

Nutzungsbedingungen

A. Nutzungsbedingungen für alle Bereiche des Beobachters

1. Allgemeine Bestimmungen

Diese Nutzungsbedingungen gelten für die Abonentinnen und Abonenten der Zeitschrift Beobachter (nachfolgend Beobachter-Kunden), für die Käufer eines Guider-Beratungsprodukts (nachfolgend Guider-Kunden) oder eines Produkts der Beobachter-Edition sowie für die Nutzerinnen der Webseite beobachter.ch inklusive der Beobachter-Foren (nachfolgend insgesamt «Angebote von Beobachter und Guider»).

Die jeweils aktuellen Nutzungsbedingungen finden Sie unter www.beobachter.ch/. Sie können auch beim Kundenservice verlangt werden (siehe Kontaktadressen, unten). Die Angebote von Beobachter und Guider werden vom Beobachter betrieben. Der Beobachter gehört zu Ringier Axel Springer Schweiz AG, Flurstrasse 55, 4048 Zürich.

Mit der Nutzung der Angebote von Beobachter und Guider erklären Sie, dass Sie diese Nutzungsbedingungen gelesen und verstanden haben und diese akzeptieren. Eine allfällige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen hat keinen Einfluss auf die übrige Wirksamkeit des Vertrags und dieser Nutzungsbedingungen.

Der Beobachter behält sich vor, ein Abonnement jederzeit zu kündigen oder eine Verlängerung der Abonnementslaufzeit abzulehnen.

Gewisse Angebote und Produkte des Beobachters unterliegen speziellen Nutzungsbedingungen, auf die bei den entsprechenden Angeboten bzw. Produkten ausdrücklich hingewiesen wird (z.B. Rechtsschutz-Versicherung). Bei einem Widerspruch zwischen diesen Nutzungsbedingungen und den speziellen Nutzungsbedingungen gehen die speziellen Nutzungsbedingungen diesen Nutzungsbedingungen vor.

Personen aus der Europäischen Union dürfen die Angebote und Produkte des Beobachters nur nutzen, wenn sie mindestens 16 Jahre alt sind oder die Einwilligung ihrer Eltern vorliegt. Für Guider-Beratungsprodukte gilt eine Altersgrenze von 18 Jahren.

2. Datenschutz

Die Informationen zum Datenschutz finden Sie in unseren Datenschutzbestimmungen unter <https://www.beobachter.ch/service/beobachterch-datenschutzbestimmungen>

3. Immaterialgüterrechte

Sämtliche auf den Angeboten von Beobachter und Guider verfügbaren Dokumente wie Texte, Merkblätter, Vorlagen oder Checklisten sowie die verwendeten Marken, Namen, Logos, Bilder, Grafiken, Designs und andere Elemente gehören dem Beobachter, Partnerunternehmen oder berechtigten Dritten und sind rechtlich geschützt.

Das (vollständige oder teilweise) Reproduzieren, Übermitteln (elektronisch oder mit anderen Mitteln), Modifizieren, Verknüpfen oder Benutzen dieser Marken, Namen, Logos, Bilder, Grafiken,

Designs, Texte und anderer Elemente für öffentliche oder kommerzielle Zwecke ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Beobachters untersagt.

Sie dürfen die Inhalte des Beobachters (Print und Online) und die Inhalte auf Guider ansehen, ausdrucken und kopieren, sofern Sie sie für den persönlichen und nicht kommerziellen Gebrauch verwenden.

4. Inhalte, Werbung, Sponsoring

Die redaktionellen Inhalte des Beobachters und seiner Publikationen sowie die Inhalte auf Guider werden von Fachleuten und Journalisten erstellt. Dabei orientiert sich der Beobachter am Journalistenkodex des Schweizer Presserats. Die Beschaffung, Auswahl und Aufbereitung der Informationen liegt in der Kompetenz der Redaktion bzw. des Beratungszentrums.

Zur Finanzierung platziert der Beobachter Werbung in diesen Publikationen. Diese wird optisch von den redaktionellen Inhalten getrennt und ist als Werbebotschaft jeweils klar erkennbar. Partner und Werbekunden haben zudem die Möglichkeit, einzelne Inhalte zu sponsern. Die gesponserten Artikel werden ebenfalls entsprechend gekennzeichnet. Für die Recherche und für die Erstellung der Inhalte zeichnet allein die Redaktion verantwortlich.

