Allgemeine Geschäftsbedingungen
«pick@home»

1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend auch Kundschaft) und der Post CH AG (Wankdorfallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) bei der Nutzung der Dienstleistung «pick@home».

Die diesbezüglichen Regelungen ergänzen zusammen mit den AGB «Postdienstleistungen für Privatkundinnen und -kunden» und den AGB Kundenportal «Meine Post» die vorliegenden AGB und bilden mit diesen zusammen in ihrer jeweils gültigen Fassung die Grundlage für die Nutzung von pick@home. Sämtliche AGB sind auf www.post.ch/agb einsehbar.

Mit der Auftragsauslösung akzeptiert die Kundin oder der Kunde die vorliegenden AGB vorbehaltlos als Vertragsbestandteil und anerkennt die aktuell gültigen Preise der Post unter www.post.ch/versenden.

Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen.

2 Leistungsangebot

Mit pick@home können die Kundinnen und Kunden über die Kanäle zur Auftragsauslösung veranlassen, dass die Post Inlandspakete bei ihnen zu Hause, im Büro oder an einer anderen Adresse in der Schweiz abholt.

Die Post kann pick@home jederzeit und ohne Einholung einer ausdrücklichen Zustimmung der Kundschaft ändern, ergänzen oder nachträglich wieder einstellen. Entsprechende Anpassungen der Leistungsangebote sind der Kundschaft mindestens 30 Tage im Voraus in geeigneter Form mitzuteilen.

Die Post erbringt ihre Leistungen im Rahmen der betrieblichen Ressourcen und trifft die wirtschaftlich zumutbaren, technisch möglichen und verhältnismässigen Massnahmen zur Sicherung ihrer Daten und Dienstleistungen. Sie kann die Erbringung der Leistungen Dritten übertragen.

3 Kanäle zur Auftragsauslösung

3.1 Nutzung über Kundenportal Meine Post

Die Nutzung von pick@home über das Kundenportal «Meine Post» setzt voraus, dass die Kundin oder der Kunde für das Kundenportal «Meine Post» registriert und angemeldet ist.

3.2 Nutzung über die Post-App

Ein pick@home-Auftrag kann auch über die Post-App erfasst werden. Voraussetzung ist eine vorgefertigte Retouretikette des Distanzhändlers.

Die Angaben aus dem letzten Auftrag (z. B. Absenderadresse, Übergabeort, Paketgrösse) werden lokal in der Post-App zur Verwendung beim nächsten Auftrag gespeichert.

3.3 Nutzung über die Homepage des Distanzhändlers

Distanzhändler haben die Möglichkeit, pick@home in ihre Homepage zu integrieren. Spezielle Bestimmungen dazu werden vertraglich mit dem Distanzhändler festgehalten.
Der Distanzhändler kann pick@home auch dann in seine Homepage integrieren, wenn die Kundin oder der Kunde noch keine vorgefertigte Retouretikette hat. In diesem Fall wird eine Retouretikette durch das System generiert und vom Zustellpersonal bei der Abholung mitgebracht.

4 Versandarten und Zusatzleistungen

Die Versandarten und Zusatzleistungen können je nach Beteiligung des Distanzhändlers eingeschränkt werden. Grundsätzlich stehen folgende Versandarten zur Verfügung:

PostPac Priority	Es gelten die Bestimmungen für PostPac Priority
PostPac Economy	Es gelten die Bestimmungen für PostPac Economy
Sperrgut Economy	Es gelten die Bestimmungen für Sperrgut Economy
Sperrgut Priority	Es gelten die Bestimmungen für PostPac Priority

Die Zusatzleistungen richten sich ebenfalls nach den Bestimmungen der oben aufgeführten Basisleistungen. Die Post behält sich vor, für pick@home eine reduzierte Auswahl an Zusatzleistungen anzubieten.

5 Gewicht

Die Kundschaft ist dafür verantwortlich, dass die von ihr im System angewählte Gewichtsstufe mit dem effektiven Gewicht des Paketes übereinstimmt. Ansonsten behält sich die Post vor, die Sendung nicht mitzunehmen. Es findet keine Rückerstattung statt.

6 Bezahlung

6.1 Beauftragung über das Kundenportal «Meine Post»

Die Kundin oder der Kunde benützt die Zahlungsvarianten im Kundenportal «Meine Post» (ausgenommen Rechnungsstellung) und akzeptiert die entsprechenden Bedingungen.

