

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

DE

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

EN



ZERMATT BERGBAHNEN AG

Postfach 378, CH-3920 Zermatt, +41 (0)27 966 01 01  
info@matterhornparadise.ch, matterhornparadise.ch



**MATTERHORN**  
ZERMATT BERGBAHNEN

matterhornparadise.ch

# TARIF- & TRANSPORTBESTIMMUNGEN

## Allgemeines

Mit dem Kauf eines Skipasses, Peak Passes oder einer anderen Fahrkarte anerkennt der Kunde die nachstehenden Tarif- und Transportbestimmungen und nimmt Kenntnis vom nachfolgenden Leistungsbeschrieb.

Bitte beachten Sie die ebenfalls geltenden Buchungsbedingungen sowie die Datenschutzerklärung und Nutzungsbedingungen der Webseite [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) und lesen Sie diese bitte sorgfältig durch.

- Alle Fahrten ausserhalb der offiziellen Fahrzeiten sind im Skipass / Peak Pass / Einzelfahrten etc. nicht inbegriffen.
- Für den Erwerb von rabattierten Fahrkarten (J, K, HA, etc.) sind amtliche Ausweise mit Angabe des Geburtsdatums erforderlich und unaufgefordert vorzuweisen. Ohne Vorlage der diesbezüglichen Ausweise werden keine vom Normaltarif abweichenden Tarife gewährt.
- Änderungen der Preise und des Fahrplans bleiben vorbehalten.
- Alle Preise gelten in Schweizer Franken und inkl. 7.7% MwSt.
- Bei Bezahlung in Euro gilt der jeweilige Tageskurs.
- Geldrückgabe bitte sofort nachzahlen. Spätere Reklamationen können leider nicht mehr berücksichtigt werden.
- Halbtageskarten können an den Verkaufsstellen der Zermatt Bergbahnen AG und Gornergrat Bahn ab 12.10 h gekauft werden und sind ab 12.15 Uhr gültig.
- Werden Fahrkarten auf Key-Cards ausgestellt, fällt eine Depotgebühr von CHF 5.00 an. Das Depot wird bei Rückgabe der Key-Card zurückerstattet. Im Falle einer beschädigten Key-Card wird kein Depot zurückerstattet. Die Key-Card kann wiederholt an den Verkaufsstellen der ZBAG sowie im Webshop aufgeladen werden.
- Im Webshop unter [www.matterhornparadise.ch/webshop](http://www.matterhornparadise.ch/webshop) können Fahrkarten zu den tagesaktuellen Preisen erworben werden.
- Der Zutritt zum italienischen Skigebiet wird im Namen und auf Rechnung der Firma Cervino Spa und der Firma Cime Bianche Spa verkauft. Die genauen Details des italienischen und des schweizerischen Anteils werden der Kundschaft durch Anschlag bei den Verkaufsstellen der Zermatt Bergbahnen AG und auf der den Benützern abgegebenen Quittung bekannt gegeben.
- In Italien besteht für Kinder bis 14 Jahre ein Helmtrageobligatorium.
- Die Benützung des Ortsbusses ist in allen Fahrkarten inbegriffen. Weitere Details finden Sie unter [www.e-bus.ch](http://www.e-bus.ch).
- Es ist zu beachten, dass Kinder unter 3 Jahren auf der Strecke Trockener Steg – Matterhorn glacier paradise nicht transportiert werden dürfen. Die ZBAG lehnt diesbezüglich, soweit gesetzlich zulässig, jegliche Haftung ab.
- Bei vermieteten Aufbewahrungsdepots wird keine Haftung für abhandengekommene Gegenstände und Wertsachen übernommen. Die Aufbewahrungsdepots sind Ende jeder Saison zu räumen. Danach wird der Inhalt entsorgt.

## Sicherheit auf der Piste / Rettungsdienst

- Die FIS-Verhaltensregeln und SKUS-Richtlinien sind stets zu beachten.
- Abfahrtsrouten (gelb markierte Pisten): Diese Abfahrten sind gesichert und markiert, jedoch nicht präpariert, und es findet keine Pistenkontrolle statt.
- Gemäss den Richtlinien von SKUS sind die Pisten in unserem Skigebiet exklusiv für Ski- & Snowboardfahrer bestimmt. Fortbewegungsgeräte, die in sitzender Stellung zu benutzen sind wie z.B. Snowbob sind verboten und werden auf keinen Anlagen in Zermatt transportiert. Ausgenommen davon sind Invalide in sitzender Stellung. Snowscoot® sind auf den Pisten von Zermatt zugelassen und werden auf allen Anlagen – ausgenommen Sesselbahnen und Skiliften transportiert. Snowscoot sind im Sommerskigebiet nicht zugelassen.
- Aus Sicherheitsgründen ist der Einsatz von Drohnen im Bereich der Stationen, Bahnanlagen, Pisten und Snowpark verboten. Unabhängig davon ist im Erschliessungsgebiet der ZBAG die Privatsphäre aller Personen zu respektieren. Ohne offizielle Bewilligung durch die ZBAG dürfen Drohnen nur bis maximal 100 Meter Entfernung von einer Menschenansammlung und den oben aufgeführten Bereichen betrieben werden.
- Ausserhalb der Bahnbetriebszeiten sowie nach erfolgter Schlusskontrolle sind Pisten

und Abfahrten geschlossen und damit gesperrt. Das Befahren oder Begehen der Pisten nach Pistenschluss ist aus Sicherheitsgründen verboten.

- Den Anweisungen des Personals, insbesondere des Pisten- und Rettungsdienstes, ist unbedingt Folge zu leisten. Die Missachtung von Weisungen des Personal kann den sofortigen Entzug der Fahrkarte ohne Entschädigung zur Folge haben. Für Inhaber von ½-, 1-, Mehrtageskarten und Monatskarten wird unmittelbar mit dem Entzug oder Sperrung der Karte eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung von CHF 200.00 und bei Saison- und Jahreskarten eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung von CHF 400.00 fällig. Bis zur Bezahlung der Aufwand- und Umtriebsentschädigung bleibt die Fahrkarte gesperrt. Der Bezug einer neuer neuen Monats-, Saison- oder Jahreskarte ist bis zur Bezahlung aller offenen Aufwand- und Umtriebsentschädigungen nicht gestattet.
- Für Free-Rider und Variantenfahrer besteht eine Informationspflicht betreffend Lawinengefahr, gesperrten Wald- und Wildschutzgebieten und insbesondere betreffend Gefährdung von Drittpersonen.
- Jede missbräuchliche Benützung eines Skipasses / Peak Passes oder einer anderen Fahrkarte, bei rücksichtslosem Verhalten und Gefährdung Dritter (insbesondere Nichtbeachten der FIS- und SKUS-Regeln, Missachten von Signalen, Weisungen und Absperungen, sowie das Befahren geschlossener Pisten, Wald- und Wildschutzgebiete sowie lawinengefährdeten Hängen) hat den sofortigen Entzug der Fahrkarte ohne Entschädigung zur Folge. Für Inhaber von ½-, 1-, Mehrtageskarten und Monatskarten wird unmittelbar mit dem Entzug oder Sperrung der Karte eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung von CHF 200.00 und bei Saison- und Jahreskarten eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung von CHF 400.00 fällig. Bis zur Bezahlung der Aufwand- und Umtriebsentschädigung bleibt die Fahrkarte gesperrt. Der Bezug einer neuen Monats-, Saison- oder Jahreskarte ist bis zur Bezahlung aller offenen Aufwand- und Umtriebsentschädigungen nicht gestattet.
- Erleidet ein Fahrkartenbesitzer einen Unfall bei der Benutzung der Bahnanlagen oder im Skigebiet der ZBAG, kann er den Rettungsdienst der ZBAG in Anspruch nehmen. Die Inanspruchnahme des Rettungsdienstes der ZBAG ist gemäss separaten Tarifen der „Kantonalen Walliser Rettungsorganisation, KWRO“ kostenpflichtig. Der Rettungsdienst der ZBAG, Krankenwagen-Transporte sowie andere Kosten Dritter (z.B. Air Zermatt, Arztkosten etc.) sind direkt durch den Kunden zu vergüten. Es wird daher empfohlen, eine Zusatzversicherung abzuschliessen (Siehe unten Umtausch/Rückerstattungen).

## Umtausch/Rückerstattung

- Gekaufte Fahrkarten werden grundsätzlich nicht umgetauscht, geändert oder zurückgenommen/rückerstattet. Insbesondere besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bei Betriebsunterbrechungen zufolge höherer Gewalt oder behördlichen Anordnungen.
- Nicht Benützen der Anlagen berechtigt weder zum Umtausch, noch zur Änderung, noch zur Übertragung, noch zur ganzen oder teilweisen Rückerstattung noch zur Rücknahme von gekauften Fahrkarten/Skipässen.
- Schliessung oder Teilschliessung der Anlagen sind ausdrücklich vorbehalten und begründen keinerlei Ansprüche, genauso wie bei Betriebsunterbrechungen.
- Im Falle einer Zertifikatspflicht im ganzen Skigebiet: Nicht Benützen der Anlagen berechtigt weder zum Umtausch, noch zur Änderung, noch zur Übertragung, noch zur ganzen oder teilweisen Rückerstattung noch zur Rücknahme von gekauften Fahrkarten/Skipässen.
- Allen Kunden wird empfohlen, beim Kauf eines Mehrtagespasses eine Zusatzversicherung abzuschliessen. „SkiCare“ (Aufpreis CHF 5.00 / Tag) bietet Kunden aus dem Ausland eine temporäre und subsidiäre Assistance-Versicherung, welche unter anderem Rettungs-, Transport- und Behandlungskosten im Falle eines Skiunfalls deckt. Das Versicherungsprodukt „PassProtect“ (Aufpreis CHF 3.00 / Tag) deckt die Rückerstattung ihres Skipasses, der Skimiete und Skilektionen bei Unfall, Krankheit oder ungünstigen Wetterbedingungen. Saison- und Jahrespässe können ebenfalls versichert werden. Weitere Details finden Sie unter [www.skicare.ch](http://www.skicare.ch). Es ist Sache des Kunden, allfällige Rückerstattungsansprüche gegenüber seiner Versicherung geltend zu machen.
- Ohne Zusatzversicherung besteht keinerlei Anspruch auf Rückerstattung / Verlängerung bei Schlechtwetter, Lawinengefahr, unvorhergesehene Abreise, Betriebsunterbrechungen, Sperrung der Skiabfahrten, Schliessung von Skigebieten oder Teilen von Skigebieten aus Witterungsgründen, übermässiger Schneefall, Lawinengefahr, etc.
- Fahrkartenverlust: Beim Kauf einer Fahrkarte (ausgenommen Einzelfahrten) erhält der Käufer einen Kauf-/Sperrnummernbeleg. Nur gegen Vorlage dieses Beleges können verlorene Fahrkarten ersetzt werden.
- Es werden keine ½-, oder 1-Tages-Skipässe an Ausflugs Gäste verkauft.

- Die kommunizierten Betriebszeiten der Transportanlagen dienen ausschliesslich Informationszwecken. Ihre Einhaltung erfordert entsprechende Witterungs-, Schnee- und Pistenverhältnisse.
- Für die Valais SkiCard und den SnowPass Wallis gelten die separaten Bedingungen der Walliser Bergbahnen ([www.bestofsnow.ch](http://www.bestofsnow.ch)).
- Für den Oberwalliser Skipass gelten die separaten Bedingungen der Oberwalliser Bergbahnen ([www.oberwalliser-skipass.ch](http://www.oberwalliser-skipass.ch)).
- Die Zermatt Bergbahnen AG reinigt oder ersetzt auf ihre Kosten verschmutzte Kleidung eines Gastes, sofern die Verschmutzung durch eine Bahnanlage der ZBAG verursacht wurde. Der Schaden muss persönlich und unmittelbar an der nächstgelegenen Bahnanlage einem Mitarbeitenden gemeldet werden. Die Höhe der Rückerstattung berechnet sich aus dem Erhaltungszustand des Kleidungsstückes. Die berücksichtigte Lebenserwartung von Skibekleidung beträgt maximal 4 Jahre, für ältere Kleidungsstücke besteht kein Anrecht auf eine Rückerstattung.

