

Allgemeine Geschäftsbedingungen ZERMATTERS

Allgemeine Hinweise

Zweck des Unternehmens ist der Betrieb einer Schneesport-, Bike- und Bergsportschule sowie die Vermittlung von Bergführer:innen, Ski- und Snowboardlehrer:innen, Bikeguides und Wanderleiter:innen, welche in den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) alle als **Guides** bezeichnet werden.

Als **Aktivität** wird in diesen AGB der gebuchte Kurs, die Lektion, der Unterricht oder die Tour verstanden. Unter **Aktivitätsbeginn** ist der erste Tag der gebuchten Aktivität zu verstehen. Als **Kunde** gilt der Teilnehmer an einer Aktivität und/oder die Person, welche die Aktivität gebucht oder bezahlt hat.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

Die AGB der ZERMATTERS sind in Deutsch, Englisch und Französisch abgefasst. Im Falle von Widersprüchen ist die deutsche Version massgebend.

1. Anwendbarkeit und Umfang der AGB

Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ZERMATTERS, Bahnhofstrasse 58, Zermatt (nachfolgend ZERMATTERS) und die dazugehörige separate Datenschutzerklärung ([Datenschutz - ZERMATTERS](#)) enthalten Rechte und Pflichten, welche bei der Buchung und Inanspruchnahme einer Aktivität bei bzw. von ZERMATTERS zu beachten und einzuhalten sind. Sie regeln die Vertragsbeziehung zwischen ZERMATTERS und dem Kunden sowie zwischen dem Kunden und dem Guide, sofern nicht ausdrücklich zwischen Kunde und Guide etwas anderes schriftlich vereinbart wird.

2. Bestätigung der AGB und Änderungen der AGB

Der Kunde hat vor jedem Buchungsvorgang die Möglichkeit und wird dazu aufgefordert, die AGB aufmerksam durchzulesen. Mit der Buchung der gewünschten Aktivität erklärt sich der Kunde mit den nachstehenden Bedingungen und der separaten Datenschutzerklärung einverstanden und anerkennt die vorliegenden AGB als integrierter Vertragsbestandteil zwischen ihm und ZERMATTERS.

Die AGB von ZERMATTERS können jederzeit auf der Website eingesehen und heruntergeladen werden. Ausserdem sind sie bei der Geschäftsstelle von ZERMATTERS in physischer Form verfügbar.

ZERMATTERS behält sich das Recht vor, an den AGB jederzeit Änderungen vorzunehmen. Diese werden mit der Veröffentlichung auf der Website von ZERMATTERS wirksam und die Änderungen gelten als bestätigt und genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von 30 (dreissig) Tagen nach deren Inkrafttreten Einsprache erhebt.

3. Art und Umfang der Dienstleistungen von ZERMATTERS

ZERMATTERS vermittelt dem Kunden einen unabhängigen Guide, der je nach Ausbildung alle oder einzelne Aktivitäten durchführt, welche von ZERMATTERS angeboten werden. Soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, handelt ZERMATTERS **im Namen und auf Rechnung** des jeweiligen Guides. ZERMATTERS übernimmt für die unabhängigen Guides die Buchungs- und Zahlungsabwicklung gemäss den nachstehenden Bedingungen, ohne für die Aktivität ein Entgelt zu beziehen. Auswahl und Vermittlung zwischen Guide und Kunde erfolgt aufgrund der Sprachkenntnisse, der zeitlichen Verfügbarkeit und der fachlichen Ausbildung des Guides sowie unter Berücksichtigung allfälliger Wünsche des Kunden. Der Kunde akzeptiert, dass im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses Name und Vorname des Guides möglicherweise noch nicht bekannt sind.

Die Verantwortung für die ordnungsgemässe Durchführung der Aktivität, insbesondere hinsichtlich Sicherheit, Instruktion, Pisten-, Weg- oder Routenwahl liegt ausschliesslich beim Guide.

Sofern explizit vermerkt, kann ZERMATTERS Aktivitäten auch im eigenen Namen und auf eigene Rechnung durchführen (ausgeschlossen im Bereich Climb). Die Verantwortung für die ordnungsgemässe Durchführung der Aktivität liegt in diesen Fällen bei ZERMATTERS.

4. Zustandekommen des Vertrages betreffend die Aktivität

Buchungen von Aktivitäten werden schriftlich, telefonisch, elektronisch oder persönlich bei den ZERMATTERS oder an anderen Verkaufsstellen von Leistungspartnern, welche die Angebote der ZERMATTERS anbieten, entgegengenommen.

