrag für die Nutzung der ZAÜF wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Er kann vom Kunden jederzeit mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Die Post kann den Vertrag ohne Angabe von Gründen und unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen kündigen. Vorbehalten bleibt Ziffer 14.

Die Kündigung des Diensts «Login Kundencenter» bzw. des Diensts E-Post Office löst automatisch eine Kündigung des vorliegenden Vertrags aus.