### Kontrolle / Missbrauch / Fälschung

- Alle Fahrkarten wie Skipass, Peak Pass, Einzelfahrten etc. sind persönlich und nicht übertragbar.
- Im Gebiet können jederzeit Kontrollen von jeglichen Fahrkarten vorgenommen werden. Ermässigte Fahrkarten sind nur mit einer Ermässigungskarte gültig, die bei Kontrollen vorgewiesen werden muss. Bei Missbrauch wird sofort eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung von CHF 200.00 (resp. CHF 400.00) fällig und hat den sofortigen Entzug oder Sperrung der Fahrkarte zur Folge. Bis zur Bezahlung der Aufwand- und Umtriebsentschädigung bleibt die Fahrkarte gesperrt und der Bezug einer neuen Karte ist nicht gestattet. Eine Strafanzeige bei missbräuchlicher Verwendung oder Fälschung von Fahrkarten bleibt vorbehalten.
- Handlungen eines Gastes in der Absicht, sich oder einen anderen unrechtmässig zu bereichern und/oder die Transportunternehmung am Vermögen oder anderen Rechten zu schädigen, gelten als Missbrauch.
- Eine Fälschung liegt insbesondere vor, wenn ein Ticket oder Beleg unbefugt erstellt, geändert, vervielfältigt, ergänzt oder sonst manipuliert wurde oder Radierungen aufweist.
- Missbräuchlich verwendete, gefälschte bzw. gesperrte Fahrausweise werden eingezogen. Eine Aufwand- und Umtriebsentschädigung ist zu entrichten.
- Wer die Aufwand- und Umtriebsentschädigung nicht sofort bezahlt, muss eine Sicherheit leisten. Der Gast kann des Skigebiets verwiesen werden.
- Der Versuch einer missbräuchlichen Benützung von Fahrkarten hat dieselben Folgen.
- Zivil- und strafrechtliche Verfolgung bleiben in jedem Fall vorbehalten.

### Haftung

- Allfällige Beanstandungen der Fahrkartenbesitzer, welche die Leistungserbringung durch die ZBAG betreffen, sind unverzüglich an die ZBAG bzw. an das Personal zu richten. Unterbleibt eine sofortige Meldung, gehen allfällige Ansprüche gegenüber der ZBAG, soweit gesetzlich zulässig, verloren.
- Die ZBAG haftet für Personen- und Sachschäden, welche durch sie bzw. ihr Personal verursacht werden, nach Massgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Subsidiär gelten die einschlägigen Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts.
- Eine Haftung der ZBAG ist, soweit gesetzlich zulässig, auf grobfahrlässiges und vorsätzliches Verhalten beschränkt.
- Eine Haftung der ZBAG für Sach- und Personenschäden ist jedoch, soweit gesetzlich zulässig, vollumfänglich ausgeschlossen bei individuellem Fehlverhalten, namentlich in- folge:
  - Nichtbeachtens von Hinweisen, d.h. Missachten von Markierungen, Absperrungen und Hinweistafeln, Verlassen der gesicherten und kontrollierten Pisten.
  - Missachten von Weisungen und Warnungen des Personals oder des Pisten- und Rettungsdienstes.
  - Missachtung der Warnungen vor Lawinengefahr.
  - Fahrlässigen oder vorsätzlich pflichtwidrigem Verhalten auf Anlagen und Skipisten
  - Ausübung von Risikosportarten wie Freeriding, Freeskiing, Downhill-Biking, Gleitschirmfliegen etc.
  - Ausübung des Mountainbike-Sports auf allen Wander- und Bike-Wegen sowie Fahrwegen und Strassen.
  - Ungenügender Pistenpräparierung.

- In folgenden Fällen wird, soweit gesetzlich zulässig, ebenfalls jegliche Haftung ausgeschlossen:
  - Unfälle ausserhalb der gesicherten und markierten Pisten.
  - Unfälle auf Wander- und Schlittelwegen ist.
  - Diebstähle im Skigebiet oder Personen- und Sachbeschädigungen durch Dritte.
- Im Übrigen richtet sich die Haftung der ZBAG im Wesentlichen nach den Richtlinien der Verkehrsicherungspflicht für Schneesportabfahrten und für Sommeraktivitäten. Die oben erwähnten Haftungsbeschränkungen bleiben jedoch in jedem Fall vorbehalten.
- Für den sachgemässen Transport von Sportgeräten und Gepäck ist jeder Fahrgast selbst verantwortlich. Bei Beschädigung oder Verlust sowie Gefährdung von Drittpersonen durch unsachgemässen Transport, wird, soweit gesetzlich zulässig, jede Haftung ausgeschlossen.
- Personen, die Anlagen, Fahrbetriebsmittel oder sonstige Einrichtungen der ZBAG beschädigen oder verunreinigen, haben die Instandsetzungs- bzw. Reinigungskosten zu zahlen. Eine vorsätzliche Beschädigung wird überdies zur Anzeige gebracht.
- Die Fahrgäste müssen sich so verhalten, dass weder Ihre Sicherheit noch die Sicherheit der anderen Fahrgäste und der Anlage noch die Umwelt gefährdet sind. Sie dürfen den Betriebsablauf keinesfalls behindern. Ihr Verhalten muss den Verhaltensgrundregeln der ZBAG angepasst sein [www.matterhornparadise.ch/verhaltensregeln](http://www.matterhornparadise.ch/verhaltensregeln).

### Vertragsparteien, anwendbares Recht und Gerichtsstand

- Unter der Marke „Matterhorn ski paradise“ bilden mehrere Anbieter, darunter namentlich die Zermatt Bergbahnen AG, die Gornergrat Bahn und die Cervino SpA einen Abonnementsverbund. Sämtliche Unternehmen sind für den Betrieb ihrer jeweiligen Anlagen und Pisten eigenständig verantwortlich. Der Transportvertrag wird jeweils direkt zwischen dem Kunden und der jeweiligen Betreiberin der Anlage abgeschlossen. Diese ist für die gehörige Erbringung der entsprechenden Leistungen zuständig. Ebenso besorgt sie den notwendigen technischen Unterhalt der Anlagen und die Verkehrssicherungspflicht (Pisten- und Lawinendienst). Entsprechend sind allfällige Haftungsansprüche, insbesondere auch im Zusammenhang mit Skiunfällen, an die jeweilige Unternehmung zu richten, in deren Hoheitsgebiet oder auf deren Anlage der Vorfall passiert ist.
- Anwendbar auf die Vertragsverhältnisse zwischen der Zermatt Bergbahnen AG und ihren Kunden, einschliesslich der Frage des Zustandekommens und der Gültigkeit des Vertrages, ist ausschliesslich Schweizer Recht, ohne Rückgriff auf kollisionsrechtliche Normen.
- Ausschliesslicher Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten ist Visp.
- Die Anwendung des „Wiener Kaufrechts“ (CISG) wird ausdrücklich wegbedungen.

## BUCHUNGSBEDINGUNGEN

### 1. Anwendungsbereich

Die vorliegenden Buchungsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden, der Zermatt Bergbahnen AG (ZBAG) und weiteren externen Leistungsträgern (LT) wie Unterküften, Sportgeschäften, Skischulen sowie weiteren Anbietern von touristischen Dienstleistungen, welche über den Webshop [unter www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) verkauft werden.

Bitte beachten Sie zudem die ebenfalls geltenden Datenschutzbestimmungen, die Nutzungsbedingungen der Webseite [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) sowie die Tarif- und Transportbestimmungen unter [www.matterhornparadise.ch/agb](http://www.matterhornparadise.ch/agb) und lesen Sie diese bitte ebenfalls sorgfältig durch.

### 2. Leistungen

Die ZBAG erbringt gegenüber den KUNDEN die folgenden Leistungen:

- Verkauf von Lifttickets;
- Verkauf bzw. Vermittlung von Ski-Versicherungen (SkiCare/PassProtect);
- Verkauf bzw. Vermittlung von Kombiangeboten;
- Verkauf bzw. Vermittlung von weiteren Freizeitaktivitäten.

## 2.1 Lifttickets

2.1.1 Für den Verkauf von Lifttickets gelten insbesondere auch die Tarif- und Transportbestimmungen der ZBAG.

2.1.2 Die Richtlinien für Umtausch/Rückerstattung von online gekauften Lifttickets sind den Tarif- und Transportbestimmungen der Zermatt Bergbahnen AG zu entnehmen. Es wird dem zudem KUNDEN empfohlen, eine private Unfall- und Annulationskostenversicherung abzuschliessen.

## 2.2. Bestellarten

Es gibt vier unterschiedliche Bestellarten im Webshop der Zermatt Bergbahnen AG:

### 2.2.1 Pickup:

Das Ticket kann vor Ort an den Ticketautomaten oder den Verkaufsstellen Matterhorn glacier paradise, Sunnegga-Rothorn, Snow und Alpincenter SAC (nur im Winter) sowie Gornergrat und bei Zermatt Tourismus gegen Vorweisen der Bestellbestätigung abgeholt werden. Es fällt eine Pick Up Gebühr von CHF 5 pro Ticket an.

### 2.2.2 Recharge:

Das Ticket wird auf eine bereits bestehende KeyCard aufgeladen. Es ist kein Umtausch nötig.

### 2.2.3 Versand:

Bei der Bestellart „Versand“ fallen Versandkosten zzgl. KeyCard Depot von CHF 5.00 an:

- Versand innerhalb der Schweiz: CHF 3.00
- Versand in Europa: CHF 5.00

Die durchschnittliche Versanddauer innerhalb der Schweiz beträgt 2-3 Werktage. Innerhalb Europa 3-5 Werktage und ausserhalb Europas 5-10 Werktage. Die Bearbeitung und der Versand der Bestellungen erfolgt Werktags von Montag bis Freitag. Eventuell anfallende Steuern, Zollgebühren und Inlandsversandkosten bei Lieferungen ins Ausland gehen zu Lasten des Kunden.

### 2.2.4 Mobile/Print@Home:

Einzelfahrten Tickets können als Barcode Ticket gebucht werden. Das Ticket kann ausgedruckt oder mobile direkt an den Leser am Drehkreuz gehalten werden. Es ist kein Umtausch nötig.

## 2.3 Versicherungen und Garantien

### 2.3.1 SkiCare & PassProtect:

Der KUNDE hat die Möglichkeit, eine Ski-Versicherung «SkiCare» und «PassProtect» der Solid Versicherungen abzuschliessen. Sämtliche Informationen zu den Versicherungen und zu den jeweiligen Anbietern der Versicherungen finden Sie unter [www.skicare.ch](http://www.skicare.ch).

### 2.3.2 Cashback-Garantie:

Die Cashback-Garantie sorgt dafür, dass der KUNDE die Kosten für seine online gebuchten Leistungen zurückerstattet bekommt, wenn dieser die Reise nicht antreten kann. Die Cashback-Garantie kostet CHF 10.00 pro Buchung und beinhaltet folgende Leistungen:

- Wenn ein Profil auf [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) besteht, kann der KUNDE seine Buchung bis 48h vor Gültigkeitsbeginn/Anreisedatum selber stornieren oder per Mail an [info@matterhornparadise.ch](mailto:info@matterhornparadise.ch) eine Anfrage an die ZBAG auslösen.
- Wenn kein Profil besteht, kann die ZBAG auf Anfrage per Mail an [info@matterhornparadise.ch](mailto:info@matterhornparadise.ch) die Buchung bis 48h vor Gültigkeitsbeginn/Anreisedatum stornieren.
- Versandkosten werden nur rückerstattet, wenn der Versand der Produkte/Leistungen noch nicht stattgefunden hat.

Eine Rückerstattung der Cashback-Garantie ist in jedem Fall ausgeschlossen.

## 2.4 Kombiangebote

2.4.1 Als Kombiangebot gilt die im Voraus festgelegte Verbindung einer Leistung der ZBAG (Ticket oder Skipass) und mindestens eine Dienstleistung eines externen Partners (z.B. Essen

Mondscheinabfahrt). Das Kombiangebot wird immer zu einem Gesamtpreis angeboten.

### 2.4.2 Stornierungen/Rückerstattungen Kombiangebote:

Gebuchte, bezahlte Kombiangebote können grundsätzlich nicht annulliert werden.

Kann das Kombiangebot am gewünschten Tag aufgrund von schlechten Wetterbedingungen nicht durchgeführt werden, kann nach Absprache mit der ZBAG ein anderes Datum gewählt werden. Kann aufgrund der Verschiebung kein weiteres Datum während der Aufenthalts gefunden werden, wird dem KUNDEN die gebuchte Leistung in jedem Fall rückerstattet.

## 2.5 Freizeitaktivitäten

2.5.1 Für den Verkauf von Freizeitaktivitäten (u.a. Mountaincart, Kickbike etc.) gelten die Tarif- und Transportbestimmungen der ZBAG.

2.5.2 Für einige der von der ZBAG angebotenen Freizeitaktivitäten und Kombiangebote gilt eine Mindestteilnehmerzahl. Wird diese Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, kann die ZBAG die besagte Freizeitaktivität bis spätestens 12h vor dem festgelegten Beginn absagen. Die ZBAG bezahlt dem KUNDEN in diesem Fall die bereits bezahlte Leistung zurück. Weitergehende Ersatzforderungen sind ausgeschlossen.

