

Datenschutzerklärung ePost für Geschäfts- und Privatkundinnen und -kunden

Verantwortliche Stelle und Datenschutzkontakt

ePost Service AG
Schlössli Schöneegg
Wilhelmshöhe 1
6003 Luzern
dataprotection@epostservice.ch

1. Worum geht es in dieser Datenschutzerklärung?

Die ePost Service AG (nachstehend auch «ePost», «wir», «uns») beschafft und bearbeitet Personendaten, die Sie oder auch andere Personen (sog. «Dritte») betreffen. Wir verwenden den Begriff «Daten» hier gleichbedeutend mit «Personendaten» oder «personenbezogenen Daten».

In dieser Datenschutzerklärung beschreiben wir, was wir mit Ihren Daten tun, wenn Sie unsere Dienstleistungen nutzen, insbesondere den ePost Webclient, die ePost Apps, das ePost-Login, den Kundendienst sowie unsere Zusatzdienste. Für den Besuch unserer Website epost.ch, unsere Newsletter und Marketingangebote gilt die separate Datenschutzerklärung für die Website. Zusätzlich können wir Sie über die Bearbeitung Ihrer Daten separat informieren, z. B. in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB»), in Ergänzenden Geschäftsbedingungen («EGB») oder in sonstigen Hinweisen.

Wenn Sie uns Daten über andere Personen wie z. B. Ihre Kunden, Mitarbeitenden, Kontakte oder Familienmitglieder übermitteln bzw. bekanntgeben, gehen wir davon aus, dass Sie dazu befugt sind und dass diese Daten richtig sind. Mit der Übermittlung von Daten über Dritte bestätigen Sie dies. Bitte stellen Sie auch sicher, dass diese Dritten über diese Datenschutzerklärung informiert wurden. Diese Datenschutzerklärung ist auf die Anforderungen des Schweizer Datenschutzgesetzes («DSG») ausgelegt.

2. Wer ist für die Bearbeitung Ihrer Daten verantwortlich?

Für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Datenbearbeitungen ist datenschutzrechtlich die ePost Service AG verantwortlich, soweit im Einzelfall nichts anderes kommuniziert wird.

Nutzen Geschäftskunden unsere Dienstleistungen und Funktionen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB»), um Personendaten in eigener Verantwortung zu bearbeiten, z. B. Dokumente, Daten ihrer Kunden oder Mitarbeitenden, gescannte Post oder Interaktionen über Studio oder iLetter, ist der jeweilige Geschäftskunde für diese Datenbearbeitung datenschutzrechtlich verantwortlich. ePost bearbeitet diese Daten als Auftragsbearbeiterin gemäß der Vereinbarung zur Auftragsbearbeitung («ADV»). Betroffene Personen wenden sich in diesen Fällen an den jeweiligen Geschäftskunden. Absender sind zudem für den Inhalt ihrer Sendungen und die darin enthaltenen Daten selbst verantwortlich.

Für Datenschutzanliegen und die Ausübung Ihrer Rechte gemäß Ziff. 11 können Sie sich an die oben genannte Kontaktadresse wenden.

3. Welche Daten bearbeiten wir?

Wir bearbeiten verschiedene Kategorien von Daten über Sie. Die wichtigsten Kategorien sind folgende:

Registrierungsdaten: Unsere Dienstleistungen können nur mit einem Benutzerkonto genutzt werden. Dabei müssen Sie uns bestimmte Daten angeben, z. B. Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Benutzername und Passwort, bei Geschäftskunden zusätzlich Firma, Rolle, Vollmachten und Zugangsberechtigungen. Dazu gehören auch Ihre Einwilligungserklärungen, z. B. zur elektronischen Zustellung. Wir bewahren Registrierungsdaten in der Regel während drei Monaten nach der Kündigung des Benutzerkontos auf.

Identifikations- und Authentifizierungsdaten: Für die Identifikation bearbeiten wir Angaben aus der brieflichen Validierung Ihrer Wohnadresse oder aus Ihrem Identitätsdokument. Für die Zugangssicherheit bearbeiten wir Daten zur Mehrfaktorauthentifizierung, Geräte-IDs und Login-Protokolle. Authentifizierungsdaten und Geräte-IDs bewahren wir in der Regel während 30 Tagen auf.

