



# 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 (AA) sorgfältig durchzulesen. Version 01.12.2024

## A – Die AA als Vermittlerin

### Art 1. – Unser Auftrag

Die AA führt im Auftrag der Destinationsgemeinden (Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet und Riederalp), sowie der Aletsch Bahnen AG und des Vereins Aletsch Tourismus, die Gäste- und Leistungsträgerbetreuung, Vermarktung und Entwicklung der Destination aus.

### Art. 2. – Fremdleistungen

Die AA stellt Leistungsträgern (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 Abschnitt 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

Vereinzel 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 Abschnitt B.

### Art. 4 – Gemischter Warenkorb

1) Der Gast kann die auf der Buchungsplattform aufgeschalteten Leistungen wie Unterkünfte, Bergbahntickets, Events etc. zu einem komplett auf die eigene Bedürfnisse zugeschnittenen Warenkorb zusammenstellen. Der Gast ist für die Auswahl, Zusammenstellung und Abstimmung der einzelnen Positionen untereinander (Zeit, Ort etc.) zuständig. Die AA ist nicht verpflichtet, den Inhalt des Warenkorbes 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 ist unabhängig von 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 stellen die Daten (Beschreibungstexte, Verfügbarkeiten, Preise etc.) in eigener Verantwortung zur Verfügung oder pflegen diese ggfs. selbst. Die AA und die einzelnen LT behalten sich das Recht vor, Ausschreibungen und Preise jederzeit zu ändern oder Leistungen ganz oder teilweise einzustellen.

### 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) 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) LT haben die Möglichkeit, Leistungen mit einer Bestpreis-Garantie auszuweisen. Angebote mit der Bestpreis-Garantie werden im Webshop speziell hervorgehoben. Mit der Bestpreis-Garantie geben LT den Gästen die Garantie, dass es, für die genau gleiche Leistung, auf keiner anderen Plattform einen besserer Preis gibt. Die einzige Ausnahme ist der eigene Verkaufskanal der LT (Webseite). Wird dennoch ein günstigeres Angebot auf einer anderen Plattform gefunden, müssen LT die Differenz an die Gäste 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 dabei, 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 selbst 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 Systemadministratoren zugänglich. Anschliessend werden die Daten 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. Dieser übernimmt die Bezahlung sämtlicher gebuchter Leistungen. Dies berechtigt die AA, 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 der 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**

##### *Allgemein*

Leistungen, die über den Webshop der AA gebucht worden sind, können nur über die AA storniert oder angepasst werden. Die

Rücktrittserklärung wird an dem Tag wirksam, an dem diese bei der AA eintrifft. Wird die Leistung vom Gast verspätet übernommen bzw. nicht vollständig in Anspruch genommen, bleibt der gesamte Rechnungsbetrag geschuldet.

##### *Inkasso*

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

##### *Verbindlichkeit*

Die in der Buchungsbestätigung aufgeführten Preise 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*

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

##### *Stornofristen und -gebühren*

###### 1) Unterkünfte

Möchten Gäste ihre, über die AA online gebuchte Unterkunft, stornieren, erhebt der LT, vertreten durch die AA, folgende Stornogebühren gegenüber dem Gast:

- \* 60 Tage vor Anreise: keine
- \* 59 - 30 Tage vor Anreise: 50% des Mietpreises
- \* 29 - 15 Tage vor Anreise: 80% des Mietpreises
- \* 14 - 0 Tage vor Anreise: 100% des Mietpreises

###### 2) Skipässe, Saison- und Jahreskarten

Gäste haben die Möglichkeit ihre Skipässe, Saison- oder Jahreskarten zu versichern. Nicht-versicherte Angebote können nicht storniert werden. Die Leistungen der Versicherung können direkt bei dieser in Anspruch genommen werden.



### 3) Bergbahnprodukte (exkl. Skipässe, Saison- und Jahreskarten)

Kann ein Teil der Leistung aufgrund eines Unfalls, Krankheit oder Todesfalls nicht genutzt 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 genutzter Tage.

### 4) Schlechtwetter

Bei Absage eines Events oder Angebots (exkl. Bergbahntickets) durch den Veranstalter, aufgrund schlechten Wetters, erstattet die AA 100% des Preises zurück.

## C – Leistungen der AA

### Art. 12 – Gästekarte

#### *Allgemein*

Gäste, die in einer der Destinationsgemeinden der Aletsch Arena übernachten und die Kurtaxe entrichten, erhalten während ihres Aufenthalts eine Gästekarte und kommen somit in den Genuss ausgewählter Leistungen. Die digitale Gästekarte kann bereits vor Anreise (vorausgesetzt die Meldedaten wurden ihrerseits vervollständigt und ein Webshop Benutzerkonto erstellt) direkt über die Vermietung bezogen werden (Quick Check-In).

#### *Bedingungen des Leistungsangebots*

1) Gäste nehmen 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.

2) 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.

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

4) 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. Gäste haben in diesem Fall keine Erfüllungs- oder Schadenersatzansprüche gegenüber der AA und den LT.

