

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## PickPost und My Post 24

### 1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen PickPost und My Post 24 (nachfolgend AGB) regeln die Geschäftsbeziehungen zwischen den Kundinnen und Kunden (nachfolgend auch Kundschaft) sowie der Post CH AG (Wankdorffallee 4, 3030 Bern, Schweiz; nachfolgend Post) im Zusammenhang mit der Nutzung der Services PickPost sowie My Post 24. Ergänzend finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen «[Postdienstleistungen für Privatkundinnen und -kunden](#)» bzw. «[Postdienstleistungen für Geschäftskundinnen und -kunden](#)» sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen Kundenportal «[Meine Post](#)» und die Inhalte der in den AGB bezeichneten Webseiten Anwendung. Bei Widersprüchen gehen die AGB vor.

Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter sowie für eine Mehrzahl von Personen. Die AGB gelten spätestens mit der Nutzung der Dienstleistung als akzeptiert.

Für das Dienstleistungsangebot von Drittpartnern (vgl. Ziffer 6.2) gelten deren Allgemeine Geschäftsbedingungen. Die Erbringung dieser Dienstleistungen durch die Drittpartner ist nicht Vertragsgegenstand.

### 2 Dienstleistungsbeschrieb

Das Angebot PickPost und My Post 24 ist unter [www.post.ch/pickpost](http://www.post.ch/pickpost) und [www.post.ch/mypost24](http://www.post.ch/mypost24) beschrieben und bildet einen Bestandteil der Vereinbarung mit der Post.

### 3 Teilnahme- und Nutzungsvoraussetzungen

Die Nutzung dieses Angebotes als alternative Zustelladresse setzt eine Registrierung im Kundenportal «[Meine Post](#)» (vgl. Ziffer 10), eine Domizilverifizierung (vgl. Ziffer 10.1) sowie eine in der Schweiz registrierte Mobilenummer voraus. Die Angebote PickPost und My Post 24 richten sich ausschliesslich an Personen mit Wohnsitz in der Schweiz. Jede Nutzung des Angebots muss einer natürlichen Person zugeordnet werden können.

Die Benachrichtigung der Kundschaft über eine direkt adressierte, abholbereite Sendung kann per E-Mail und/oder SMS/MMS erfolgen.

### 4 Kosten

Die Angebote der Services PickPost und My Post 24 sind kostenlos. Ausgenommen sind Preise für Versand/Aufgabe bei den bedienten Zugangspunkten mit dem Service PickPost und den My Post 24-Automaten sowie die Schliessfachmiete.

### 5 Standorte und Adressierung

#### 5.1 Verzeichnis der Standorte

Das aktuelle Standortverzeichnis aller Zugangspunkte der Post mit den Services PickPost und My Post 24 ist unter «[Standorte und Öffnungszeiten](#)» [www.post.ch/standorte](http://www.post.ch/standorte) abrufbar.

#### 5.2 Adressierung

Jede Sendung, die über einen Zugangspunkt der Post mit dem Service PickPost oder My Post 24 ausgeliefert werden soll, ist gemäss den Angaben im aktuellen Standortverzeichnis zu adressieren.

Die PickPost- / My Post 24-Adresse ist eine Direktadressierung und besteht aus vier Elementen:

- Vorname und Name
- Keyword und User-ID
- My Post 24- oder PickPost-Adresse
- PLZ und Ort

Die Adresselemente müssen in der richtigen Reihenfolge aufgeführt werden. In einem Onlineshop sind die Adresselemente im

richtigen Feld zu erfassen. Wenn ein Feld «Adresszusatz/Firma/c/o» vorhanden ist, ist das Keyword und die User-ID dort festzuhalten.

Wenn nur drei Adresszeilen zur Verfügung stehen, wird im Feld «Vorname» der Vor- und Nachname und im Feld «Nachname» das Keyword und die User-ID festgehalten (siehe auch [Factsheet](#)).