Inhaltsdaten: Bei der Nutzung unserer Dienstleistungen empfangen, versenden, importieren oder erstellen Sie Briefe, Dokumente, Anhänge, gescannte Sendungen, Nachrichten oder elektronisch unterzeichnete Dokumente. Diese können auch besonders schützenswerte Personendaten enthalten, z. B. Gesundheits- oder Betreuungsdaten. Die Inhaltsdaten werden verschlüsselt gespeichert und sind für uns grundsätzlich weder zugänglich noch lesbar, ausser es ist für die Erbringung der Dienstleistung zwingend notwendig oder Sie stimmen im Einzelfall zu, z. B. wenn Sie unseren Kundendienst in Anspruch nehmen. Elektronische Sendungen werden im Zustellsystem 90 Tage nach der Zustellung gelöscht. Davon unabhängig bleiben die im persönlichen ePost-Postfach gespeicherten Sendungen gemäß den für das Benutzerkonto geltenden Aufbewahrungsregelungen verfügbar. Nach der Kündigung des Benutzerkontos werden alle Inhaltsdaten innert drei Monaten gelöscht.

Sendungs- und Randdaten: Zu jeder Sendung bearbeiten wir Angaben wie Absender, Empfänger, Zeitpunkt, Routing-Informationen, Zustellkanal, Verarbeitungsstatus,

allfällige Gründe für eine Nichtzustellung sowie Zustell- und Abrufbestätigungen. Inhalts- und Randdaten werden logisch getrennt gespeichert. Zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten, insbesondere im Zusammenhang mit der Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs, bewahren wir Randdaten während 180 Tagen auf.

Vertragsdaten: Das sind Daten, die im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss bzw. der Vertragsabwicklung anfallen, z. B. Angaben über abonnierte Dienstleistungen, Rechnungen, Zahlungen, Mahnungen und Inkasso. Zahlungsmittel bearbeiten wir nur in tokenisierter Form. Wir können Firmen- und Personendaten sowie die Bonität prüfen und dafür Daten von Drittquellen beziehen. Wir bewahren diese Daten in der Regel während zehn Jahren ab der letzten Vertragsaktivität auf.

Kommunikationsdaten: Wenn Sie mit uns über den Kundendienst, per E-Mail, Telefon, Chat oder brieflich in Kontakt stehen, bearbeiten wir die ausgetauschten Daten einschliesslich Ihrer Kontaktdaten und der Randdaten der Kommunikation. Wir bewahren Kommunikationsdaten in der Regel während drei Monaten nach Abschluss der Anfrage bzw. der Kündigung des Benutzerkontos auf.

Adressbuchdaten: Wenn Sie den Abgleich Ihres Adressbuchs aktivieren, bearbeiten wir die Kontaktdaten Ihrer Kontakte verschlüsselt, um Empfänger zu verwalten, Sendungen korrekt zu adressieren und anzuzeigen, welche Kontakte ePost bereits nutzen. Sie können den Abgleich jederzeit in den Einstellungen deaktivieren.

Technische Daten und Nutzungsdaten: Wenn Sie unsere Dienstleistungen nutzen, erheben wir die IP-Adresse Ihres Endgeräts sowie weitere technische Daten und Protokolle, um die Funktionalität und Sicherheit unserer Dienstleistungen sicherzustellen. Zudem werten wir die Nutzung statistisch aus (vgl. Ziff. 12). Sicherheits- und Audit-Logs bewahren wir während 400 Tagen auf.

Sperrdaten: Wurde ein Benutzerkonto wegen Missbrauchs oder Verstössen gegen die AGB gesperrt oder der Vertrag aufgelöst, halten wir dies fest, um eine erneute missbräuchliche Nutzung zu verhindern. Wir bewahren diese Daten während zwei Jahren auf.

4. Zu welchen Zwecken bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten zur Erbringung unserer Dienstleistungen, insbesondere für den Empfang, die Zustellung und die Archivierung von Sendungen, die hybride Zustellung mit Druck und Übergabe an die Post CH AG, den Scanning Service, den Versandservice, die elektronische Unterzeichnung sowie die Kommunikation in Communities.

Um die Volltextsuche und Zahlungsfunktionen zu ermöglichen, werden Dateien und Sendungen automatisiert analysiert und indexiert. Die daraus gewonnenen Daten verwenden wir ausschliesslich zu diesem Zweck.

Für einzelne freiwillige Zusatzdienste und Funktionen setzen wir künstliche Intelligenz («KI») ein, z. B. zur Kategorisierung von Dokumenten oder für Assistenzfunktionen. Diese Funktionen sind nicht Teil der postalischen Grundversorgung, und ihre Nutzung ist freiwillig. Die Bearbeitung erfolgt automatisiert; unsere Mitarbeitenden erhalten dadurch keinen Zugriff auf Ihre Inhalte. Inhaltsdaten werden nicht zum Training von KI-Modellen verwendet. KI-Ergebnisse können fehlerhaft sein und sollten vor ihrer Verwendung geprüft werden. Zum Bearbeitungsort vgl. Ziff. 8.