4.1. Zwischen dem Kunden und dem Guide

Mit Erhalt der Buchungsbestätigung der gewünschten Aktivität gilt der Vertrag zwischen dem Guide und dem Kunde als zustande gekommen und es besteht ab diesem Zeitpunkt ein unmittelbar zwischen dem Guide und dem Kunden rechtlich bindendes Vertragsverhältnis (ausgenommen bei Arbeitnehmern von ZERMATTERS). Die Weiterleitung der Kundenzahlung sowie weiterer Angaben, Daten und Informationen des

Kunden von ZERMATTERS an den Guide erfolgt ausschliesslich im Rahmen der Vermittlung und begründet kein eigenes Vertragsverhältnis über die Durchführung der Aktivität zwischen dem Kunden und ZERMATTERS.

Im Verhältnis zwischen dem Guide und dem Kunden gelten die nachfolgenden AGB sinngemäss. Dem Guide und dem Kunden bleibt es vorbehalten, nach Vertragsabschluss Änderungen oder Ergänzungen des Vertragsverhältnis schriftlich zu vereinbaren.

4.2. Zwischen dem Kunden und ZERMATTERS

Erfolgt die Durchführung der Aktivität durch ZERMATTERS (z.B. Durchführung von Firmenevents), kommt der Vertrag mit Erhalt der Buchungsbestätigung der gewünschten Aktivität zwischen dem Kunden und ZERMATTERS zustande und ist ab diesem Zeitpunkt für den Kunden rechtlich bindend.

Die Durchführung von Aktivitäten im Bereich Climb im Namen und auf Rechnung von ZERMATTERS ist ausgeschlossen.

5. Mindestteilnehmerzahl Gruppenangebote

Die Angaben über die Mindestteilnehmerzahl bei den Gruppenangeboten ist jeweils bei dem Beschrieb der Aktivität zu finden.

Fällt die Gruppengrösse unter die Mindestteilnehmerzahl, behält sich ZERMATTERS das Recht vor, Gruppen zusammenzulegen, Kurse zu kürzen, Kurse kurzfristig (bis am Vorabend) abzusagen oder dem Kunde gegen einen Aufpreis ein adäquates Ersatzangebot zu unterbreiten. Sollte die Aktivität abgesagt oder sich der Kunde gegen ein adäquates Angebot entscheiden, werden ihm die Kurskosten inklusive allfälliger Anzahlung zurückerstattet. Bei einem Angebot, welches einen tieferen Preis beinhaltet, wird dem Kunden die Differenz erstattet.

6. Preise

Die angegebenen Preise verstehen sich in Schweizer Franken. Bei Bezahlung in EURO wird der entsprechende Tageskurs des Finanzdienstleisters angewandt. Allfällige Preisänderungen bleiben vorbehalten.

Die Preise beinhalten die Kosten für den Guide für die gebuchte Aktivität (in diesen AGB die sogenannten **Kurskosten**). Grundsätzlich verstehen sich die Preise exklusive persönlicher Verpflegung, Verpflegung für den Guide, Mietmaterial,

Übernachungskosten sowie Kosten für den Transport (Bergbahnen), sofern nicht explizit etwas anderes beim detaillierten Aktivitätsbeschreibung vermerkt ist.

7. Zahlungsbedingungen

Die Gesamtsumme der Kurskosten der gebuchten Aktivität wird vor Aktivitätsbeginn fällig.

Wurde die Zahlung der Gesamtsumme der Kurskosten vor Aktivitätsbeginn nicht vollständig geleistet, kann der Guide dem Kunden die Teilnahme an der Aktivität ohne Entschädigungs- oder Kostenfolgen für den Guide oder ZERMATTERS verweigern.

Für die Rückzahlung von stornierten Aktivitäten verwendet ZERMATTERS dasselbe Zahlungsmittel, welches bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

7.1 Anzahlungen für einzelne Angebote im Bereich Climb

Bei den folgenden ausgewählten Angeboten im Bereich Climb werden im Zeitpunkt der Buchung folgende Anzahlungen fällig:

- Bei 1 (einer) Hüttenübernachtung CHF 150.- pro Person
- Ab 2 (zwei) Hüttenübernachtungen CHF 300.- pro Person

Anzahlungen werden der Gesamtsumme der gebuchten Leistung angerechnet.