5. Haftungsausschluss

Der Beobachter verwendet die geschäftsübliche Sorgfalt darauf, dass die Inhalte aller Beobachter-Publikationen und Webseiten (inklusive Guider) zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Er kann jedoch keine Gewährleistung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Inhalte abgeben. Ausgeschlossen ist zudem jegliche Haftung für materielle oder immaterielle Schäden, die verursacht worden sind durch die Nutzung oder die Nichtnutzung von Informationen aus Beobachter-Produkten. Vorbehalten ist vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verschulden des Beobachters.

Der Beobachter kann Inhalte jederzeit ohne Vorankündigung ergänzen, modifizieren oder löschen.

Der Beobachter verwendet die geschäftsübliche Sorgfalt darauf, seine Beratungen und Empfehlungen (inklusive ergänzender Unterlagen wie Merkblätter, Vorlagen, Links auf Informationsangebote von Dritten) fachlich korrekt und zeitgerecht zu erbringen. Die Beratung erfolgt ausschliesslich gestützt auf Ihre Schilderung des Sachverhalts. Der Beobachter kann deshalb hinsichtlich der Vollständigkeit und Richtigkeit sowie bezüglich des Einhaltens allfälliger Fristen keine Gewährleistung abgeben.

Der Beobachter haftet insbesondere nicht für die zeitgerechte Zustellung und/oder den zeitgerechten Erhalt von E-Mail-Nachrichten.

Stellt der Beobachter Kontakte zu Fachpersonen oder Institutionen her, übernimmt er keine Haftung für deren Beratung.

Zur Erweiterung des Informationsangebots befinden sich auf den digitalen Angeboten auch Links zu Informationsangeboten von Dritten. Der Beobachter hat keinerlei Einfluss auf Inhalt und Gestaltung dieser verlinkten Webseiten; diese liegen ausserhalb des Verantwortungsbereichs des Beobachters. Wenn Sie solche Links anklicken, verlassen Sie die digitalen Plattformen des Beobachters (Guider und beobachter.ch) und nutzen die Webseiten Dritter auf eigene Verantwortung. Der Beobachter lehnt jegliche Haftung für den Inhalt und Betrieb von verlinkten Seiten ab.

Der Beobachter übernimmt keine Haftung für Datenverluste und verzögerte Zustellung von E-Mails und Dokumenten sowie für Fehler, die nicht in seinem Verantwortungsbereich liegen, namentlich für Fehler von Betreibern von Telekommunikationsdiensten, Hosting Providers etc.

Die digitalen Angebote können wegen Wartungsarbeiten oder anderer Gründe zeitweise nicht oder nur beschränkt zur Verfügung stehen. Der Beobachter haftet nicht für die zeitweilige Nichtverfügbarkeit seiner digitalen Angebote, den Ausfall einzelner oder aller Funktionen sowie für Fehlfunktionen.

Der Beobachter haftet nicht für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos, Illustrationen und elektronische Datenträger und ist nicht verpflichtet, diese aufzubewahren.

6. Änderung der Nutzungsbestimmungen

Der Beobachter behält sich die jederzeitige Änderung dieser Nutzungsbedingungen vor. Sind die Änderungen wesentlich, werden sie den Kunden jeweils durch Benachrichtigung an geeigneter Stelle zur Kenntnis gebracht. Die neue Version der Nutzungsbedingungen gilt ab Publikation.

Nachträgliche Änderungen der Nutzungsbedingungen gelten als von der Kundin genehmigt, wenn sie nicht innert 14 Tagen seit Kenntnisnahme der geänderten Nutzungsbedingungen schriftlich den neuen Nutzungsbedingungen widerspricht.

Mit der fortgesetzten Nutzung eines Angebots oder Produkts anerkennt der Kunde die jeweils gültigen Nutzungsbedingungen.

7. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Gerichtsstand ist Zürich (Sitz der Ringier Axel Springer Schweiz AG) oder der schweizerische Wohnsitz des Kunden. Es gilt Schweizer Recht.