Wir bearbeiten Ihre Daten, um Absendern Zustellbestätigungen und Sendungsinformationen zur Verfügung zu stellen. Absender erhalten die Sendungsidentifikation, die Empfangsart, den Verarbeitungsstatus und allfällige Gründe für eine Nichtzustellung. Weitergehende Angaben über Ihr Leseverhalten geben wir nur im Rahmen von Abruf- und Nichtabrufbestätigungen oder mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung bekannt.

Wir bearbeiten Daten für die Aufnahme, Verwaltung und Abwicklung der Vertragsbeziehung mit Ihnen, zur Kommunikation mit Ihnen, insbesondere zur Beantwortung von Anfragen, sowie zur Identifikation, zur Zugangskontrolle und zum Schutz unserer Dienstleistungen vor Missbrauch.

Wir können Ihre Daten verwenden, um Sie über eigene Produkte, Dienstleistungen, Neuerungen und Angebote von ePost zu informieren. Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu Marketingzwecken jederzeit widersprechen. Inhaltsdaten verwenden wir nie zu Marketingzwecken.

Wir bearbeiten Daten zudem zur Verbesserung unserer Dienstleistungen und zur Messung der Wirksamkeit unserer Werbung (vgl. Ziff. 12); dafür verwenden wir ausschliesslich Nutzungs- und technische Daten, nie Inhaltsdaten. Weiter bearbeiten wir Daten zur Einhaltung von Gesetzen, Weisungen und Empfehlungen von Behörden, insbesondere der postrechtlichen Vorgaben und der Aufsicht durch die Eidgenössische Postkommission (PostCom), sowie im Rahmen unseres Risikomanagements.

5. Auf welcher Grundlage bearbeiten wir Ihre Daten?

Soweit wir Sie für bestimmte Bearbeitungen um Ihre Einwilligung bitten (z. B. für den Adressbuch-Abgleich oder die Bekanntgabe von Informationen zum Leseverhalten), informieren wir Sie gesondert über die entsprechenden Zwecke. Einwilligungen können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen; unsere Kontaktangaben



finden Sie in Ziff. 2. Durch den Widerruf wird die Rechtmässigkeit der bis dahin erfolgten Bearbeitung nicht berührt.

Wo wir Sie nicht um Ihre Einwilligung bitten, stützen wir die Bearbeitung darauf, dass sie für die Anbahnung, den Abschluss oder die Abwicklung eines Vertrags mit Ihnen (oder der von Ihnen vertretenen Stelle) erforderlich ist, dass wir gesetzlich dazu verpflichtet sind oder dass wir oder Dritte ein berechtigtes Interesse daran haben, insbesondere um die in Ziff. 4 beschriebenen Zwecke zu verfolgen.

6. Was gilt bei Profiling und automatisierten Einzelentscheidungen?

Unter «Profiling» wird die automatisierte Bearbeitung von Personendaten verstanden, um bestimmte persönliche Aspekte oder das Verhalten einer Person zu analysieren oder vorherzusagen. Als «automatisierte Einzelentscheidung» gelten Entscheidungen, die automatisiert und ohne relevanten menschlichen Einfluss getroffen werden und für die betroffene Person mit einer Rechtsfolge verbunden sind oder sie erheblich beeinträchtigen.

Wir führen in der Regel kein Profiling durch und treffen keine automatisierten Einzelentscheidungen. Sollten wir künftig Nutzungsdaten auswerten, um unsere Angebote besser auf Sie abzustimmen, informieren wir Sie vorgängig und holen, soweit gesetzlich erforderlich, Ihre Einwilligung ein. Inhaltsdaten verwenden wir in keinem Fall für Profiling. Wenn wir Dokumente automatisch analysieren und kategorisieren (vgl. Ziff. 4), dient das nur der jeweiligen Funktion, z. B. der Suche oder der Zahlung, und nicht der Beurteilung Ihrer Person.

7. Wem geben wir Ihre Daten bekannt?

Im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen, unseren rechtlichen Pflichten oder zur Wahrung unserer berechtigten Interessen übermitteln wir Ihre Daten an folgende Kategorien von Empfängern:

Dienstleister: Wir arbeiten mit Dienstleistern zusammen, die in unserem Auftrag Daten bearbeiten (Auftragsbearbeiter), z. B. für Rechenzentrum und IT-Betrieb, Druck und Scanning, Identifikation, Zahlungsabwicklung, Kundendienst, Kundenkommunikation und KI-Funktionen. Wir verpflichten diese vertraglich zur Einhaltung des Datenschutzes und, bei Briefsendungen, zur Wahrung des Postgeheimnisses. Die Liste unserer Unterauftragsbearbeiter mit den jeweiligen Bearbeitungsorten finden Sie unter www.epost.ch/de-ch/unterauftragsbearbeiter.

