



# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Wir freuen uns, dass Sie sich für eine Reise in die Aletsch Arena interessieren und danken Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen. Wir bitten Sie, die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Aletsch Arena AG sorgfältig durchzulesen. Ausgabe - 06.09.2022

## A – Die AA als Vermittlerin

### Art 1. – Unser Auftrag

Die Aletsch Arena AG (nachfolgend „AA“) führt im Auftrag der Gemeinden (Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet und Riederalp), der Aletsch Bahnen AG und Aletsch Tourismus die Aufgaben Information, Animation, Werbung und Verkauf für den örtlichen Tourismus in der Aletsch Arena aus.

### Art. 2. – Fremdleistungen

Die AA stellt den Leistungsträgern <sup>1</sup> (nachfolgend «LT») wie Hotels, Ferienwohnungen, Gruppenunterkünften, Bergbahnen, Sportgeschäften, Skischulen etc. in der Aletsch Arena eine Buchungsplattform zum Vertrieb ihrer Leistungen zur Verfügung. Der Gast schliesst die Verträge direkt mit den von ihm ausgewählten LT ab (zu den Vertragsbedingungen der einzelnen LT, siehe nachfolgend Kapitel C). Die AA ist nicht Vertragspartei dieser Verträge und haftet daher nicht für die korrekte Vertragserfüllung. Die AA ist von den angeschlossenen LT beauftragt, das Buchungshandling und das Inkasso der gebuchten Leistungen in deren Namen vorzunehmen.

### Art. 3 – Eigenleistungen

Vereinzelt bietet die AA Eigenleistungen wie Give-Aways, Gletschi-Programm etc. im eigenen Namen an. Diese sind gesondert gekennzeichnet.

Für diese Leistungen gelten die Bestimmungen in Kapitel B.

### Art. 4 – Gemischter Warenkorb

1) Der Gast kann die auf der Buchungsplattform aufgeschalteten Leistungen wie Unterkünfte, Bergbahntickets, Events etc. zu einem kompletten und auf seine Bedürfnisse zugeschnittenen Ferienaufenthalt zusammenstellen. Der Gast ist selber für die Auswahl, Zusammenstellung und Abstimmung der einzelnen Positionen untereinander (zeitlich, örtlich etc.) zuständig. Die AA ist nicht verpflichtet, die Zusammenstellung des Warenkorbbes auf die korrekte Auswahl, Zusammenstellung und Abstimmung der einzelnen Positionen zu überprüfen.

2) Auch wenn der Gast gleichzeitig verschiedene Leistungen bucht, schliesst er für jede Position im Warenkorb einen separaten Vertrag mit dem ausgewählten LT ab. Jeder Vertrag besteht unabhängig der anderen gebuchten Leistungen.

## B – Allgemeine Bestimmungen

### Art. 5 – Aktualität der Angaben

Die auf der Plattform ausgeschrieben Leistungen sind keine verbindlichen Angebote seitens AA oder der einzelnen LT. Die LT erstellen die Leistungsbeschreibungen, Verfügbarkeiten, Preise etc. in eigener Verantwortung. Die AA und die einzelnen LT behalten sich das Recht vor,

<sup>1</sup> Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestotrotz beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.



Ausschreibungen und Preise jederzeit zu ändern oder Leistungen ganz oder teilweise einzustellen. Für den Vertragsabschluss sind die vor der Buchung im Warenkorb angezeigten Angaben und Preise massgebend.

#### **Art. 6 – Preise**

1) Der für die einzelne ausgewählte Leistung zu bezahlende Preis kann von der gewählten Saison, Aufenthaltsdauer, den ausgewählten Leistungsmerkmalen (z.B. Zimmerkategorie) etc. abhängig sein. Der definitive Preis wird im Warenkorb angezeigt. Die Zahlungspflicht des Gastes erstreckt sich auf alle gebuchten Leistungen. Die Preise verstehen sich in Schweizer Franken. Die Preise enthalten, sofern nicht ausdrücklich anders erwähnt, sämtliche Zuschläge, Taxen und Abgaben, einschliesslich der schweizerischen Mehrwertsteuer.

