

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## DIGITALER POSTEINGANG

### 1 Geltungsbereich und Grundlagen

- 1.1 Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend Kunde) und der Post CH AG (nachfolgend Post) betreffend Nutzung des Dienstleistungsangebots «Digitaler Posteingang» (DPE).
- 1.2 Der DPE richtet sich ausschliesslich an den Briefkanal, wobei die Post einige Sendungsarten von diesem Angebot ganz oder teilweise ausschliesst (beispielsweise Gerichts- und Betreuungsurkunden oder Sendungen mit Nachnahme).
- 1.3 Die ergänzenden Angaben zum Produkt- und Dienstleistungsangebot der Services und die dazugehörenden Preise sind unter [www.post.ch/digitaler-posteingang](http://www.post.ch/digitaler-posteingang) einsehbar und sind zusammen mit den AGB «Post umleiten» integrierender Bestandteil des zwischen dem Kunden und der Post geschlossenen Vertrags.
- 1.4 Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für Frauen und Männer sowie für eine Mehrzahl von Personen.
- 1.5 Die Post erbringt die von ihr geschuldeten Leistungen unter Einbezug und mit Unterstützung der Swiss Post Solutions AG (nachfolgend Subunternehmerin bzw. SPS genannt), einer Konzerngesellschaft der Post. Sie muss sich dabei deren Tätigkeiten und Unterlassungen wie eigene Leistungen anrechnen lassen.

### 2 Teilnahme- und Nutzungsvoraussetzungen

- 2.1 Die Nutzung des DPE setzt eine abgeschlossene Anmeldung und Registration des Kunden voraus. Der Kunde hat bei der Anmeldung eine korrekte Zustelladresse anzugeben, an die ihm allfällige physisch zuzustellende Sendungen weitergeleitet werden können (vgl. nachfolgend Ziff. 4).
- 2.2 Die Post behält sich vor, vom Kunden einen Identitätsnachweis zu verlangen. Die Kosten für diese Bestätigung hat der Kunde zu tragen. Legt der Kunde die Identitätsbestätigung nicht rechtzeitig vor, kann die Post den Account ohne vorgängige Mitteilung löschen.
- 2.3 Um den DPE nutzen zu können, muss sich der Kunde auf [www.post.ch/digitaler-posteingang](http://www.post.ch/digitaler-posteingang) im Bestellprozess registrieren. Im Bestellprozess erfasst der Kunde die Adressen der Firmen, für die die Post eine Umleitung der maschinell sortierbaren Briefpost ins Scancenter einrichten soll.
- 2.4 Der Kunde ist verantwortlich, ein komplexes Passwort (keine trivialen Passwörter wie beispielsweise «ASDF1234», «lukas72» usw.) zu wählen, das dem Schutzbedarf seines Kundenkontos entspricht.
- 2.5 Es steht der Post frei, beantragte Registrierungen ohne Angabe von Gründen abzulehnen.
- 2.6 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Registrierung und anderen Nutzungshandlungen vollständige und wahrheitsgemässe Angaben zu machen, alle Angaben aktuell zu halten (insbesondere E-Mail- und physische Zustell-Adressen) und Fehler umgehend zu berichtigen. Der Kunde bestätigt mit seiner Anmeldung, handlungsfähig bzw. vertretungsbefugt zu sein und mit Zustimmung des allfälligen gesetzlichen Vertreters zu handeln.
- 2.7 Nach einem erfolgreichen Login bleibt der Kunde eingeloggt, bis er sich beim DPE ausloggt oder er vom System nach längerer Inaktivität ausgeloggt wird. Der DPE kann beim Aufruf oder zu gewissen Zeitpunkten den Kunden auffordern, das Passwort nochmals einzugeben.
- 2.8 Der Kunde ist verantwortlich sicherzustellen, dass er das Login nur auf Geräten nutzt, die ausschliesslich von ihm oder von durch ihn berechtigten Personen verwendet werden.

