Allgemeine Geschäftsbedingungen
«Postdienstleistungen» für Geschäftskundinnen und -kunden

1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen «Postdienstleistungen» für Geschäftskundinnen und -kunden (nachfolgend AGB) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen der Kundschaft sowie der Post CH AG (Wankdorfallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) bei der Nutzung der Postdienstleistungen im nationalen (Inland) und internationalen (Ausland) Verkehr. Die AGB finden Anwendung, wenn die Kundschaft Rechtsgeschäfte zu Zwecken abschliesst, die innerhalb ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit liegen. Die Kundschaft hat in der Regel eine Rechnungsbeziehung mit der Post. Das Angebot richtet sich grundsätzlich an die Kundschaft in der Schweiz und wird nicht aktiv im europäischen Raum angeboten. Für die Nutzung von spezifischen Dienstleistungen gelten weitere AGB. Das Produkt- und Dienstleistungsangebot der Post ist in den aktuellen, publizierten Kommunikationsmitteln umschrieben und unter www.post.ch einsehbar. Personenbezeichnungen gelten gleichermassen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen.

2 Allgemeine Bestimmungen

2.1 Adressierung und Verpackung

Der Absender ist verpflichtet, das Transportgut mit einer geeigneten Verpackung zu schützen und ist für deren rechtskonforme Gestaltung verantwortlich. Dabei sind die gültigen spezifischen Vorgaben pro Dienstleistung der Post bezüglich Adressierung und Verpackung zu beachten (Paket: www.post.ch/versandanleitung, Brief: www.post.ch/briefgestaltung, Printmedien: www.post.ch/printmedien). Bei Gefahrgut gelten zudem spezifische Verpackungsvorgaben und Mengenbeschränkungen (www.post.ch/gefahrgut).
Die Post als genutzte Postdienstanbieterin muss auf den Sendungen ersichtlich sein. Für Sendungen, die zusätzlichen Verarbeitungsaufwand verursachen, kann die Post einen Aufpreis verrechnen. Werden die aktuell gültigen Gestaltungsvorschriften nicht eingehalten und kann die Sendung aufgrund dieser Mängel nicht korrekt verarbeitet werden, wird die Haftung ausgeschlossen.

2.2 Aufgabe, Versand und Empfang

Die Sendungen können gemäss dem Angebot der Post aufgegeben und abgeholt werden. Für die Sendungszustellung bleiben Anweisungen der Empfängerinnen entsprechend dem Leistungsangebot der Post ausdrücklich vorbehalten. Die Anweisungen der Empfängerinnen stehen ebenfalls unter dem ausdrücklichen Vorbehalt zuwiderlaufender Aufträge der Absender. Eventuelle Einzelheiten sind direkt zwischen Absender und Empfängerin abzusprechen.

2.3 Massgebende Daten und Verfügbarkeit von Empfangsbestätigungen

Liest die Post bei der elektronischen Erfassung der Adressen und Barcodes auf den Sendungen andere Daten (digitale Bilder eingeschlossen) ein, als sie die Kundin oder der Kunde der Post in elektronischer oder anderer Form zur Verfügung gestellt hat, gelten für die Weiterbearbeitung die Daten der Post als massgebend. Bei Sendungen, die an den Absender zurückgesandt werden, gelten ebenfalls die von der Post erfassten Daten als massgebend. Verfügt nur die Post über entsprechende Daten, werden diese von der Kundschaft als zutreffend anerkannt.
Empfangsbestätigungen zu nationalen Brief- und Paketsendungen sind drei Jahre verfügbar. Bei internationalen Dokumenten, Kleinwaren und Paketsendungen sind die Daten sechs Monate verfügbar.

2.4 Preise und Zahlungsmodalitäten

2.4.1 Preise

Die Post bestimmt, in welcher Form die Preise für die Beförderung von Sendungen publiziert werden. Es gelten die Preise in den aktuellen, publizierten Kommunikationsmitteln (www.post.ch/preise).

2.4.2 Zahlung

Die Preise sind grundsätzlich bei der Übergabe der Sendung vom Absender an die Post zu bezahlen, vorbehaltlich anderer Zahlungsmodalitäten.

2.4.3 Rechnungsstellung

Gibt der Absender regelmässig Sendungen bei der Post auf, stellt diese anhand der durch den Absender in elektronischer oder physischer Form angegebenen Daten periodisch Rechnung. Weichen die Daten des Absenders von den durch die Post erfassten Daten ab, gilt mit Bezug auf die Massgeblichkeit der Daten Ziffer 2.3. Der Rechnungsbetrag ist innert 30 Tagen zu bezahlen. Allfällige Mahnungen wegen ausbleibender Zahlungen werden, nebst weiteren Inkassokosten, der Kundin oder dem Kunden mit 20 Franken pro Mahnung belastet. Bei Verzug mit der Zahlung ist ein Verzugszins von 5 Prozent pro Jahr geschuldet. Die Post behält sich vor, nicht bezahlte Rechnungsbeträge nach erfolgloser Mahnung an eine mit dem Inkasso beauftragte Firma abzutreten. Die Post hat in begründeten Fällen das Recht, vom Absender eine Barzahlung zu verlangen oder die Zahlungsfrist zu verkürzen.

2.4.4 Zahlungsdifferenz

Hat der Absender für die Beförderung einer Sendung zu viel bezahlt, so hat er Anspruch auf Rückvergütung der Differenz. Hat er für die Beförderung einer Sendung zu wenig bezahlt, so ist die Post berechtigt, bei ihm die Differenz zum geschuldeten Betrag sowie einen Bearbeitungszuschlag einzufordern. Ist der Absender nicht bekannt, wird der fehlende Betrag bei der Empfängerin eingeholt.