2) Der LT hat die Möglichkeit, seine Leistung mit einer Bestpreis-Garantie auszuweisen. Angebote mit der Bestpreis-Garantie werden im Webshop speziell hervorgehoben. Mit der Bestpreis-Garantie gibt der LT dem Gast die Garantie, dass er für die genau gleiche Leistung auf keiner anderen Plattform einen besseren Preis vorfindet. Einzige Ausnahme ist der eigene Verkaufskanal des LT (Webseite). Wenn der Gast dennoch ein günstigeres Angebot auf einer anderen Plattform findet, muss der LT dem Gast die Differenz rückvergüten.

#### **Art. 7 – Buchung mit Benutzerkonto**

1) Um über die Buchungsplattform Leistungen buchen zu können, kann der Gast ein Benutzerkonto eröffnen. Der Gast verpflichtet sich, wahrheitsgetreue Angaben zu machen.

2) Das Benutzerkonto darf nicht unter einem Fantasienamen oder Pseudonym eröffnet werden. Es ist die permanente Wohnsitzadresse anzugeben, einschliesslich der korrekten Angabe zum Wohnsitzland. Im Benutzerkonto von

aletscharena.ch (sowie allen dazugehörigen Webseiten) werden die für die Abwicklung der Transaktionen rund um den Warenkorb notwendigen Daten (siehe Datenschutzbestimmungen) gespeichert. An die im Benutzerkonto angegebene E-Mail-Adresse werden Buchungsbestätigungen, Rechnungen, Mitteilungen bezüglich gebuchter Leistungen (z.B. print@home-Tickets) etc. verschickt. Die E-Mail-Präferenzen können im Benutzerkonto verwaltet werden.

3) Der Gast ist für die Korrektheit und Aktualisierung der Daten verantwortlich. Sofern der Gast Angaben zu Drittpersonen eingibt, muss er selber über die entsprechende Erlaubnis verfügen. Der Gast ist im eigenen Interesse dafür verantwortlich, die Zugangsdaten geheim zu halten. Bei Verdacht auf einen Missbrauch des Kontos ist sofort mit der AA Kontakt aufzunehmen. Kreditkartendaten werden nicht in den Systemen der AA verarbeitet, dies geschieht allein über die im Checkout angebotenen Spezialdienstleister (Acquirer bzw. Payment Service Provider).

4) Die Löschung eines Benutzerkontos kann durch den Gast selbst angefordert werden. Eine Löschung ist jedoch nicht möglich, solange noch gültige (nicht verfallene) Bezugsberechtigungen im Benutzerkonto aufgeführt sind. Nach der Löschung ist das Benutzerkonto nicht mehr erreichbar, nicht reaktivierbar und alle mit dem Benutzerkonto verbundenen Dienstleistungen wie Newsletter, Service-Meldungen etc. werden eingestellt. Intern bleibt das Benutzerkonto bis zum Ablauf der Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht gespeichert und ist Administratoren zugänglich; danach wird es unwiderruflich gelöscht.



### **Art. 8 – Buchung ohne Benutzerkonto**

Der Gast ist nicht verpflichtet, ein Benutzerkonto zu erstellen, um eine Buchung abzuschliessen, sondern kann dies auch als «Gast» tun. In diesem Fall werden die Daten zwar auch in einer zentralen Datenbank der AA gespeichert (siehe Datenschutzbestimmungen), der Gast muss seine Daten jedoch für jede Buchung erneut erfassen.

### **Art. 9 – Buchung für mehrere Personen**

Bucht der Gast Leistungen für andere Personen, ist für den LT und die AA einzig der buchende Gast Vertragspartei. Er übernimmt die Bezahlung sämtlicher gebuchter Leistungen, und die AA ist berechtigt, sämtliche Leistungen über den Gast abzurechnen. Der buchende Gast steht für die Erfüllung der Verpflichtungen sämtlicher Personen ein.

