ALLGEMEINE VERTRAGS- UND REISEBEDINGUNGEN AVRB

Wir freuen uns, dass du dich für einen Ferienaufenthalt in der Destination Zermatt – Matterhorn interessierst. Wir bitten dich, die folgenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) sorgfältig durchzulesen und deren Anwendungsfälle zu beachten.

1. Geltungsbereich

1.1. Diese AVRB regeln die Rechtsbeziehungen zwischen den Reiseteilnehmenden und Zermatt Tourismus (nachfolgend "**ZT**").

1.2. Diese AVRB unterscheiden zwischen Pauschalangeboten und sonstigen Aufenthalts- und Reisedienstleistungen, bei welchen ZT in der Regel nur als Vermittler auftritt und weder in eigenem Namen noch auf eigene Rechnung handelt. Ein Pauschalangebot liegt vor, wenn neben der Übernachtungsleistung mindestens eine zusätzliche Reisedienstleistung zu einem Gesamtpreis angeboten wird.

1.3. Bei Pauschalangeboten tritt ZT grundsätzlich selbst als Vertragspartner auf, Ausnahmen werden explizit gekennzeichnet. Neben den Allgemeinen Bestimmungen in den Ziff. 2 und 6 sind insbesondere die Bestimmungen in Ziff. 3 "Pauschalreisen und Pauschalangebote" auf Pauschalangebote anwendbar. Wenn der Zermatt Apartment Verein ein Pauschalangebot organisiert, können teilweise abweichende Bestimmungen gelten. Solche Abweichungen sind in diesen AVRB explizit genannt.

1.4. Tritt ZT als Vermittler auf, bedeutet dies, dass ZT von den Leistungspartnern beauftragt und ermächtigt worden ist, Leistungen in ihrem Namen und auf ihre Rechnung zu vermitteln. Leistungspartner sind z.B. Hotels, Ferienwohnungsvermittler, Transportunternehmen, Veranstalter von Events usw. Der Vertrag wird in diesem Fall zwischen dir und dem Leistungspartner direkt geschlossen. ZT ist nicht Vertragspartner. Dementsprechend gelten in erster Linie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungspartners (ausgenommen sind die Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen, siehe Ziff. 4.1 und 4.2). Sofern in den Bedingungen des jeweiligen Leistungspartners keine abweichenden Vorschriften gelten, gelten zusätzlich die Bestimmungen dieser AVRB in Ziff. 4, wenn ZT als Vermittler auftritt und den Zahlungsverkehr und die Annullierung im Namen des Leistungspartners übernimmt. Ebenfalls sind in solchen Fällen die Bestimmungen in Ziff. 6 der AVRB anwendbar, vorbehältlich abweichender Vorschriften in den Bedingungen des jeweiligen Leistungspartners.

2. Allgemeine Bestimmungen

2.1. Die Bestimmungen dieser Ziff. 2 gelten sowohl für Pauschalreisen und Pauschalangebote (Ziff. 3) als auch für die Vermittlung durch ZT (Ziff. 4).

2.2. ZT übernimmt den Verkauf und die technische Übermittlung der Buchungen an den Kunden und an die Leistungspartner, nachdem du über www.zermatt.swiss eine Buchung getätigt hast. Der Nachweis für eine korrekte Übermittlung von Buchungen gilt als erbracht, wenn in den Sendejournals des Buchungssystems die Übermittlung als fehlerfrei eingetragen ist.

2.3. ZT bearbeitet die Änderungen oder Annullierungen der von dir über Zermatt Tourismus getätigten Buchungen. Jegliche Änderungen oder Annullierungen müssen demnach ZT schriftlich mitgeteilt werden. Bei Pauschalangeboten gelten bei Änderungen und Annullierungen insbesondere die Bestimmungen in Ziff. 3.2 und Ziff. 3.3. Bei der Vermittlung durch ZT gelten bei Änderungen und Annullierungen insbesondere die Bestimmungen in Ziff. 4.1 und Ziff. 4.2.

2.4. Massgebend und verbindlich ist ausschliesslich der im Buchungsprozess sowie in der Buchungsbestätigung ausgewiesene Preis in Schweizer Franken (CHF). Eine Preisanpassung aufgrund der Einführung oder Erhöhung von Taxen, Abgaben, Steuern, Transportkosten oder vergleichbaren Kostenfaktoren ist bis spätestens drei Wochen vor Leistungsbeginn möglich. Preise in anderen Währungen, die beispielsweise mittels Währungsrechner angezeigt werden, dienen ausschliesslich der Information und sind nicht verbindlich. Erfolgt die Zahlung in einer anderen Währung als Schweizer Franken, gelten die vom jeweiligen Zahlungsdienstleister angewendeten Wechselkurse und Gebühren.

