



ALLGEMEINE VERTRAGS- UND REISEBEDINGUNGEN AVR B

Wir freuen uns, dass Sie sich für einen Ferientaufenthalt in der Destination Zermatt-Matterhorn interessieren. Wir bitten Sie, die folgenden Allgemeinen Vertrags- und Reisebedingungen (AVRB) sorgfältig durchzulesen und deren Anwendungsfälle zu beachten.

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese AVR B regeln die Rechtsbeziehungen zwischen den Reiseteilnehmenden und Zermatt Tourismus (nachfolgend "ZT").
- 1.2. Diese AVR B 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 mind. 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 Ziffern 2 und 6 sind insbesondere die Bestimmungen in Ziffer 3 "Pauschalreisen und Pauschalangebote" auf Pauschalangebote anwendbar. "Pauschalreisen und Pauschalangebote" auf Pauschalangebote anwendbar. Wenn Zermatt Apartment Verein ein Pauschalangebot organisiert, können teilweise abweichende Bestimmungen gelten. Solche Abweichungen sind in diesen AVR B 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 Ihnen und dem Leistungspartner direkt geschlossen. ZT ist nicht Vertragspartner. Dementsprechend gelten in erster Linie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Annullierungs- und Zahlungsbedingungen des jeweiligen Leistungspartners. Sofern in den Bedingungen des jeweiligen Leistungspartners keine abweichenden Vorschriften gelten, gelten zusätzlich die Bestimmungen dieser AVR B in Ziffer 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 Ziffer 6 der AVR B anwendbar, vorbehaltlich abweichender Vorschriften in den Bedingungen des jeweiligen Leistungspartners.

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1. ZT ist für den Verkauf und die technische Übermittlung der Buchungen an den Kunden und an die Leistungspartner verantwortlich. Der Nachweis für eine korrekte Übermittlung von Buchungen gilt als erbracht, wenn in den Sendejournals des Buchungssystems die Übermittlung als fehlerfrei eingetragen ist.
- 2.2. ZT bearbeitet die Änderungen oder Annullierungen der von Ihnen 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 im Abschnitt 3.2.
- 2.3. Die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Preise in Schweizer Franken sind verbindlich. Eine Preisanpassung ist bei Einführung oder Erhöhung von Taxen, Abgaben, Steuern, Erhöhung von



Transportkosten o.ä. bis 3 Wochen vor Leistungsbeginn möglich. Preise in anderen Währungen (z.B. mittels Währungsrechner ermittelt) dienen ausschliesslich zur Information und sind nicht verbindlich. Rechnungen werden in Schweizer Franken ausgestellt und sind in Schweizer Franken zu bezahlen.

- 2.4. 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.
- 2.5. Für die Anreise sind Sie selbst verantwortlich. Bei verspäteter Ankunft infolge von Störungen und Behinderungen im öffentlichen wie privaten Verkehr (einschliesslich Eisenbahn und Flug), sowie persönlichen Gründen, erfolgt keine Rückerstattung.
- 2.6. ZT bietet keine Reise- oder Annullationskostenversicherung an. ZT empfiehlt Ihnen jedoch den Abschluss einer Reiseversicherung mit Annullationsschutz.
- 2.7. Für Schäden, die Sie nachweislich während des Aufenthaltes verursacht haben, müssen Sie vollumfänglich aufkommen. Allfällige Schäden sind dem Leistungspartner oder dessen Vertreter vor Abreise zu melden.

3. Pauschalreisen und Pauschalangebote

Dieser Teil der AVR B gilt nur für von Ihnen gebuchte Pauschalreisen und Pauschalangebote, welche von ZT mit lokalen Leistungspartnern zusammengestellt werden.