### **Art. 10 –Vertragsabschluss**

1) Indem der Gast Leistungen und Waren in seinen Warenkorb legt und die Schaltfläche "Kostenpflichtig bestellen" betätigt, stellt er den von ihm ausgewählten LT einen verbindlichen Antrag auf Abschluss der Verträge gemäss den einzelnen Warenkorbpositionen. Wenn der Gast verschiedene Leistungen in den Warenkorb legt, schliesst er mit jedem einzelnen vom ihm ausgewählten LT einen Vertrag ab, der unabhängig von den anderen Verträgen ist.

2) Hat der LT eigene Vertragsbestimmungen, so werden diese auf dem Webshop entsprechend ausgewiesen und sind für den Gast verbindlich. Bei den Zahlungs- und Stornobedingungen gelten in jedem Fall diejenigen der AA (siehe Art. 11 – Zahlungs- und Stornobedingungen).

3) Der Gast muss für den Vertragsabschluss mindestens 18 Jahre alt sein. Sollte in seinem Wohnsitzland allerdings ein höheres Alter für die volle Handlungsfähigkeit gelten, so kann der Gast nur nach Erreichen dieses Alters eine Buchung abschliessen.

### **Art. 11 – Zahlungs- und Stornobedingungen**

#### *Inkasso*

1) Das Inkasso erfolgt direkt durch die AA im Namen des LT.

2) swissbilling SA ist der Dienstleister, der dem Gast erlaubt, die Bestellung auf Rechnung einfach und sicher zu bezahlen. Die Rechnung wird dem Gast nach der Bestellung separat von swissbilling zugestellt. Der Gast kann entscheiden, ob er die Rechnung entweder per E-Mail oder per Post erhalten will. Der maximale Bestellwert für die erste Bestellung via swissbilling beträgt für Neukunden CHF 2'000.00. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage. Aus Sicherheitsgründen müssen die Rechnungsadresse und die Lieferungsadresse übereinstimmen. Bevor die Transaktion bewilligt wird, behält sich swissbilling das Recht vor, bei der Firma CRIF AG in Zürich (Tel.: 044 913 50 50, [www.crif.ch](http://www.crif.ch)) eine Bonitätsprüfung durchzuführen.

#### *Verbindlichkeit*

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.

#### *Offensichtliche Falschbuchung*

4) Bei einer offensichtlichen Falschbuchung aufgrund von systembedingten Fehlern des Buchungssystems, sind die vereinbarten Preise nichtig. Die AA hat in diesem Fall das Recht, die Buchung entschädigungslos aufzuheben.

#### *Stornofristen*

5) Wenn der Gast vom Vertrag zurücktritt, erhebt der LT, vertreten durch die AA, die folgenden Stornogebühren gegenüber dem Gast:

\* 60 Tage vor Anreise: keine

\* 59 - 30 Tage vor Anreise: 50 % des Totalpreises



\* 29 - 15 Tage vor Anreise: 80 % des Totalpreises

\* 14 - 0 Tage vor Anreise: 100 % des Totalpreises

#### 6) Bergbahnprodukt:

Kann ein Teil der Leistung wegen Unfall, Krankheit oder Todesfall nicht benutzt werden, ist für die Rückerstattung der nur teilweise benutzten Leistung ein Zeugnis eines Arztes aus der Region oder der Spitalbericht aus einem Oberwalliser Spitalzentrum vorzuweisen. Die Rückerstattung berechnet sich aus der Differenz zwischen der gebuchten Leistung und der Anzahl benützter Tage.

#### Storno

7) Leistungen, die über die Buchungsplattform der AA gebucht worden sind, können nur über das Servicecenter der AA storniert oder umgebucht werden. Die Rücktrittserklärung wird an dem Tag wirksam, an dem sie bei der AA eintrifft. Wird die Leistung vom Gast verspätet übernommen bzw. nicht vollständig in Anspruch genommen, bleibt der gesamte Rechnungsbetrag geschuldet.