2.4.5 Sicherheiten

Die Post kann jederzeit eine angemessene Sicherheit verlangen, insbesondere wenn
- die Kundinnen und Kunden ihren Wohn- oder Geschäftssitz im Ausland haben oder ins Ausland verlegen,
- ihre Zahlungsfähigkeit nicht ausser Zweifel steht,
- sie die Zahlungsfristen nicht einhalten,
- die Post durch sie bereits zu Verlust gekommen ist.

2.4.6 Widerruf Frankierlizenz

In begründeten Fällen, insbesondere wenn die Kundschaft ihre Zahlungspflicht nicht gehörig erfüllt, kann die Post die Frankierlizenz widerrufen. Die Kundinnen und Kunden dürfen noch vorhandene Barcodes nicht mehr verwenden und sind verpflichtet, diese der Post auf erstes Verlangen unverzüglich herauszugeben.

2.5 Zustellung

2.5.1 Zustellzeitpunkt und -ort

Die Sendungen gelten als zugestellt, wenn die Post die Sendungen der Empfängerin übergeben oder an einen anderen dafür bestimmten Ort zugestellt hat (z. B. Brief- oder Ablagefach bzw. abschliessbare Paketbox oder Postfach [letzteres nur für Briefe]). Trägt eine Sendung sowohl die Domizil- als auch die Postfachadresse (sogenannte Doppeladressierung), stellt die Post in der Regel wie folgt zu:
- Briefe und Zeitungen: ins Postfach,
- Paket- und Expresssendungen: ans Domizil.

Die Kundschaft anerkennt die durch die Post elektronisch erfassten Zustellereignisse als Nachweis für die erfolgte Zustellung.
Bei eingeschriebenen Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature, Assurance oder Eigenhändig bestätigt die Empfängerin den Sendungsempfang durch ihre Unterschrift auf den von der Post eingesetzten Geräten. Wird diese Unterschrifterfassung verweigert, wird die Sendung mit dem Vermerk «Annahme verweigert» an den Absender retourniert. Bei unpersönlicher Übergabe von eingeschriebenen Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature oder Assurance mittels einer Zustellliste Post bestätigt die Empfängerin den Sendungsempfang durch ihre Unterschrift auf dieser Liste und übergibt diese gleichentags der Post. Allfällig festgestellte Differenzen sind am selben Tag zu melden. Erteilt die Empfängerin der Post für eingeschriebene Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature oder Assurance eine Zustellgenehmigung, gilt die Sendung als zugestellt, sobald sie vereinbarungsgemäss deponiert wurde.

2.5.2 Ausnahmen bezüglich Zustellort
Sendungen, die für das Brief- oder Ablagefach bzw. die abschliessbare Paketbox zu gross sind oder eine Zustellbescheinigung des Zustellpersonals erfordern, sowie eingeschriebene Briefsendungen oder Paket- und Expresssendungen mit der Zusatzleistung Signature, Assurance oder Eigenhändig werden gemäss dem Angebot der Post beim Hauseingang übergeben. Nicht ablagefachfähige Paketsendungen ohne Zusatzleistung können auch an einem witterungsgeschützten und sicheren Ort deponiert werden. Vorbehalten bleiben sodann gegenteilige Vereinbarungen mit dem Absender oder der Empfängerin (z. B. Zustellgenehmigung, Deponierungsauftrag für Pakete). In begründeten Fällen, wie bei Ferien- und Wochenendhäusern oder bei Domizilen ausserhalb der Zustellpflicht, gilt die vereinbarte und bei Uneinigkeit die von der Post bestimmte Stelle als Zustellort.

2.5.3 Sonn- und Feiertage
Fällt der Zustellungszeitpunkt (also die Erfüllung) auf einen Sonntag oder auf einen anderen am Erfüllungsort staatlich anerkannten oder ortsüblichen Feiertag, so gilt als Erfüllungstag der nächstfolgende Werktag. Diese Regelung steht unter dem Vorbehalt einer Anordnung des Absenders oder der Empfängerin, die eine Zustellung an solchen Tagen ermöglicht.

2.5.4 Briefkasten und Briefkastenanlage
Der Briefkasten oder die Briefkastenanlage ist gemäss den einschlägigen Bestimmungen der Postverordnung (VPG) aufzustellen und zu beschriften. Der Briefkasten ist regelmässig zu leeren, sodass eine Überfüllung ausgeschlossen ist. Können Briefsendungen wegen ausbleibender Leerung nicht mehr in ein überfülltes Brieffach gelegt werden, werden ankommende uneingeschriebene Briefsendungen kostenpflichtig während maximal vier Wochen gelagert und in Rechnung gestellt. Nicht abgeholte Sendungen werden anschliessend an die Absender zurückgeschickt.

2.5.5 Bezugsberechtigung
Neben der Empfängerin sind sämtliche im selben Wohn- oder Geschäftsdomizil anzutreffenden Personen berechtigt, Sendungen zu beziehen. Bei Abwesenheit der Empfängerin und anderer bezugsberechtigter Personen können Paket-, Kurier- und Expresssendungen auch einer Nachbarin oder einem Nachbarn zugestellt werden. Vorbehalten bleiben gesetzliche Einschränkungen sowie gegenteilige Weisungen des Absenders oder der Empfängerin gemäss dem Angebot der Post.

2.5.6 Stellvertretung
Die Kundschaft kann sich gegenüber der Post durch eine Drittperson vertreten lassen. Die Post behält sich vor, eine schriftliche Vollmacht zu verlangen. Die Unterschriften sind auf Ersuchen der Post zu beglaubigen. Eine erteilte Vollmacht fällt weder mit dem Tod oder Verlust der Handlungsfähigkeit der vertretenen Person noch mit dem Konkurs der vertretenen Person oder der Vertretung dahin. Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen (www.post.ch/vollmacht-factsheet).