### 3 Pflichten des Kunden

- 3.1 Der Kunde verpflichtet sich, bei der Nutzung des DPE keine vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten zu verletzen. Der Kunde ist für die sorgfältige Verwahrung, die ordentliche Verwendung und die Qualität seines Passworts verantwortlich. Er hat sein Passwort umgehend zu ändern, sobald er weiss oder den Verdacht hat, dass ein Unbefugter davon Kenntnis bzw. Zugriff darauf haben könnte.
- 3.2 Der Kunde ist für die fristgerechte Kenntnisnahme von Sendungen selbst verantwortlich.
- 3.3 Der Kunde hat die Pflicht, die vom DPE betroffenen Empfänger von Postsendungen über die Rechtswirkungen einer Vollmachterteilung (vgl. nachfolgend Ziff. 6) zu informieren und ihnen die Massgeblichkeit der vorliegenden AGB zu überbinden.
- 3.4 Hat der Kunde oder der Benutzer Grund zur Annahme, dass ein unberechtigter Dritter die Authentifizierungsmerkmale kennt oder unbefugterweise Zugriff auf die Plattform oder einzelne darin angebotene Funktionen hat, ist er verpflichtet, dies unverzüglich dem Contact Center der Post ([kundendienst@post.ch](mailto:kundendienst@post.ch)) zu melden und das Passwort zu ändern.
- 3.5 Der Kunde meldet dem Contact Center der Post ([kundendienst@post.ch](mailto:kundendienst@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.

### 4 Dienstleistungsbeschreibung

- 4.1 Im DPE erfasst die Post an einem ihrer Verarbeitungsstandorte die an den Kunden adressierten und maschinensortierbaren Briefsendungen und erstellt anschliessend elektronische Abbilder der jeweiligen Sendungsinhalte (nachfolgend Scans genannt), soweit dies, unter Berücksichtigung der gemeinsam definierten Ausnahmen, möglich und vereinbart ist.
- 4.2 Die Parteien können gemeinsam im Voraus festlegen, dass bestimmte Sendungen mit relevanten Schlüsselwörtern in der Adressierung (persönlich, vertraulich usw.) oder persönlich zu übergebende Sendungen nicht gescannt, sondern als physisches Original an den Kunden weitergeleitet werden sollen.
- 4.3 Nicht zu Scannendes und Sendungen der definierten Ausnahmeliste werden wöchentlich wieder in den ordentlichen Zustellprozess der Post eingebracht und dem Kunden in physischer Form zugestellt.
- 4.4 Gescannte Sendungen können während 30 Tagen nach Empfang kostenpflichtig als physisches Original bestellt werden. Nach dieser Frist werden die verbliebenen Sendungen und die Scans qualifiziert vernichtet.
- 4.5 Bei einem Ausfall des Services wird der Kunde informiert und die betroffenen Sendungen werden anschliessend dem ordentlichen Zustellprozess der Post übergeben.
- 4.6 Das Ausgabeformat gescannter Dokumente ist «searchable PDF» (PDF/A, 300 dpi, Farbe, mit Volltext ohne Fehlerkorrekturen).
- 4.7 Das Startdatum der Dienstleistung wird im Bestellprozess festgelegt.
- 4.8 Die Sendungen werden, ausser an Feiertagen, montags bis freitags von 7.00 bis 17.00 Uhr Schweizer Zeit verarbeitet. Als Feiertage gelten Neujahr, Berchtoldstag, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Bundesfeier, Weihnachtstag und Stephanstag.

