

Nutzungsbedingungen

1. Einleitung / Anwendungsbereich

Diese Nutzungsbedingungen gelten, wenn die Abonnentinnen und Abonnenten der Zeitschrift Beobachter (nachfolgend Mitglieder) die digitale und persönliche Beratung des Beobachter-Beratungszentrums (nachfolgend Beobachter) nutzen.

Mit der Nutzung unserer Dienstleistungen erklären Sie, dass Sie diese Nutzungsbedingungen akzeptieren. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice: kundenservice(at)beobachter.ch, Telefon 058 269 25 00.

2. Zugang zur Beratung

Der Beobachter bietet Inhaberinnen und Inhabern eines Beobachter-Jahresabonnements sowie den im gleichen Haushalt lebenden Personen digitale Beratungsinhalte und persönliche Beratung an (siehe Ziffer 3.1.).

Diesen Beratungszugang haben Inhaber der folgenden Abonnementstypen: Heftabonnemente, Heftabonnemente mit Assistance oder mit Rechtsschutz sowie KMU-Beratungsabonnemente (für eine Beratung zu Fragen zum Unternehmen, siehe dazu auch Ziffer 3.3).

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

Keinen Anspruch auf Beratung haben Inhaberinnen und Inhaber eines Gratisabonnements (Marketingabo) und Inhaberinnen und Inhaber eines Schnupperabonnements.

3. Die persönliche Beratung

3.1 Grundberatung

Der Beobachter erteilt seinen Mitgliedern Auskünfte und Rat in ihren Rechts- und Lebensfragen des Alltags, und zwar in den Bereichen Arbeit, Wohnen, Konsum, Familie, Altersvorsorge, Versicherungen, Staat, Strassenverkehr, Finanzen und Steuern, Sozialberatung sowie Schule und Erziehung. Die Grundberatung bietet Hilfe zur Selbsthilfe mit Informationen, Lösungsvorschlägen und Rat für das weitere Vorgehen. Die Beratung erfolgt über die digitale Beratungsplattform Guider.ch sowie per Telefon oder per E-Mail (Anfrage maximal 500 Zeichen). Weitere Informationen über den Inhalt der Beratungsfachgebiete sowie über die Adressen und Öffnungszeiten finden Sie in der Zeitschrift Beobachter unter www.beobachter.ch/beratung.

Bei komplizierteren Fällen kann der Beobachter nach Möglichkeit ausgewählte Fachpersonen und Institutionen empfehlen oder eine Offerte für eine weitergehende Beratung durch den Beobachter erstellen («Spezialberatung», siehe unter Ziffer 3.2). Die Beratung durch externe, vom Beobachter empfohlene Fachleute erfolgt auf deren Verantwortung und unterliegt deren Bedingungen; die Beratung durch externe Fachpersonen ist im Heftabonnement nicht inbegriffen.

Bei Bedarf empfehlen wir einen unabhängigen, dem Beobachter bekannten und vertrauenswürdigen Anwalt aus dem Beobachter-Anwaltsnetz. Für die erste Beratungsstunde bei einem entsprechenden Anwalt profitieren Sie von einem vergünstigten Preis.

3.2 Spezialberatung

Der Beobachter offeriert auch vertiefte Rechtsberatung gegen Entgelt. Als Spezialberatung gelten beispielsweise: telefonisch erteilte Auskünfte schriftlich zusammenfassen, Dokumente wie Arbeitszeugnisse, Testamente oder 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. Ein Anspruch auf Spezialberatung besteht nicht.

3.3 In diesen Fällen erfolgt keine Beratung

Wir erteilen keine Auskünfte zu Themen ausserhalb der in Ziffer 3.1 festgelegten Beratungsbereiche, bei internationalen Sachverhalten und zu prozessrechtlichen Fragen sowie 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).

Wir vertreten keine Personen vor Behörden oder gegenüber der Gegenpartei. Bei Bedarf empfehlen wir vertrauenswürdige Anwälte aus dem Beobachter-Anwaltsnetz (zur Vergünstigung siehe Ziffer 3.1). Unser Angebot richtet 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; diese Beratungspakete berechtigen nur den Inhaber des Abonnements, auch Beratung für seine privaten Angelegenheiten in Anspruch zu nehmen. Die Mitarbeitenden erhalten Beratung in Angelegenheiten des Unternehmens.

Wir beraten Mitglieder in den sie selber betreffenden Angelegenheiten. Die Beratung von Drittpersonen, die nicht im gleichen Haushalt wohnen, wie Verwandte, Freunde und Bekannte, ist nicht inbegriffen.