2.5.7 Abholungseinladung
a. Grundsatz
Die Post hinterlegt eine Abholungseinladung, wenn die Sendungen aufgrund des vom Absender gewählten Angebots oder aufgrund ihrer Grösse der Empfängerin oder den Bezugsberechtigten persönlich auszuhändigen sind, jedoch niemand anzutreffen ist.
b. Fristen
Wer über eine Abholungseinladung verfügt, ist während einer Frist von sieben Tagen, für Paketsendungen aus dem Ausland während 15 Tagen, zum Bezug der darauf vermerkten Sendungen berechtigt. Die Post behält sich vor, Sendungen, die gegen Unterschrift ausgehändigt werden, nur der auf der Abholungseinladung vermerkten Person auszuhändigen. Die rechtlichen Wirkungen einer Zustellung beurteilen sich unabhängig vom postalischen Angebot nach den gesetzlichen Vorschriften.
c. Vorbehalt anderslautender Vereinbarungen
Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen mit dem Absender oder der Empfängerin gemäss dem Angebot der Post.

2.5.8 Annahmeverweigerung
a. Briefe und Zeitungen
Die Annahme von adressierten Briefen und Zeitungen kann verweigert werden, indem auf den Sendungen ein entsprechender Vermerk angebracht wird.
b. Pakete und Expresssendungen
Die Annahmeverweigerung von Paketen und Expresssendungen ist nur bei persönlicher Übergabe möglich.

2.5.9 Nach- und Rücksendung von Paketen und Expresssendungen
Bei Paketen und Expresssendungen, die auf Anweisung der Empfängerin an eine andere Adresse nachgesandt werden, hat die Empfängerin bei der Zustellung den Transportpreis für die Nachsendung zu entrichten. Sendet die Empfängerin das Paket oder die Expresssendung an den Absender zurück, hat sie den Transportpreis bei der Übergabe zu bezahlen.

2.6 Retouren und Rücksendungen

2.6.1 Als Retouren (Briefe und Zeitungen) oder Rücksendungen (Pakete) gelten Sendungen, bei denen die Empfängerin
– nicht ermittelt werden kann,
– die Annahme verweigert,
– die Sendung nicht innert der definierten Frist abholt,
– die geforderten Preise nicht bezahlt.

2.6.2 Die Post ist berechtigt, Retouren/Rücksendungen zu öffnen, um den Absender zu ermitteln. Gelingt das nicht, verfügt die Post freihändig über die Sendung.

2.6.3 Paket- und Expresssendungen, die nicht zugestellt werden können, werden auf Kosten des Absenders an diesen zurückgesandt. Der Absender hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Beträge, die bei der Aufgabe bezahlt wurden. Die Post kann den Transportpreis der Rücksendung der Monatsrechnung des Absenders belasten. Ist der Absender bekannt, aber verweigert er die Rücknahme der Sendung, verfügt die Post freihändig darüber. Der Absender trägt allfällige Entsorgungskosten.

2.6.4 Die Post ist berechtigt, dem Absender das Porto für Retouren (Briefe und Zeitungen) zu belasten (siehe hierzu www.post.ch/retouren).

2.6.5 Können Retouren (Briefe und Zeitungen) mit codierter Vorverfügung bezüglich Rücksendungsleistung durch die Post nicht decodiert werden, werden sie dem Absender zurückgesandt. Er hat keinen Anspruch auf Erfüllung der codiert verfügten Leistung.

2.6.6 Retouren (Briefe und Zeitungen), die bei der Post aufgegeben wurden und einen Schweizer Frankaturvermerk tragen, aber nur eine Auslandadresse des Absenders aufweisen, werden während eines Monats aufbewahrt. Holt der Absender die Sendungen nicht ab oder organisiert er keine Zustellung, verfügt die Post freihändig darüber. Der Absender trägt allfällige Entsorgungskosten. Gleiches gilt für Rücksendungen (Pakete), die bei der Post aufgegeben wurden, aber nur eine Auslandadresse des Absenders aufweisen.

2.7 Von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen
Von der Beförderung ausgeschlossen sind Sendungen, die
– gefährliche Güter enthalten, die den Transportvorschriften über die Beförderung gefährlicher Güter im Inland (www.post.ch/gefahrgut-national) oder im Ausland (www.post.ch/gefahrgut-international) unterstellt sind,
– Inhalte aufweisen, deren Transport gesetzlich verboten ist, oder
– Personen verletzen oder Sachschäden verursachen bzw. den Betriebsablauf erheblich beeinträchtigen können.

2.8 Definitionen
In Anlehnung an die in der Transportversicherungsbranche verwendete Terminologie unterscheidet die Post folgende Sendungsinhalte:

2.8.1 Valoren A
Darunter fallen Aktien (Aktienzertifikate), Obligationen, Schuldbriefe, Coupons, gekreuzte Checks und Konnossemente.

2.8.2 Valoren B
Darunter fallen Banknoten, Hartgeld einlösbarer Währungen (ohne numismatische Münzen), Gewinnscheine, ungekreuzte Checks, WIR-Checks, Reka-Checks, Wertkarten, Gutscheine und frankaturgültige Wertzeichen sowie Edelmetalle. Als Edelmetalle – unverarbeitet, in Barren oder gemünzt (ohne numismatische Münzen) – gelten solche, deren Wert mindestens dem Wert von Silber entspricht, sowie Altgold.