8) Die AA ist berechtigt, bei einer Stornierung des Gastes, eine Bearbeitungsgebühr zurückzubehalten.

9) Bei Absage eines Events / Angebots (exkl. Bergbahntickets) durch den Veranstalter, auf Grund von schlechtem Wetter, stattet die AA 100% zurück.

#### Stornoversicherung

10) Die AA empfiehlt den Abschluss einer Reiseversicherung bzw. Reisesornoversicherung.

## C – Leistungen der AA

### Art. 12 – Gästekarte

#### Definition

1) Gäste, welche in einer der Gemeinden Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet

und Riederalp übernachten und Kurtaxen entrichten, erhalten während ihres Aufenthalts eine Gästekarte und kommen somit in den Genuss ausgewählter Leistungen. Die digitale Gästekarte erhalten Sie direkt von Ihrem Vermieter, mittels Quick Check-In bereits vor Ihrer Anreise.

#### Gültigkeit für Gäste

2) Ab einer Nacht in einem Beherbergungsbetrieb der Gemeinden Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet und Riederalp, erhalten Gäste für die Dauer ihres Aufenthaltes eine Gästekarte. Die Gästekarte ist während der gesamten Aufenthaltsdauer inkl. Anreise- und Abreisetag des Gastes gültig. Danach verliert die Gästekarte automatisch ihre Gültigkeit. Die Gästekarte ist nicht übertragbar und darf nur von der Person, auf welche die Gästekarte ausgestellt ist, benutzt werden. Auf Verlangen muss ein gültiges Ausweisdokument vorgezeigt werden.

#### Gültigkeit für kurtaxenbefreite Personen

3) Kurtaxenbefreite Personen erhalten keine Gästekarte. Folgende Personengruppen sind von der Kurtaxe befreit:

- alle Personen, die in der Gemeinde, in der die Kurtaxe anfällt, ihren Wohnsitz haben. Als Wohnsitz gilt grundsätzlich der nach dem schweizerischen Zivilgesetzbuch festgelegte Begriff;
- alle Personen, die bei einem von der Kurtaxe befreiten Angehörigen zu Besuch sind. Angehörige sind Personen, die zur grosselterlichen Parantel gehören und deren Ehegatten;
- die Kinder unter sechs Jahren; zwischen sechs und sechzehn bezahlen sie die halbe Taxe;
- die Schüler, Lehrlinge und Studenten der vom Staat Wallis anerkannten und subventionierten Schulen während der Schulperiode;



- die Patienten und Insassen von Spitälern, Altersheimen, Pflegeheimen und Fürsorgeanstalten, die vom Staat Wallis bewilligt sind;
- die Angehörigen der Armee, des Zivilschutzes, der Feuerwehr sowie ähnlicher Dienste sofern sie im Dienst stehen.

#### *Umfang der Gästekarte*

4) Jeder Gast ist berechtigt, die für die Gästekarte vorgesehenen Leistungen gemäss aletscharena.ch in Anspruch zu nehmen.

5) Der Gast nimmt zur Kenntnis, dass sich die Betriebs- und Öffnungszeiten bestimmter LT saisonbedingt nicht mit dem gesamten Aktionszeitraum decken und daher möglicherweise nicht alle Leistungen beansprucht werden können.

6) Die AA ist berechtigt, Vereinbarungen mit LT der Gästekarte aus wichtigen Gründen auch während des Gültigkeitszeitraumes der Gästekarte zu beenden. Aus diesem Umstand kann der Inhaber der Gästekarte keinerlei Ansprüche gegen die AA, die Beherbergungsbetriebe, die von der Vertragsbeendigung betroffenen Partnerbetriebe oder weitere Dritte ableiten.

7) Beim Verkauf des Beherbergungsbetriebes während der Gültigkeitsdauer der Gästekarte wird dem Gast kein Ersatz geleistet.