2.5. Bei einer offensichtlichen Falschbuchung aufgrund von systembedingten Fehlern des Buchungssystems sind die vereinbarten Preise nichtig. ZT hat in diesem Fall das Recht, die Buchung entschädigungslos zu annullieren.

2.6. Für die Anreise bist du selbst verantwortlich. Bei verspäteter Ankunft infolge von Störungen und Behinderungen im öffentlichen oder privaten Verkehr (einschliesslich Eisenbahn und Flug) sowie aus persönlichen Gründen erfolgt keine Rückerstattung.

2.7. ZT bietet keine Reise- oder Annullationskostenversicherung an. ZT empfiehlt dir jedoch den Abschluss einer Reiseversicherung mit Annullationsschutz.

2.8. Für Schäden, die du nachweislich während des Aufenthaltes verursacht hast, musst du vollumfänglich aufkommen. Allfällige Schäden sind dem Leistungspartner oder dessen Vertreter vor Abreise zu melden.

3. Pauschalreisen und Pauschalangebote

Dieser Teil der AVRB gilt nur für von dir gebuchte Pauschalreisen und Pauschalangebote ("**Pauschalangebot**"), welche von ZT mit lokalen Leistungspartnern zusammengestellt werden.

3.1. Vertragsabschluss und Leistungen

3.1.1. Der Vertrag zwischen dir und ZT kommt mit der Annahme deiner schriftlichen Buchung über ZT zustande und ist ab diesem Zeitpunkt definitiv. Diese AVRB gelten für alle Reiseteilnehmenden.

3.1.2. Die Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung im Internet und/oder der Buchungsbestätigung. Die im Vertrag genannte Personenzahl ist in jedem Fall zu respektieren und darf ohne ausdrückliches Einverständnis von ZT nicht überschritten werden. Andernfalls kann der Vertrag von ZT entschädigungslos aufgelöst werden.

3.2. Zahlungsbedingungen und Annullierungen durch dich

3.2.1. Die in diesen AVRB sowie im Buchungsprozess und in der Buchungsbestätigung ausgewiesenen Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen der Pauschale sind verbindlich. Änderungen der Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen zugunsten des Gastes werden vorbehalten.

3.2.2. Die Zahlung der Buchung erfolgt direkt bei Buchungsabschluss über ZT und ist per Kreditkarte oder über andere Online-Zahlungsmöglichkeiten zu bezahlen. Wenn du eine Pauschale buchst, die durch den Zermatt Apartment Verein organisiert wird, erhältst du einen separaten Link, um dein Bergbahnticket zum reduzierten Preis gemäss dem jeweiligen Angebot separat zu kaufen.

3.2.3. Bei der Buchung von Pauschalangeboten, welche Leistungen von Drittanbietern enthalten, insbesondere der Zermatt Bergbahnen AG, des Zermatt Unplugged oder der Stöckli Swiss Sports AG, gelten ergänzend zu diesen AVRB die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der betroffenen Partner. Es gelten insbesondere die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

- Zermatt Bergbahnen AG: https://www.matterhornparadise.ch/de/allgemeine-geschaeftsbedingungen
- Zermatt Unplugged: https://zermatt-unplugged.ch/de/agb/
- Stöckli Swiss Sports AG: https://www.stoeckli.ch/chde/agb

Bei Widersprüchen zwischen diesen AVRB und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Leistungspartner gehen die Bestimmungen dieser AVRB vor.

3.2.4. Der bezahlte Betrag beinhaltet alle in der Pauschale enthaltenen Leistungen. Alle zusätzlichen Leistungen sind direkt an die Unterkunft bzw. den jeweiligen Leistungspartner zu bezahlen. Ausgenommen von dieser Regelung sind die vom Zermatt Apartment Verein organisierten Pauschalen gemäss Ziff. 3.2.2.

3.2.5. Für die Stornierung von Pauschalen gelten die bei der Buchung ausgewiesenen Stornierungsbedingungen. Bei ausgewählten Pauschalen gelten die jeweils aktuellen, dynamischen Stornierungsbedingungen der gebuchten Unterkunft. Sofern keine Stornierung

vorgesehen ist oder die Stornierungsfrist bereits abgelaufen ist, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung.