Post CH AG: Für die physische Zustellung von Sendungen über den hybriden Kanal übergeben wir die Sendungen der Post CH AG.

Absender: Absender erhalten die in Ziff. 4 genannten Sendungsinformationen. Absendern unter staatlicher Aufsicht (z. B. Banken) können wir zudem Daten zur Verfügung stellen, soweit diese einen Zusammenhang mit ihren Sendungen haben und zur Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben benötigt werden. Diese Absender sind in ePost ersichtlich.

Partnerunternehmen: Partner wie Behörden, Versicherungen, Banken oder die Schweizerische Post bieten gewisse Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit uns an. Wenn Sie ein solches Angebot nutzen wollen, teilen wir diesen Unternehmen die nötigen Daten mit. Vor einer solchen Datenweitergabe werden Sie immer informiert, und sie erfolgt nur mit Ihrem Einverständnis.

Behörden und weitere Personen: Wir können Daten an Ämter, Gerichte und andere Behörden weitergeben, wenn wir dazu rechtlich verpflichtet oder berechtigt sind, sowie an Personen, die an Inkasso-, Behörden- oder Gerichtsverfahren beteiligt sind.

Adressdaten geben wir nur gestützt auf eine gesetzliche Grundlage oder mit Einwilligung der betreffenden Person an Dritte weiter; die Verweigerung der Einwilligung hat keine Kostenfolgen. Im Rahmen der Unternehmensentwicklung können Daten an Personen bekanntgegeben werden, die an einer Transaktion beteiligt sind; Inhaltsdaten sind davon nie betroffen.

8. Wo bearbeiten wir Ihre Daten?

Die ePost-Plattform wird in der Schweiz betrieben. Inhaltsdaten werden grundsätzlich ausschliesslich in der Schweiz gespeichert und bearbeitet.

Davon ausgenommen sind freiwillige Zusatzdienste und Funktionen, insbesondere KI-Funktionen, die Sie verwenden. Dabei können Inhaltsdaten im EU/EWR-Raum bearbeitet werden, jedoch nur für die Dauer der jeweiligen Bearbeitung und ohne dauerhafte Speicherung beim KI-Anbieter. Die dauerhafte Speicherung erfolgt auch bei diesen Funktionen ausschliesslich in der Schweiz.

Übrige Personendaten, z. B. Daten für die Kundenkommunikation und den Kundendienst, werden in der Schweiz oder im EU/EWR-Raum bearbeitet. Für die Analyse der Nutzung und die Messung unserer Werbung (vgl. Ziff. 12) sowie in Ausnahmefällen können Daten auch in weiteren Staaten, insbesondere in den USA, bearbeitet werden.

Befindet sich ein Empfänger in einem Staat ohne angemessenen Datenschutz, stellen wir den Schutz Ihrer Daten sicher, indem wir uns auf eine Zertifizierung des Empfängers nach dem Swiss-U.S. Data Privacy Framework stützen, den Empfänger vertraglich zur Einhaltung des anwendbaren Datenschutzes verpflichten (Standardvertragsklauseln) oder uns auf eine gesetzliche Ausnahmebestimmung stützen.

9. Wie lange bearbeiten wir Ihre Daten?

Wir bearbeiten Ihre Daten so lange, wie es unsere Bearbeitungszwecke, die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und unsere berechtigten Interessen der Bearbeitung zu Dokumentations- und Beweis Zwecken es verlangen oder eine

Speicherung technisch notwendig ist. Angaben zur Aufbewahrungsdauer finden Sie bei den einzelnen Datenkategorien in Ziff. 3; für einzelne Zusatzdienste gelten die Fristen gemäss den EGB. Bestehen gesetzliche Herausgabe- oder Aufbewahrungspflichten, wird die Löschung ausgesetzt und dokumentiert. Nach Ablauf der Aufbewahrungsdauer löschen oder anonymisieren wir Ihre Daten automatisiert; Backups werden im Rahmen der regulären Rotation gelöscht.

Benutzerkonten, in die sich der Nutzer während mehr als zwei Jahren nicht angemeldet hat, werden nach vorgängiger Ankündigung aufgelöst.

10. Wie schützen wir Ihre Daten?

Wir treffen angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer Daten zu wahren und um sie gegen unberechtigte oder unrechtmässige Bearbeitungen, Verlust, unbeabsichtigte Veränderung, ungewollte Offenlegung oder unberechtigten Zugriff zu schützen.