2.8.3 Uhren und Bijouterie
Darunter fallen Uhren, Zubehör und Ersatzteile, Bijouterie, Perlen (einschliesslich Zuchtperlen), Edelsteine und Juwelen, Vorführ- und Musterkollektionen sowie elektronische Zeitmessgeräte.

2.8.4 Übrige Güter
Alle Güter, die nicht unter die Ziffern 2.8.1 bis 2.8.3 fallen (u. a. numismatische Münzen aus Nicht-/Edelmetall).

2.9 Änderung der Weisungsbefugnis/Berechtigung
Werden der Post Änderungen der rechtlichen Verhältnisse im Bereich der Kundschaft nicht rechtzeitig schriftlich gemeldet, so haftet die Post nicht für den daraus entstehenden Schaden.

2.10 Nachforschungen
Nachforschungen stellt die Post in der Regel nur aufgrund eines schriftlichen Nachforschungsbegehrens an, dem die Aufgabebestätigung beigelegt oder in welchem die Sendungsnummer der betroffenen Sendung angegeben ist. Nachforschungsbegehren sind in der Regel via eigenbetriebene Filiale der Post (nicht Filiale mit Partner) oder unter www.post.ch/hilfe-und-kontakt-versenden einzureichen. Wenn die Sendungen und Sendungsinhalte von der Beförderung ausgeschlossen sind oder wenn die Aufgabe von Inlandsendungen mehr als drei Jahre zurückliegt, werden keine Nachforschungen eingeleitet.

3 Haftungsbestimmungen für das Inland

3.1 Grundsatz

3.1.1 Soweit nachstehend nichts Abweichendes geregelt ist, richtet sich die Haftung der Post nach den Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über den Frachtvertrag. Die Post haftet nur bis zur Höhe des nachgewiesenen Schadens, das heisst höchstens bis zum Einstandspreis des Sendungsinhalts, exkl. MWST. Sofern nachfolgend produktspezifisch nichts anderes geregelt ist, haftet sie nicht bei höherer Gewalt, für Folgeschäden, verdorbene oder verschmutzte Waren, beschädigte Verpackungen, Valoren B und entgangenen Gewinn oder weitere Schäden, die nicht grobfahrlässig

oder absichtlich verursacht worden sind. Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten auch für den Fall, dass die Post für die Vertragserfüllung Hilfspersonen oder Dritte (z. B. Subunternehmen, Zulieferanten usw.) beizieht. Benutzt die Kundschaft für die Beförderung ihrer Sendung nicht die gemäss dem Postangebot hierfür vorgesehene Dienstleistung oder versendet sie von der Beförderung ausgeschlossene Waren, ist die Haftung ausgeschlossen.

3.1.2 Die Haftung ist zudem ausgeschlossen, wenn die Sendungen auf Wunsch des Absenders oder der Empfängerin in Abweichung zur ordentlichen Zustellung gemäss Ziffer 2.5.1 und 2.5.2 übergeben oder deponiert werden.

3.1.3 Die Post haftet nur, sofern die Verpackung für den Sendungsinhalt geeignet ist und den Empfehlungen in den Versandanleitungen der Post entspricht (Paket: www.post.ch/versandanleitung, Brief: www.post.ch/briefgestaltung, Printmedien: www.post.ch/printmedien).

3.1.4 Liegt ein entschädigungspflichtiger Schaden vor, kann die Post die Entschädigung mit befreiender Wirkung entweder an den Absender oder an die Empfängerin leisten.

3.1.5 Der Absender haftet für alle Schäden, die der Post oder Dritten durch seine von der Beförderung ausgeschlossenen Sendungen oder die Nichtbeachtung von Versandbestimmungen entstehen.

3.2 Briefe

3.2.1 Bei Briefen haftet die Post für Schäden, die aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung entstehen, wie folgt:

Angebot	Haftungslimite	Maximaler Wert des Inhalts pro Sendung[1]	
Briefe ohne Empfangsbestätigung und Dispomail	CHF 0.–	Keine Angabe	
Einschreiben (R)	CHF 500.–	Valoren A Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– CHF 2 000.– CHF 40 000.–
Brief mit ID-Check Brief mit ID-Check und Vertragsunterzeichnung	CHF 500.–	Valoren A Uhren/Bijouterie Übrige Güter	Von Beförderung ausgeschlossen CHF 2 000.– CHF 40 000.–
Gerichtsurkunde Betreibungsurkunde	CHF 500.–	Keine Angabe	

[1] Werden diese Limiten für den gesamten Sendungsinhalt überschritten, ist die Haftung ausgeschlossen. Massgeblich für die Berechnung der Inhaltslimite ist in erster Linie der Verkaufspreis (gemäss Rechnung). Liegt kein Kauf vor oder lässt sich der Verkaufspreis nicht anhand einer Rechnung bestimmen, ist der durchschnittliche Preis, zu dem Güter der betreffenden Art und Qualität am Ort und zur Zeit der Aufgabe gekauft bzw. verkauft werden können, massgebend.

3.2.2 Bei Verspätung von Einschreiben wird ausschliesslich der Transportpreis zurückerstattet. Bei Verspätung von Sendungen ohne Empfangsbestätigung, Dispomail und A-Post Plus haftet die Post nicht.