Beispiel für einen Zugangspunkt mit Service PickPost (My Post Service-Stelle): Zürich HB Sihlquai Migros  
Vorname Name: Hans Muster  
PickPost und User-ID: PickPost PT123456  
Strasse + Nr. der Abholstelle: Passage Sihlquai  
PLZ/Ort der PickPost: 8004 Zürich

Beispiel für einen Zugangspunkt mit Service My Post 24 (My Post 24-Automat): My Post 24 Zürich Sihlpost  
Vorname Name: Hans Muster  
MyPost24 und User ID: MyPost24 PT123456  
Strasse + Nr./ Gebäudebezeichnung des Automaten: MP Sihlpost  
PLZ/Ort des My Post 24: 8004 Zürich

Das Keyword und die persönliche User-ID sind ohne Leerschläge zu schreiben, z. B.: PickPost PT123456/MyPost24 PT123456.

### 6 Empfangen mit den Services PickPost oder My Post 24

An Zugangspunkten der Post wie Filialen und My Post Service-Stellen gibt es den Service PickPost für direkt adressierte Sendungen zur Abholung. An My Post-Automaten gibt es den Service My Post 24 für direkt adressierte Sendungen zur Abholung. Details finden sich unter: [www.post.ch/zugangspunkte](http://www.post.ch/zugangspunkte).

#### 6.1 Definition einer direkt adressierten PickPost- und My Post 24-Sendung

Alle mit einer Sendungsnummer versehenen Pakete bis 30 kg sowie eingeschriebene Briefe (R-Briefe), nachverfolgbare Kleinwaren-, Auslandsendungen können an einen Zugangspunkt mit den Services PickPost oder My Post 24 adressiert und dort abgeholt werden. Kurier- und Express-Sendungen (mit Ausnahme Swiss-Express «Mond»), SameDay-Sendungen sowie Betreibungs- und Gerichtsurkunden sind keine zugelassenen PickPost- und My Post 24-Sendungen.

Nicht zugelassene Briefsendungen (wie eigenhändig/RMP, Briefe mit Vertragsunterzeichnung oder Identitätsnachweis, R-Briefe mit Zusatzleistungen «eigenhändig» oder «Rückschein», Dispomail-Sendungen, Briefsendungen ohne Barcode, die keine Waren enthalten sowie uneingeschriebene Briefsendungen) werden an die Domiziladresse weitergeleitet. Nicht korrekt an PickPost und My Post 24 adressierte Sendungen werden ohne Information an die Kundin bzw. an den Kunden auf Kosten der Absenderin bzw. des Absenders an die Absenderadresse zurückgesandt. Am My Post 24-Automaten ist der Empfang und die Aufgabe von Sperrgut und Dispoboxen (Zusatzleistung DX) nicht möglich.

Dieses Angebot ist eine Dienstleistung der Post. Sendungen von anderen Postunternehmen können derzeit nicht an einem Zugangspunkt der Post mit den Services PickPost oder My Post 24 zugestellt oder aufgegeben werden.