8. Kontaktadressen

Ringier Axel Springer Schweiz AG

Beobachter

Flurstrasse 55

Postfach

8021 Zürich

Tel. 058 269 21 21

Beobachter.ch/E-Paper/Foren
Andreas Thut, E-Mail: [andreas.thut\(at\)beobachter.ch](mailto:andreas.thut(at)beobachter.ch)

Beobachter-Edition/Shop
Urs Gysling, E-Mail: [buchshop\(at\)beobachter.ch](mailto:buchshop(at)beobachter.ch)

Beratungszentrum
Nicole Platel, E-Mail: [nicole.platel\(at\)beobachter.ch](mailto:nicole.platel(at)beobachter.ch)

Kundenservice
Tel. 058 269 25 00; E-Mail: [kundenservice\(at\)beobachter.ch](mailto:kundenservice(at)beobachter.ch)

B. Besondere Nutzungsbedingungen für die einzelnen Bereiche des Beobachters

1. Beobachter.ch/E-Paper/Foren

1.1 Beiträge und Kommentare in Foren und bei Artikeln

Auf beobachter.ch haben Sie die Möglichkeit, sich an interaktiven Foren zu beteiligen. Zusätzlich zu den Foren sind viele Artikel mit einer Kommentar-Funktion versehen. Beide Funktionen stehen den Lesern zur Verfügung und sollen dem Meinungsaustausch dienen. Wir behalten uns vor, Aussagen unter dem Foren- oder Kommentar-Pseudonym als Leserbeiträge in der Zeitschrift zu publizieren bzw. redaktionell zu verwenden.

Denken Sie bitte daran, dass die Inhalte Ihrer Beiträge öffentlich werden und von jedermann gelesen werden können. Veröffentlichte Inhalte von Leserinnen können auf Suchmaschinen gefunden werden; auf die Löschung von Inhalten in Suchmaschinen hat der Beobachter keinen Einfluss.

Die Leser sind für diese Inhalte selbst verantwortlich. Stehen kommerzielle Absichten hinter Beiträgen, entfernen wir sie.

Grundsätzlich ist der Beobachter verantwortlich für jegliche Publikation auf seiner Internet-Plattform. So auch für jene Beiträge, die von Nutzern stammen. Deshalb sind Löschungen (ganz oder teilweise) von Leserbeiträgen jederzeit vorbehalten, ohne Pflicht zur Vorankündigung. Dies gilt insbesondere bei Beiträgen, die persönlichkeitsverletzend, beleidigend, diskriminierend oder rassistisch sind oder die anderweitig gegen das Gesetz verstossen. Auch wenn die Kommentar-Funktion zur Verbreitung unwahrer Aussagen missbraucht wird, löschen wir entsprechende Einträge ohne Nachfrage.

Unwiderrufliche Löschungen dienen auch dem Schutz der Verfassenden, denn bei einer behördlichen Verfügung ist der Beobachter verpflichtet, die Nutzerdaten bekanntzugeben. Auch bei anonymen Beiträgen kann der Verfasser unter Umständen ermittelt werden, da die IP-Adresse bekannt ist.

Die Leser verpflichten sich, mit ihren Inhalten nicht gegen die schweizerische Rechtsordnung zu verstossen und/oder Rechte Dritter nicht zu verletzen. Insbesondere verpflichten sich die Leserinnen, keine unsittlichen, persönlichkeits-, wettbewerbs- oder ehrverletzenden, rassistischen, gewaltverherrlichenden, bedrohenden, pornografischen oder obszönen Inhalte hochzuladen und die Urheber-, Marken- und sonstigen Rechte Dritter zu wahren.

Überdies verpflichten sich die Leser, keine Inhalte hochzuladen, die unsachlich sind oder keinen Bezug zum kommentierten Inhalt haben oder Werbung beinhalten resp. werbeähnliche Inhalte haben.

Die Leserinnen versichern, dass sie alle Rechte an den von ihnen hochgeladenen Inhalten haben und über das Einverständnis sämtlicher Miturheber und weiterer Mitwirkenden verfügen.

An den von ihnen hochgeladenen Inhalten räumen die Leser dem Beobachter das zeitlich, räumlich und sachlich unbeschränkte, nichtexklusive Nutzungs- und Bearbeitungsrecht ein. Die Inhalte können auch auf Webseiten und Apps Dritter veröffentlicht werden.

Sollten Dritte im Zusammenhang mit den Inhalten oder dem Verhalten der Leser gegen den Beobachter oder seine Organe und Mitarbeitenden Klage einleiten und/oder Schadenersatzforderungen geltend machen, übernehmen die Leserinnen sämtliche sich daraus ergebenden Forderungen samt den damit verbundenen Anwalts- und Gerichtskosten.