3.2.3 A-Post-Plus-Briefe werden über den Standardkanal für Retouren zurückgesandt.

3.3 Pakete

3.3.1 Bei Paketen haftet die Post für Schäden, die aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung entstehen, wie folgt:

Basisleistung	Zusatzleistung	Haftungslimite	Maximaler Wert des Inhalts pro Sendung[1]	
Pakete	Keine	CHF 500.–	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen CHF 40 000.–
Pakete	Signature oder Eigenhändig	CHF 1 500.–	Valoren A Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pakete	Assurance	CHF 5 000.–	Valoren A Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Pakete	Fragile	CHF 5 000.–	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen CHF 40 000.–

[1] Werden diese Limiten für den gesamten Sendungsinhalt überschritten, ist die Haftung ausgeschlossen. Massgeblich für die Berechnung der Inhaltslimite ist in erster Linie der Verkaufspreis (gemäss Rechnung). Liegt kein Kauf vor oder lässt sich der Verkaufspreis nicht anhand einer Rechnung bestimmen, ist der durchschnittliche Preis, zu dem Güter der betreffenden Art und Qualität am Ort und zur Zeit der Aufgabe gekauft bzw. verkauft werden können, massgebend.

3.3.2 Bei Verspätung haftet die Post nicht. Dies gilt für sämtliche Basis- und Zusatzleistungen. Ausnahmsweise kann bei der Nichterfüllung der Zusatzleistung «Zeitfensterzustellung» deren Preis zurückerstattet werden, ausser die Nichterfüllung ist auf Witterungsverhältnisse, Verkehrsbehinderungen oder andere Ursachen zurückzuführen, für die die Post keine Verantwortung trägt. Die Nichterfüllung der Zeitfensterzustellung muss der Post durch den Absender innerhalb von 30 Tagen ab jenem Tag, an dem die Zeitfensterzustellung nicht ordnungsgemäss erfolgte, schriftlich angezeigt werden.

3.4 Express-, SameDay- und Kuriersendungen

3.4.1 Bei Express-, SameDay- und Kuriersendungen haftet die Post für Schäden, die aus Beschädigung, Verlust oder nicht korrekter Zustellung einer Sendung entstehen, wie folgt:

Basisleistung	Zusatzleistung	Haftungslimite	Maximaler Wert des Inhalts pro Sendung[1]	
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag/Abend Swiss-Kurier «Permanent»	Keine	CHF 500.–	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen CHF 40 000.–
Swiss-Express «Mond»	Signature oder Eigenhändig	CHF 1 500.–	Valoren A Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
SameDay Nachmittag/Abend	Signature oder Eigenhändig	CHF 1 500.–	Valoren A Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag/Abend	Assurance	CHF 5 000.–	Valoren A Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Express «Mond» SameDay Nachmittag/Abend	Fragile	CHF 5 000.–	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen CHF 40 000.–

[1] Werden diese Limiten für den gesamten Sendungsinhalt überschritten, ist die Haftung ausgeschlossen. Massgeblich für die Berechnung der Inhaltslimite ist in erster Linie der Verkaufspreis (gemäss Rechnung). Liegt kein Kauf vor oder lässt sich der Verkaufspreis nicht anhand einer Rechnung bestimmen, ist der durchschnittliche Preis, zu dem Güter der betreffenden Art und Qualität am Ort und zur Zeit der Aufgabe gekauft bzw. verkauft werden können, massgebend.

3.4.2 Bei Verspätung von Swiss-Express «Mond»- und SameDay-Sendungen wird ausschliesslich der Transportpreis zurückerstattet. Vorbehalten bleiben Witterungsverhältnisse, Verkehrsbehinderungen oder andere Ursachen, für die die Post kein Verschulden trifft. Die Verspätung der Sendung muss der Post innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag, an dem die Zustellung hätte erfolgen sollen, schriftlich gemeldet werden.

3.5 Verwirkung der Haftungsansprüche

Durch vorbehaltlose Annahme der Sendung erlöschen alle Ansprüche gegenüber der Post, die Fälle von absichtlicher Täuschung und grober Fahrlässigkeit ausgenommen. Die Post bleibt für äusserlich nicht erkennbare Schäden an der Sendung haftbar, sofern diese innerhalb von acht Tagen ab der Zustellung schriftlich oder über www.post.ch/schadenfall gemeldet werden.

3.6 Verjährung der Ersatzklagen

Die Ersatzklagen gegen die Post verjähren mit Ablauf eines Jahres, und zwar

- im Falle des Verlustes oder der Verspätung ab jenem Tag, an dem die Zustellung hätte erfolgen sollen,
- im Falle der Beschädigung ab jenem Tag, an dem die Sendung der Empfängerin übergeben worden ist.

Vorbehalten bleiben die Fälle von Arglist und grober Fahrlässigkeit.

3.7 Allfällige Rückforderung der Entschädigung

3.7.1 Wird eine verlorene Sendung oder ein Teil davon nach Zahlung der Entschädigung wieder aufgefunden, so wird dem Absender bzw. der Empfängerin mitgeteilt, dass die Sendung innert drei Monaten gegen Rückerstattung der Entschädigung behändigt werden kann. Wird hiervon kein Gebrauch gemacht, so wird das Angebot an die andere Partei gerichtet. Wurde die Sendung nach Zahlung der Entschädigung der Empfängerin zugestellt, ist der Absender bzw. die Empfängerin oder eine Drittperson bei schriftlicher Abtretung der Ansprüche verpflichtet, die Entschädigung zurückzubezahlen.

3.7.2 Wird die Sendung weder vom Absender noch von der Empfängerin verlangt, so geht sie ins Eigentum der Post über.

3.7.3 Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen zwischen dem Absender und der Post.

4 Besondere Bestimmungen für das Ausland (www.post.ch/info-int)

4.1 Vorschriften zu Verzollung, Aus- und Einfuhr sowie Datenaustausch

Bei der Übergabe an die Post müssen die Sendungen zusätzlich zu den in Ziffer 2.1 festgehaltenen Vorgaben für die Zollabfertigung vorbereitet sein.