## 2.6 „FUNVENTURE Wolli Card“

Kinder unter 9 Jahren erhalten, wenn die erwachsene Begleitperson einen Mehrtagespass erwirbt, die „FUNVENTURE Wolli Card“. Diese berechtigt ab Ausstelldatum bis jeweils zum 31. Oktober zur freien Fahrt auf sämtlichen Bergbahnen von Zermatt (inkl. Gornergrat Bahn) und ermächtigen den Karteninhaber zu diversen weiteren Vergünstigungen und Angeboten in der Destination Zermatt-Matterhorn. Die „FUNVENTURE Wolli Card“ ist persönlich und nicht übertragbar.

## 2.7 Souvenirs

2.7.1 Die ZBAG verkauft im Webshop mit dem Logo der ZBAG gebrandete Souvenirs. Soweit nachfolgend nicht etwas anderes bestimmt wird, schliesst die ZBAG sämtliche Gewährleistungs- und Haftungsansprüche, soweit gesetzlich zulässig, im Zusammenhang mit dem Verkauf von Souvenirs aus.

2.7.2 Retouren/Rückerstattung: Unbeschädigte, originalverpackte Ware kann innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt an die ZBAG per Post zurückgeschickt werden. Dazu muss ein Retouren Formular ausgefüllt und der Rücksendung beigelegt werden.  
Zermatt Bergbahnen AG - Online Shop - Postfach 378 - 3920 Zermatt

2.7.3 Bei Zahlung per Kreditkarte wird der Betrag bei Wareneingang Ihrer Kreditkarte gutgeschrieben. Liefer- und Zahlungskosten werden generell nicht erstattet. Vom Rückgaberecht ausgeschlossen sind Lebensmittel.

2.7.4 Versand: Die Lieferung von Merchandise Produkte erfolgt über die Schweizerische Post AG. Die Versandkosten fallen zu Lasten des Käufers an und werden je nach Gewicht und Land berechnet.

SCHWEIZ PRIORITY	
Bis 2 kg	CHF 9.00
Bis 5 kg	CHF 11.00

Unter 2 kg Gesamtgewicht:	
Europa	
• Bis 1 kg	CHF 18.00
• Bis 2 kg	CHF 30.00
•	

Rest der Welt	
• Bis 1 kg	CHF 30.00
• Bis 2 kg	CHF 42.00
Über 2 kg Gesamtgewicht:	
Zone 1 bis 5 kg	CHF 48.00
Zone 2 bis 5 kg	CHF 54.00

Zone 3 bis 5 kg CHF 64.00

\*Pakete mit einem Gesamtgewicht von über 2 kg werden ausschliesslich in die von der CH Post definierten Zonen 1-3 verschickt.

2.7.5 Lieferzeiten: Die durchschnittliche Versanddauer innerhalb der Schweiz beträgt 2-3 Werktage, Innerhalb Europa 3-5 Werktage und ausserhalb Europas 5-10 Werktage. Die Bearbeitung und der Versand der Bestellungen erfolgt Werktags von Montag bis Freitag. Eventuell anfallende Steuern, Zollgebühren und Inlandsversandkosten bei Lieferungen ins Ausland gehen zu Lasten des Kunden.

### 3. Vertragsschluss

3.1 Die ZBAG bestätigt Aufträge, Buchungen und Bestellungen des Kunden mit einer Buchungsbestätigung. Die Buchungsbestätigung, diese Buchungsbedingungen und das seitens des Kunden an die ZBAG zu entrichtende Entgelt für die Leistungen (Bezahlung), sind Bestandteile der vertraglichen Beziehung mit dem Kunden.

3.2 Der Vertrag wird entweder zwischen der ZBAG und dem Kunden oder - wenn die ZBAG als Vermittlerin tätig ist - direkt zwischen dem Kunden und dem LT abgeschlossen. Kommt ein Vertrag direkt zwischen dem Kunden und dem LT zustande, gelten die Vertragsbedingungen des LT, und die ZBAG handelt in einem solchen Fall lediglich als Abschlussagent mit Inkassovollmacht im Sinne von Art. 418a ff. OR.

3.3 Der Vertrag kommt nur mit der Zustellung der Buchungsbestätigung durch die ZBAG zustande.

### 4. Leistungsbeschreibung

Die von der ZBAG angebotenen bzw. vermittelten Produkte, Dienstleistungen und Kombiangebote werden mit jener Ausstattung und zu den Konditionen vermietet bzw. verkauft, welche im Angebotsbeschrieb im Webshop angegeben sind.

### 5. Preise

5.1 Die Buchung erfolgt zum jeweils besten, aktuell günstigsten Tagespreis, der für das gewählte Aufenthaltsdatum im Webshop verfügbar ist. In der Datenbank verfügbare Last-Minute, Saison-, Wochenend- oder besondere Aktionspreise werden bei der Buchung berücksichtigt. Es kann unter Umständen zu Preisschwankungen während dem Buchungsprozess kommen. Der Kunde wird in solch einem Fall vor dem Bezahlvorgang darauf hingewiesen.

5.2 Alle Preisangaben verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

### 6. Buchung und Zahlung

6.1 Der Weiterverkauf von bei der ZBAG gebuchten Leistungen an Dritte zu höheren bzw. tieferen Preisen ist unzulässig. Die ZBAG ist in diesen Fällen berechtigt, die Buchung zu stornieren, insbesondere, wenn der Kunde bei der Abtretung/dem Verkauf gegenüber dem Dritten unwahre Angaben über die Art der Buchung oder die Bezahlung gemacht hat.

6.2 Die Leistungen ergeben sich aus dem Angebotsbeschrieb im Webshop und der Buchungsbestätigung.

6.3 Unmittelbar nach der Validierung der Buchung erhalten der Kunde und, bei Vermittlungsgeschäften, der LT eine schriftliche Bestätigung seitens der ZBAG. Die Buchungsbestätigung bezeichnet die im Preis enthaltenen Leistungen. Die Buchung ist erst nach Erhalt der Buchungsbestätigung gültig.

6.4 Der Kunde bezahlt den vom Webshop bestätigten Preis vollumfänglich per Kreditkarte an die ZBAG.

### 7. Haftung

7.1 Bei Eigenleistungen der ZBAG haftet die ZBAG lediglich für Leistungsstörungen, die auf vorsätzliches oder grobfahrlässiges Handeln zurückzuführen ist; jegliche weitergehende Haftung wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Die Haftung für Hilfspersonen

wird, soweit gesetzlich zulässig, vollumfänglich ausgeschlossen.

7.2. Ausgeschlossen ist eine Haftung seitens der ZBAG insbesondere auch, wenn die Nichterfüllung bzw. nicht richtige Erfüllung auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- auf Versäumnisse und auf das Verhalten des Kundne;
- auf Versäumnisse und auf das Verhalten Dritter, welche nicht an der Leistungserbringung beteiligt sind;
- auf höhere Gewalt oder auf Ereignisse, welche nicht vorhersehbar oder abwendbar sind.

7.3 Sofern die ZBAG lediglich Vermittlungstätigkeiten erbringt und/oder einen Vertrag im Namen und auf Rechnung eines LT abschliesst, haftet die ZBAG lediglich für die ordnungsgemässe Buchung und Reservation der vermittelten Leistungen. Die ZBAG lehnt, soweit gesetzlich zulässig, jegliche Haftung ab, was die Leistung des LT betrifft. Jegliche Ansprüche aus Nicht- oder Schlechterfüllung der Leistungen des LT sind ausschliesslich an den jeweiligen LT zu richten.

7.4 Die Haftung für allfällige Produkteschäden richtet sich nach dem Produkthaftpflichtgesetz.

7.5 Sollten vermittelte Dienstleistungen mangelhaft sein, ist die ZBAG in jedem Fall unverzüglich zu informieren. Gleiches gilt im Falle, dass der Kunde einen Schaden erleidet. Die Haftungsbeschränkungen gemäss vorstehenden Bestimmungen bleiben in jedem Fall vorbehalten.

7.6 Die ZBAG übernimmt ferner, soweit gesetzlich zulässig, keine Haftung:

- bei Abhandenkommen von persönlichen Effekten, Wertgegenständen, Bargeld, Schmuck, Photo- und Videoausrüstungen usw.;
- bei Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch von Checks, Kreditkarten und dergleichen;
- für Programmänderungen, die darauf zurückzuführen sind, dass die Fahrpläne von Eisenbahn, Bus-, Schiffs- oder Lufttransportunternehmen usw. nicht eingehalten worden sind;
- für Veranstaltungen und Ausflüge in der Region Zermatt- Matterhorn, die der Kunde nicht bei der ZBAG gebucht hat.

### 8. Gerichtsstand

Auf sämtliche rechtlichen Beziehungen zwischen ZBAG und dem Kunden ist ausschliesslich materielles Schweizerisches Recht unter Ausschluss allfälliger Kollisionsnormen anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Visp.

## DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Zermatt Bergbahnen AG (ZBAG), Postfach 378, 3920 Zermatt, vertreten durch Markus Hasler, Direktor, betreibt die Website [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) und ist verantwortlich für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer persönlichen Daten. ZBAG ist daher ebenfalls verantwortlich dafür, dass sämtliche Datenbearbeitungen in Übereinstimmung mit anwendbarem Recht erfolgen.

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein grosses Anliegen. Wir nehmen das Thema Datenschutz ernst und achten auf die Sicherheit Ihrer Daten. Wir beachten alle anwendbaren gesetzlichen Vorschriften, insbesondere des Schweizer Datenschutzgesetzes (DSG) und der Verordnung zu diesem Gesetz (VDSG) sowie die Bestimmungen des Fernmeldegesetzes (FMG). Soweit anwendbar, beachten wir ebenfalls die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union.

Uns ist wichtig, dass Sie wissen, welche Personendaten wir von Ihnen erheben, auf welche Weise dies geschieht, wie diese Daten verarbeitet werden und für welche Zwecke dies erfolgt. Mit der Nutzung unserer Website erklären Sie Ihr Einverständnis mit all diesen Datenbearbeitungen im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Lesen Sie daher bitte die nachfolgenden Informationen aufmerksam durch.

Bitte beachten Sie ebenfalls die geltenden Nutzungsbedingungen der Webseite [matterhornparadise.ch](https://matterhornparadise.ch), bei Buchungen die Buchungsbedingungen sowie die Tarif- und Transportbestimmungen unter [www.matterhornparadise.ch/agb](https://www.matterhornparadise.ch/agb) und lesen Sie diese bitte ebenfalls sorgfältig durch.

### 1. Welche Daten bearbeiten wir, wenn Sie unsere Website besuchen?

Wenn Sie unsere Website besuchen, speichern unsere Server temporär jeden Zugriff in einer Protokolldatei. Folgende Daten werden dabei automatisch erfasst:

- die IP-Adresse des anfragenden Rechners
- das Datum und die Uhrzeit des Zugriffs
- der Name und die URL der abgerufenen Datei
- die Website, von der aus der Zugriff erfolgte
- das Betriebssystem Ihres Rechners und der von Ihnen verwendete Browser
- das Land von welchem sie zugegriffen haben und die Spracheinstellungen bei Ihre Browser
- der Name Ihres Internet-Access-Providers

Die Erhebung und Verarbeitung dieser Daten erfolgt, um die Nutzung unserer Website zu ermöglichen (Verbindungsaufbau), die Systemsicherheit und -stabilität zu gewährleisten, für die Optimierung unseres Internetangebots sowie zu internen statistischen Zwecken. Die IP-Adresse wird insbesondere dazu verwendet, um Ihr Aufenthaltsland zu erfassen und darauf abgestimmte Voreinstellungen (z.B. Sprache) vorzunehmen. Die IP-Adresse wird ebenfalls gespeichert, um auf Angriffe auf unsere Netzinfrastruktur angemessen reagieren zu können. In all diesen Zwecken liegt unser berechtigtes Interesse an dieser Datenerhebung und Datenbearbeitung im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

### 2. Welche Daten bearbeiten wir, wenn Sie unseren Newsletter abonnieren?

Sie haben auf unserer Website die Möglichkeit, unseren Newsletter zu abonnieren. Hierfür ist eine Registrierung erforderlich. Im Rahmen der Registrierung sind folgende Daten abzugeben:

- Anrede (zwingend)
- Vor- und Nachname (zwingend)
- E-Mail-Adresse (zwingend)
- Sprache (zwingend)

Diese Angaben sind für die Datenverarbeitung notwendig. Darüber hinaus können Sie freiwillig weitere Daten angeben (Geburtsdatum, Ort, PLZ, Land, Telefon). Diese Daten bearbeiten wir ausschliesslich, um die Ihnen zugesendeten Informationen und Angebote zu personalisieren und besser auf Ihre Interessen auszurichten.

### 3. Welche Daten bearbeiten wir in welcher Form, wenn Sie unsere App «Skiguide Zermatt» benutzen?

Analysen und Auswertungen erfolgen über das Tracking-Tool Google Analytics. Damit Sie als Benutzer lokalitätsabhängige Features benutzen können, werden anonym GPS Daten gesammelt und ans System gesendet. Diese Locations werden nicht gespeichert. Falls Sie als Benutzer keine Ortungsangaben machen möchten, können Sie in den Einstellungen Ihres Smartphones die GPS Funktion deaktivieren.