3.1. Vertragsabschluss und Leistungen

- 3.1.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und ZT kommt mit der Annahme Ihrer schriftlichen oder mündlichen Buchung über ZT zustande und ist ab diesem Zeitpunkt definitiv. Diese AVR B gelten für alle Reiseteilnehmenden.
- 3.1.2. Die Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung in Prospektunterlagen, 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 Sie

- 3.2.1. Die in diesen AVR B und, sofern für Ihre Buchung relevant, weitergehenden Bestimmungen in den AGB der jeweils betroffenen Leistungspartner (siehe unter Ziffer 3.2.3) angegebenen Annullierungs- und Zahlungsbedingungen der Pauschale sind verbindlich. Änderungen der Annullierungsbedingungen zugunsten des Gastes werden vorbehalten.
- 3.2.2. Die Zahlung der Buchung erfolgt direkt bei Buchungsabschluss über ZT und per Kreditkarte, Vorkasse oder anderer Online-Zahlungsmöglichkeiten. In Ausnahmefällen und nur auf Anfrage ist die Bezahlung per Rechnung möglich. Wenn Sie eine Pauschale buchen, die von Zermatt Apartment Verein organisiert wird, erhalten Sie einen separaten Link, um Ihr Bergbahnticket zum reduzierten Preis gemäss dem jeweiligen Angebot separat zu kaufen.
- 3.2.3. Bei der Buchung einer Pauschale, welche Leistungen von Zermatt Bergbahnen AG oder Zermatt Unplugged betreffen, gelten neben diesen AVR B die weitergehenden Bestimmungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweils betroffenen Leistungspartner, wie nachfolgend aufgeführt:

- Zermatt Bergbahnen AG: <https://www.matterhornparadise.ch/de/Allgemeine-Geschaeftsbedingungen>



- Zermatt Unplugged: <https://zermatt-unplugged.ch/de/agb/>

Bei Widersprüchen zwischen den Bestimmungen in diesen AVRB und den weitergehenden Bestimmungen in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Zermatt Bergbahnen AG oder Zermatt Unplugged gehen die AVRB den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Leistungspartner vor.

- 3.2.4. Der bezahlte Betrag beinhaltet alle in der Pauschale enthaltenen Leistungen. Alle zusätzlichen Leistungen sind direkt an die Unterkunft oder die anderweitig beteiligten Leistungspartner zu zahlen. Ausgenommen von dieser Regelung sind die von Zermatt Apartment Verein organisierten Pauschalen gemäss Ziff. 3.2.2.
- 3.2.5. Wenn Sie eine Buchung annullieren oder eine Umbuchung vornehmen wollen, müssen Sie uns diesen Umbuchungs- oder Annullierungswunsch unverzüglich schriftlich mitteilen.
- 3.2.6. Treten Sie vor Leistungsbeginn vom Angebot zurück werden Ihnen, zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von CHF 100.00, folgende Beträge in Prozenten des Angebotes belastet:
- Bis 45 Tage vor Leistungsbeginn: keine Kostenfolge
 - 44 - 30 Tage vor Leistungsbeginn: 50% des Gesamtpreises
 - 29 - 0 Tage vor Leistungsbeginn und Nichtantreten der Leistung: 100% des Gesamtpreises
- Massgebend ist der Zeitpunkt des Eintreffens der Mitteilung. Bei Samstagen, Sonntagen oder Feiertagen ist der nächste Werktag massgebend.
- 3.2.7. Ein Nichtantreten einer Leistung (No-Show) wird wie eine Annullierung behandelt. ZT resp. der Leistungspartner hat in diesem Fall das Recht, den geschuldeten Betrag Ihrer Kreditkarte zu belasten, welche bei der Buchung als Garantie beim Zahlungsanbieter hinterlegt wurde. Bei vorzeitiger Abreise bleibt der Gesamtbetrag geschuldet.
- 3.2.8. Falls Sie die gebuchte Leistung nicht in Anspruch nehmen können, können Sie grundsätzlich eine Ersatzperson benennen, die die Leistung unter den gleichen Bedingungen übernimmt. Vorausgesetzt ist, dass die Ersatzperson solidarisch für den Angebotspreis einsteht und die an Ihrer Reise beteiligten Leistungspartner diese Änderung akzeptieren.
- 3.2.9. Wird die Zahlung nicht fristgerecht geleistet, kann ZT sämtliche Leistungen zurückbehalten, den Vertrag entschädigungslos auflösen und allfällige Annullierungskosten einfordern.