3.2.6. Wenn du eine Umbuchung vornehmen willst, musst du uns diesen Umbuchungswunsch unverzüglich schriftlich mitteilen. Umbuchungen werden nur ausnahmsweise von ZT gestattet. Gäste haben keinen Anspruch auf eine Umbuchung.

3.2.7. Falls ZT einer Umbuchung ausnahmsweise zustimmt, wird eine Bearbeitungsgebühr von CHF 100.00 erhoben.

3.2.8. Wenn du verhindert bist, eine Leistung rechtzeitig anzutreten, musst du ZT, soweit vernünftigerweise möglich, unverzüglich schriftlich benachrichtigen. Ein unangekündigtes Nichtantreten einer Leistung (No-Show) wird wie eine Annullierung behandelt und der Gesamtbetrag wird dir nicht zurückerstattet. Bei vorzeitiger Abreise bleibt der Gesamtbetrag geschuldet und du hast keinen Anspruch auf eine Rückerstattung des Betrages.

3.2.9. Falls du die gebuchte Leistung nicht in Anspruch nehmen kannst, kannst du grundsätzlich eine Ersatzperson benennen, die die Leistung unter den gleichen Bedingungen übernimmt. Vorausgesetzt ist, dass die Ersatzperson solidarisch für den Angebotspreis einsteht und die betroffenen Leistungspartner der Übertragung zustimmen.

3.3. Annullierungen und Änderungen des Vertrages durch ZT

3.3.1. Bei Annullierungen oder Änderungen des Vertrages durch ZT teilt dir ZT unverzüglich alle wesentlichen Vertragsänderungen mit und gibt deren Auswirkungen auf den Preis bekannt. Übersteigt die Preiserhöhung 10 % verglichen mit dem ursprünglichen Angebotspreis, hast du das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten. Muss ZT aus einem Grund, welchen du nicht zu vertreten hast, die Reise annullieren (vorbehalten Ziff. 3.3.3), stehen dir die gleichen Rechte zu.

3.3.2. Bei einem Rücktritt kannst du eine gleichwertige, minderwertige (inkl. Rückerstattung des Preisunterschieds) oder eine höherwertige Pauschalreise in Anspruch nehmen, sofern ZT dies anbieten kann, oder den bereits bezahlten Betrag abzüglich der bereits entstandenen Kosten von ZT sowie gegebenenfalls Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages verlangen.

3.3.3. Im Ferienverkehr können immer wieder Umstände auftreten, die ZT weder verhindern noch beeinflussen kann. Wird ZT durch höhere Gewalt (z.B. Umweltkatastrophen, Naturgewalten, Streiks etc.) an der Erfüllung der Leistung gehindert, so ist ZT berechtigt, die gebuchte Leistung zu annullieren. In diesem Fall steht dir kein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu.

3.4. Beanstandungen

3.4.1. Entspricht die Leistung nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleidest du einen Schaden, so bist du berechtigt und verpflichtet, diesen Mangel oder Schaden innert 24 Stunden direkt beim betreffenden Leistungspartner schriftlich zu beanstanden. ZT bemüht sich gemeinsam mit dem Leistungspartner, eine geeignete Lösung zu finden.

3.4.2. Kann ZT oder der Leistungspartner keine geeignete Lösung anbieten, kannst du den Mangel selbst beheben. Dies ist ZT unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

3.4.3. Konnte keine geeignete Lösung beim Leistungspartner vor Ort gefunden oder von ZT angeboten werden und dein Mangel somit nicht oder nur ungenügend behoben werden, so ist eine entsprechende schriftliche Meldung bis spätestens 10 Tage nach Inanspruchnahme der Leistung bei ZT einzureichen. ZT ersetzt dir der durch die nicht oder nicht genügend erbrachte Leistung entstandene Schaden, wobei die Höhe dieser Ausgleichszahlung dem Unterschied zwischen dem Preis der vorgesehenen Leistung und jenem der erbrachten Leistung entspricht.

3.4.4. Die Unterlassung der Beanstandung beim Leistungspartner vor Ort oder das Nichteinhalten der Frist zur schriftlichen Meldung bei ZT kann zur Reduktion eines allfälligen Schadenersatzanspruches gegenüber ZT führen.

3.5. Haftung

3.5.1. ZT übernimmt keine Haftung für Leistungen, welche nicht Teil einer Pauschale sind. Für diesen Fall gelten die Bestimmungen in Ziff. 4.3.