Der Absender hat die Aus- und Einfuhrbestimmungen sowie die Zollvorschriften des Abgangs- und Bestimmungslands einzuhalten (Export: www.post.ch/export, Import: www.post.ch/import). Er hat die erforderlichen Begleitpapiere (Frachtpapiere, Handelsrechnungen, Bewilligungen usw.) vollständig und wahrheitsgemäss auszufüllen und den Sendungen beizufügen. Durch die Dateneingabe bzw. die Sendungsaufgabe willigt die Kundin oder der Kunde ein, dass Sendungsdaten, die der Post in elektronischer oder physischer Form zur Verfügung stehen, durch die Post zur Dienstleistungserbringung, Sendungsverfolgung und Verzollung mit den zuständigen in- und ausländischen Post- oder Zollbehörden bzw. mit den nach lokal anwendbarem Recht zuständigen Behörden in elektronischer Form ausgetauscht werden können. Es kommen jeweils die Datenschutzgrundsätze des betreffenden Landes zur Anwendung.

4.2 Zustellung

4.2.1 Export

Die Behandlung und Zustellung im Bestimmungsland erfolgen nach den dort geltenden internationalen und nationalen Vorschriften. Weigert sich die Empfängerin eines Swiss-Post-GLS-Pakets für die allfälligen Verzollungskosten und Einfuhrabgaben (MWST, Zollgebühren, Lagerkosten eines Zolllagers usw.) aufzukommen, oder ist sie dazu nicht in der Lage, müssen Verzollungskosten und Einfuhrabgaben vom Absender gedeckt werden. Zusätzlich werden eine Rückbelastungsgebühr und allfällige Inkassokosten verrechnet.

4.2.2 Import

Eine Sendung aus dem Ausland wird der Empfängerin nur ausgehändigt, wenn sie allfällige Verzollungskosten und Einfuhrabgaben (MWST, Zollgebühren usw.) gemäss den Zahlungsmodalitäten der Post bezahlt. Verweigert die Empfängerin dies, wird die Sendung auf Kosten des Absenders an diesen zurückgesandt. Empfängerinnen mit Rechnungsstellung können die Kosten auf der nächsten Rechnung belastet werden. Mit der vorbehaltlosen Annahme der Sendung verpflichtet sich die Empfängerin, allfällige Verzollungskosten und Einfuhrabgaben (MWST, Zollgebühren usw.) fristgerecht zu begleichen.

4.3 Von der Beförderung ausgeschlossene Sendungen

Zusätzlich zu den in Ziffer 2.7 erwähnten Sendungen sind Sendungen von der Beförderung ausgeschlossen, die Gegenstände enthalten, die die Post vom Transport in der gewählten Sendungsgattung ausschliesst (z. B. Geld, Waffen, Waffenzubehör und Munition) oder deren Einfuhr oder Umlauf im Bestimmungsland verboten ist. Es ist grundsätzlich Sache des Absenders, sich bei den zuständigen Behörden des Bestimmungslands oder bei deren diplomatischen Vertretungen nach den Ein- und Ausfuhrmöglichkeiten zu erkundigen. Die Post übernimmt in dieser Hinsicht keine Verantwortung.

4.4 Haftung

4.4.1 Grundsatz

Ausser in den in Ziffer 4.4.6 vorgesehenen Fällen haftet die Post bei Verlust, Beraubung oder Beschädigung von eingeschriebenen Dokumenten und Kleinwaren International, PRIORITY Plus, PostPac International und Swiss-Post-GLS-Paketen. Die Post haftet nur bis zur Höhe des nachgewiesenen Schadens, höchstens bis zu dem bei der Aufgabe auf den Zolldokumenten vermerkten Wert des Inhalts und maximal bis zu den unter Ziffer 4.4.2 festgehaltenen Höchstbeträgen. Sofern nachfolgend produktspezifisch nichts anderes geregelt ist, haftet sie nicht bei höherer Gewalt, für Folgeschäden, Verspätung, verdorbene oder verschmutzte Waren, beschädigte Verpackungen und entgangenen Gewinn oder weitere Schäden (insbesondere Verzollung), die nicht grobfahrlässig oder absichtlich verursacht worden sind. Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten auch für den Fall, dass die Post für die Vertragserfüllung Hilfspersonen oder Dritte (z. B. Subunternehmen, Zulieferanten usw.) beizieht. Versendet die Kundin oder der Kunde von der Beförderung ausgeschlossene Waren, besteht keine Haftung.

4.4.2 Transport von Valoren, Uhren, Bijouterie und übrigen Gütern

Für Auslandssendungen gelten für den Transport von Valoren, Uhren und Bijouterie gemäss Ziffer 2.8 sowie für übrige Güter (vgl. Ausnahmen von der Haftpflicht in Ziffer 4.4.6) die nachfolgenden Haftungslimiten und maximalen Inhaltslimiten:

Angebot	Haftungslimite Standard[1]	Erhöhte Haftungslimite gegen Aufpreis	Maximaler Wert des Inhalts pro Sendung[2]	
Uneingeschriebene Dokumente und Kleinwaren International	CHF 0.–	Nicht verfügbar	Keine Angabe	
PostPac International	CHF 250.– oder CHF 500.–[3]	CHF 3 000.–	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– Von Beförderung ausgeschlossen CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Eingeschriebene Dokumente und Kleinwaren International	CHF 150.–	Nicht verfügbar	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– Von Beförderung ausgeschlossen CHF 25 000.– CHF 40 000.–
PRIORITY Plus	CHF 50.–	Nicht verfügbar	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	CHF 1 000 000.– Von Beförderung ausgeschlossen CHF 25 000.– CHF 40 000.–
Swiss-Post-GLS-Pakete[4]	CHF 500.–	EUR 5 000.–	Valoren A Valoren B Uhren/Bijouterie Übrige Güter	Von Beförderung ausgeschlossen Von Beförderung ausgeschlossen EUR 5 000.– EUR 5 000.–

[1] Die Entschädigung entspricht dem Einstandspreis (ohne MWST) für gleichartige Ware am Ort und zur Zeit der Aufgabe. Bei Uneinigkeit wird die Entschädigung nach dem auf derselben Grundlage geschätzten gewöhnlichen Wert der Ware berechnet. Bei Swiss Post GLS entspricht die Entschädigung dem in der Handelsrechnung deklarierten Warenwert.