- 6.2 **PickPost: Abholung einer Sendung**  
 Pro abzuholende Sendung erhält die Kundin bzw. der Kunde eine Benachrichtigung per E-Mail und/oder SMS. Für die Abholung der Sendung ist die Sendungsnummer und ein gültiger amtlicher Ausweis (Reisepass, Identitätskarte, Führerausweis der Schweiz (ohne Lernfahrausweis), gültiger Aufenthaltstitel (Ausländerausweis) erforderlich. Bei Zugangspunkten der Post (wie eigene und mit Partnern betriebene Filialen) mit dem Angebot des Services PickPost, die Zugriff auf das elektronische Vollmachtenverzeichnis der Post haben, können registrierte Vollmachtnehmerinnen bzw. -nehmer die Sendung in Vertretung der Empfängerin bzw. des Empfängers abholen. Ebenfalls zulässig ist die Abholung durch Familienmitglieder mit dem gleichen Nachnamen gegen Vorzeigen eines gültigen amtlichen Ausweises. Ausnahmen bilden Weisungen der Absenderin bzw. des Absenders, die die Aushändigung an Dritte unterbinden (z. B. Sendungen mit der Zusatzleistung «Eigenhändig»). Bei allen anderen My Post Service-Zugangspunkten (Zugangspunkte mit Partnern als Drittstellen) können sich Kundinnen und Kunden nicht durch Dritte vertreten lassen.
- Es ist in der Verantwortung der Kundschaft, dass die Sendungsinformationen für die Abholung einer Sendung für Dritte unzugänglich sind.
- 6.3 **My Post 24: Abholung einer Sendung**  
 Pro abzuholende Sendung erhält die Kundin bzw. der Kunde eine Benachrichtigung per SMS/MMS und wahlweise zusätzlich per E-Mail. Mit dem darin enthaltenen Abholcode (QR-Code) oder Abhollink (je nach Automaten-Typ) lässt sich die Sendung (Paket) innert der angegebenen Frist (10 Tage) aus dem Automaten auslösen. Bei nachverfolgbaren Briefen (R-Briefe oder Kleinwarensendungen etc.) beträgt die Abholfrist 7 Tage bzw. bei Auslandsendungen (Pakete und Briefe) in der Regel 15 Tage.
- Weitere Identifizierungsmerkmale für die Entgegennahme einer Sendung sind nicht erforderlich. Es ist in der Verantwortung der Kundschaft, dass der erhaltene Abholcode/-link für Dritte unzugänglich ist.
- Die Kundin bzw. der Kunde bestätigt den Erhalt von direkt adressierten eingeschriebenen Briefen (R-Briefe) und Paketen mit der Zusatzleistung Signature mit Unterschrift auf dem Display des My Post 24-Automaten oder via Post-App.
- Bei nicht vorhandenen Fachgrössen oder Störungen am Automaten wird die Sendung an die nächste Filiale oder Filiale mit Partner weitergeleitet. Eine Zustellung an den gewünschten My Post 24-Standort kann nicht garantiert werden.
- In besonderen Fällen wird eine am Domizil avisierte Sendung zur Abholung an einem My Post 24-Automaten anstatt auf einer Postfiliale gemeldet. Diese Abholungseinladung kann in Papierform oder elektronisch erfolgen. Details und die Identifizierungsmerkmale sind auf der Abholungseinladung oder via Post-App vermerkt. Eine Registrierung im Kundenportal «Meine Post» ist nur für die elektronische Nutzung notwendig.
- Mit einer Registrierung im Kundenportal «Meine Post» stehen umfangreiche Onlinedienste für die Sendungssteuerung zur Verfügung.
- Nach Ablauf der angegebenen Abholfrist oder bei Verweigerung der Annahme gelten die entsprechenden Regelungen gemäss AGB «Postdienstleistungen» für **Privatkundinnen und -kunden** bzw. **Geschäftskundinnen und -kunden**.
- Die rechtlichen Wirkungen einer Zustellung beurteilen sich unabhängig vom postalischen Angebot nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Post lehnt bezüglich Beginn oder Einhaltung von rechtlichen Fristen – soweit gesetzlich zulässig – jede Haftung ab.
- Eine vollständige Registrierung im Kundenportal «Meine Post» ist für die Nutzung am My Post 24-Automaten oder Dienstleistungen rund um den Automaten oder den Service My Post 24 immer notwendig.
- 7 **Versenden an einem Zugangspunkt der Post mit den Services PickPost oder My Post 24**  
 Das detaillierte Aufgabeangebot an Filialen, My Post Service-Stellen und Automaten findet sich unter [www.post.ch/zugangspunkte](http://www.post.ch/zugangspunkte).
- An My Post Service-Zugangspunkten, die im Auftrag der Post von Partnerfirmen betrieben werden, können analog zum Aufgabeangebot am My Post 24-Automaten Retouren (Geschäftsantwortsendungen, Versandhandels-Retouren) und Sendungen, die mit anderen vorausbezahlten (wie ausgesuchte WebStamp-, Prepaid-Angebote) oder zu bezahlenden Frankierungsangeboten (nur PostPac Economy) frankiert sind, aufgegeben werden.
- Die zur Verfügung stehenden Versanddienstleistungen bei My Post 24 richten sich nach dem am Bildschirm des My Post 24-Automaten angezeigten Angebot oder gemäss der Anzeige in der Post-App. Am Automaten gekaufte Etiketten (inkl. Frankatur) für den Versand von Paketen oder eingeschriebenen Briefen sind ab Kauf 30 Tage gültig, dürfen weder kopiert noch ausgeschnitten werden und nur am My Post 24-Automaten, nicht aber in Filialen der Post aufgegeben werden. Der Kauf einer Etikette ist auch möglich, wenn kein Fach am jeweiligen Automaten verfügbar ist. Nicht jeder Automaten-Typ von My Post 24 verfügt über eine Etiketten-Kauf-Funktion.
- 8 **Weitere Dienstleistungen von My Post 24**
- 8.1 **Schliessfach**  
 An einigen My Post 24-Standorten steht den registrierten Benutzerinnen und Benutzern die Schliessfach-Funktion zur Verfügung. Ein Fach kann für maximal 7 Tage gemietet werden. Für die Entnahme der Ware erhält die Kundin bzw. der Kunde per E-Mail und/oder SMS zwei Abholcodes. Die Kundin bzw. der Kunde hält die Post vollumfänglich schadlos für selbst oder durch die eingelagerte Ware verursachte Schäden bei der Post und/oder bei Dritten. Die Post ist berechtigt, Ware nach Ablauf der Frist kostenpflichtig zurückzusenden. Nicht jeder Automaten-Typ von My Post 24 verfügt über eine Schliessfach-Funktion.
- 8.2 **Lokale Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit Drittpartnern**  
 An ausgewählten Standorten können zusätzliche Dienstleistungen angeboten werden. Das verfügbare Angebot der Drittpartner ist dem Bildschirm des My Post 24-Automaten zu entnehmen.
- 9 **Bezahlen an einem Zugangspunkt der Post mit dem Angebot des Services PickPost oder des Services My Post 24**  
 Bei eigen- und mit Partnern betriebenen Filialen ist die Bezahlung in bar oder mit Kartengeld möglich. Bei My Post Service-Zugangspunkten (Zugangspunkt mit Partnern als Drittstellen), die im Auftrag der Post von Partnerfirmen betrieben werden, erfolgt die Bezahlung gemäss den vom Partner akzeptierten Zahlungsmitteln.
- Die Bezahlung von Auslagen ist an einem My Post 24-Automaten oder -Standort je nachdem nur am Automaten mit Kartengeld oder via Post-App möglich (keine Barzahlung). Die Nachnahmebeträge oder Taxen von am My Post 24-Automaten zugestellten Sendungen können nicht gestundet werden, sondern sind jeweils bei der Abholung direkt zu begleichen.