3.5.2. Die Haftung für Schäden aufgrund Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung sowie für

allfällige weitere Schäden (wie z.B. Sachschäden, Vermögensschäden, infolge des Reisemangels nutzlos gewordene Aufwendungen, Schäden aufgrund verdorbener Ferien, soweit sie überhaupt ersatzfähig sind) wird, mit Ausnahme der Haftung für Personenschäden, auf das Zweifache des Preises der Pauschalreise beschränkt. Bei Vorsatz oder Grobfahrlässigkeit haftet ZT vollumfänglich für den erlittenen Schaden.

3.5.3. ZT haftet nicht für unvorhersehbare Gegebenheiten oder unvorhersehbare Versäumnisse Dritter, die von ZT nicht beeinflusst werden können, wie:
- Ausfälle bzw. Störungen in der Wasser- und/oder Stromversorgung sowie Einrichtungen wie Heizung, Lift, Swimmingpool etc.
- Verminderung des Leistungswertes infolge von Umweltschäden oder vorübergehend erhöhten Lärmemissionen, wie z.B. durch Baustellen, Nachtlärm etc.

3.5.4. ZT haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf höhere Gewalt oder ein Ereignis, welches ZT trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte, oder die Nichterfüllung resp. nicht gehörige Erfüllung ausschliesslich auf ein Versäumnis von dir zurückzuführen ist.

3.5.5. Verhindern die obenstehenden oder andere Gründe, die ebenfalls von ZT nicht zu beeinflussen sind oder auf deine Versäumnisse zurückzuführen sind, das Erbringen der Leistung, so ist ZT nach Kräften um einen gleichwertigen Ersatz oder eine andere geeignete Lösung bemüht.

4. ZT als Vermittler

Wenn du eine Unterkunft, einen Skipass, ein Erlebnisangebot oder anderes Angebot einzeln kaufst, ist dein direkter Vertragspartner der jeweilige Leistungspartner und nicht ZT. Grundsätzlich gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungspartners. Hinsichtlich der Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen gelten die vorliegenden AVRB.

Sofern die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungspartners nicht etwas Abweichendes vorschreiben, gelten die nachfolgend aufgeführten Bestimmungen. Die vorliegenden AVRB gelten auf jeden Fall auch für die Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen.

Im Falle von Widersprüchen zwischen den nachfolgend aufgeführten Bestimmungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungspartners haben die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungspartners Vorrang. Betreffend Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen haben die vorliegenden AVRB gegenüber den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungspartners Vorrang.

4.1. Buchungen von Unterkünften jeglicher Art

4.1.1. Die Abwicklung und Zahlung der Buchung einer Unterkunft, welche nicht Teil eines Pauschalangebots ist, erfolgt zwischen dir und ZT. ZT übernimmt also die Zahlungsabwicklung (Inkasso und Überweisung an den Leistungspartner). Die Buchung ist nur mit einer gültigen Kreditkarte oder einer anderen Online-Zahlungsmöglichkeit möglich. Die Buchungsbestätigung dient als Reisedokument.

4.1.2. Wenn du eine Non-Refundable-Rate oder weniger als sieben Tage vor der Anreise buchst, erfolgt die Zahlung direkt an ZT.

4.1.3. In allen anderen Fällen, d.h. wenn du keine Non-Refundable-Rate oder mehr als sieben Tage vor der Anreise buchst, erhältst du rund zwei Wochen vor dem letztmöglichen Stornierungsdatum eine Zahlungsaufforderung per E-Mail von ZT. Die Zahlung erfolgt anschliessend über den darin enthaltenen Link an ZT. Wenn du trotz der Zahlungsaufforderung nicht Folge leistest, bekommst du noch zwei weitere Erinnerungen mit dem Hinweis, dass die Buchung storniert wird, falls die Zahlung nicht fristgerecht erfolgt. Bleibt auch die letzte Zahlungsaufforderung unbeachtet, wird die Buchung nach Ablauf der Zahlungsfrist automatisch storniert.

4.1.4. Die im Buchungsprozess und auf der Buchungsbestätigung angegebenen Annullierungsbedingungen der Leistungspartner sind verbindlich. Änderungen oder Annullierungen müssen ZT schriftlich mitgeteilt werden. Änderungen der Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen zugunsten des Gastes werden vorbehalten.

4.1.5. Jede Buchung, die nicht innerhalb der in den Annullierungsbedingungen der Leistungspartner genannten Fristen annulliert wird, ist kostenpflichtig. Gleiches gilt für No-Shows.