2.Shop/Beobachter-Edition

2.1 Vertragsabschluss, Kosten und Rechnungsstellung

Der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Beobachter kommt dadurch zustande, dass wir Ihre Bestellung mittels Auftragsbestätigung annehmen. Diese Auftragsbestätigung beinhaltet die wesentlichen Inhalte Ihrer Bestellung und erfolgt an Ihre angegebene E-Mail-Adresse.

Mit Ihrer Bestellung anerkennen Sie unsere Liefer- und Zahlungsbedingungen.

2.2 Bezahlmöglichkeiten

Bei uns bezahlen Sie gegen Rechnung innerhalb von 30 Tagen. Wir akzeptieren auch Kreditkarten wie Mastercard/Eurocard, VISA und American Express, E-Books können nur mit Kreditkarte bezahlt werden.

Bitte verwenden Sie bei einer Zahlung gegen Rechnung unseren Einzahlungsschein. Falls Sie Ihre Zahlung elektronisch vornehmen, ist in jedem Fall die VESR-Nr. des Einzahlungsscheins anzugeben. Sollte der Rechnungsbetrag nicht korrekt sein, bitten wir Sie, uns die Rechnung mit einer Notiz zurückzuschicken. Wir werden den Fehler sofort überprüfen und Ihnen eine neue, korrekte Rechnung senden. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Rechnungsdatum, ohne Abzug von Skonto. Vertrags- und Rechnungswährung ist CHF.

Eine allfällige Verrechnung ist nur nach Rücksprache und mit dem Einverständnis der Beobachter-Edition zulässig.

2.3 Versandkosten

Zusätzlich zu den Kosten der bestellten Produkte verrechnen wir pauschale Versandkosten. Sonderwünsche (z.B. Expresssendungen) werden zusätzlich verrechnet. Bitte beachten Sie unsere detaillierten Angaben zu den Versandkosten.

2.4 Zölle

Bei Lieferungen in Länder ausserhalb der Schweiz können Einfuhrabgaben anfallen, die der Kunde zu tragen hat. Einfuhrabgaben sind keine Versandkosten.

2.5 Preise / Mehrwertsteuer

Die angegebenen Preise gelten für den Direktverkauf an Private in der Schweiz inklusive Mehrwertsteuer. Bei Exporten in andere Länder ist der ausgewiesene Preis der Nettopreis ohne Mehrwertsteuer. Die Versandkosten sind in den angegebenen Preisen nicht inbegriffen; sie werden zusätzlich verrechnet. Bitte beachten Sie unsere detaillierten Angaben zu den Versandkosten.

2.6 Ihr Recht auf Widerruf

Sie können den Kaufvertrag innerhalb von 14 Tagen, nachdem die Ware beim bestimmungsgemässen Empfänger eingegangen ist, ohne Angabe von Gründen schriftlich durch Rücksendung der Ware in der Originalverpackung widerrufen. Die Frist ist gewahrt, wenn das Buch bei der folgenden Adresse eingetroffen ist:

Beobachter-Edition
Ringier Axel Springer Schweiz AG
Flurstrasse 55
Postfach 8021 Zürich

2.7 Bestellung, Lieferung, Retouren

Ihre Online-Bestellung wird am Folgetag verarbeitet und gemäss Bestellung per A- oder B-Post versandt. Für die fristgerechte Zustellung ist die Post verantwortlich.

Titel, die noch nicht erschienen oder zwischenzeitlich vergriffen sind, merken wir gemäss Ihrer Bestellung für Sie vor. Sie werden schriftlich über die Vormerkungen benachrichtigt und können diese jederzeit stornieren.

Offensichtlich missbräuchliche und unvollständige Bestellungen werden von uns ignoriert. Wir behalten uns zudem vor, Bestellungen nur gegen Nachnahme oder Vorauskasse oder auch gar nicht auszuführen.

Allfällige Rücksendungen sind ausreichend frankiert innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt in einwandfreiem Zustand und in der Originalverpackung an unsere Adresse zu schicken: Beobachter-Edition, Ringier Axel Springer Schweiz AG, Flurstrasse 55, Postfach, 8021 Zürich. Bitte legen Sie die Originalrechnung bei und vermerken Sie den Grund der Rücksendung. Wir behalten uns vor, allfällige Mehrkosten, die durch unsachgemässe Rücksendungen entstehen, zu berechnen.