- 5 Detailregelung der Leistungen**
- 5.1 Grundsätzlich scannt die Post Inhalte von Sendungen mit maschinell erkannten Adressen. Der Kunde hat sich im Bestellprozess für eine der Leistungsvarianten «Alle Post öffnen» oder «Alle Post öffnen ausser persönlich/vertraulich/privat/Einschreiben» zu entscheiden.
- 5.2 Analoges gilt für Sendungen, bei denen erst nach der Öffnung klar wird, dass sie nicht gescannt werden sollen oder dürfen:
- Inhalt nicht auf Papier
  - Inhalt mit Wertcharakter (Banknoten, Gutscheine, Tickets usw.)
  - Dokumente mit PIN und Passwörtern
  - Zeitungen, Zeitschriften, Broschüren
  - Format kleiner als A6 / grösser als A4
- Diese werden ungescannt als physisches Original an den Kunden weitergeleitet.
- 6 Vollmachten und Zustellgrundsätze**
- 6.1 Der Kunde ermächtigt die Post ausdrücklich, die an ihn adressierten, über den DPE empfangbaren Sendungen für ihn entgegenzunehmen, sie gegebenenfalls zu öffnen und zu scannen.
- 6.2 Diese Ermächtigung schliesst ausdrücklich auch eingeschriebene Sendungen (R) mit ein. Die Post leistet die Unterschrift im Namen des Kunden für alle an ihn adressierten Sendungen. Diese gelten mit ihrer Entgegennahme an einem der Verarbeitungsstandorte der Post als an den Kunden zugestellt.
- 6.3 Dem Kunden ist bewusst, dass die Zustellung bestimmter Sendungen Rechtsfristen gemäss der massgebenden Gesetzgebung und Gerichtspraxis auslösen kann und dass dies auch für die Nutzung des DPE und der Entgegennahme der einzelnen Sendungen durch die Post gilt. Insbesondere ist dabei nicht massgebend, wann der Kunde effektiv Kenntnis vom Eingang der jeweiligen Sendungen erhält oder erhalten hat. Zudem können bei der elektronischen Übermittlung Verzögerungen eintreten. Die Nutzung des DPE und der Datenübermittlung erfolgt damit ausschliesslich auf Nutzen und Gefahr des Kunden.
- 7 Vergütung**
- 7.1 Die Nutzung des DPE ist kostenpflichtig. Der Kunde trägt alle entstehenden Kosten seines Accounts. Es gelten jeweils die Preise und Preismodelle gemäss Publikation auf [www.post.ch/digitaler-posteingang](http://www.post.ch/digitaler-posteingang).
- 7.2 Die Post erstellt die Rechnung gestützt auf die Preise und Preismodelle und aufgrund ihrer Aufzeichnungen. Der Rechnungsbetrag ist innert 30 Tagen auf das in der Rechnung genannte Konto zu bezahlen bzw. wird dann fällig. Bei Bestellung eines Jahresabos wird der ganze Jahresbetrag im Monat nach Bestelleingang verrechnet. Mit der Beendigung des Vertrags werden alle ausstehenden Beträge fällig. Bei einer Kündigung werden bereits geleistete Zahlungen nicht rückerstattet.
- 7.3 Bleibt eine Rechnung auch nach der zweiten Mahnung offen, so kann die Inanspruchnahme des DPE für den Kunden ohne vorgängige Information so lange gesperrt werden, bis die Rechnung vollständig beglichen ist.
- 8 Sperrung des Accounts**
- Die Post ist berechtigt, den Zugang des Kunden zum Account ohne Ankündigung und ohne Kostenfolgen zu sperren, sofern der Kunde gegen die vorliegenden AGB 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 Logins und des Zugangs zu den Onlinediensten und Apps ohne vorgängige Ankündigung.
- 9 Dauer und Kündigung**
- 9.1 Der Vertrag ist unbefristet. Er kann jederzeit schriftlich und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.
- 9.2 Bei wiederholter Verletzung vertraglicher Pflichten durch den Kunden trotz Mahnung durch die Post sowie aus wichtigen Gründen kann das Vertragsverhältnis jederzeit mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden.
- 10 Rechte an der Lösung**
- 10.1 Sämtliche Rechte an der Lösung und der für den Kunden bereitgestellten Basisinfrastruktur, das heisst an den eingesetzten Hardware- und Softwarekomponenten, verbleiben bei der Post.