8) LT können die Kartenleistungen in begründeten Fällen verweigern. Verweigerungsgründe sind insbesondere: Elementarereignisse und sonstige Fälle höherer Gewalt, Wartungsarbeiten, Reparaturen, Gefährdung Dritter, Überbelegung der Anlagen, Verstoss gegen Vorschriften der Leistungspartner, Verweigerung des Vorweisens eines gültigen Ausweisdokuments oder ähnlich gelagerte Gründe. Der Gast hat in diesem Fall

keine Erfüllungs- oder Schadenersatzansprüche gegenüber der AA und den LT.

9) Der Gast ist bei Inanspruchnahme einer Kartenleistung verpflichtet, die Gästekarte unaufgefordert dem LT vorzuweisen. Die Gästekarte kann per unterschiedlichen (technischen) Verfahren geprüft werden. Auf Verlangen der LT muss der Gast ausserdem ein gültiges Ausweisdokument vorweisen. Kann oder will der Gast dies nicht, so darf der Gästekarten-Vorteil vom LT verweigert werden.

10) Bei Inanspruchnahme einer Gästekartenleistung kommt ein Leistungsvertrag ausschliesslich zwischen dem Gast und dem jeweiligen LT zustande, somit können auch allfällige AGB der LT Geltung erlangen.

11) Bei Nichtinanspruchnahme der angebotenen Leistungen der Gästekarte wird dem Gast kein Ersatz geleistet.

12) Die Karte enthält keinerlei Versicherungsleistungen.

13) Wünscht der Gast eine digitale Gästekarte, so muss er sich auf dem Webshop entsprechend anmelden und ein Benutzerkonto erstellen. Eine digitale Gästekarte setzt zwingend ein Benutzerkonto im Webshop der AA voraus.

#### *Weitergabe*

14) Die Weitergabe und Vervielfältigung der Karte ist unzulässig. Im Falle der Weitergabe der Gästekarte haftet der Gast auch für die missbräuchliche Verwendung der Karte durch Dritte.

#### *Missbrauch*

15) Bei Missbrauch oder bei Verdacht auf Missbrauch der Gästekarte sind die AA und die LT berechtigt und verpflichtet, die Gästekarte



ersatzlos einzubehalten und gegebenenfalls zu sperren. Nachweislicher Missbrauch oder begründeter Verdacht auf Missbrauch werden mit CHF 300.00 bestraft.

#### *Diebstahl und Verlust*

16) Bei Diebstahl und Verlust der Gästekarte kann diese erneut ausgedruckt oder abgespeichert (E-Tickets) werden.

#### *Änderungen*

17) Nachträgliche Änderungen oder Korrekturen auf der Gästekarte durch den Beherbergungsbetrieb führen zur Ungültigkeit der aktuellen Gästekarte.

18) Die AA kann den Gast per E-Mail über Leistungsänderungen bzw. -ergänzungen der Leistung der Gästekarte informieren.

#### *Gewährleistungs- bzw. Schadenersatzanspruch des Gastes*

19) Der Inhaber der Gästekarte nimmt zur Kenntnis, dass die AA lediglich für die Abwicklung zwischen den Inhabern der Gästekarte und den LT der Gästekarte zuständig ist. Der Inhaber der Gästekarte verzichtet gegenüber der AA auf jeglichen denkbaren Gewährleistungs- bzw. Schadenersatzanspruch, unabhängig davon, ob nun dem LT der Gästekarte bei einem Schaden ein Verschulden anzulasten ist oder nicht. Festgehalten wird, dass sofern es zu einem Haftungsfall kommt, die AA nicht für einen derartigen Schadenfall haftet. Ebenfalls steht dem Inhaber der Gästekarte gegenüber der AA kein Schadenersatz für den Fall zu, dass allfällige angeführte Leistungen von LT der Gästekarte nicht erfüllt werden.