Um die App stetig zu verbessern werden Technische Informationen in Bezug auf die Leistung oder Fehler der App gesammelt und anonym an einen Drittpartner gesendet.

### 4. Was geschieht, wenn Sie unsere «Matterhorn-App» verwenden?

In der interaktiven Matterhorn-App können Sie entscheiden, ob Sie ein Profil mit Ihren Personendaten anlegen wollen. Bei der Nutzung dieser App können insbesondere folgende von Ihnen übermittelte Daten bearbeitet werden: Kundenadressdaten, Kontaktinformationen, Zahlungsmittel, Transaktionsdaten und -historie beim Kauf von Tickets, Artikel oder Reservationen sowie Standortdaten und weitere technische Daten über Ihre Nutzung der App. Wir bitten Sie, diesbezüglich die Datenschutzerklärung der Matterhorn-App zu konsultieren, auf welche Sie jederzeit via Matterhorn-App zugreifen können. Dort werden sämtliche Datenbearbeitungen und die jeweiligen Zwecke und Rechtsgrundlagen dieser Datenbearbeitungen ausführlich beschrieben.

### 5. Salesforce

Wir möchten darauf hinweisen, dass wir im Rahmen unserer Datenbearbeitungen mit Softwarelösungen der Unternehmung «Salesforce» arbeiten (siehe [www.salesforce.com](https://www.salesforce.com)). Salesforce stellt Online-Tools bereit, mit denen seine Kunden bestimmte Bereiche ihres Geschäfts betreiben. Hierzu gehören u. a. Tools für Customer-Relationship-Management, Kundenservice, Beteiligung

in sozialen Netzwerken, Aufbau von Communitys, Datenanalyse, Verwaltung eigener Mitarbeiter und Plattformen für das Erstellen von Online-Anwendungen. Durch die Bereitstellung dieser Tools verarbeitet Salesforce an seine Services übermittelte Daten bzw. verarbeitet diese Daten auf deren Anweisung in deren Namen. Wir nutzen das Angebot von Salesforce beispielsweise, um Daten, welche durch die Zermatt Bergbahnen AG erfasst werden, mit weiteren Daten, die durch die Zermatt Bergbahnen AG, die Bonfire AG, Zermatt Tourismus und/oder durch mobile Apps erfasst werden, zusammenzuführen und in einer einheitlichen Datenbank (Cloud) zu speichern.

Detaillierte Informationen zum Datenschutz durch Salesforce finden Sie unter folgendem Link: <https://www.salesforce.com/company/privacy/>

Detaillierte Informationen zum Datenschutz durch Zermatt Tourismus finden Sie unter folgendem Link: <https://www.zermatt.ch/Media/Datenschutzerklaerung-Zermatt-Tourismus>

### 6. Was geschieht mit Ihren Daten, wenn Sie über unsere Website bei uns oder bei Dritten einen Kauf, eine Buchung, Bestellung oder Reservation tätigen?

Auf unserer Website bestehen verschiedene Möglichkeiten, um Buchungen oder Reservationen zu tätigen, Informationsmaterial oder andere Leistungen anzufordern. Die entsprechenden Leistungen werden in der Regel von Dritten erbracht. Soweit dafür erforderlich, werden die Daten, die dabei erhoben werden, an diese Dritten weitergeleitet. Dabei handelt es sich beispielsweise um folgende Daten:

- Anrede und/oder Firma
- Vor- und Nachname
- Adresse (Strasse, Hausnummer, PLZ, Ort, Land)
- Weitere Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Telefonnummer)
- Kreditkarten- oder andere Zahlungsdaten

Zwingend erforderliche Eingaben werden jeweils als solche gekennzeichnet. Dabei handelt es sich um Informationen, die erforderlich sind, um die Buchungsdienste erbringen zu können. Die Angabe anderer Informationen ist freiwillig und hat keinen Einfluss auf Nutzung unserer Website oder der Buchungsdienste. Wir möchten Sie ebenfalls darauf hinweisen, dass die von Ihnen eingegebenen Daten in der Regel auch direkt durch den Drittanbieter erhoben und bei diesem gespeichert und/oder von uns an diese weitergeleitet werden. Soweit ein Drittanbieter die erhobenen Daten dann selbständig weiterbearbeitet, gelten die Datenschutzbestimmungen des jeweiligen Anbieters, und wir bitten Sie, auch diese zu konsultieren. Die Rechtsgrundlage für diese Datenbearbeitungen liegt in der Erfüllung eines Vertrages im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Kinder unter 9 Jahren erhalten, wenn die erwachsene Begleitperson einen Mehrtagespass erwirbt, die „FUNVENTURE Wollli-Card“ («Wollli Card»).

ZBAG bietet zusammen mit Zermatt Tourismus die Wollli Card an. Mit der Wollli Card können die Kinder von vielen attraktiven Angeboten profitieren (mehr Informationen dazu finden Sie unter [www.matterhornparadise.ch/de/Buchen/Online-Tickets/Wollli-Card](https://www.matterhornparadise.ch/de/Buchen/Online-Tickets/Wollli-Card)). Zur Ausstellung und Nutzung der Wollli Card holt ZBAG die Einwilligung der Eltern ein und erhebt gewisse personenbezogene Daten, wie z.B. Kontaktdaten der Eltern und Name, Wohnadresse und Geburtsdatum des Kindes sowie falls vorhanden die E-Mail-Adresse. Die Angabe der Emailadresse ist freiwillig. Wir möchten darauf hinweisen, dass die Emailadresse, wo vorhanden, an Zermatt Tourismus weitergegeben wird, damit Zermatt Tourismus einen Familiennewsletter an diese Adresse verschicken kann, sofern Sie dazu eingewilligt haben. Zermatt Tourismus wird dabei aber erneut nach der Zustimmung zum Erhalt dieses Newsletters fragen. Zusätzlich wird zur Ausstellung der Wollli Card ein Foto des Kindes benötigt, wofür wir Ihre Einwilligung im Anmeldeprozess einholen. Wenn Sie uns diese Daten nicht zur Verfügung stellen, kann Ihr Kind nicht von den Angeboten der Wollli Card profitieren.

Die Rechtsgrundlage für diese Datenbearbeitung liegt in der Erfüllung eines Vertrages im Sinne von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO und unserem berechtigten Interesse, die Angebote und Dienste im Zusammenhang mit der Wollli Card zu erfüllen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO).

Informationen darüber, wie Zermatt Tourismus Ihre personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Wollli Card bearbeitet, finden Sie unter [www.zermatt.ch/Media/Datenschutzerklaerung-Zermatt-Tourismus](https://www.zermatt.ch/Media/Datenschutzerklaerung-Zermatt-Tourismus).

Die Beförderung von Kunden erfolgt nach Durchführung einer Zutrittskontrolle. Dabei werden Ort und Anzahl der Zutritte gespeichert. Dies erfolgt ausschliesslich zu Verrechnungszwecken und soweit dies zur Vertragserfüllung notwendig ist. Die Rechtsgrundlage für diese Daten-

bearbeitung liegt in der Erfüllung eines Vertrages i.S.v. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Es wird darauf hingewiesen, dass zum Zweck der Zutrittskontrolle bei Fahrkarten einer Gültigkeit von 8 Tagen und mehr (Ausnahme: „FUNVENTURE Wollli-Card“) ein Referenzfoto notwendig ist.

Beim Kauf von Jahres- und Saisonkarten erfassen wir jeweils folgende personenbezogenen Daten: Name, Vorname, Adresse, PLZ, Ort und Foto (alle obligatorisch), Emailadresse (optional). Bei Freikarten, die wir unter Umständen ausgeben, erfassen wir folgende personenbezogenen Daten: Name, Vorname, Firma/Unternehmen/Zweck der Freikarte. Diese Daten werden jeweils auf den Skipass selbst aufgedruckt und auch auf einem Beleg aufgeführt (Quittung oder Storno-beleg). Wir speichern diese Daten zudem in unseren internen Datenbanken. Die Rechtsgrundlage für diese Datenbearbeitung liegt in der Erfüllung eines Vertrages i.S.v. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

#### 7. Was sind Cookies und wozu werden diese verwendet?

Cookies sind Informationsdateien, die Ihr Webbrowser automatisch auf der Festplatte Ihres Computers speichert, wenn Sie unsere Website besuchen. Cookies helfen uns, Ihren Besuch auf unserer Website einfacher, angenehmer und sinnvoller zu gestalten. Wir setzen Cookies beispielsweise ein, um die angezeigten Informationen, Angebote und Werbung besser auf Ihre individuellen Interessen auszurichten. Die meisten Internet-Browser akzeptieren Cookies automatisch. Sie können Ihren Browser jedoch so konfigurieren, dass keine Cookies auf Ihrem Computer gespeichert werden oder stets ein Hinweis erscheint, wenn Sie ein neues Cookie erhalten. Die Deaktivierung von Cookies kann allerdings dazu führen, dass Sie nicht alle Funktionen unserer Website nutzen können.

#### 8. Was sind Tracking-Tools und wozu werden diese verwendet?

Auf unserer Website verwenden wir verschiedene sogenannte Tracking-Tools. Mit solchen Tracking-Tools wird Ihr Surfverhalten auf unserer Website beobachtet. Diese Beobachtung erfolgt zum Zwecke der bedarfsgerechten Gestaltung und fortlaufenden Optimierung unserer Website. In diesem Zusammenhang werden pseudonymisierte Nutzungsprofile erstellt und ebenfalls Cookies verwendet.

Diese Website benutzt beispielsweise Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA («Google»). Google Analytics verwendet Cookies, die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch das Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website (einschliesslich Ihrer IP-Adresse) wird an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gespeichert. Google wird diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten für die Websitebetreiber zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen zu erbringen. Auch wird Google diese Informationen gegebenenfalls an Dritte übertragen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben oder soweit Dritte diese Daten im Auftrag von Google verarbeiten. Google wird in keinem Fall Ihre IP-Adresse mit anderen Daten der Google in Verbindung bringen. Sie können die Installation der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website voll umfänglich nutzen können.

Im Weiteren nutzen wir die Funktionen von Google Double Click, Google Tag Manager, Google Audiences sowie Google+ Plattform (nähere Informationen zu diesen Tools finden Sie hier: <https://policies.google.com/technologies>). Ebenso nutzen wir die Funktionen Trade Doubler ([http://reports.tradedoubler.com/pan/displayTextKey.action?textKey=CMS\\_PUBLIC\\_162\\_CONTENT&](http://reports.tradedoubler.com/pan/displayTextKey.action?textKey=CMS_PUBLIC_162_CONTENT&)), Facebook Custom Audience ([www.facebook.com/ads/manage/customaudiences/tos.php](http://www.facebook.com/ads/manage/customaudiences/tos.php)) und Scarab Research ([www.scarabresearch.com/privacy/](http://www.scarabresearch.com/privacy/)). Bitte studieren Sie die jeweiligen Informationen sorgfältig, weil daraus ersichtlich wird, welche Datenbearbeitungen durch diese Tools vorgenommen werden.

Auf dieser Website wird die Technologie der Criteo GmbH, Gewürzmühlstr. 11, D-80538 München genutzt. Die Criteo GmbH analysiert anhand eines Algorithmus das anonymisierte aufgezeichnete Surfverhalten und kann anschließend gezielte Produktempfehlungen als personalisierte Werbebanner auf anderen Webseiten (sog. Publishern) anzeigen. In keinem Fall können diese Daten dazu verwendet werden, Sie als Besucher unserer Webseiten persönlich zu identifizieren. Die gesammelten Daten werden lediglich zur Verbesserung des Angebots benutzt. Eine andere Verwendung oder Weitergabe dieser Informationen an Dritte erfolgt nicht.

Der Datenerhebung und -speicherung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. Um einer Datenerhebung und -speicherung Ihrer Besucherdaten für die Zukunft zu widersprechen, können Sie unter nachfolgendem Link ein Opt-Out-Cookie von Criteo beziehen,

dieser bewirkt, dass zukünftig keine Besucherdaten Ihres Browsers bei Criteo erhoben und gespeichert werden. Weitere Infos zur Datenschutzpolitik von Criteo finden Sie unter: [www.criteo.com/de/privacy](http://www.criteo.com/de/privacy).

Zudem nutzt die Website Tabooas Content Discovery Technology um Ihnen Online Inhalte zu empfehlen, die Sie interessieren könnten. Um diese Empfehlungen zu steuern sammelt Taboola Informationen zu Ihrem Gerät und Ihrem Verhalten auf dieser Webseite (und anderen Partnerseiten) durch Cookies und ähnliche Technologien. Um mehr Informationen zu erhalten, finden Sie unter Tabooas's Datenschutz Richtlinien <https://www.taboola.com/policies/privacy-policy#opt-out> oder klicken Sie das Opt-Out.