Insbesondere für die Inhaltsdaten sind die Anforderungen an die Informationssicherheit hoch: Inhaltsdaten werden verschlüsselt gespeichert und übertragen, Klartextinhalte von Sendungen werden nicht dauerhaft gespeichert, und Inhalts- und Randdaten werden logisch getrennt mit getrennten Zugriffskontrollen gespeichert. Bei der Annahme, Bearbeitung, Zustellung und Digitalisierung von Briefsendungen wahren wir und unsere Dienstleister das Postgeheimnis. Die ePost Service AG ist als gesamtes Unternehmen nach ISO/IEC 27001:2022 zertifiziert.

11. Welche Rechte haben Sie?

Das anwendbare Datenschutzrecht gewährt Ihnen unter bestimmten Umständen das Recht, der Bearbeitung Ihrer Daten zu widersprechen, insbesondere jener für Zwecke des Direktmarketings und der Analyse. Um Ihnen die Kontrolle über die Bearbeitung Ihrer Daten zu erleichtern, haben Sie zudem folgende Rechte:

- das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche Daten wir über Sie bearbeiten, einschliesslich der Aufbewahrungsdauer;
- das Recht, dass wir Daten berichtigen, wenn sie unrichtig sind;
- das Recht, die Löschung von Daten zu verlangen;
- das Recht, die Herausgabe bestimmter Daten in einem gängigen elektronischen Format oder ihre Übertragung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen;
- das Recht, eine Einwilligung mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Wenn Sie diese Rechte ausüben wollen, wenden Sie sich bitte an uns (Ziff. 2). Damit wir einen Missbrauch ausschliessen können, müssen wir Sie identifizieren. Bitte beachten Sie, dass für diese Rechte gesetzliche Voraussetzungen, Ausnahmen oder Einschränkungen gelten; insbesondere müssen wir Daten gegebenenfalls weiter aufbewahren, um einen Vertrag zu erfüllen, gesetzliche Pflichten einzuhalten oder Rechtsansprüche zu wahren.

Wenn Sie mit unserem Umgang mit Ihren Rechten oder dem Datenschutz nicht einverstanden sind, teilen Sie uns das bitte mit. Sie haben zudem das Recht, sich beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) zu beschweren und sich im Zusammenhang mit der postalischen Grundversorgung an die Schlichtungsstelle der PostCom zu wenden.

12. Verwenden wir Cookies und Analysedienste?

Wir verwenden technisch notwendige Cookies und ähnliche Technologien, z. B. um Sie eingeloggt zu halten oder Ihre Einstellungen zu speichern. Ohne sie funktionieren unsere Dienstleistungen nicht.

Um unsere Dienstleistungen zu verbessern, werten wir ihre Nutzung statistisch aus und messen die Wirksamkeit unserer Werbung. Dafür setzen wir Analysedienste von Google ein, z. B. Google Analytics, Google Ads Conversion-Tracking und Firebase. Zudem nutzen wir Dienste zur Fehlerüberwachung. Diese Dienste erhalten nur technische Angaben und Nutzungsdaten, aber keine Inhaltsdaten, keine Angaben zu Absendern oder Empfängern Ihrer Sendungen, keine E-Mail-Adressen und keine Kundennummern. Die IP-Adresse wird gekürzt, und wir bilden keine Werbepprofile. Zur Bearbeitung im Ausland siehe Ziff. 8.

Nutzen Sie ePost in der App der Schweizerischen Post, gilt zusätzlich deren Datenschutzerklärung. Ihre Sendungen bearbeiten wir dabei ausschliesslich in unseren eigenen Systemen. Die Post erhält von uns nur technische Angaben zur Nutzung.

Sie können der Analyse jederzeit widersprechen, z. B. indem Sie Cookies und Skripts im Browser blockieren oder löschen, das Add-on tools.google.com/dlpage/gaoptout installieren oder in den Geräteeinstellungen die Werbe-ID zurücksetzen. Personalisierte Werbung von Google können Sie unter «Mein Werbecenter» deaktivieren.

13. Kann diese Datenschutzerklärung geändert werden?

Diese Datenschutzerklärung ist nicht Bestandteil eines Vertrags mit Ihnen. Wir können diese Datenschutzerklärung jederzeit anpassen. Die auf unserer Website veröffentlichte Version ist die jeweils aktuelle Fassung.

Bei Abweichungen oder Widersprüchen zwischen den verschiedenen Sprachversionen dieser Erklärung ist die deutsche Fassung massgebend.

Letzte Aktualisierung: Oktober 2026