

NUTZUNGSBEDINGUNGEN LIVE-SUPPORT

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Nutzungsbedingungen Live-Support (nachfolgend Nutzungsbedingungen) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kunden sowie der Post CH AG (Wankdorffallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) im Zusammenhang mit der Unterstützung des Kunden durch Mitarbeitende der Post mittels Live-Support (nachfolgend Live-Support oder Dienstleistung).
- 1.2 Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für Frauen und Männer sowie für eine Mehrzahl von Personen.

2. Dienstleistungsbeschrieb

- 2.1 Live-Support dient der Steigerung der Kundenzufriedenheit, indem der Mitarbeitende des Contact Centers der Post den Kunden bei der Nutzung der einzelnen Online Services auf der Webseite der Post unterstützt.
- 2.2 Der Mitarbeiter bietet dem Kunden den Live-Support telefonisch an.
- 2.3 Der PIN für die Aktivierung des Live-Supports wird vom Mitarbeiter des Contact Centers der Post im System generiert und dem Kunden telefonisch mitgeteilt. Nach der Eingabe des PINS im entsprechenden Fenster wird das Co-Browsing gestartet. Der PIN ist während zwei Minuten gültig. Wird das Co-Browsing durch den Kunden oder den Mitarbeitenden des Contact Centers der Post beendet oder verfällt der PIN, muss zur Wiederaufnahme ein neuer PIN angefordert werden.

3. Nutzungsumfang und Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1 Live-Support steht den Kunden grundsätzlich von Montag bis Freitag von 7.30h bis 18h und Samstags von 8h-12h zur Verfügung. Ausserhalb dieser Zeiten können Kunden anstelle von Live-Support das Kontaktformular auf der Webseite der Post nutzen.
- 3.2 Bei der Nutzung von Live-Support gilt die Netiquette.
- 3.3 Der Kunde ist alleine verantwortlich für alle Angaben die er bspw. beim ausfüllen eines Formulars unter der Hilfestellung durch Live-Support 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 unterbruchfreie Verfügbarkeit der Dienstleistung und deren 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 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 für Live-Support 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. Ausserhalb dieser Zeiten können Kunden das Kontaktformular auf der Webseite der Post nutzen.

7. Haftung

- 7.1 Die Haftung der Post und allfällig von ihr beigezogenen Dritten ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Damit ist insbesondere jede Haftung für direkte und indirekte Schäden, Folgeschäden und entgangenen Gewinn 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 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 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 Betreuungsort für Kunden ohne Wohnsitz in der Schweiz.

© Post CH AG, September 2020