Des Weiteren wird für die Verbesserung der Nutzererfahrung auf unseren Internetseiten die Software HOTJAR (<https://www.hotjar.com>) eingesetzt, falls Sie der Verwendung von Cookies im Cookie-Banner zugestimmt haben. Anbieter ist die Hotjar Ltd., Level 2, St Julians Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000, Malta, Europe. Mittels HOTJAR können wir das Nutzerverhalten (Mausbewegungen, Klicks, Scrollhöhe, etc.) auf unseren Internetseiten messen und auswerten. Zu diesem Zweck setzt HOTJAR Cookies auf Endgeräten der Nutzer und kann Daten von Nutzern in pseudonymisierter Form speichern (z.B. Browserinformationen, Betriebssystem, Verweildauer auf der Seite, etc.).

Sie können diese Datenverarbeitung durch HOTJAR verhindern, indem Sie entweder Ihre Einwilligung im Cookie-Banner widerrufen oder auf den folgenden Link klicken: <https://www.hotjar.com/opt-out>. Bitte beachten Sie, dass die Deaktivierung von Hotjar für jeden Browser bzw. für jedes Endgerät separat erfolgen muss. Mehr über Datenschutz bei der Datenverarbeitung durch HOTJAR finden Sie hier: <https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy/>

Weitere Informationen über den Datenschutz sowie über die Rechte von betroffenen Personen im Zusammenhang mit fusedeck einschliesslich «Opt-out»-Möglichkeit (Widerspruchsmöglichkeit) finden sich in der Datenschutzerklärung und Widerspruchsbelehrung: <https://privacy.fusedeck.net/de/LQsDc2dUQU>

Die Rechtsgrundlage für unsere Nutzung solcher Tracking-Tools besteht in einem legitimen Interesse i.S.v. Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

#### 9. Was geschieht, wenn Sie sich über ein soziales Netzwerk bei uns einloggen?

Sie haben die Möglichkeit, sich für unseren Webshop über ein Profil bei einem sozialen Netzwerk (Facebook und Google+) einzuloggen. Wenn Sie dies tun, stellt Ihr Browser eine Verbindung zu den Servern des jeweiligen sozialen Netzwerks her, wobei Daten über Ihre Nutzung unserer Website mit dem jeweiligen sozialen Netzwerk geteilt und auf den entsprechenden Servern gespeichert wird. Das soziale Netzwerk kann dabei Daten über Ihre Nutzung unserer Seite veröffentlichen (z.B. mit Ihren Freunden, Followern usw. teilen) und/oder diese Daten für Werbezwecke (gezielte Werbung, Marktforschung usw.) verwenden. Bitte studieren Sie deshalb ebenfalls sorgfältig die Datenschutzbestimmungen des jeweiligen sozialen Netzwerks, weil der Umfang der vorgenommenen Datenbearbeitungen dort näher beschrieben wird. Wenn Sie diese Datenbearbeitungen verhindern möchten, empfehlen wir Ihnen, sich nicht via Ihr Konto bei einem sozialen Netzwerk bei uns einzuloggen.

#### 10. Werden erhobene Daten an Dritte weitergegeben?

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten nur weiter, wenn Sie ausdrücklich eingewilligt haben, hierfür eine gesetzliche Verpflichtung besteht oder dies zur Durchsetzung unserer Rechte, insbesondere zur Durchsetzung von Ansprüchen aus dem Verhältnis zwischen Ihnen und ZBAG, erforderlich ist. Darüber hinaus geben wir Ihre Daten an Dritte weiter, soweit dies im Rahmen der Nutzung der Website für die Bereitstellung der von Ihnen gewünschten Dienstleistungen sowie der Analyse Ihres Nutzerverhaltens erforderlich ist, wie oben beschrieben. Soweit dies für die genannten Zwecke erforderlich ist, kann die Weitergabe auch ins Ausland erfolgen. Sofern unsere Website Links zu Websites Dritter enthält, hat ZBAG nach dem Anklicken dieser Links keinen Einfluss mehr auf die Erhebung, Verarbeitung, Speicherung oder Nutzung personenbezogener Daten durch den Dritten und übernimmt dafür, soweit gesetzlich zulässig, keine Verantwortung oder Haftung.

Wie unter Punkt 5 erwähnt, arbeiten wir zusätzlich mit Softwarelösungen der Unternehmung «Salesforce». Wir nutzen das Angebot von Salesforce beispielsweise, um Daten, welche durch die Zermatt Bergbahnen AG erfasst werden, mit weiteren Daten, die durch die Zermatt Bergbahnen AG, die Bonfire AG, Zermatt Tourismus und/oder durch mobile Apps erfasst werden, zusammenzuführen und in einer einheitlichen Datenbank (Cloud) zu speichern.

### 11. Werden Daten ins Ausland übermittelt?

Die ZBAG ist berechtigt, Ihre Personendaten auch an Drittparteien (d.h. beauftragte Dienstleister) im Ausland zu übertragen, sofern dies für die in dieser Datenschutzerklärung beschriebenen Datenbearbeitungen erforderlich ist. Diese Drittparteien sind im gleichen Umfang wie wir selbst zum Datenschutz verpflichtet. Wenn das Datenschutzniveau in einem Land nicht dem schweizerischen bzw. dem europäischen entspricht, stellen wir vertraglich gegenüber der Drittpartei sicher, dass der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten demjenigen in der Schweiz bzw. in der EU jederzeit entspricht.

Aus Gründen der Vollständigkeit möchten wir darauf hinweisen, dass in den USA Überwachungsmaßnahmen von US-Behörden bestehen, die generell die Speicherung aller personenbezogenen Daten sämtlicher Personen, deren Daten aus der Schweiz in die USA übermittelt wurden, ermöglicht. Dies geschieht ohne Differenzierung, Einschränkung oder Ausnahme anhand des verfolgten Ziels und ohne ein objektives Kriterium, das es ermöglicht, den Zugang der US-Behörden zu den Daten und deren spätere Nutzung auf ganz bestimmte, strikt begrenzte Zwecke zu beschränken, die den sowohl mit dem Zugang zu diesen Daten als auch mit deren Nutzung verbundenen Eingriff zu rechtfertigen vermögen. Ausserdem möchten wir Sie darauf hinweisen, dass in den USA keine Rechtsbehelfe vorliegen, die es ihnen erlauben, Zugang zu den Sie betreffenden Daten zu erhalten und deren Berichtigung oder Löschung zu erwirken, bzw. kein wirksamer gerichtlicher Rechtsschutz gegen generelle Zugriffsrechte von US-Behörden vorliegt.

Es ist uns ein Anliegen, Sie auf diese Rechts- und Sachlage hinzuweisen, damit Sie eine entsprechend informierte Entscheidung zur Einwilligung in die Verwendung Ihrer Daten treffen können.

Nutzer mit Wohnsitz in einem Mitgliedstaat der EU möchten wir ebenfalls darauf hinweisen, dass die USA aus Sicht der Europäischen Union – unter anderem aufgrund der in diesem Abschnitt genannten Themen – nicht über ein ausreichendes Datenschutzniveau verfügt.

Soweit wir in dieser Datenschutzerklärung erläutert haben, dass Empfänger von Daten (wie z.B. Google) ihren Sitz in den USA haben, werden wir entweder durch vertragliche Regelungen zu diesen Unternehmen oder durch die Sicherstellung der Zertifizierung dieser Unternehmen unter dem EU-US-Privacy Schild sicherstellen, dass Ihre Daten bei unseren Partnern mit einem angemessenen Niveau geschützt sind.

### 12. Datensicherheit und Vertraulichkeit

Wir bedienen uns geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmassnahmen, um Ihre bei uns gespeicherten persönlichen Daten gegen Manipulation, teilweisen oder vollständigen Verlust und gegen unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Unsere Sicherheitsmassnahmen werden entsprechend dem aktuellsten Stand der Technik fortlaufend verbessert.

Es ist wichtig, dass Sie Ihre Zahlungsinformationen (insbesondere Kreditkartendaten) stets vertraulich behandeln. Wir empfehlen, das Browserfenster zu schliessen, wenn Sie die Kommunikation mit uns beenden haben, insbesondere, wenn Sie einen Computer gemeinsam mit anderen Personen benutzen.

Auch den unternehmensinternen Datenschutz nehmen wir sehr ernst. Unsere Mitarbeitenden und die von uns beauftragten Dienstleistungsunternehmen sind von uns zur Verschwiegenheit und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet worden.

### 13. Aufbewahrung von Daten

Wir speichern personenbezogene Daten nur so lange, wie es erforderlich ist,

- um die oben genannten Tracking-, und Analysedienste im Rahmen unseres berechtigten Interesses zu verwenden;
- um in dem oben genannten Umfang Dienstleistungen auszuführen, die Sie gewünscht oder zu denen Sie Ihre Einwilligung erteilt haben;
- um unseren gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.

Daten im Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Erfüllung eines Vertrags werden von uns länger aufbewahrt, da uns dies durch gesetzliche Aufbewahrungspflichten vorgeschrieben ist, beispielsweise in Vorschriften der Rechnungslegung und dem Steuerrecht. Gemäss diesen Vorschriften sind geschäftliche Kommunikation, geschlossene Verträge und Buchungsbelege bis zu 10 Jahren aufzubewahren. Soweit wir diese Daten nicht mehr zur Durchführung der Dienstleistungen für Sie benötigen, werden die Daten grundsätzlich gesperrt. Dies bedeutet, dass die Daten dann nur noch für Zwecke der Rechnungslegung und für Steuerzwecke verwendet werden dürfen.

### 14. Ihre Rechte

Sie haben das Recht, über die personenbezogenen Daten, die von uns über Sie gespeichert werden, auf Antrag unentgeltlich Auskunft zu erhalten. Zusätzlich haben Sie das Recht auf Berichtigung unrichtiger Daten und das Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten, soweit dem keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder ein Erlaubnistatbestand, der uns die Verarbeitung der Daten gestattet, entgegensteht. Sie haben gemäss den Artikeln 18 und 21 DSGVO zudem das Recht, eine Einschränkung der Datenverarbeitung zu verlangen sowie einer Datenverarbeitung zu widersprechen. Sie haben weiter das Recht, diejenigen Daten, die Sie uns übergeben haben, wieder von uns herauszuverlangen (Recht auf Datenportabilität). Auf Anfrage geben wir die Daten auch an einen Dritten Ihrer Wahl weiter. Sie haben das Recht, die Daten in einem gängigen Dateiformat zu erhalten.

Wenn eine Datenbearbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, können Sie diese Einwilligung jederzeit widerrufen.

Sie können uns für die vorgenannten Zwecke über die E-Mail-Adresse [marketing@zbag.ch](mailto:marketing@zbag.ch) erreichen. Sie können uns auch mitteilen, was mit Ihren Daten nach Ihrem Tod geschehen soll, indem Sie uns entsprechende Anweisungen geben. Für die Bearbeitung Ihrer Gesuche können wir, nach eigenem Ermessen, einen Identitätsnachweis verlangen. Wenn Sie mit uns Kontakt aufnehmen, bemühen wir uns, Ihnen so rasch als möglich eine Antwort zu übermitteln und die gewünschten Schritte vorzunehmen.

Falls Sie Wohnsitz in einem EU Staat haben, steht Ihnen das Recht zu, sich jederzeit bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

**Stand Allgemeine Geschäftsbedingungen: November 2021**

**Änderungen vorbehalten. Sie finden die aktuellste Version online:**  
[www.matterhornparadise.ch/agb](http://www.matterhornparadise.ch/agb)





# RATES AND TRANSPORT CONDITIONS

## General

By purchasing a ski pass or other ticket, the customer recognizes the following conditions of Rates and Transport Conditions and acknowledges the following description of the services provided.

Please note also the applicable Booking Conditions as well as the Data Protection Declaration and Conditions of Use of the [www.matterhornparadise.ch/agb](http://www.matterhornparadise.ch/agb) website and read these through carefully.