- 10 Registrierung zu PickPost und My Post 24 (Kundenportal «Meine Post»)**
- 10.1 Registrierung direkt bei der Post  
Um das Angebot des Services PickPost und des Services My Post 24 umfassend nutzen zu können, ist eine Registrierung im Kundenportal «Meine Post» mit den Angaben zur Domiziladresse notwendig. Die Registrierung erfolgt unter [www.post.ch/meine-post](http://www.post.ch/meine-post) (im Kundenportal «Meine Post» unter «Adresse und Empfang» → «PickPost und My Post 24»). Bei der Registrierung erhält die Kundin bzw. der Kunde innert Kürze eine PickPost- und My Post24-User ID (identische ID für beide Dienstleistungen/Services) mitgeteilt und ist damit berechtigt, das Angebot zu nutzen. Die Nutzung von PickPost kann sofort erfolgen. Aus Sicherheitsgründen erfolgt für My Post 24 eine Domizilverifizierung mittels per Post zugestelltem Bestätigungscode. Die einzelnen Schritte des Registrierungsprozesses werden unter [www.post.ch/meine-post](http://www.post.ch/meine-post) beschrieben. Die Kundin bzw. der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Post den angebotenen Distanzhandelspartnern mit Onlineshop im Rahmen der Bestellungsabwicklung die notwendigen Versanddaten zur Verfügung stellt (Webservice).
- 10.2 Registrierung über Distanzhandelspartner mit Onlineshop  
Gewisse Distanzhandelspartner/Onlineshops bieten ihrer privaten Empfängerkundschaft im Rahmen ihres Bestellprozesses (Checkout) an, dass sie sich für das Angebot des Services PickPost und des Services My Post 24 registrieren können. Mit der Registrierung für den entsprechenden Dienst genehmigt die Kundin bzw. der Kunde, dass der Distanzhändler die Registrierungsdaten bei der Post verifizieren kann. Für My Post 24 wird im Anschluss an die Registrierung die Domizilverifizierung (gemäss Ziffer 10.1) durch die Post durchgeführt, bevor die Sendung am Automaten abgeholt werden kann.
- 10.3 Mitglieder des gleichen Haushalts  
Falls mehrere Mitglieder des gleichen Haushalts das Angebot des Services PickPost und des Services My Post 24 nutzen möchten, muss für jedes Mitglied eine eigene Registrierung erfolgen.
- 11 Nachsendung und Post zurückbehalten**  
Die Dienstleistungen «vorübergehende Nachsendung» sowie «Post zurückbehalten» sind für PickPost- und My Post 24-Sendungen nicht möglich.
- 12 Gewährleistung**  
Die Kundschaft gewährleistet die Richtigkeit der persönlichen Angaben (Name, Adresse usw.) bei der Registrierung (im Kundenportal «Meine Post» und/oder über einen Onlineshop) für die Angebote des Services PickPost sowie des Services My Post 24.
- 13 Haftung**  
Die Post haftet für Sendungen gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen «[Postdienstleistungen für Privatkundinnen und -kunden](#)» bzw. «[Postdienstleistungen für Geschäftskundinnen und -kunden](#)» und im Übrigen gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen [Kundenportal «Meine Post»](#).