6.2 Nutzung über die Homepage des Distanzhändlers

Die Kundin oder der Kunde benützt die Zahlungsvarianten des im System eingebauten Zahlungsmoduls und akzeptiert die entsprechenden Bedingungen.

7 Verpackung und Adressierung

7.1 Die abzuholenden Sendungen müssen versandfertig verpackt und adressiert sein. Es gelten die Bestimmungen gemäss den AGB «Postdienstleistungen für Privatkundinnen und -kunden» und der entsprechenden Dienstleistungsbeschreibungen PostPac Priority / Economy beziehungsweise Sperrgut Economy.

7.2 Im Falle einer vorgefertigten Rücksendeetikette des Distanzhändlers ist diese auf der Sendung anzubringen.

7.3 Für das Erstellen von Adressetiketten für den normalen Paketversand steht der Kundschaft der Onlinedienst «Paketetiketten Inland» zur Verfügung.

7.4 Pakete mit zweckentfremdeten Barcodes und/oder Etiketten (z. B. ausgeschnitten, Empfängeradresse überklebt, wiederverwendete Versandetikette, fotokopierte Etikette usw.) werden nicht mitgenommen. Die allfälligen Kosten für die fehlgeschlagene Abholung werden in diesem Falle nicht zurückerstattet.

8 Abholung von Sendungen

8.1 Die Kundin oder der Kunde kann gemäss Anzeige im System einen Übergabeort auswählen (unpersönliche Übergabe) oder angeben, dass die Sendung persönlich dem Zustellpersonal übergeben wird. Im Falle einer unpersönlichen Übergabe ist die Kundin oder der Kunde dafür verantwortlich, dass die Sendung wettergeschützt bereitgestellt wird. Von den zur Auswahl gegebenen Übergabeorten kann nicht abgewichen werden.

8.2 Der Abholungsauftrag kommt mit Abschluss des Bestellvorgangs zustande und wird der Kundin oder dem Kunden an die bei der Bestellung erfasste E-Mail-Adresse bestätigt. Die Kundin oder der Kunde leistet Gewähr für die Richtigkeit der Angaben (z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adresse usw.).

8.3 Jede einzelne abzuholende Sendung gilt als der Post übergeben, wenn ein entsprechendes Scanereignis vorliegt. Durch das Scannen erhält die Kundin oder der Kunde eine Mitteilung per E-Mail über die erfolgreiche oder nicht erfolgreiche Abholung.

8.4 Die Post haftet nicht für das Abhandenkommen von zur Abholung bestellten Sendungen vor ihrer Entgegennahme durch die Post. Ebenso ist die Haftung ausgeschlossen für verspätete sowie für versäumte Abholversuche, sofern kein vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verschulden der Post vorliegt. Die Post haftet in keinem Fall für Folgeschäden und entgangenen Gewinn. Sie haftet auch nicht für das Abhandenkommen von Sendungen nach dem Abholversuch, wenn das Zustellpersonal die Sendung wegen Nichteinhaltens der Versand- oder Verpackungsvorschriften nicht mitnehmen konnte.

8.5 Nach einem erfolglosen Abholversuch gilt der Auftrag als abgeschlossen. Es besteht kein Anspruch auf einen erneuten Abholversuch und eine allfällige Rückerstattung, sofern die Post kein Verschulden trifft.

9 Datenschutz

Es gelten die allgemeinen Datenschutzbestimmungen der AGB «Postdienstleistungen für Privatkundinnen und -kunden». Die Datenschutzerklärungen unter www.post.ch/datenschutzerklaerung informieren über die Datenbearbeitungen bei der Post.

10 Rechtsgültige Publikationsform

Die geltenden und Vertragsbestandteil bildenden AGB (AGB «Postdienstleistungen für Privatkundinnen und -kunden» und AGB Kundenportal «Meine Post») werden elektronisch publiziert und sind einsehbar unter 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, als sie mit der elektronischen Version übereinstimmt.

Post CH AG, Januar 2026

2023-087 (LS) 01.2026

Post CH AG
Logistik-Services
Wankdorfallee 4
3030 Bern

0848 888 888
www.post.ch/hilfe-und-kontakt