Die geleisteten Anzahlungen werden weder bei einer Stornierung durch den Kunden noch bei einer Nicht-Durchführung wegen schlechtem Wetter rückerstattet (vgl. Ziff. 7.2. a nachfolgend). Anzahlungen gelten jeweils nur für die aktuelle Saison.

7.2 Annullation oder Auftragsänderung durch den Kunden

Ein Rücktritt vom Vertrag durch den Kunden vor Aktivitätsbeginn muss mittels E-Mail, Telefon oder direkt an der Verkaufsstelle der ZERMATTERS gemeldet werden.

Ein Rücktritt vom Vertrag nach Aktivitätsbeginn ist ausgeschlossen.

Eine Verschiebung oder Umbuchung der Aktivität ist nicht möglich.

Es gelten folgende Annullationsbedingungen:

a) Ski, Board, Bike, Hike, Climb (sofern nicht Ziff. 7.2.b anwendbar):

- 14 Tage bis 48h vor Kursbeginn: CHF 50.00 Bearbeitungsgebühr pro Buchung.
- ab 48h bis Kursbeginn: 100 % der Kurskosten

b) Im Bereich Climb bei Mehrtagesangebote / Mehrtagestouren ab 2 Tagen:

- Bis 48h vor Kursbeginn: die unter Ziffer 7.1 aufgeführten Anzahlungen
- ab 48h bis Kursbeginn: 100% der Kurskosten

c) Pauschalangebote resp. Kurs inkl. Unterkunft/Camps:

- 30 bis 15 Tage vor Kursbeginn: 30% der Kurskosten
- 14 bis 7 Tage vor Kursbeginn: 50% der Kurskosten
- ab 6 Tage vor Kursbeginn: 100% der Kurskosten

d) Ausgeschriebene Gruppenangebote mit geforderter Mindestteilnehmerzahl (Ziff. 4):

- 14 bis 4 Tage vor Kursbeginn: 50% der Kurskosten
- ab 3 Tage vor Kursbeginn: 100% der Kurskosten

Diese Annullationsbedingungen kommen zur Anwendung, wenn zum Zeitpunkt der Annullation durch den Kunden die Mindestteilnehmerzahl resp. die Durchführung der Aktivität von ZERMATTERS bereits bestätigt wurde.

e) Keine Rückerstattung

Es werden keine Rückerstattungen bereits bezahlter Kurskosten oder Anzahlungen geleistet, wenn:

- die Aktivität aufgrund Verspätung oder Nichterscheinung des Kunden nicht durchgeführt werden kann. Mehrkosten, welche ZERMATTERS durch Nichterscheinen oder Verspätungen des Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.
- der Kunde eine Aktivität erst nach deren Beginn antritt oder diese vor ihrem Ende verlässt.
- der Kunde bei mehrtägigen Aktivitäten einzelne Tage oder Stunden nicht in Anspruch nimmt.

8. Annullation oder Vertragsänderungen vor Aktivitätsbeginn

ZERMATTERS und der Guide behalten sich das Recht vor, vor Aktivitätsbeginn das Aktivitätsprogramm abzuändern oder abzusagen, wenn es äussere Umstände (z.B.

höhere Gewalt, Wetter- und Naturverhältnisse, behördliche Massnahmen oder Sicherheitsrisiken) erfordern.

Erfolgt vor Aktivitätsbeginn eine Absage der Aktivität oder eine wesentliche Programmänderung durch ZERMATTERS, welche der Kunde nicht annehmen will, oder lehnt der Kunde eine Umbuchung auf eine gleichwertige Ersatzaktivität ab, werden ausschliesslich die bereits bezahlten Kurskosten dem Kunden zurückerstattet. Sonstige Ansprüche oder Ersatzforderungen des Kunden sind ausgeschlossen.

9. Programmänderungen oder Abbruch der Aktivität nach Aktivitätsbeginn

9.1 Programmänderungen

ZERMATTERS und der Guide behalten sich das Recht vor, nach Aktivitätsbeginn das Aktivitätsprogramm zu ändern, wenn es äussere Umstände (z.B. höhere Gewalt, Wetter- und Naturverhältnisse, behördliche Massnahmen oder Sicherheitsrisiken) erfordern. Eine Rückerstattung der Kurskosten ist ausgeschlossen.

ZERMATTERS ist verpflichtet, dem Kunde unter Berücksichtigung der Umstände ein möglichst gleichwertiges Ersatzprogramm zu vermitteln.