Darüber hinaus haftet die Post nicht für Schäden, welche aus unrichtigen Angaben seitens der Kundin bzw. des Kunden entstehen oder sich im Herrschaftsbereich Dritter ereignen. Die Post lehnt insbesondere jegliche Haftung für unzustellbare SMS, MMS oder E-Mails infolge nicht korrekter Mobilnummer oder E-Mail-Adresse ab. Eine Information an die Kundin bzw. den Kunden über unzustellbare Meldungen erfolgt nicht. Die Post übernimmt keine Verantwortung für die dem Mobilanbieter zur Weiterleitung verschickten SMS/MMS, wenn diese der Kundin bzw. dem Kunden nicht zugestellt werden können.

Im Zusammenhang mit den weiteren Dienstleistungen gemäss Ziffer 8 schliesst die Post jegliche Haftung soweit gesetzlich zulässig aus.

- 14 Auskünfte an Dritte**  
Die Post kann Namen und Domiziladresse der Kundschaft Dritten mitteilen, sofern diese ein berechtigtes Interesse glaubhaft machen.
- 15 Kündigung der Teilnahme**  
Die Post hat die Möglichkeit, der Kundin bzw. dem Kunden das Angebot des Services PickPost sowie des Services My Post 24 innert 30 Tagen auf Monatsende schriftlich zu kündigen. Die Post ist weiter berechtigt, das gewählte Angebot jederzeit mit sofortiger Wirkung zu sperren, sofern ein Verdacht des Missbrauchs des Dienstleistungsangebots besteht.
- 16 Änderung der Geschäftsbedingungen**  
Die Post kann die AGB jederzeit ändern sowie die Dienstleistung ändern oder einstellen. Die Änderungen werden, ausser bei Dringlichkeit, vorgängig auf geeignete Weise bekanntgegeben. Sie gelten als genehmigt, sofern die Kundschaft nicht schriftlich innert 30 Tagen widerspricht oder die Dienstleistung trotz dieser Änderung nutzt. Ein Widerspruch zieht automatisch die sofortige Auflösung des Vertrages nach sich.
- 17 Salvatorische Klausel**  
Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ungültig, unvollständig oder rechtswidrig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Teile des Vertrages 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.
- 18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**  
Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Bern. (Teil-)Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten (vgl. insb. Art. 32 und 35 ZPO für Konsumentinnen und Konsumenten).
- 19 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 auf [www.ombud-postcom.ch](http://www.ombud-postcom.ch).
- 20 Rechtsgültige Publikationsform**  
Die allein rechtsverbindlichen und Vertragsbestandteil bildenden AGB werden elektronisch publiziert und sind einsehbar unter [www.post.ch/agb](http://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 so lange eine rechtsgültige Information vermittelt, wie sie mit der elektronischen Version übereinstimmt.

Post CH AG, September 2023

Post CH AG  
Logistik-Services  
Wankdorfallee 4  
3030 Bern

[www.post.ch/pickpost](http://www.post.ch/pickpost)  
[www.post.ch/mypost24](http://www.post.ch/mypost24)  
Gratisnummer 0800 888 099  
[pickpost@post.ch](mailto:pickpost@post.ch)  
[mypost24@post.ch](mailto:mypost24@post.ch)