- 10.2 Sofern für den Kunden Softwarelizenzen von Drittpartnern erworben und von ihm bezahlt wurden, stehen diese Lizenzen direkt dem Kunden zu.
- 11 Datenschutz**
- 11.1 Die Post beachtet bei der Erfassung und Bearbeitung von Personendaten die geltende Gesetzgebung, insbesondere das Datenschutzrecht, das Postgesetz und das Postgeheimnis. Sie schützt die Kundendaten durch geeignete technische und organisatorische Massnahmen und behandelt diese vertraulich.
- 11.2 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.
- 11.3 Der Kunde willigt ein, dass die Post die ihr im Rahmen des vorliegenden Vertrags bekannt gegebenen Daten zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Verpflichtungen, für die Gewährung einer hohen Dienstleistungsqualität sowie für die Pflege der Kundenbeziehungen innerhalb des Postkonzerns und durch beigezogene Dritte bearbeiten darf. Die Post stellt sicher, dass die Daten Dritten ausserhalb des Postkonzerns nicht unberechtigt zugänglich gemacht werden.
- 11.4 Personenbezogene Daten können, soweit dies gesetzlich zulässig ist oder nach vorheriger Einwilligung des Kunden und im Rahmen des zuvor mitgeteilten Verarbeitungszwecks, an Dritte, die nicht als Auftragsverarbeiter gelten, bekannt gegeben werden.
- 11.5 Die Post erbringt die Dienstleistung aus in der Schweiz gelegenen Rechenzentren. SPS ist ISO-27001-zertifiziert.
- 11.6 Die Datenschutzerklärung der Webseite [www.post.ch/datenschutzerklaerung](http://www.post.ch/datenschutzerklaerung) informiert ergänzend über die Datenbearbeitungen bei der Post.
- 12 Beizug Dritter (Auftragsverarbeiter)**
- 12.1 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.
- 12.2 Die Auftragsverarbeiter können auch im Ausland domiziliert sein. Die Post gewährleistet die Angemessenheit des Schutzes der Daten beim Auftragsverarbeiter im Zielland.
- 12.3 Ausgenommen von der Auslagerung an Dritte sind die für die Leistungserbringung zugunsten des Kunden individuell konfigurierten IT-Fachanwendungen und die mit diesen verarbeiteten Daten, sofern der Kunde im Einzelfall eine Zusicherung des Betriebs bzw. der Verarbeitung ausschliesslich bei der Post erhalten hat. Nicht als IT-Fachanwendungen gelten allgemeine Office-, Kommunikations- und Kollaborationsanwendungen.
- 13 Betroffenenrechte**
- 13.1 Der Kunde hat das Recht, Auskunft über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten bzw. die Berichtigung, Löschung oder Vernichtung seiner Daten zu verlangen. Er kann die Bearbeitung seiner Daten, soweit diese nicht zur Erfüllung der von ihm angeforderten Leistungen erforderlich ist, untersagen; ebenso die Bekanntgabe seiner Daten an Dritte. Hat der Kunde seine ausdrückliche Einwilligung zu weiteren Datenverarbeitungen gegeben, kann er diese jederzeit widerrufen. Die Rechtmässigkeit der Datenbearbeitung während Dauer der gültigen Einwilligung wird dadurch nicht berührt. Kann weder die Richtigkeit noch die Unrichtigkeit der Daten festgestellt werden, so kann der Kunde verlangen, dass ein Bestreitungsvermerk angebracht wird.
- 13.2 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.
- 13.3 Zur Geltendmachung der Rechte wendet sich der Kunde schriftlich mit einer Kopie des Passes oder der ID an folgende Adresse: Post CH AG, Contact Center Post, Wankdorffallee 4, 3030 Bern, [kundendienst@post.ch](mailto:kundendienst@post.ch). E-Mails werden nicht verschlüsselt und sind daher den für dieses Kommunikationsmittel typischen Sicherheitsrisiken ausgesetzt.
- 14 Verantwortung des Kunden**
- Bearbeitet der Kunde bei der Nutzung der Dienstleistung Drittdaten, bleibt er gegenüber den betroffenen Personen ausschliesslich verantwortlich.