9.2 Abbruch der Aktivität

ZERMATTERS und der Guide behalten sich das Recht vor, die Aktivität abzusagen, wenn es äussere Umstände (z.B. höhere Gewalt, Wetter- und Naturverhältnisse, behördliche Massnahmen oder Sicherheitsrisiken) erfordern.

a) Rückerstattung der Kurskosten

Ist eine Fortsetzung der Aktivität nicht möglich, werden dem Kunden im folgenden Fall die bezahlten Kurskosten abzüglich der bereits geleisteten Dienstleistungen und Auslagen zurückerstattet:

- Schliessung der Betriebe von touristischen Leistungsträger wie zum Beispiel Bergbahnen, Hotels oder Restaurants infolge behördlicher Anordnungen (z.B. Pandemie).

b) Keine Rückerstattungen der Kurskosten

Ist eine Fortsetzung der Aktivität nicht möglich, besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bezahlter Kurskosten, insbesondere bei:

- Schliessung der Betriebe von touristischen Leistungsträgern wie zum Beispiel Bergbahnen, Hotels oder Restaurants infolge Wetter- oder Naturverhältnissen;
- Schliessung der Verkehrsinfrastruktur nach Zermatt (Strasse und/oder Zug) infolge Wetter- und Naturverhältnissen;
- Abbruch der Aktivität aufgrund Wetter- oder Naturverhältnissen;
- Krankheit, Unfall oder Gesundheitszustand des Kunden.

10. Teilnahmebedingungen und Mitteilungspflicht des Kunde

Eine gute Gesundheit, der gebuchten Aktivität angemessenes und fachmännisch geprüftes und eingestelltes Material sowie ein ausreichendes Leistungsvermögen und notwendige Erfahrungen für die jeweils gebuchte Aktivität sind bei allen Aktivitäten Voraussetzung und liegen in der Verantwortung des Kunden.

Der Kunde verpflichtet sich, ZERMATTERS oder den Guide rechtzeitig vor Beginn der Aktivität über gesundheitliche Einschränkungen, relevante Informationen zum Gesundheitszustand, medizinische Prophylaxen, besondere Wünsche und Anliegen zu Essgewohnheiten oder Unverträglichkeiten etc. zu informieren, damit der Guide die nötigen Massnahmen treffen kann.

Der Kunde verpflichtet sich, den Anweisungen der Guides und seiner Hilfspersonen strikte zu folgen.

Werden diese Teilnahmebedingungen vom Kunde nicht erfüllt oder befolgt er die Anweisungen des Guides nicht, behalten sich ZERMATTERS und der Guide vor, den Kunden von der Aktivität auszuschliessen. Erfolgt ein Ausschluss, hat der Kunde keinen Anspruch auf Rückerstattung der Kurskosten.

11. Gutscheine

11.1 Allgemeine Hinweise

ZERMATTERS stellt zeitlich befristete Wertgutscheine oder sog. Erlebnisgutscheine aus. Die Erlebnisgutscheine berechtigen den Gutscheininhaber zur Inanspruchnahme einer bestimmten Aktivität.

Die Gutscheine müssen bei der Geschäftsstelle von ZERMATTERS eingelöst werden. Eine Vorreservierung der Aktivität per E-Mail, Telefon oder bei der Geschäftsstelle ist erforderlich.

Der Gutschein kann nicht in Bargeld eingelöst werden. Eine Rückerstattung bei Nichteinlösung ist ausgeschlossen. Er ist unpersönlich und übertragbar.

11.2 Preisänderungen bei Erlebnisgutscheinen

ZERMATTERS behält sich das Recht vor, die Aktivitätspreise jederzeit zu ändern. Die Preisänderung kann aufgrund von Änderungen im Markt, Preisänderungen bei Drittanbietern, Kostensteigerungen oder anderen wirtschaftlichen Faktoren erfolgen. Der Inhaber des Gutscheins wird vor Einlösen des Gutscheins über allfällige Preisänderung informiert.

Der Gutschein behält seine Gültigkeit, jedoch kann der Wert des Gutscheins entsprechend der neuen Preise angepasst werden. Das bedeutet, Preisänderungen gehen zulasten des Gutscheininhabers und die Preisdifferenz muss vor Aktivitätsbeginn vom Gutscheininhaber beglichen werden.