5) Gäste sind bei Inanspruchnahme einer Kartenleistung verpflichtet, die Gästekarte unaufgefordert dem LT vorzuweisen. Die Gästekarte kann per unterschiedlichen (technischen) Verfahren geprüft werden. Auf Verlangen der LT haben Gäste ausserdem ein gültiges Ausweisdokument vorzuweisen. Wird dies von Gästen verweigert, so darf der Vorteil der Gästekartenleistung vom LT verweigert werden.

6) Bei Inanspruchnahme einer Gästekartenleistung kommt ein Leistungsvertrag ausschliesslich zwischen den Gästen und den jeweiligen LT zustande. Somit können auch allfällige AGB der LT Geltung erlangen.



7) Bei Nichtinanspruchnahme der angebotenen Leistungen der Gästekarte werden Gästen kein Ersatz geleistet.

8) Die Karte enthält keinerlei Versicherungsleistungen.

#### *Gültigkeit*

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*

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

- alle Personen, die in der Gemeinde, in der die Kurtaxe anfällt, ihren steuerlichen Erstwohnsitz haben. Grundsätzlich gilt der nach dem schweizerischen Zivilgesetzbuch festgelegten Begriff für Wohnsitz;
- alle Personen, die bei einem von der Kurtaxe befreiten Angehörigen zu Besuch sind. Angehörige sind Personen, die zur grosselterlichen Parantel gehören und deren Ehegatten;
- Kinder unter sechs Jahren;
- Schüler, Lehrlinge und Studenten der vom Staat Wallis anerkannten und subventionierten Schulen während der Schulperiode;
- Patienten und Insassen von Spitälern, Altersheimen, Pflegeheimen und Fürsorgeanstalten, die vom Staat Wallis bewilligt sind;

- Angehörige der Armee, des Zivilschutzes, der Feuerwehr sowie ähnlicher Dienste, sofern diese im Dienst stehen.

#### *Weitergabe*

Die Weitergabe und Vervielfältigung der Gästekarte ist unzulässig. Im Falle der Weitergabe haften Gäste auch für die missbräuchliche Verwendung der Karte durch Dritte.

#### *Missbrauch*

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*

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

#### *Änderungen*

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

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

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

Inhaber der Gästekarte nehmen 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 stehen 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*

In Bezug auf die online buchbaren Unterkünfte schliessen Gäste einen, durch die AA vermittelten, Vertrag mit den LT ab.

#### *Umfang der Beherbergungsleistungen*

1) Die Unterkünfte dürfen höchstens mit der auf dem Vertrag aufgeführten Personenzahl (inkl. Kindern) belegt werden. Die Bedingungen (Haustiere, Rauchen etc.), welche in der Leistungsbeschreibung hervorgehoben sind, sowie die Hausordnung, sind einzuhalten. Halten sich die Gäste nicht an diese Verpflichtungen, so kann der LT den Gästen 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.

2) Entspricht die Leistung nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Gäste einen Schaden, so sind diese berechtigt und verpflichtet, beim betreffenden LT unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden.

3) Bei einer Unterlassung der Beanstandung beim LT vor Ort erlöschen die Ansprüche der Gäste ohne weiteres.

4) Gäste haften für jegliche Schäden, die von ihnen während des Aufenthaltes verursacht wurden. Allfällige Schäden sind dem LT vor Abreise zu melden. Werden die verursachten Schäden nicht gemeldet, so hat er für jegliche Zusatzaufwendungen im Zusammenhang mit dem Schadensnachweis aufzukommen.

#### *Gästekontrolle*

Die gesetzliche Grundlage ist das *SGS 935.1 – Gesetz über den Tourismus (1996)* und das kantonale *Gesetz über die Beherbergung, die Bewirtung und den Kleinhandel mit alkoholischen Getränken (2004, Art. 15)*. Jeder Gast ist daher verpflichtet, den vom LT zur Verfügung gestellten Meldeschein wahrheitsgetreu auszufüllen.

#### *Kurtaxenpflicht*

Gemäss dem «*Reglement über die Kurtaxe der Gemeinden Bettmeralp, Fiesch, Fieschertal, Lax, Mörel-Filet und Riederalp*» sind Gäste, die in den Destinationsgemeinden übernachten, (ausgenommen sind kurtaxenbefreite Personen siehe Art. 12) 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**

1) Die AA übernimmt grundsätzlich keine Haftung für Leistungen und Versprechungen von LT und ist in keinem Fall verpflichtet, für Ersatzleistungen zu sorgen. Bei Beanstandungen haben sich die Gäste direkt an den LT zu wenden. Dieser hat in eigener Kompetenz die Angelegenheit mit den Gästen zu klären. Die



Haftung des LT richtet sich nach dessen eigenen Bedingungen.

2) 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**

Es bestehen keine mündliche Nebenabreden zu diesen AGB. Nebenabreden, welcher Art auch immer, sowie Änderungen oder Ergänzungen, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

#### **Art. 16 – Ombudsman**

Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung hat der Gast jederzeit die Möglichkeit, den Ombudsman 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 Vermittlungsverhältnis zwischen Gästen 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, 01.12.2024