[2] Werden diese Limiten für den gesamten Sendungsinhalt überschritten, ist die Haftung ausgeschlossen. Massgeblich für die Berechnung der Inhaltslimite ist in erster Linie der Verkaufspreis (gemäss Rechnung). Liegt kein Kauf vor oder lässt sich der Verkaufspreis nicht anhand einer Rechnung bestimmen, ist der durchschnittliche Preis, zu dem Güter der betreffenden Art und Qualität am Ort und zur Zeit der Aufgabe gekauft bzw. verkauft werden können, massgebend.

[3] Für Pakete im Import gilt eine Haftungslimite von maximal 250 Franken. Für Pakete im Export gilt eine Haftungslimite von maximal 500 Franken.

[4] Für den Aufpreis wird eine Zusatzversicherung abgeschlossen.

4.4.3 Preiserstattung

Bei Entschädigungspflicht für Verlust, vollständige Beraubung oder vollständige Beschädigung besteht zusätzlich ein Anspruch auf Rückerstattung der bezahlten Beförderungspreise, ausgenommen des Preises für die Zusatzversicherung bei Swiss-Post-GLS-Paketen. Dies gilt für Swiss-Post-GLS-Pakete nur dann, wenn der Transportpreis in der Handelsrechnung explizit ausgewiesen ist.

4.4.4 Anspruchsberechtigung

Bei Beraubung, Beschädigung oder Verlust eines eingeschriebenen Dokuments International, einer eingeschriebenen Kleinware International, einer PRIORITY-Plus-Sendung, eines Pakets oder einer Wertsendung steht der Anspruch auf Entschädigung grundsätzlich dem Absender zu. Die schriftliche Abtretung der Ansprüche an die Empfängerin bleibt vorbehalten. In diesem Fall gelten die Haftungsbestimmungen der entschädigenden Postverwaltung. Die schriftliche Abtretung der Ansprüche ist nicht erforderlich, wenn Absender und Empfängerin identisch sind. Der Absender bzw. die Empfängerin kann eine Drittperson bevollmächtigen, die Entschädigung entgegenzunehmen, soweit dies rechtlich zulässig ist.

4.4.5 Haftung bei ausgelieferten Sendungen

Die Post haftet nicht für eingeschriebene Dokumente und Kleinwaren International, PRIORITY Plus, PostPac International, Swiss-Post-GLS-Pakete oder Pakete aus anderen internationalen Paketnetzwerken, die sie zugestellt hat. Die Haftung bleibt bei geeignet verpackten Sendungen bestehen, wenn

a. die Beraubung oder Beschädigung vor oder bei der Zustellung der Sendung festgestellt wird,

b. die Empfängerinnen oder bei Rücksendung die Absender bei Entgegennahme einer beraubten oder beschädigten Sendung Vorbehalte machen,

c. der Schaden innerhalb von acht Tagen ab der Zustellung schriftlich oder über www.post.ch/schadenfall gemeldet wird.

Bei im Ausland zugestellten Sendungen können abweichende Vorgaben des Bestimmungslands angewendet werden. Liegt die von der Postgesellschaft des Bestimmungslandes anerkannte Schadenmeldung vor, zahlt die Post die Entschädigung an den Absender aus.

4.4.6 Ausnahme von der Haftpflicht
Die Post haftet nicht
a. bei höherer Gewalt,
b. wenn sie über den Verbleib der Sendungen keinen Nachweis führen kann, weil die Dienstpapiere durch höhere Gewalt vernichtet wurden, und die Haftpflicht nicht anderweitig nachgewiesen werden kann,
c. wenn der Schaden auf Verschulden oder Fahrlässigkeit des Absenders oder auf die Art des Sendungsinhalts zurückzuführen ist,
d. wenn die Sendung gemäss Ziffer 2.7 und 4.3 von der Beförderung ausgeschlossen oder von der zuständigen Behörde eingezogen oder vernichtet worden ist,
e. wenn die Sendung frankaturungültige Wertzeichen, numismatische Münzen und Banknoten, Gutscheine, Geräte oder Bestandteile der Informationstechnologie, der Telefonie oder der Unterhaltungselektronik enthält,
f. wenn der Absender innerhalb eines halben Jahres, ab dem Folgetag der Sendungsaufgabe gerechnet, kein Nachforschungsbegehren gestellt hat,
g. wenn Sendungen später als die publizierte Laufzeit zugestellt werden,
h. wenn die Verpackung nicht für den Sendungsinhalt geeignet ist und nicht den Empfehlungen in den Versandanleitungen der Post (siehe Ziffer 2.1) bzw. denjenigen der Postgesellschaft des Abgangs- oder Bestimmungslands entspricht,
i. wenn die Inhaltslimiten gemäss Ziffer 4.4.2 überschritten werden.

4.4.7 Verjährung der Ersatzklagen
Die Ersatzklagen gegen die Post verjähren mit Ablauf eines Jahres, und zwar
– im Falle eines Verlustes ab jenem Tag, an dem die Zustellung hätte erfolgen sollen,
– im Falle einer Beschädigung ab jenem Tag, an dem die Sendung der Empfängerin übergeben worden ist.