- No rides outside the official times are included in the ski pass / Peak Pass / single journey tickets etc.
- Official identification including date of birth must be shown in order to purchase discounted tickets (student, child, half-fare, etc.). Tickets at prices other than the normal rates cannot be issued without presentation of this form of identification.
- Prices and timetables are subject to alteration.
- All prices are given in Swiss francs and incl. 7.7% VAT.
- The exchange rate of the day applies for payment in euros.
- Please check the correctness of refunds immediately. Complaints made later cannot be considered.
- Half-day tickets can be purchased from Zermatt Bergbahnen AG sales points and Gornergrat Bahn from 12.10 pm and are valid from 12.15 pm.
- A CHF 5 deposit will be due where tickets are issued in the form of key cards. The deposit will be refunded on return of the key card. Deposits will not be refunded if key cards are damaged. The key card can be topped up as required at ZBAG sales points or via the web shop.
- To book tickets online at current daily rates go to the webshop at [www.matterhornparadise.ch/webshop](http://www.matterhornparadise.ch/webshop).
- Admission to the Italian ski resort is sold and invoiced under the company names of Cervino Spa and Cime Bianche Spa. Information for customers detailing the exact proportion of payments allocated to the respective Italian and Swiss resorts is provided on notices displayed at Zermatt Bergbahnen AG sales points and on the customer receipt.
- In Italy it is mandatory for children under 14 to wear a helmet.
- Local bus travel is included in all tickets. You will find further details at [www.e-bus.ch](http://www.e-bus.ch).
- It is important to note that children under three years should not be taken on the route from Trockener Steg to Matterhorn glacier paradise. In this regard ZBAG excludes any liability, to the extent permitted by law.
- No liability is accepted for the loss of any items or valuables from rented storage facilities. Storage facilities must be cleared at the end of each season. Any remaining contents will be disposed of thereafter.

## Safety on the slopes / Piste Patrol and Rescue Service

- The International Ski Federation (FIS) rules of conduct and Swiss Council for Accident Prevention (SKUS) guidelines must be respected.
- Downhill routes (pistes marked yellow): These descents are secured and marked, but not groomed, and there are no piste patrols.
- In accordance with SKUS guidelines the pistes at our ski resort are intended exclusively for use by skiers and snowboarders. All means of transport that are used in a sitting position, such as snowbobs, are not permitted and will not be transported on any of the facilities in Zermatt. The only exceptions to this are handicapped persons in a seated position. Snowscoot® vehicles are permitted on the Zermatt ski slopes and will be transported on all facilities – with the exception of chairlifts and ski lifts. Snowscoot® vehicles are not allowed in the summer ski area.
- For safety reasons, it is prohibited to deploy drones in the vicinity of the stations, transport facilities, pistes and the Snow Park. Notwithstanding the above, the privacy of all individuals in ZBAG's sphere of activity must be respected. Without formal authorization from ZBAG, it is not permitted to fly drones within 100 metres of a gathering of people or any of the areas specified above.
- All pistes and descents are closed and therefore off-limits outside the lift operating hours and as soon as the final inspection has been completed. For safety reasons, it is prohibited to ski or walk on the slopes after the slopes have closed.
- Instructions from staff members and especially from Piste Patrol and Rescue Service personnel must be followed without fail. Failure to comply with instructions from staff members may result in the immediate revocation of the ticket without compensation.

• Holders of ½-day, one-day, multi-day and monthly passes will be liable to pay an administrative charge of CHF 200 immediately upon the withdrawal or blocking of their pass. For season and annual tickets the charge will be CHF 400. The ticket will remain blocked until the administrative charge is paid. No new nonthly, seasonal or annual passes may be purchased until any outstanding administrative charges have been paid.

- Free-riders and off-piste skiers are obliged to report any avalanche risks, closed off forest areas and nature reserves, and especially any hazards to third parties.
- Any improper use of the ski pass / Peak Pass involving reckless or inconsiderate behaviour or the endangerment of others (especially non-compliance with FIS and SKUS rules, disregard of signals, signs or barriers, or skiing/snowboarding on closed pistes, in forest or wildlife reserves or on slopes with an avalanche risk) will result in immediate withdrawal of the ski pass / Peak Pass without recompense. Holders of half-day, one-day, multi-day and monthly passes will be liable to pay an administrative charge of CHF 200 immediately upon the withdrawal or blocking of their pass. For season and annual tickets the charge will be CHF 400. The ticket will remain blocked until the administrative charge is paid. No new nonthly, seasonal or annual passes may be purchased until any outstanding administrative charges have been paid.
- If a ticket holder suffers an accident while using the lifts or while in the ZBAG ski resort, she or he may make use of the ZBAG Mountain Rescue service. The use of the ZBAG Rescue Service is chargeable according to the separate rates set by the Valais Canton Rescue Organisation, KWRO. Charges for the ZBAG Rescue Service, ambulance transport and other third-party costs (e.g. Air Zermatt, doctors' fees, etc.) must be paid direct by the customer. It is therefore advisable to take out supplementary insurance to cover this (see section: Exchange/refund).

## Exchange/refund

- As a rule, tickets will not be exchanged, modified or refunded. In particular, there can be no claim for refund in the case of service interruptions due to any form of force majeure or official directives.
- Non-use of the facilities does not entitle the holder to the exchange, modification or transfer of a previously purchased ticket or ski pass, nor to a full or partial refund, nor to its return.
- Closure or partial closure of the facilities is expressly reserved without cause for claims of any kind, in the same way as described for service interruptions.
- Should Covid certificates be required across the whole ski area: non-use of the lifts does not entitle the holder to exchange, amend or transfer tickets or ski passes purchased nor to any full or partial refund.
- We recommend to all customers purchasing a multiday ticket to take out additional insurance cover. SkiCare (CHF 5 per day additional charge) offers temporary and subsidiary insurance for visitors from abroad which covers the cost of rescue, transportation and treatment in the event of a skiing accident. The PassProtect policy (CHF 3 per day) covers the cost of ski pass, ski hire and ski lessons in the event of accident, illness or adverse weather conditions. Cover for season and year passes can also be purchased. You will find further details at [www.skicare.ch/en/our-products.html](http://www.skicare.ch/en/our-products.html). It is the responsibility of the customer to make any claims for reimbursement from his/her insurance.
- Without supplementary insurance there can be no claim for refund or extension in the case of bad weather, threat of avalanche, unplanned departure, service interruptions, and the closure of ski runs, ski areas or parts thereof due to weather conditions, excessive snowfall, risk of avalanche, etc.
- Loss of ticket: On purchase of a ticket (single journeys excepted) a sales receipt with a blocking code is issued. Lost tickets can only be replaced on presentation of this receipt.
- No ½ -, or 1-day ski passes will be sold to day visitors.
- The published operating hours of the transport facilities are for information only. They may be affected by factors such as the weather, snow or the condition of the slopes.
- For the Valais SkiCard and the SnowPass Wallis separate conditions specified by Walliser Bergbahnen are applicable ([www.bestofsnow.ch](http://www.bestofsnow.ch)).
- For the Oberwalliser Skipass separate conditions specified by Oberwalliser Bergbahnen are applicable ([www.oberwalliser-skipass.ch](http://www.oberwalliser-skipass.ch)).
- Zermatt Bergbahnen AG will clean or replace soiled items of clothing for visitors at its own expense in cases where the soiling was caused by a ZBAG installation. The damage must be reported in person and without delay to a company employee at the nearest cableway facility. The level of compensation is calculated on the basis of the state of repair of the relevant item of clothing. The expected lifespan of ski clothing is a maximum of four years, after that there is no right to compensation.

### Inspection, improper use and falsification of tickets

- All tickets such as ski passes, Peak Passes and individual tickets may only be used by the person authorized to do so and are non-transferable.
- Ticket/pass inspections may be carried out at any time in the resort. Reduced-price tickets are only valid when accompanied by a concession card, which must be presented for inspection when required. Guests who misuse the reduction will be charged an immediate administration fee of CHF 200 (or CHF 400) should the immediate revocation of the ticket be required. The ticket will remain blocked until the administrative charge is paid, during which time no new tickets may be purchased. Any improper use or forgery of tickets may lead to prosecution.
- Misuse is defined as any action by a guest with the intent of illegally profiting themselves or others and/or adversely affecting the assets or other rights of the transport company.
- Falsification is deemed to have taken place if any ticket or receipt is created, altered, duplicated, added to or otherwise manipulated without proper authority, or if deletions can be detected.
- Tickets which have been used improperly, falsified or blocked will be revoked. Administration charges apply.
- If the administration charge is not paid immediately, a financial security must be provided. The guest may be required to leave the ski resort.
- Any partial attempt at improper use of tickets will have the same consequences.
- Offenders may be liable to civil proceedings or criminal prosecution.

### Liability

- Any complaints concerning the performance of services by ZBAG must be directed without delay to ZBAG or a ZBAG staff member in person. Claims against ZBAG will be invalid if they are not made immediately.
- Subject to the following provisions, ZBAG will be liable for personal injury and damage to property caused by it or its staff. Subsidiary to these, the relevant provisions of the Swiss Code of Obligations also apply.
- As far as the law allows, any liability on the part of ZBAG is restricted to grossly negligent and wilful behaviour.
- As far as the law allows, ZBAG excludes any liability for personal injury or damage to property due to grossly negligent and wilful behaviour of individuals.
  - Non-compliance with instructions, i.e. disregarding markings, barriers and information boards, departure from secured and monitored pistes
  - Failure to heed instructions or warnings given by ZBAG staff or the Piste Patrol and Rescue Service
  - Failure to heed avalanche warnings
  - Negligent or wilful breach of code of conduct on transport facilities and ski slopes
  - Participation in high-risk sports such as free-riding, free-skiing, downhill biking, paragliding, etc.
  - Participation in mountain bike sports on any hiking trail, cycle track, street or unmade road
  - Inadequate piste preparation
- Any liability for auxiliary staff is similarly excluded to the extent permitted by law in the following circumstances:
  - Accidents occurring away from secured and marked pistes.
  - Accidents occurring on hiking and sledging trails.
  - Theft occurring in the ski resort and for personal injury or damage to property caused by third parties.
- In other respects, liability on the part of ZBAG is based largely on the guidelines set out in «Verkehrssicherungspflicht für Schneesportabfahrten und für Sommeraktivitäten» («Obligation to maintain safety for downhill snow sports and summer activities»). The aforementioned limitations of liability remain reserved in any event.
- Passengers are responsible for the proper transport of their own sports equipment and baggage. As far as the law allows, no liability will be assumed for damage or loss or the endangering of third persons through improper transport.
- Any person who damages or in any way defaces any ZBAG lift, gondola or other installation, will be liable for the cost of repair/cleaning. Furthermore, any wilful damage will be prosecuted.
- Passengers must ensure that their behaviour does not constitute a risk to their own safety or that of other passengers, or risk damage to the lift or the environment. They must not in any way impede the operation of the lift. Passengers must comply with the ZBAG Code of Conduct ([www.matterhornparadise.ch/code-of-conduct](http://www.matterhornparadise.ch/code-of-conduct)).

### Contractual partners / Applicable law / Court of jurisdiction

- The «Matterhorn ski paradise» brand covers several providers, including Zermatt Bergbahnen AG, Gornergrat Bahn and Cervino SpA, who form a fare network. Each of the companies is responsible for the operation of its own lifts and pistes. The transport contract is agreed directly between the customer and the relevant operator. The operator is responsible for the proper performance of the services in question. The operator is also responsible for technical maintenance of the facilities and ensuring that the «Obligation to maintain safety» is met (Piste and Avalanche Patrol). Accordingly, any liability claims, especially those concerning skiing accidents, will be dealt with by the company in whose territory or on whose installation the incident occurred.
- The contractual relationship between Zermatt Bergbahnen AG and its customers, including the realization and validity of the contract, is subject exclusively to Swiss law, without recourse to any rules on the conflict of laws.
- The sole place of jurisdiction for any disputes is Visp.
- Application of the Vienna Convention (CISG) is expressly excluded.

## BOOKING CONDITIONS

### 1 Scope

These booking conditions cover the contractual relationship between the CUSTOMER, Zermatt Bergbahnen AG (ZBAG) and other suppliers (SPs) of tourist services which can be purchased through the web shop at [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch).

Please also note the applicable Data Protection Regulations, Conditions of Use of the [matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) website as well as the Rates and Transport Conditions and read these documents through carefully.

### 2 Services

ZBAG will provide the CUSTOMER with the following services:

- Sale of lift tickets
- Sale/arrangement of ski insurance (SkiCare/PassProtect)
- Sale/arrangement of combined offers
- Sale/arrangement of other leisure activities

#### 2.1 Lift tickets

2.1.1 The sale of lift tickets is covered in particular by ZBAG's Rates and Transport Conditions.

2.1.2 Guidelines relating to the exchanging or refunding of lift tickets purchased online can be found in the Rates and Transport Conditions of Zermatt Bergbahnen AG. CUSTOMERS are advised to take out private accident and cancellation insurance.

#### 2.2 Order types

Four different types of order can be placed with the Zermatt Bergbahnen web shop.

##### 2.2.1 Pick-up:

The ticket can be collected on the spot at the ticket machine or from the sales offices in Matterhorn glacier paradise, Sunnegga-Rothorn, the SAC Snow and Alpine Centre (winter only) as well as at Gornergrat and Zermatt Tourism on presentation of the order confirmation. A pick-up fee of CHF 5 is payable for each ticket.

##### 2.2.2 Recharge:

The ticket is uploaded onto an existing KeyCard. No exchange is necessary.