4.2. Buchungen von Aktivitäten, Erlebnissen, Tickets, Gutscheinen, Souvenirs und touristischen Produkten

4.2.1. Die Abwicklung und Zahlung der Buchung von Aktivitäten, Erlebnissen, Tickets, Gutscheinen, Souvenirs und touristischen Produkten, welche nicht Teil eines Pauschalangebots sind, erfolgt zwischen dir und ZT. Dies gilt insbesondere für die von der ZBAG als Leistungspartner angebotenen Leistungen.

4.2.2. Der Gesamtbetrag der Buchung eines oder mehrerer touristischer Produkte, die nicht Teil eines Pauschalangebots oder einer Pauschalreise sind, ist direkt bei der Buchung über ZT per Kreditkarte oder über andere Online-Zahlungsmöglichkeiten zu bezahlen. In Ausnahmefällen und nur auf Anfrage ist die Bezahlung per Rechnung für Souvenirs oder Destinationsgutscheine möglich.

4.2.3. Annullierungen und Stornierungen sind grundsätzlich nicht möglich. Gäste haben keinen Anspruch auf eine Annullierung oder Stornierung.

4.2.4. Gewünschte Änderungen oder Annullierungen müssen ZT mitgeteilt werden. Die in der Buchungsbestätigung angegebenen Annullierungs- und Zahlungsbedingungen für die verschiedenen Produkte sind verbindlich. Änderungen der Zahlungs-, Stornierungs- und Annullierungsbedingungen zugunsten des Gastes werden vorbehalten. Weitere Informationen zu besonderen Stornierungs- und Annullierungsbedingungen sind unter https://www.matterhornparadise.ch/de/informationen/tickets-tarife abrufbar.

4.3. Haftung

4.3.1. Die Haftung von ZT beschränkt sich auf die sorgfältige Erbringung der Vermittlungsleistung und des Inkassos sowie der Zahlungsabwicklung. ZT haftet hingegen nicht für Leistungen und Versprechungen von Leistungspartnern, deren Angebote ZT lediglich vermittelt.

5. Datenschutz

5.1. Wenn du eine Buchung über https://www.zermatt.swiss tätigst, werden personenbezogene Daten von dir bearbeitet. Dabei gelten ZT und die jeweiligen Leistungspartner als unabhängige Verantwortliche gemäss anwendbarem Datenschutzrecht.

5.2. ZT und die Leistungspartner bearbeiten deine personenbezogenen Daten im Einklang mit dem anwendbaren Datenschutzrecht, insbesondere dem Schweizer Datenschutzgesetz und der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Die von dir im Rahmen einer Buchung gemäss diesen AVRB zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden grundsätzlich zur Ausführung deiner Buchung bearbeitet.

5.3. Mehr Informationen zur Bearbeitung deiner personenbezogenen Daten durch ZT findest du in der Datenschutzerklärung von ZT unter: https://zermatt.swiss/datenschutz.

5.4. Wenn du über www.zermatt.swiss eine Buchung vornimmst, wird ZT deine personenbezogenen Daten, insbesondere deine Buchungsdaten (z.B. Eventname, gebuchte Leistung, Hotelname, Anzahl Erwachsene / Kinder, Anzahl Logiernächte, Anzahl Zimmer, Buchungspreis und -methode, Zahlungsmethode, Zimmerkategorie) und Kontaktdaten (z.B. E-Mail, Vorname, Nachname, Telefonnummer, Adresse) an die an der Ausführung deiner Buchung beteiligten Leistungspartner, wie z.B. das gebuchte Hotel oder die Zermatt Bergbahnen AG, weiterleiten, damit die Buchung ausgeführt werden kann. Für die Bearbeitung deiner Daten durch die Leistungspartner gelten die Datenschutzbestimmungen der jeweiligen Leistungspartner (wie z.B. unter: https://www.matterhornparadise.ch/de/allgemeine-geschaeftsbedingungen, oder https://zermatt-unplugged.ch/de/datenschutz/).

6. Gültigkeit der AVRB und Gerichtsstand

6.1. Die AVRB sind in Deutsch, Englisch und Französisch abgefasst. Im Falle von Widersprüchen ist die deutsche Version massgebend.

6.2. Auf diese AVRB ist schweizerisches Recht anwendbar. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Visp (Schweiz) vereinbart.

Zermatt, 20. Oktober 2026