## 15 Geheimhaltung

- 15.1 Die Parteien behandeln alle Informationen und Tatsachen (nachfolgend Informationen genannt) vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind die Informationen vertraulich zu behandeln. Diese Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Vertragsabschluss und auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Vorbehalten bleiben gesetzliche Aufklärungspflichten.
- 15.2 Werbung und Publikationen über projektspezifische Leistungen bedürfen der vorgängigen schriftlichen Zustimmung des Vertragspartners.
- 15.3 Die Parteien verpflichten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, alle nicht allgemein zugänglichen Informationen, die sie für die Leistungserstellung benötigen, vertraulich zu behandeln.
- 15.4 Bei einer Verletzung der Geheimhaltungspflichten durch eine der Parteien ist die Gegenpartei berechtigt, den Vertrag sofort und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist aufzulösen.

## 16 Verfügbarkeit und Unterbrüche

- 16.1 Die Post setzt sich für eine möglichst hohe und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit des Logins, des Accounts und der Funktionen 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.
- 16.2 Unterbrüche zur Behebung von Störungen, Durchführung von Wartungsfenstern, Einführung neuer Technologien usw. wird die Post kurzhalten und wenn immer möglich in die verkehrsarme Zeit legen.

## 17 Haftung

- 17.1 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.
- 17.2 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. Ebenso haftet die Post – soweit gesetzlich zulässig – nicht für Schäden infolge rechts- oder vertragswidriger Nutzung ihrer Dienstleistungen.
- 17.3 Vorbehalten bleiben Ansprüche aus Produkthaftungspflicht sowie Personenschäden.
- 17.4 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.
- 17.5 Für das Scanning und die Weiterleitung der Sendungen gemäss vorliegendem Vertrag gelten dieselben Haftungsgrundsätze und -regelungen wie für den Transport und die Zustellung der Sendungen. Massgebend sind dabei stets die Bestimmungen für die jeweilige Sendungskategorie und Versandart im konkreten Einzelfall analog den dafür anwendbaren Bestimmungen in den AGB Postdienstleistungen für Geschäftskunden der Post.
- 17.6 Jede weitergehende Haftung der Parteien wegen Nicht- oder Schlechterfüllung ihrer vertraglich geschuldeten Leistungen ist ausgeschlossen, sofern diese nicht vorsätzlich oder grobfahrlässig erfolgte. Der diesbezügliche Nachweis ist durch jene Partei zu erbringen, die Anspruch erhebt auf allfällige Haftungsleistungen der Gegenpartei oder Drittpersonen.
- 17.7 Ausgeschlossen ist insbesondere jede Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, Datenverlust, entgangene Gewinne, nicht realisierte Einsparungen, Mehraufwendungen oder Ansprüche Dritter. Gleiches gilt, wenn ein Ereignis auf höhere Gewalt oder Zufall zurückzuführen ist oder wenn der Schaden durch die Fahrlässigkeit der anderen Partei, eines Mitarbeitenden oder einer Hilfskraft der anderen Partei oder eines Dritten verursacht wurde.

## 18 Rechtsgültige Publikationsform

- 18.1 Die allein rechtsverbindlichen und Vertragsbestandteil bildenden AGB werden elektronisch publiziert und sind einsehbar unter [www.post.ch/agb](http://www.post.ch/agb).
- 18.2 Im Einzelfall kann die Post auf Kundenwunsch hin eine physische Version der AGB aushändigen. Der Kunde 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, als sie mit der elektronischen Version übereinstimmt.

## 19 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 bekannt gegeben. 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.

## 20 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 20.1 Der Vertrag untersteht nationalem schweizerischen Landesrecht. Die Anwendbarkeit des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG, SR 0.221.211.1) ist ausdrücklich wegbedungen.
- 20.2 Gerichtsstand ist Bern. (Teil-)zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumenten).

© Post CH AG, Juni 2019