##### 2.2.3 Delivery:

The "Delivery" order type incurs forwarding charges plus the KeyCard deposit of CHF 5:

- Delivery within Switzerland: CHF 3.00
- Delivery in Europe: CHF 5.00

The average delivery time within Switzerland is 2-3 working days. Within Europe it is 3-5 working days and outside Europe 5-10 working days. Orders are processed and dispatched on weekdays from Monday to Friday. Any taxes, customs duties and inland delivery costs for deliveries abroad will be billed to the CUSTOMER.

#### 2.2.4 Mobile/Print@Home:

Tickets for individual trips may be booked in the form of barcode tickets. These tickets may be printed off or presented on a mobile device to be read at the turnstile. No exchange is necessary.

### 2.3 Insurance and guarantees

#### 2.3.1 SkiCare and PassProtect

The CUSTOMER has the option to purchase SkiCare and PassProtect ski insurance offered by Solid Insurances. All information relating to insurance and the respective insurance providers is available at [www.skicare.ch](http://www.skicare.ch).

#### 2.3.2 Money-back guarantee:

The money-back guarantee ensures that the CUSTOMER will receive a refund for the cost of the services booked online in the event that she or he is unable to travel. The money-back guarantee costs CHF 10 per booking and covers the following:

- CUSTOMERS with a profile at [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch), may cancel a booking up to 48 hours before it becomes valid or prior to the departure date, or e-mail a cancellation request to ZBAG at [info@matterhornparadise.ch](mailto:info@matterhornparadise.ch).
- If the CUSTOMER does not have a profile, ZBAG can cancel the booking 48 hours before it becomes valid or prior to the departure date upon request via e-mail to [info@matterhornparadise.ch](mailto:info@matterhornparadise.ch).
- Forwarding charges will only be refunded if delivery of the products/services has not yet taken place.

In no case can the money-back guarantee be refunded.

### 2.4 Combined offers

2.4.1 A combined offer is defined as a prearranged combination of a ZBAG service (travel ticket or ski pass) and at least one service provided by an external partner (e.g. meal with moonlight descent). The combined offer is always offered for an all-inclusive price.

#### 2.4.2 Cancellations/refunds for combined offers:

On principle, combined offers, once booked and paid for, cannot be cancelled. If the combined offer cannot be provided on the chosen day owing to adverse weather conditions, another date can be arranged in consultation with ZBAG. If no alternative date can be found during the CUSTOMER'S stay, the CUSTOMER will in every case receive a refund for the service booked.

### 2.5 Free-time activities

2.5.1 For the sale of leisure activities (including mountain carting, kickbiking, etc.) the Rates and Transport Conditions of Zermatt Bergbahnen AG shall apply.

2.5.2 For some leisure activities and combined offers offered by ZBAG, a minimum number of participants is stipulated. If this number is not reached, ZBAG may cancel the activity up to 12 hours prior to the specified start time. In this event, ZBAG will refund the CUSTOMER the price paid. Any additional claims are excluded.

### 2.6 FUNVENTURE Wolli Card

Children under nine years of age accompanied by an adult who purchases a multi-day pass will receive the FUNVENTURE Wolli Card. This is valid from the day of issue to 31 October and entitles the holder to free travel on all the Zermatt lifts (including the Gornergrat railway) and a range of other discounts and offers in the Zermatt-Matterhorn resort. The FUNVENTURE Wolli Card is for the use of the named holder only and is non-transferable.

### 2.7 Souvenirs

2.7.1 ZBAG offers branded souvenirs with the ZBAG logo for sale in the online shop. Unless agreed otherwise in the following, ZBAG excludes all warranty and liability claims, to the extent permitted by law, in connection with the sale of souvenirs.

2.7.2 Returns/refunds: Undamaged goods in their original packaging may be returned to ZBAG by post up to 30 days after receipt. To do so, a return form must be completed and enclosed with the return consignment.

ZERMATT BERGBAHNEN AG  
Online shop  
P. O. Box 378  
3920 Zermatt, Switzerland

2.7.3 Payments made by credit card will be credited to your card on receipt of the item returned. Delivery costs and payment charges are not generally reimbursed. The right of return does not apply to foodstuffs.

2.7.4 Delivery: Merchandise products are sent via Swiss Post AG. Delivery costs are charged to the expense of the purchaser and calculated according to weight and country.

#### SWITZERLAND

##### PRIORITY

Up to 2 kg	CHF 9.00
Up to 10 kg	CHF 11.00

#### EUROPE/OVERSEAS

##### Under 2 kg total weight:

##### EUROPE

Up to 1 kg	CHF 18.00
Up to 2 kg	CHF 30.00

##### REST OF THE WORLD

Up to 1 kg	CHF 30.00
Up to 2 kg	CHF 42.00

##### Over 2 kg total weight:

##### Up to 5 kg

Zone 1	CHF 48.00
Zone 2	CHF 54.00
Zone 3	CHF 64.00

\*Parcels with a total weight of over 2 kg are sent exclusively to zones 1-3 defined by the Swiss Post AG.

2.7.5 Delivery times: The average delivery time within Switzerland is 2-3 working days. Within Europe it is 3-5 working days and outside Europe 5-10 working days. Orders are processed and dispatched on weekdays from Monday to Friday. Any taxes, customs duties and inland delivery costs for deliveries abroad will be billed to the CUSTOMER.

### 3 Conclusion of the contract

3.1 ZBAG will confirm commissions, bookings and orders made by the CUSTOMER with a booking confirmation. The booking confirmation, these booking conditions and the fee payable by the CUSTOMER to ZBAG for the services (payment) are an integral part of the contract.

3.2 The contract is concluded either between ZBAG and the CUSTOMER or, if ZBAG is acting as an agent, directly between the CUSTOMER and the SP. If a contract is concluded directly between the CUSTOMER and the SP, the contractual conditions of the SP apply, and in such a case ZBAG acts only as the underwriting agent with power to collect in accordance with Art. 418a ff. CO.

3.3 The contract only comes about with the issuance of the booking confirmation by ZBAG.

### 4 Description of service

The products, services and packages offered/arranged by ZBAG are rented/sold in the configuration and under the terms specified in the online shop.

### 5 Prices

Bookings will be made at the cheapest current daily price available for the dates of the stay as selected in the web shop. Special last minute, seasonal, weekend or promotional prices will be taken into consideration during the booking process. Under certain circumstances, price fluctuations may occur during the booking procedure. In such cases, the CUSTOMER will be notified prior to the payment process.

5.2 All prices are shown inclusive of VAT.

### 6 Booking and payment

6.1 The resale at a higher/lower price to third parties of services booked with ZBAG is prohibited.

In such cases ZBAG is entitled to cancel the booking, especially if the CUSTOMER has given false information about the nature of the booking or payment to the third party during the transfer/sale.

6.2 The services are defined in the web shop description of the offering and in the booking confirmation.

6.3 As soon as the booking is validated the CUSTOMER and, in the case of an arranged transaction, the SP, will receive written confirmation from ZBAG. The booking confirmation will detail the services included in the price. The booking becomes valid upon receipt of the booking confirmation.

6.4 The price as confirmed by the reservation system is to be paid by credit card to ZBAG in full by the CUSTOMER.

## 7 Liability

7.1 For its own services, ZBAG accepts liability only for disruptions to services due to intentional acts or gross negligence; any further liability is excluded, to the extent permitted by law. Any liability on the part of ZBAG is excluded as far as the law allows.

7.2 ZBAG excludes any liability for non-performance or incorrect performance, particularly if resulting from any of the following causes:

- Non-compliance and/or conduct of the CUSTOMER
- Non-compliance and/or conduct of third parties not involved in the performance of the service
- Force majeure or unforeseeable or unavoidable events.

7.3 When ZBAG acts only as a commissioning agent and/or concludes a contract on behalf of and for the account of an SP, ZBAG is liable solely for the proper booking and reservation of the services commissioned. ZBAG excludes any liability, to the extent permitted by law, for the service provided by the SP. Any claims arising from the non-performance or inadequate performance of the SP's.

7.4 Liability for any product defects is defined according to the Swiss Product Liability Act (Produkt haftpflichtgesetz).

7.5 Any deficiencies in the services arranged by ZBAG must be made known without delay. The same applies if the CUSTOMER suffers any loss/damage. Limitations of liability in accordance with the aforementioned provisions remain reserved in any event.

7.6 ZBAG further excludes, to the extent permitted by law, any liability for:

- Loss of personal effects, valuables, cash, jewellery, photographic and video equipment, etc.
- Loss, theft, damage or misuse of cheques, credit cards or similar
- Itinerary changes as a result of railway, bus, ship or air transport companies failing to adhere to timetables
- Events and excursions in the Zermatt-Matterhorn region not booked by the CUSTOMER with ZBAG.

## 8 Court of jurisdiction

All legal relationships between ZBAG and the CUSTOMER are subject exclusively to Swiss substantive law to the exclusion of any rules on the conflict of laws. The sole place of jurisdiction for any disputes is Visp.

# PRIVACY STATEMENT

Zermatt Bergbahnen AG (ZBAG), P.O. Box 378, 3920 Zermatt, represented by Markus Hasler, CEO, operates the [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) website and is responsible for the collection, processing and use of your personal data. ZBAG is therefore also responsible for ensuring that all data processing is in accordance with applicable laws.

The protection of your personal data is very important to us. We take the matter of data protection seriously and care about the security of your data. We comply with all applicable legal provisions, in particular the Swiss Federal Data Protection Act (DSG/DPA) and the Ordinance to the Federal Act on Data Protection (VDSDG) as well as the provisions of the Telecommunications Act (FMG). Insofar as applicable, we also comply with the provisions of the European Union's General Data Protection Regulation (GDPR).

It is important to us that you know which of your personal data we collect, in what way this is done, how the data are processed and for what purpose this is done. By using our website, you consent to all this data processing within the meaning of Art. 6 para. 1 lit. a GDPR. Please read the following information carefully.

Please note also the applicable Conditions of Use of the [www.matterhornparadise.ch](http://www.matterhornparadise.ch) website and, when making a booking, the Booking Conditions and Rates and Transport Conditions at [www.matterhornparadise.ch/agb](http://www.matterhornparadise.ch/agb) and read these through carefully.

## 1 What data do we process when you visit our website?

When you visit our website, our servers make a temporary record of each access and store it in a log file. The following data are automatically collected:

- IP address of the requesting computer
- date and time of access
- name and URL of the file accessed
- website from which accessed
- operating system of your computer
- country from which access made and your browser language settings
- name of the Internet access provider

These data are collected and processed for the purpose of enabling the use of the website (connection establishment), guaranteeing system security and stability, optimization of our Internet offering and for internal statistical purposes. The IP address is used in particular to ascertain your country of residence and to set appropriate defaults (e.g. language). The IP address is also recorded so we can take appropriate action to counter attacks on our network infrastructure. All these considerations legitimate our interest in this data collection and processing within the meaning of Art. 6 para. 1 lit. f GDPR.

## 2 What data do we process when you subscribe to our newsletter?

On our website you have the option to subscribe to our newsletter. To do so you must first register. The registration process requires the following data:

- Title (required)
- Forename and surname (required)
- E-mail address (required)
- Language (required)

These details are required for data processing. In addition, you can voluntarily provide further data (date of birth, place of residence, postcode, country, phone number). We use these details exclusively to personalize the information and news of offers we send you and to align them with your interests.

## 3 What data do we process when you use our Skiguide Zermatt app, and how do we go about this?

Analysis and evaluation are carried out by the Google Analytics tracking tool. To enable you as a user to take advantage of location-dependent features, anonymized GPS data are gathered and sent to the system. These locations are not stored. If you do not wish to reveal your geocoordinates as a user, you can deactivate the GPS function in the settings on your smartphone. In order to continuously improve the app, technical information about performance and any errors in the app are collected and sent in anonymized form to a third-party partner.

## 4 What happens when you use our Matterhorn app?

The interactive Matterhorn app lets you decide whether you want to create a profile with your personal information. When you use this app, information supplied by you may be processed, including the following in particular: customer address details, contact information, payment method, transaction data and history for purchase of tickets, articles or reservations, plus locations and other technical details about your use of the app. We would ask you to consult the data protection statement for the Matterhorn app in this regard; it can be accessed at any time from the Matterhorn app. All data processes and their respective purposes and legal basis are described in detail there.

## 5 Salesforce

We would like to point out that our data processing activities include the use of software solutions provided by Salesforce (see [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com)). Salesforce provides online tools

enabling its customers to operate certain areas of their business. These include tools for customer relationship management, customer services, participating in social networking sites, setting up communities, data analysis, staff administration and platforms for creating online applications. In providing these tools, Salesforce processes data transmitted to its services, and/or processes these data on their instructions and in their name. We use Salesforce products for example to collate data collected by Zermatt Bergbahnen AG with other data collected by Zermatt Bergbahnen AG, Bonfire AG, Zermatt Tourism and/or by mobile apps and store them in a common database (Cloud).