3.3. Annullierungen und Änderungen des Vertrages durch ZT

- 3.3.1. Bei Annullierungen oder Änderungen des Vertrages durch ZT teilt Ihnen ZT unverzüglich alle wesentlichen Vertragsänderungen mit und gibt deren Auswirkungen auf den Preis bekannt. Übersteigt die Preiserhöhung 10% verglichen mit dem ursprünglichen Angebotspreis, haben Sie das Recht, entschädigungslos vom Vertrag zurückzutreten. Muss ZT aus einem Grund, welchen Sie nicht zu vertreten haben, die Reise annullieren (vorbehalten Ziffer 3.3.3 unten), stehen Ihnen die gleichen Rechte zu.
- 3.3.2. Bei einem Rücktritt können Sie 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 bereits entstandener Kosten seitens ZT und/oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages verlangen.
- 3.3.3. Im Ferienverkehr können immer wieder Umstände auftreten, welche ZT nicht verhindern / 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 Ihnen kein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrages zu.

3.4. Beanstandungen

- 3.4.1. Entspricht die Leistung nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie 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, können Sie 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 Ihr 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 Ihnen den aus der nicht oder nicht genügend erbrachten Leistung entstandenen 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 Ziffer 4.4.
- 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 Umweltschäden, vorübergehende erhöhte Lärmemissionen wie z.B. Baustellen, Nachtlärm etc.
- 3.5.4. ZT haftet nicht, wenn die Nichterfüllung oder nicht gehörige Erfüllung des Vertrages auf höhere Gewalt oder einem Ereignis, welches ZT trotz aller gebotenen Sorgfalt nicht vorhersehen oder abwenden konnte, oder die Nichterfüllung resp. nicht gehörige Erfüllung ausschliesslich auf ein Versäumnis von Ihnen zurückzuführen ist.
- 3.5.5. Verhindern die obenstehenden oder andere Gründe, die ebenfalls von ZT nicht zu beeinflussen sind oder auf Ihre 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 Sie eine Unterkunft, einen Skipass, ein Erlebnisangebot oder anderes Angebot einzeln kaufen, ist Ihr direkter Vertragspartner der jeweilige Leistungspartner und nicht ZT. Grundsätzlich gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungspartners.

Sofern die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungspartners nicht etwas Abweichendes vorschreiben, gelten die nachfolgend aufgeführten Bestimmungen. Im Falle von Widersprüchen zwischen den nachfolgend aufgeführten Bestimmungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungspartners, haben die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Leistungspartners Vorrang.

4.1. Allgemeine Bestimmungen für Angebote von ZT als Vermittler

- 4.1.1. ZT übernimmt den Verkauf und die technische Übermittlung der Buchungen an den Kunden und an die Leistungspartner, nachdem Sie über www.zermatt.ch eine Buchung getätigt haben. Der Nachweis für eine korrekte Übermittlung von Buchungen gilt als erbracht, wenn in den Sendejournals des Buchungssystems die Übermittlung als fehlerfrei eingetragen ist.
- 4.1.2. ZT bearbeitet die Änderungen oder Annullierungen der von Ihnen über Zermatt Tourismus getätigten Buchungen. Jegliche Änderungen oder Annullierungen müssen demnach ZT schriftlich mitgeteilt werden. Da ZT nur Vermittler ist, gelten grundsätzlich die Annullierungs- und Zahlungsbedingungen der jeweiligen Leistungspartner, deren Leistungen Sie gekauft haben.
- 4.1.3. Sofern mit dem Leistungspartner nicht anders vereinbart, sind die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Preise in Schweizer Franken verbindlich. Eine Preisanpassung ist bei Einführung oder Erhöhung von Taxen, Abgaben, Steuern, Erhöhung von Transportkosten o.ä. bis 3 Wochen vor Leistungsbeginn möglich. Preise in anderen Währungen (z.B. mittels Währungsrechner ermittelt) dienen ausschliesslich zur Information und sind nicht verbindlich. Rechnungen werden in Schweizer Franken ausgestellt und sind in Schweizer Franken zu bezahlen, ausser mit dem Leistungspartner anders vereinbart.
- 4.1.4. 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.