3.4 Beobachter Assistance

Erweist sich über die Grundberatung durch die Fachleute des Beobachters hinaus eine anwaltliche Vertretung, eine Mediation oder eine Expertise durch externe Fachleute als notwendig, unterstützt der Beobachter die Mitglieder mit Beobachter Assistance bei ihrer Wahl. Die Gutsprache für die Übernahme der Kosten für solche externen Fachleute erfolgt je nach Umfang 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.

3.5. Beobachter Rechtsschutz

Mitglieder mit Beobachter Rechtsschutz melden einen Rechtsstreit direkt bei unserem Versicherungspartner Coop Rechtsschutz an. Beratung im Rechtsstreit und Entscheid über Kostengutachten für Anwälte, Mediatoren, Experten und weitere versicherte Kosten des Rechtsstreits erfolgen direkt durch Mitarbeitende von Coop Rechtsschutz. Art und Umfang dieser Leistungen richten sich nach den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) von Beobachter Rechtsschutz.

4. Kosten

Der Zugang zu den digitalen Beratungsinhalten auf Guider.ch sowie zur Grundberatung per Telefon oder per E-Mail (Ziffer 3.1) ist im Heftabonnement inbegriffen.

Die Spezialberatung (Ziffer 3.2) ist entgeltlich. Der Preis variiert je nach Umfang der einzelnen Dienstleistung und wird den Ratsuchenden durch die Beraterin oder den Berater vor der Auftragserteilung mitgeteilt.

5. Haftungsausschluss

Der Beobachter verwendet die geschäftsübliche Sorgfalt darauf, seine Beratungen und Empfehlungen (inklusive ergänzende 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 die Beratung durch diese Personen.

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.

Der Beobachter verwendet alle Sorgfalt darauf, dass die Inhalte auf Guider.ch zum Zeitpunkt der Veröffentlichung im Internet 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 durch die Nutzung oder die Nichtnutzung der auf Guider.ch zur Verfügung gestellten Informationen verursacht worden sind. Vorbehalten ist vorsätzliches oder grobfahrlässiges Verschulden des Beobachters.

Guider.ch kann wegen Wartungsarbeiten oder anderer Gründe zeitweise nicht oder nur beschränkt zur Verfügung stehen. Der Beobachter haftet nicht für die zeitweilige Nichtverfügbarkeit von Guider.ch, den Ausfall einzelner oder aller Funktionen sowie für Fehlfunktionen.

Zur Erweiterung des Informationsangebots befinden sich auf Guider.ch auch Links auf Informationsangebote 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 Plattform Guider.ch und nutzen die Webseiten Dritter auf eigene Verantwortung. Der Beobachter lehnt jegliche Haftung für den Inhalt und Betrieb von verlinkten Seiten ab.

6. Datenschutz

Der Beobachter behandelt alle Anfragen per Telefon und E-Mail streng vertraulich. Die Anfragen per Telefon und E-Mail speichern wir in einer besonders geschützten Datenbank. Ohne ausdrückliche Zustimmung der Betroffenen publizieren wir keinerlei identifizierbare Fallbeispiele. Nähere Informationen enthält unsere Datenschutzerklärung unter www.guider.ch/privacy-policy.

7. Allgemeine Bestimmungen

Zusätzlich zur persönlichen Beratung kann der Beobachter Merkblätter, Vorlagen oder andere Dokumente verschicken, welche die Beratung ergänzen. Sämtliche auf diesen sowie auf Guider.ch verfügbaren Dokumenten verwendeten Marken, Namen, Logos, Bilder, Grafiken, Designs, Texte und andere Elemente gehören dem Beobachter oder Partnerunternehmen. 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.

Der Beobachter behält sich die jederzeitige Änderung dieser Nutzungsbedingungen vor. Sie gelten jeweils ab der Verlängerung Ihres Abonnements. Die geänderten Nutzungsbedingungen finden Mitglieder unter www.beobachter.ch/beratung oder sind beim Kundenservice, Telefon 058 269 25 00, zu beziehen.

Der Beobachter behält sich vor, den Umfang der persönlichen Beratung auf zwölf Beratungen pro Laufzeit des Abonnements zu beschränken.

Der Beobachter behält sich die jederzeitige Kündigung des Abonnements vor, wenn wichtige Gründe vorliegen.

Bei Fragen zum Angebot und für Lob und Tadel wenden Sie sich an die Leitung des Beratungszentrums: Roland Wahrenberger, Tel. 058 269 21 21; [roland.wahrenberger\(at\)beobachter.ch](mailto:roland.wahrenberger(at)beobachter.ch).

8. Gerichtsstand und anwendbares Recht

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