Full details of the Salesforce data protection policy can be found at: <https://www.salesforce.com/company/privacy/>

Full details of the Zermatt Tourism data protection policy can be found at: <https://www.zermatt.ch/Media/Datenschutzerklaerung-Zermatt-Tourismus>

## 6 What happens to your data when you place an order or make a purchase, booking or reservation from us or from a third party?

There are various ways of making bookings or reservations on our website or requesting information or other services. The corresponding services are usually provided by third parties. Where necessary, the relevant data collected will be passed on to those third parties. This refers to the following data:

- Title and/or company name
- Forename and surname
- Address (street, house number, postcode, place of residence, country)
- Other contact details (e-mail address, phone number)
- Credit card or other means of payment

Any required input is marked as such. The details requested are the information that is required to provide the booking services. Input of other information is voluntary and has no influence on the use of our website or the booking services. We also wish to point out that the data you enter will also generally be collected directly by the third-party provider and stored by this provider and/or will be passed on to the provider by us. Insofar as a third party goes on to process the collected data independently, the data protection provisions of the respective provider apply, and you should also consult these. The legal basis for the processing of the personal data lies in the performance of a contract within the meaning of Art. 6 para. 1 lit. b GDPR.

Children under nine years of age accompanied by an adult who purchases a multi-day pass will receive the FUNVENTURE Wollli Card ("Wollli Card").

ZBAG offers the Wollli Card in partnership with Zermatt Tourismus. The Wollli Card allows children to benefit from many attractive offers (details can be found: [www.matterhornparadise.ch/en/Book/Online-tickets/Wollli-Card](http://www.matterhornparadise.ch/en/Book/Online-tickets/Wollli-Card)). ZBAG obtains permission from the parents to issue and use the Wollli Card and collects some personal data, e.g. contact details of the parents and the name, address and date of birth of the child, along with an e-mail address if available. Provision of the e-mail address is voluntary. We wish to point out that the e-mail address, where available, will be passed on to Zermatt Tourism so that this organization can send a family newsletter to the respective address where consent has been given to do so. Zermatt Tourism will ask again for consent to send this newsletter. A photograph of the child will also be required for the Wollli Card, and you will be asked to agree to this during the application process. If you do not provide these details your child will not be able to benefit from the offers the Wollli Card provides. The legal basis for the processing of data lies in the performance of a contract within the meaning of Art. 6 para. 1 lit. b GDPR and our legitimate interest in providing the offers and services associated with the Wollli Card (Art. 6 para. 1 lit. f GDPR).

Information on how Zermatt Tourismus processes your personal data in connection with the Wollli Card can be found [www.zermatt.ch/en/Media/Zermatt-Tourism-privacy-policy](http://www.zermatt.ch/en/Media/Zermatt-Tourism-privacy-policy).

Admission checks are made before passengers can use the transport facilities. Locations and numbers of admissions are stored. These data are stored solely for accounting purposes and as required for contractual reasons. The legal basis for the processing of the data lies in the performance of a contract within the meaning of Art. 6 para. 1 lit. a GDPR. Please note that for tickets valid for eight or more days a reference photo is required for checking admission (does not apply to the FUNVENTURE Wollli Card).

On purchase of annual passes and season tickets we collect the following personal data:

name, forename, address, postcode, place of residence and photo (all required), e-mail address (optional). In the case of free tickets, which we occasionally issue, we collect the following personal data: name, forename, company/organization/purpose of the complimentary ticket. These details are always printed on the actual ski pass and also included on a receipt (sales receipt or reversal document). We store these data in our internal databases. The legal basis for the processing of the data lies in the performance of a contract within the meaning of Art. 6 para. 1 lit. a GDPR.

## 7 What are cookies and what are they used for?

Cookies are information files that your web browser automatically stores on your computer's hard drive when you visit our website. Cookies help us to make your visit to our website easier, more convenient and more useful. For example, we use cookies to ensure that the information, offers and advertising displayed are more closely aligned with your personal interests. Most Internet browsers automatically accept cookies. But you can configure your browser so that no cookies are stored on your computer, or a message appears whenever you receive a new cookie. However, the deactivation of cookies may mean that you are not able to use all the functions of our website.

## 8 What are tracking tools and what are they used for?

We use various tracking tools on our website. Such tracking tools serve to monitor your surfing behaviour. The purpose of the tracking is to facilitate user-oriented design and ongoing optimization of our website. In this connection, pseudonymized usage profiles are created and cookies are also used.

This website uses Google Analytics, for example, a web analysis service of Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, United States («Google»). Google Analytics uses cookies which enable analysis of your website usage. The information generated by the cookie about your use of this website (including your IP address) is generally transmitted to and stored by Google on servers in the United States. On behalf of the operator of this website, Google will use this information to evaluate your use of the website, to compile reports on website activity and to provide other services relating to website and Internet use. Google may also transfer this information to third parties where required to do so by law, or where such third parties process this information on Google's behalf. Google will not use your IP address in connection with other Google data. You may refuse the installation of cookies by selecting the appropriate settings in your browser; however, please note that if you do this, you may not be able to use the full functionality of this website.

We also use the functions of Google Double Click, Google Tag Manager, Google Audiences and the Google+ platform (further information about these tools is given here: <https://policies.google.com/technologies>). Further functions we use are Trade Doubler ([http://reports.tradedoubler.com/pan/displayTextKey.action?textKey=CMS\\_PUBLIC\\_162\\_CONTENT&](http://reports.tradedoubler.com/pan/displayTextKey.action?textKey=CMS_PUBLIC_162_CONTENT&)), Facebook Custom Audience (<https://www.facebook.com/ads/manage/customaudiences/tos.php>), and Scarab Research (<https://www.scarabresearch.com/privacy/>). Please read carefully the information provided at these links because it will indicate which data processing operations are handled by the respective tools.

The website also uses Taboola's content discovery technology to recommend online content that may be of interest to you. In order to control these recommendations, Taboola collects information about your device and your behaviour on this website (and other partner sites) through cookies and similar technologies. For more information, you can find Taboola's privacy policy here or click <https://www.matterhornparadise.ch/en/Terms-and-conditions> for the opt-out.

We use HOTJAR software (<https://www.hotjar.com>) to enhance the user experience on our web pages if you have consented to the use of cookies via the cookies banner. The provider is Hotjar Ltd, Level 2, St Julians Business Centre, 3, Elia Zammit Street, St Julians STJ 1000, Malta, Europe. HOTJAR enables us to measure and evaluate user behaviour on our web pages (mouse movements, clicks, scrolling height, etc.). To this end, HOTJAR places cookies on the user's device to store data from the user (e.g. browser information, operating system, dwell time on the page, etc.) in pseudonymized form.

To prevent HOTJAR from processing this data, you can either withdraw your consent via the cookie banner or click on this link: <https://www.hotjar.com/opt-out>. Please note that it is necessary to deactivate Hotjar separately on each browser or device you may be using. You can read more about data protection with regard to the processing of data by HOTJAR here:

<https://www.hotjar.com/legal/policies/privacy/>

This Website uses “fusedeck”, a tracking solution provided by Capture Media AG (hereinafter referred to as “Capture Media”). Capture Media is a Swiss company having its registered office in Zurich which, on behalf of its customers, measures website usage in the context of engagements and events. Tracking is anonymous so that it is impossible to attribute any information gained to any identified or identifiable persons.

For more information on data protection and the rights which data subjects have in connection with “fusedeck”, including their right to “opt out” (right to object), please refer to the Privacy Policy and the Information on the Right to Object: <https://privacy.fusedeck.net/en/LQsDc2dUQU>

The legal basis for our use of such tracking tools consists in a legitimate interest within the meaning of Art. 6 para. 1 lit. f GDPR.

### 9 What happens when you log on to our website via a social network?

You have the option to log on to our web shop via a profile on a social network (Facebook and Google+). When you do this, your browser establishes a connection to the social network’s servers, and data about your usage of our website is shared with the social network and stored on the respective servers. The social network can disclose data about your usage of our website (e.g. sharing with your friends, followers etc.) and/or use the data for advertising purposes (targeted advertising, market research etc.). Please read carefully the data protection provisions of the relevant social network as the scope of the data processing undertaken is described there in greater detail. If you wish to prevent processing of the relevant data, we recommend that you do not log on via your account with a social network.

### 10 Are collected data transferred to third parties?

Your personal data will only be passed on to third parties by us if you have expressly consented to this, if required by law, or to the extent necessary to enforce our rights, in particular to enforce claims arising from the relationship between you and ZBAG. Beyond that, we pass your data on to third parties where this is necessary in the scope of usage of the website for the provision of the requested services and for analysis of your usage behaviour, as described above. Where required for the above-mentioned purposes, the data may be transferred abroad. Inasmuch as our website contains links to third-party websites, once one of the links has been clicked, ZBAG has no further influence on the collection, processing and use of personal data by third parties and, to the extent permitted by law, accepts neither responsibility nor liability.

As mentioned in point 5, we also use software solutions provided by Salesforce. We use Salesforce products for example to collate data collected by Zermatt Bergbahnen AG with other data collected by Zermatt Bergbahnen AG, Bonfire AG, Zermatt Tourism and/or by mobile apps and store them in a common database (Cloud).

### 11 Are data sent abroad?

ZBAG is also entitled to transfer your personal data to third parties (i.e. contracted providers) abroad if this is required for data processing as described in this privacy statement. These third parties are committed to data protection to the same extent as we are. In countries where the level of data protection is not up to Swiss or European standards, we place the third party under contractual obligation to ensure that the protection of your personal data meets Swiss or European standards.

For the sake of completeness, we wish to point out that the US authorities engage in monitoring activities in their own territory, which generally permit storage of any personal data transferred from Switzerland to the USA. The monitoring is conducted without differentiation, limitation or exception on the basis of the aim pursued and without an objective criterion that would make it possible to restrict the US authorities’ access to the data and its later use to quite specific, strictly limited purposes, which would then justify the intervention involving access to and use of the data in question. We would also like to draw your attention to the fact that there are no judicial remedies available in the USA which would enable you to gain access to your personal data and effect any corrections or ensure their deletion, nor is there any effective legal protection against the general access privileges of the US authorities.

It is important to us to inform you about these facts and legal circumstances so that you are in a position to make an informed decision regarding consent to the use of your data. We also wish to point out to users whose place of residence is in an EU member state that, in

the view of the European Union, the USA does not have an adequate level of data protection – amongst other reasons due to the issues discussed in this section.

Insofar as we have explained in this privacy statement that certain data recipients (e.g. Google) are domiciled in the USA, we will take steps to ensure that your data enjoys an adequate level of protection in the hands of US partners, either by contractual arrangements or by securing certification of these companies under the EU-US Privacy Shield.

### 12 Data security and confidentiality

We use appropriate technical and organizational security measures to protect the personal data we store against manipulation, partial or complete loss and against unauthorized access by third parties. Our security measures are continuously improved in line with technological developments.

It is important to us that you always treat your payment details (especially credit card details) confidentially. We recommend that you close your browser window when ending a communication with us, particularly when the computer in question is also used by other people.

We also take in-house data protection very seriously. Our employees and the contracted service providers are under obligation to maintain confidentiality and comply with data protection regulations.

### 13 Storage of data

We store personal data only as long as this is required:

- for use by the above-described tracking and analysis services as part of our legitimate interest
- to provide the services you have requested or to which you have consented, in the above-described scope
- to fulfil our legal obligations.

We store data required for the conclusion or fulfilment of a contract for a longer period since this is prescribed by statutory retention periods, for example in accounting regulations and tax law. According to these provisions, business communications, signed contracts and accounting records have to be kept for up to ten years. Data no longer required to provide you with the requested services will be blocked as a matter of principle. That means the data can only be used for accounting and tax purposes.

### 14 Your rights

You have the right to request information at no cost about the personal data that we store. In addition, you have the right to correct any errors and request deletion of your personal data, insofar as there is no duty of retention or our processing of your data is allowed by law. According to Articles 18 and 21 GDPR, you also have the right to request limitation of the data processing or register an objection. You also have the right to demand that the data you have transferred to us be returned (right of data portability). On request, we will also pass on your query to a third party of your choice. You have the right to receive your data in a standard file format.

If the processing of data is undertaken with your consent, you have the right to revoke this consent at any time.

You can contact us for this purpose by e-mail to the following address: [marketing@zbag.ch](mailto:marketing@zbag.ch). You can also tell us what is to be done with your data after your death, by giving us appropriate instructions. At our own discretion, we may ask for proof of identity before processing your request. When you contact us, we make every effort to answer and take appropriate steps as quickly as possible.

If your place of residence is in an EU country, you have the right to lodge a complaint with a data protection supervisory authority at any time.

**General Terms and conditions as of November 2021**  
**Subject to modification. Please find the current version on [www.matterhornparadise.ch/agb](http://www.matterhornparadise.ch/agb).**