4.2. Buchungen von Unterkünften jeglicher Art

- 4.2.1. Die Abwicklung und Zahlung der Buchung einer Unterkunft, welche nicht Teil eines Pauschalangebots ist, erfolgt direkt zwischen Ihnen und dem Leistungspartner. Die Buchung ist nur mit einer gültigen Kreditkarte möglich, die zum Zeitpunkt der Buchung als Garantie abgefragt wird. Die Buchungsbestätigung dient als Reisedokument.
- 4.2.2. Die im Buchungsprozess und auf der Buchungsbestätigung angegebenen Annullierungs- und Zahlungsbedingungen der Leistungspartner sind verbindlich. Änderungen oder Annullierungen müssen ZT schriftlich mitgeteilt werden.
- 4.2.3. Jede Buchung, die nicht innerhalb der in den Annullierungsbedingungen der Leistungspartner genannten Fristen annulliert wird, ist kostenpflichtig. Gleiches gilt für No-Shows. In diesem Fall belastet der Leistungspartner die Kreditkarte gemäss den im Buchungsprozess und auf der Buchungsbestätigung angegebenen und durch die Buchung von Ihnen akzeptierten Annullierungs- und Zahlungsbedingungen.
- 4.2.4. Für Unterkunftsbuchungen, die besonderen Bedingungen unterliegen (Non-Refundable Tarife, Last-Minute-Tarife usw.), kann der Leistungspartner die Kreditkarte ohne Vorankündigung zum Zeitpunkt der Buchung belasten.



4.3. Buchungen von Aktivitäten / Erlebnissen / Ticketing / Gutscheinen / Souvenirs / Touristische Produkte

4.3.1. 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, Vorkasse oder anderer Online-Zahlungsmöglichkeiten zu bezahlen. In Ausnahmefällen und nur auf Anfrage ist die Bezahlung per Rechnung möglich.

4.3.2. Änderungen oder Annullierungen müssen ZT mitgeteilt werden. Die in der Buchungsbestätigung angegebenen Annullierungs- und Zahlungsbedingungen für die verschiedenen Produkte sind verbindlich.

4.4. Haftung

Die Haftung von ZT beschränkt sich auf die sorgfältige Erbringung der Vermittlungsleistung. ZT haftet hingegen nicht für Leistungen und Versprechungen von Leistungspartnern, dessen Angebot ZT lediglich vermittelt.

5. Datenschutz

5.1.1. Wenn Sie eine Buchung über www.zermatt.ch tätigen, werden personenbezogene Daten von Ihnen bearbeitet. Dabei gelten ZT und die jeweiligen Leistungspartner als unabhängige Verantwortliche gemäss anwendbarem Datenschutzrecht.

5.1.2. ZT und die Leistungspartner bearbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit dem anwendbaren Datenschutzrecht, insbesondere dem Schweizer Datenschutzgesetz und der EU Datenschutz-Grundverordnung. Die von Ihnen im Rahmen einer Buchung gemäss diesen AVRB zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten werden grundsätzlich zur Ausführung Ihrer Buchung bearbeitet.

5.1.3. Mehr Informationen zur Bearbeitung Ihrer personenbezogenen durch ZT finden Sie in der Datenschutzerklärung von ZT unter: <https://www.zermatt.ch/Media/Datenschutzerklaerung-Zermatt-Tourismus>.

5.1.4. Wenn Sie über www.zermatt.ch eine Buchung tätigen, wird ZT Ihre personenbezogenen, insbesondere Ihre 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 mit der Ausführung Ihrer Buchung beteiligten Leistungspartner, wie z.B. dem gebuchten Hotel, Zermatt Unplugged oder Zermatt Bergbahnen, weiterleiten, damit die Buchung ausgeführt werden kann. Für die Bearbeitung Ihrer Daten durch die Leistungspartner gelten die Datenschutzbestimmungen der jeweiligen Leistungspartner (wie z.B. unter: <https://zermatt-unplugged.ch/de/datenschutz/>).

6. Gültigkeit der AVRB und Gerichtsstand

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

6.1.2. Anwendbar auf diese AVRB ist schweizerisches Recht. Als ausschliesslicher Gerichtsstand wird Visp (Schweiz) vereinbart.

Zermatt, 16. April 2024