12. Leistungen von Drittanbietern

Bei Ausübung der Aktivität kann der Kunde Dienstleistungen Dritter in Anspruch nehmen. Verantwortung und Erbringung dieser Dienstleistungen obliegen ausschliesslich dem jeweiligen Drittanbieter. Es gelten die Preise und jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Drittanbieters, insbesondere von:

- [Air Zermatt AG | AGB](#)
- [Zermatt Bergbahnen | AGB](#)
- [Gornergrat Bahn | AGB](#)
- bei Übernachtungen in Hütten die jeweils geltenden AGB der entsprechenden Hütte.

13. Haftungsausschluss

13.1 Grundsatz

ZERMATTERS lehnt, soweit gesetzlich zulässig, jegliche vertragliche und ausservertragliche Haftung für sich und ihre Hilfspersonen vollumfänglich ab, insbesondere für Personen- und Sachschäden, für direkte und indirekte Schäden, für Folgeschäden, entgangenen Gewinn oder Ansprüche Dritter.

Dieser Haftungsausschluss gilt auch für leichte und mittlere Fahrlässigkeit.

Dieser Haftungsausschluss gilt insbesondere auch für Unfälle im Zusammenhang mit allen Aktivitäten inkl. Prüfungen und Wettkämpfen.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der Guide keine absolute Sicherheit vor den objektiven Gefahren im Gebirge garantieren kann. Der Kunde nimmt das naturgegebene Restrisiko der Outdoor-Aktivitäten in Kauf, welches trotz sorgfältiger und umsichtiger Leitung durch den Guide verbleibt und handelt insoweit auf eigene Gefahr.

13.2. Einschränkung des Haftungsausschlusses

Der Haftungsausschluss nach Ziffer 13.1. gilt nicht bei grobfahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten von ZERMATTERS.

13.3. Haftungsausschluss des Guides

Oben genannter Haftungsausschluss gilt auch im Verhältnis zwischen Guide und Kunde, sofern nichts Gegenteiliges zwischen Guide und Kunde schriftlich vereinbart ist.

Der Haftungsausschluss gilt nicht bei grobfahrlässigem oder vorsätzlichem Verhalten des Guides.

14. Versicherung des Kunden

Die Versicherung (insbesondere Kranken- & Unfallversicherung inkl. Sportunfälle) ist Sache des Kunden. ZERMATTERS empfiehlt den Abschluss einer Annullationskosten- und Rücktransportversicherung.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Versicherungsdeckung und -umfang bei Aktivitäten im Ausland eingeschränkt sein können.

15. Berufshaftpflichtversicherung

ZERMATTERS bestätigt, über eine Berufshaftpflichtversicherung gemäss Art. 12 Abs.1 des kantonalen Gesetzes über das Bergführerwesen und Anbieten weiterer Risikoaktivitäten sowie Art. 13 Abs. 1 des Bundesgesetzes über das Bergführerwesen und Anbieten weiterer Risikoaktivitäten im gesetzlich erforderlichen Mindestumfang zu verfügen.

Informationen über den Umfang der Versicherungsdeckung können vom Kunden jederzeit bei ZERMATTERS eingeholt werden.

16. Beanstandungen

Beanstandungen sind ZERMATTERS innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Beendigung der Aktivität schriftlich auf dem Postweg oder per E-Mail (info@zermatters.ch) zuzustellen.

17. Übertragung von Rechten und Pflichten an Dritte

Einzelne oder sämtliche Rechte und Pflichten aus diesen AGB dürfen von ZERMATTERS ganz oder teilweise auf Dritte übertragen oder durch Dritte ausgeübt werden.

Alle Rechte und Pflichten gegenüber ZERMATTERS können nicht ohne vorgängige schriftliche Zustimmung von ZERMATTERS an Dritte übertragen oder abgetreten werden.

18. Salvatorische Klausel

Falls einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam sein sollten oder Lücken enthalten, bleibt die Rechtswirksamkeit oder Gültigkeit der übrigen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen davon unberührt. Unwirksame Bestimmungen werden durch solche ersetzt, die dem Sinn und Zweck der ungültigen oder unwirksamen Bestimmungen wirtschaftlich am nächsten kommt. Dies gilt sinngemäss, wenn die AGB eine Lücke enthalten.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf diese AGB, die darauf beruhenden Vertragsbeziehungen und allfällige Streitigkeiten findet ausschliesslich materielles Schweizerisches Recht Anwendung, unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts sowie sonstiger Kollisionsnormen und des Wiener Kaufrechts. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zermatt.

Gültig ab 10. Mai 2026

ZERMATTERS
Bahnhofstrasse 58
3920 Zermatt