Vorbehalten bleiben die Fälle von Arglist und grober Fahrlässigkeit.

4.4.8 Zollentscheide
Die Post übernimmt keine Haftung für Zolldeklarationen oder -entscheide, die in- oder ausländische Zollbehörden bei der Prüfung der Sendungen treffen. Zollentscheide (Import) können, soweit gesetzlich nicht anders vorgeschrieben, bis maximal 60 Tage nach dem Verzollungsdatum schriftlich beanstandet werden.

4.4.9 Haftung des Absenders
a. Der Absender haftet für alle Schäden, die der Post oder Dritten durch seine von der Beförderung ausgeschlossenen Sendungen oder die Nichtbeachtung von Versandbestimmungen entstehen.
b. Die Haftung des Absenders bleibt auch dann bestehen, wenn die Post eine solche Sendung annimmt.
c. Der Absender haftet für sämtliche mit der Beförderung zusammenhängenden staatlichen Abgaben.

4.4.10 Allfällige Rückforderung der Entschädigung
a. Wird eine verlorene Sendung oder ein Teil davon nach Zahlung der Entschädigung wieder aufgefunden, so wird dem Absender bzw. der Empfängerin mitgeteilt, dass die Sendung gegen Rückerstattung der Entschädigung behändigt werden kann. Wird hiervon kein Gebrauch gemacht, so wird das Angebot an die andere beteiligte Person gerichtet. Wurde die Sendung nach Zahlung der Entschädigung dem Empfänger zugestellt, ist der Absender bzw. die Empfängerin oder eine Drittperson bei schriftlicher Abtretung der Ansprüche des Absenders verpflichtet, die Entschädigung zurückzubezahlen.
b. Wird die Sendung weder vom Absender noch von der Empfängerin verlangt, so geht sie ins Eigentum der Post über.

5 Datenschutz

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 gegen unbefugtes Bearbeiten, ungewollte Löschung, Verlust, Vernichtung, Veränderung oder Beschädigung und behandelt die Daten vertraulich. Die Datenschutzerklärungen unter www.post.ch/datenschutzerklaerung informieren über die Datenbearbeitungen bei der Post.

Die Post ist grundsätzlich eigenständig Verantwortliche im Sinne des Schweizer Datenschutzgesetzes (DSG). Sie unterliegt dabei keinerlei Weisungen in Bezug auf die vertragsgegenständliche Bearbeitung von Personendaten durch die Kundschaft.

Die Post bearbeitet Daten zur Abwicklung der Post- und Logistikdienstleistungen, um vertragliche und behördliche Pflichten und Angebote erfüllen zu können. Die Post bearbeitet personenbezogene Daten in diesem Zusammenhang nur soweit diese für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur, für die Rechnungsstellung oder Betrugsverhütung benötigt werden.

Die Post ist berechtigt, Daten zur ordentlichen Abwicklung sowie der Pflege eines geschäftsrelevanten Kundenverhältnisses und zur Sicherstellung einer hohen Dienstleistungsqualität zu bearbeiten. Ebenso ist die Post berechtigt, Daten zur Pflege, Analyse oder Weiterentwicklung ihres Produktportfolios und ihrer Dienstleistungen zu bearbeiten.

Die Post ist berechtigt, Personendaten, welche sie bearbeitet, zu anonymisieren und in anonymer Form zu weiteren Zwecken zu bearbeiten. Bei dieser Bearbeitung besteht für die Post und allfällige weitere datenbearbeitende Parteien keine Möglichkeit mehr, Rückschluss auf die betroffenen Personen zu nehmen.

Die Post ist berechtigt, die Datenbearbeitung für die Dienstleistungserbringung an Dritte auszulagern. Sie ist zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Dritten verpflichtet. Die Post ist weiter berechtigt, Daten an Gerichte, Behörden, Inkassodienstleister, Bonitätsprüfungsunternehmen oder weitere Dritte bekannt zu geben, wenn dies zur Dienstleistungserfüllung, zu Beratungszwecken oder zur Wahrung ihrer rechtlich geschützten Interessen nötig ist namentlich zum Zweck der Einleitung von Verfahren oder für Strafverfolgungszwecke.

Allfällige zwischen den Parteien abweichend vereinbarte datenschutzrechtlich Regelungen gehen diesen vor.

6 Weitere Bestimmungen

6.1 Beizug Dritter
Die Post ist berechtigt, zur Dienstleistungserfüllung Dritte beizuziehen. Sie bleibt für die vertragsgemässe Dienstleistungserfüllung durch die Dritten verantwortlich.

6.2 Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
Die Post kann die AGB und das Dienstleistungsangebot jederzeit ändern. Die jeweilige Neuversion wird rechtzeitig vor Inkrafttreten auf der Website der Post (www.post.ch/agb) veröffentlicht.

6.3 Anwendbares Recht und Gerichtsstand
6.3.1 Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht.
6.3.2 Gerichtsstand ist Bern. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumentinnen und Konsumenten).

6.4 Schlichtungsstelle
Vor der Anrufung des zuständigen Gerichts haben die Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, zur Streitbeilegung an die Schlichtungsstelle der PostCom zu gelangen. Die Kontaktangaben finden sich unter www.ombud-postcom.ch.

6.5 Rechtsgültige Publikationsform
Die allein rechtsverbindlichen und Vertragsbestandteil bildenden AGB werden elektronisch publiziert und sind unter www.post.ch/agb einsehbar.
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 so lange eine rechtsgültige Information vermittelt, als sie mit der elektronischen Version übereinstimmt.

Post CH AG, Januar 2026

010.01 de (AGB_GK) 01.2026 Stab Legal

Post CH AG
Wankdorfallee 4
3030 Bern

0848 888 888