2.8 Eigentumsvorbehalt

Wir behalten uns das Eigentum an der Kaufsache bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem Vertrag vor. Bei Zahlungsverzug sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Kaufsache zurückzufordern.

3. Beratungsdienstleistungen

3.1 Zugang zur Beratung

Der Beobachter bietet Zeitschriften- und Guider-Kunden digitale Beratungsinhalte und persönliche Beratung an (siehe auch Ziffer 3.2).

Bei Zeitschriften-Abonnements können auch die mit dem Abonnenten im gleichen Haushalt lebenden Personen diese Beratung in Anspruch nehmen. Die Beratung von Drittpersonen, die nicht im gleichen Haushalt wohnen, wie Verwandte, Freunde und Bekannte, ist nicht inbegriffen. Wir beraten Kunden in den sie selber betreffenden Angelegenheiten.

Bei Guider-Produkten ist die Beratung beschränkt auf die Guider-Kundin und auf die Angelegenheiten, die sie selbst betreffen. Die Beratung von Guider-Kunden mit Wohnsitz ausserhalb der Schweiz ist ausgeschlossen.

Unsere Beratungsdienstleistungen richten sich ausschliesslich an Privatpersonen. Rechtsfragen aus gewerblicher und sonstiger unternehmerischer Tätigkeit bzw. Fragen von Vereinen, Stiftungen, Institutionen und Behörden sind nicht inbegriffen. Ausnahme: Beratungsabonnement für KMU: Dieses Beratungspaket berechtigt den Inhaber des Abonnements und seine Mitarbeitenden zur Beratung bei Angelegenheiten des Unternehmens. Bei privaten Angelegenheiten kann nur der Inhaber die Beratung in Anspruch nehmen.

Keinen Anspruch auf Beratung haben Inhaberinnen und Inhaber eines Gratisabonnements (z.B. Marketingabonnements) und Inhaberinnen und Inhaber eines Schnupperabonnements des Beobachters.

Nichtabonnentinnen und -abonnenten werden sogleich beraten, wenn sie am Beratungstelefon oder zusammen mit ihrer Anfrage per E-Mail ein Jahresabonnement des Beobachters bestellen.

3.2 Umfang der Beratung

3.2.1. Grundberatung

Die Grundberatung bietet Hilfe zur Selbsthilfe mit Informationen, Lösungsvorschlägen und Rat für das weitere Vorgehen in Rechts- und Lebensfragen des Alltags, ergänzt durch Hilfsmittel wie Checklisten, Mustertexte oder Gerichtsentscheide, und zwar in diesen acht Bereichen:

- **Arbeit:** Arbeitslosenversicherung, Lehrverträge, privatrechtliche Arbeitsverhältnisse, Kinder- und Familienzulagen
- **Wohnen:** Miete, Stockwerkeigentum, Grundeigentum, Nachbarrecht
- **Konsum:** Konsumverträge, Reisen, Betreuung, Sachversicherungen, Weiterbildung, Werbung
- **Familien- und Erbrecht:** Ehe, Trennung, Scheidung, Erben, Kindesrecht, Konkubinat, eingetragene Partnerschaften
- **Sozialversicherungen und Altersvorsorge:** Kranken- und Unfallversicherung, AHV, IV und EL, berufliche Vorsorge, Patientenrecht
- **Staat:** Behörden, Strassenverkehr, Verein, Strafrecht, Ausländerrecht
- **Finanzen und Steuern:** Geldanlagen, private Vorsorge, Steuern, Lebensversicherungen, Hypotheken, Bankenprobleme, Privatdarlehen
- **Sozialberatung, Schule und Erziehung:** Beistandschaft, Vorsorgeauftrag, Patientenverfügung, psychiatrische Klinik, Sozialhilfe, Schule, Erziehungsberatung, Lebenshilfe

Die Beratung erfolgt über die digitale Beratungsplattform Guider sowie per Telefon oder per E-Mail. Die Beratungen per E-Mail und Telefon sind Kurzberatungen für Rechts- und Lebensfragen des Alltags (siehe auch Ziffer 3.2.3). Senden Sie uns ohne vorherige Absprache keine Unterlagen zu und fügen Sie Ihren E-Mail-Anfragen keine Anhänge oder Beilagen bei. Bei telefonischen Gesprächsterminen mit Guider-Kunden reservieren wir uns pro Beratung rund 15 Minuten.