### **Art. 13 – Vermittlung von Unterkünften**

#### *Allgemein*

1) In Bezug auf die Beherbergungsbetriebe schliesst der Gast einen durch die AA vermittelten Vertrag mit der ausgewählten Unterkunft ab.

#### *Umfang der Beherbergungsleistungen*

2) Die Unterkünfte dürfen höchstens mit der auf dem Vertrag aufgeführten Personenzahl (inklusive Kinder) belegt werden. Die Bedingungen (Haustiere, Rauchen etc.), welche in der Leistungsbeschreibung hervorgehoben sind, sowie die Hausordnung sind einzuhalten. Hält sich der Gast nicht an diese Verpflichtungen, so kann der LT dem Gast eine kurze Nachfrist zur Beseitigung des vertragswidrigen Zustandes gewähren und nach erfolglosem Verstreichen der Nachfrist den Vertrag fristlos kündigen. Der bezahlte Preis wird nicht zurückerstattet. Schadenersatzforderungen des LT bleiben vorbehalten.

3) Entspricht die Leistung nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleidet der Gast einen Schaden, so ist der Gast berechtigt und verpflichtet, beim betreffenden LT unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

4) Bei einer Unterlassung der Beanstandung beim LT vor Ort erlöschen die Ansprüche des Gastes ohne weiteres.

5) Der Gast haftet für jegliche Schäden, die er während des Aufenthaltes verursacht. Allfällige Schäden sind vor der Abreise dem LT zu melden. Unterlässt es der Gast, verursachte Schäden zu melden, so hat er für jegliche Zusatzaufwendungen im Zusammenhang mit dem Schadensnachweis aufzukommen.

#### *Gästekontrolle*

6) Gemäss dem «Gesetz über die Beherbergung, die Bewirtung und den Kleinhandel mit alkoholischen Getränken» des Kantons Wallis, sind Beherberger verpflichtet eine Gästekontrolle durchzuführen. Jeder Gast ist verpflichtet, den



Meldeschein wahrheitsgetreu auszufüllen, zu unterschreiben und sich über seine Identität mittels eines amtlichen Dokuments auszuweisen. Alle weiteren Details sind in Art. 15 des Gesetzes aufgeführt.

#### *Kurtaxenpflicht*

7) Gemäss dem «Reglement über die Kurtaxe der Gemeinden Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet und Riederalp» sind Gäste, die in den Destinationsgemeinden übernachten und daselbst keinen Wohnsitz haben, kurtaxenpflichtig. Die Kurtaxe wird je Übernachtung erhoben. Die Destinationsgemeinden haben das Inkasso der Kurtaxen gemäss «SGS 935.1 - Gesetz über den Tourismus» (Art 21 Abs. 3ter) an die AA übertragen. Alle weiteren Details sind im Kurtaxenreglement aufgeführt.

## D – Schlussbestimmungen

### **Art. 14 – Haftung**

Eine allfällige Haftung der AA für Personen-, Sach- und Vermögensschäden wird – soweit gesetzlich zulässig – wegbedungen. Die Haftung für Hilfspersonen wird gänzlich wegbedungen.

### **Art. 15 – Nebenabreden**

Mündliche Nebenabreden zu diesen AGB bestehen nicht. Nebenabreden welcher Art auch immer sowie Änderungen oder Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

### **Art. 16 – Ombudsmann**

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung hat der Gast jederzeit die Möglichkeit, den Ombudsmann der Schweizer Reisebranche, Postfach, CH-8038 Zürich, zu kontaktieren. Der

Ombudsmann ist bei Streitigkeiten zwischen Reisetilnehmer und Reiseveranstalter stets um eine faire und ausgewogene Entscheidung bestrebt.

### **Art. 17 – Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Das Verhältnis zwischen dem Gast und der AA untersteht schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für daraus resultierende Streitigkeiten ist Brig.

### **Art. 18 – Datenschutzbestimmungen**

Datenschutzbestimmungen der AA:  
<https://www.aletscharena.ch/datenschutz>

Mörel-Filet, 6. September 2022