Bei komplexen Fällen empfehlen wir nach Möglichkeit ausgewählte Fachpersonen und Institutionen oder erstellen eine Offerte für eine weitergehende Beratung («Spezialberatung», siehe Ziffer 3.2.2). Die Beratung durch externe, vom Beobachter empfohlene Fachleute erfolgt auf deren Verantwortung und unterliegt deren Bedingungen; sie ist im Zeitschriften-Abonnement bzw. im Guider-Beratungsprodukt nicht inbegriffen.

Bei Bedarf können wir Ihnen einen unabhängigen, dem Beobachter bekannten und vertrauenswürdigen Anwalt aus dem Beobachter-Anwaltsnetz empfehlen. Für die erste Beratungsstunde bei einer entsprechenden Anwältin profitieren Zeitschriften-Abonnenten, Guider-Best- und Guider-Premium-Kunden von einem vergünstigten Pauschalpreis von 180 Franken.

3.2.2. Spezialberatung

Der Beobachter offeriert auch vertiefte Rechtsberatung gegen einen Aufpreis. Als Spezialberatung gelten beispielsweise: telefonisch erteilte Auskünfte schriftlich zusammenfassen, Dokumente wie Verträge überprüfen, komplexere Rechtsfragen abklären, Vorlagen von Schriften wie Mängelrügen, Gesuche oder Rechtsbehelfe erstellen.

Dabei entscheidet der Beobachter im Einzelfall, ob, inwieweit, in welcher Form und zu welchem Preis eine Spezialberatung angeboten werden kann. Der Preis für die Spezialberatung ist vom effektiven Aufwand abhängig und wird den Ratsuchenden durch die Beraterin oder den Berater vor der Auftragserteilung mitgeteilt. Ein Anspruch auf Spezialberatung besteht nicht.

3.2.3. In diesen Fällen erfolgt keine Beratung

Wir erteilen keine Auskünfte zu Themen ausserhalb der in Ziffer 3.2.1 festgelegten Beratungsgebiete; ausserdem beraten wir nicht bei komplexen und internationalen Sachverhalten, zu prozessrechtlichen Fragen, zu ausländischem, kantonalem und kommunalem Recht.

Nicht beraten können wir insbesondere bei Fragen zu öffentlich-rechtlichen Anstellungsverhältnissen, bäuerlichem Boden- und Erbrecht, landwirtschaftlicher Pacht, Raumplanungs- und Baurecht, Asylrecht, Mehrwertsteuer-, Gesellschafts- und Immaterialgüterrecht.

In der Regel können wir keine Beratung anbieten in bereits laufenden Verfahren vor Behörden oder Gerichten oder wenn bereits ein Anwalt mandatiert wurde. Unterlagen studieren wir nur ausnahmsweise und nach Absprache (in der Regel im Rahmen einer Spezialberatung, siehe 3.2.2).

Wir vertreten keine Personen vor Behörden oder gegenüber der Gegenpartei. Bei Bedarf können wir Ihnen vertrauenswürdige Anwälte aus dem Beobachter-Anwaltsnetz empfehlen.

3.2.4. Besondere Bestimmungen für Heft-Kunden

Für Zeitschriften-Kunden (mit Ausnahme von Gratis- und Schnupperabonnements) ist der Zugang zu den digitalen Beratungsinhalten auf Guider sowie zur Grundberatung per Telefon oder per E-Mail (Ziffer 3.2.1) im Abonnement inbegriffen. Zur Spezialberatung gegen Aufpreis siehe Ziffer 3.2.2.

Der Beobachter behält sich vor, den Umfang der persönlichen Beratung per Telefon und per E-Mail auf 12 Beratungen pro Laufzeit des Abonnements zu beschränken.

3.2.4.1. Zeitschriften-Kunden mit Beobachter Assistance

Ist der Beobachter der Meinung, dass über die Grundberatung hinaus eine anwaltliche Vertretung, eine Mediation oder eine Expertise durch externe Fachleute notwendig ist, unterstützt der Beobachter die Zeitschriften-Kunden, die beim Abo-Abschluss die Versicherung «Beobachter Assistance» abgeschlossen haben, bei ihrer Wahl. Die Gutsprache für die Übernahme der Kosten für den Beizug von externen Fachleuten erfolgt durch das Beobachter-Beratungszentrum oder durch unseren Versicherungspartner Coop Rechtsschutz. Art und Umfang dieser Leistungen richten sich nach den allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) von **Beobachter Assistance**.

3.2.4.2. Zeitschriften-Kunden mit Beobachter Rechtsschutz

Zeitschriften-Kunden, die eine «Beobachter Rechtsschutz»-Versicherung abgeschlossen haben, melden einen Rechtsstreit direkt bei unserem Versicherungspartner Coop Rechtsschutz an. Die Beratung im Rechtsstreit und der Entscheid über Kostengutsprachen für Anwälte, Mediatoren, Experten und weitere versicherte Kosten des Rechtsstreits erfolgen direkt durch Coop Rechtsschutz. Art und Umfang dieser Leistungen richten sich nach den allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) von Beobachter Rechtsschutz, zu beziehen beim Kundenservice; Tel. 058 269 25 00; E-Mail: kundenservice(at)beobachter.ch.

3.2.5. Besondere Bestimmungen für Guider-Kunden

Guider-Beratungsprodukte richten sich ausschliesslich an Privatpersonen über 18 Jahre mit Wohnsitz in der Schweiz.

Kunden verpflichten sich, ihre Zugangsdaten sicher aufzubewahren und sie nicht an unberechtigte Dritte weiterzugeben.

3.2.5.1. Kosten und Rechnungsstellung

Bei den Guider-Kundinnen umfasst das Angebot je nach Modell verschiedene Beratungsdienstleistungen und unterschiedliche Laufzeiten. Der Vertrag zwischen den Guider-Kunden und dem Beobachter kommt mit dem Kauf und der Bezahlung des Angebots zustande. Bei uns bezahlen Sie direkt online mit Kreditkarten wie Mastercard, VISA oder mit PostFinance sowie PayPal.

Ab Zeitpunkt der Bezahlung besteht das Anrecht auf Beratung im Umfang des gewählten Guider-Angebots. Mit dem Kauf eines kostenpflichtigen Guider-Angebots berechtigen Sie den Beobachter, den entsprechenden Betrag in Rechnung zu stellen und diesen via gewählte Zahlungsart abzubuchen.

3.2.5.2. Laufzeit und Kündigung

Bei den Abonnements richtet sich die Laufzeit nach dem Modell, das Sie gewählt haben. Das Abonnement verlängert sich nach Ablauf der jeweiligen Laufzeit, wenn Sie die automatische Verlängerung in Ihrem Nutzerprofil aktiviert haben. Sie erhalten rechtzeitig vor Ablauf Ihres Abonnements eine Erinnerung. Die Information erfolgt an die in Ihrem Nutzerprofil hinterlegte E-Mail-Adresse.

3.2.5.3. Anpassung von Preisen und Dienstleistungen

Der Beobachter behält sich vor, den Umfang und die Preise der Dienstleistungen für Guider-Angebote auf eine neue Abonnementslaufzeit hin anzupassen. Über solche Änderungen informieren wir Sie rechtzeitig. Die Information erfolgt an die in Ihrem Nutzerprofil hinterlegte E-Mail-Adresse.

3.2.5.4. Geld-zurück-Garantie

Die Geld-zurück-Garantie wird auf alle bestehenden Guider-Angebote und innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum gewährt. Die Geld-zurück-Garantie kann pro Kunde nur einmal in Anspruch genommen werden. Die Anspruchsüberprüfung erfolgt innerhalb von 10 Arbeitstagen. Falls während des Testzeitraums bereits eine Beratung stattgefunden hat, fließt das Ergebnis dieser Beratung als Kriterium in die Anspruchsüberprüfung ein. Bei einer positiven Entscheidung erfolgt die Erstattung der Kosten innerhalb von weiteren 5 Arbeitstagen auf das Zahlungsmittel, das für den Kauf verwendet wurde (Mastercard, VISA, PostFinance, PayPal). Auszahlungen auf andere Konten sind nicht möglich. Die Auszahlung erfolgt über den auf dem Kaufbeleg angegebenen Betrag. Zeitgleich mit der Auszahlung wird das damit verbundene Abonnement automatisch eingestellt.

Besteht kein Anspruch auf eine Erstattung der Kosten, wird dies der Kundin unter Nennung der Gründe per E-Mail kommuniziert. Der Beobachter behält sich vor, Personen von der Geld-zurück-Garantie auszuschließen, bei denen der begründete Verdacht besteht, dass sie versuchen, sich oder Dritten durch Manipulation oder unter Vorspiegelung falscher Tatsachen Vorteile zu verschaffen.

Aktualisiert im März 2019