ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN („AGB“)

Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH, Nockhofweg 40, 6162 Mutters
Stand: 23. Dezember 2024

§ 1 Anwendungsbereich

(1) Muttereralm Bergbahnen Errichtungs GmbH, Nockhofweg 40, 6162 Mutters (im Folgenden „die Betreiberin“) erbringt ihre Leistungen auf der Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“ genannt). Die AGB gelten für alle Rechtsbeziehungen zwischen der Betreiberin und den Fahrgästen, welche natürlichen Personen sind (im Folgenden „Kunden“ genannt). Mit Abschluss des Beförderungsvertrages zwischen der Betreiberin mit dem Kunden auf Grundlage eines Fahrausweises (= jeder Fahrausweis, gleich welcher Art, der zur Benützung einer Aufstiegshilfe der Betreiberin berechtigt, im Folgenden „Karte“ genannt) gelten die AGB als vereinbart. Die AGB sind zum einen auf Websites der Betreiberin unter https://www.muttereralm.at/de/service/downloads/19-0.html veröffentlicht, zum anderen an ihren Kassen ausgelegt.

(2) Die Regeln des Internationalen Skiverbandes FIS, auch als „**FIS-Regeln**“ bekannt, sind gleichfalls Bestandteil des Beförderungsvertrages nach diesen AGB. Die FIS-Regeln können an den Kassen der Betreiberin und auch im Internet unter https://zivilschutz.steiermark.at/images/merkblätter/Pistenregeln.pdf eingesehen werden.

(3) Für Karten der **Kartenverbünde** (Freizeitticket Tirol, Snow Card Tirol sowie SKI plus CITY Pass Stubai Innsbruck), die sowohl im Gebiet der Betreiberin als auch in den Skigebieten der übrigen Mitglieder des jeweiligen Kartenverbundes benutzt werden können, gilt, dass das Vertragsverhältnis ausschließlich zwischen dem Kunden und der Seilbahn- bzw. Liftgesellschaft, bei welcher die Karte zum Einsatz kommt, zustande kommt. Die Betreiberin ist in diesem Zusammenhang lediglich als Vermittler anzusehen. Für den **AGM Kombiticket**, gültig in den Skigebieten Axamer Lizum und Muttereralm, gilt das in diesem Abschnitt Gesagte entsprechend.

(4) Für den Bezug von Leistungen im **Online-Verkaufssystem Gopass** des Unternehmens GOPASS SE (Primátorská 296/38, 180 00 Prag/Tschechische Republik, HReg-IdNr.: 17107148), gelten die im Gopass-Online-Shop unter https://www.gopass.travel/DE/what-is-gopass/general-terms.html kundgemachten Geschäftsbedingungen.

(5) Abweichungen von diesen AGB sowie sonstige ergänzende Vereinbarungen mit dem Kunden sind nur wirksam, wenn sie von der Betreiberin schriftlich (auch per Mail) bestätigt werden.

§ 2 Allgemeine Tarifregelungen für Offline Tickets

- Erwachsene (ab 19 bis 64 J.)
- Jugendliche (ab 16 bis 18 J.)
- Kinder (ab 6 bis 15 J.)
- Bambini (ab 0 bis 5 J.)
- Senioren (ab 65 J.)
- Invalide (behinderte Personen ab 60 % Invalidität)
- Studenten (bis 28 J.)

(1) Alle Angebote der Betreiberin sind freibleibend. Alle Angaben in Informations- oder Werbungsmaterialien der Betreiberin sowie auf deren Websites sind unverbindlich.

(2) Alle Zeit-, Tages- und Mehrtageskarten werden auf berührungslosen Datenträgern (Key Cards, Key Tix oder Barcode Tickets) ausgegeben. Für Einzelfahrten werden Einwegtickets verwendet. Die Karten sind nicht übertragbar. Mehrtageskarten gelten nur an aufeinanderfolgenden Tagen. Ein nachträglicher Umtausch einer Karte auf einen anderen Kartentypus ist ausgeschlossen. Eine Verlängerung oder Verschiebung der Gültigkeitsdauer ist gleichfalls ausgeschlossen. Ermäßigte Karten werden ausschließlich gegen Lichtbildausweis ausgegeben. Für Inanspruchnahme der Invalidenermäßigung muss der Invalidenausweis bzw. die sozialversicherungsrechtliche Bestätigung vorgezeigt werden. Studenten erhalten nach Vorlage ihres Studentenausweises eine Studentenermäßigung – insofern gilt der Seniorentarif. Für Bambini in Begleitung ihrer Eltern (oder nur eines Elternteiles) ist der Eintritt frei; ausgenommen hiervon ist die Teilnahme an einem Skikurs. Für Fußgänger gelten gesonderte Karten, die der Beförderung von Kunden ohne Wintersportausrüstung dienen.

§ 3 Erwerb, Verlust, Fehlfunktion und Missbrauch der Karten

(1) Zur Bezahlung der Karten werden neben der Barzahlung, die Bankomatkarte (MAESTRO) sowie die Kreditkarten (VISA + MASTERCARD) an den Kassen der Betreiberin akzeptiert.

(2) Für Key Cards, die an Kassen der Betreiberin ausgegeben werden, ist eine Depotgebühr (Kaution) laut aktueller Preisliste zu leisten. Die entrichtete Depotgebühr wird nur bei Rückgabe der funktionsfähigen und mechanisch nicht beschädigten Key Card dem Überbringer zur Gänze rückerstattet. Die Rücknahme der Key Cards erfolgt an den Kassen der Betreiberin. Die Key Cards der in § 1 genannten Kartenverbünde werden an den Kassen der Mitglieder des jeweiligen Kartenverbundes zurückgegeben.

(3) Verlorene Karten werden mit einer Bearbeitungsgebühr von EUR 15,00 zzgl. Depotgebühr (EUR 3,00) ersetzt. In solchem Fall hat der Kunde den Erwerb der verlorengegangenen Karte anhand des originalen Kaufbelegs nachzuweisen.

(4) Bei dem Verlust der Online-Gopass-Karte zahlen die Gäste 3,00 € Pfand für eine neue Chipkarte sowie eine Bearbeitungsgebühr von 5,00 €

(5) Eine Fehlfunktion der Karte ist umgehend an der nächstgelegenen Kasse zu melden. Spätere Reklamationen hinsichtlich Funktion und Verrechnung können nicht berücksichtigt werden.

(6) Der Kunde ist verpflichtet, die Karte so zu verwahren, dass Dritte auf sie nicht missbräuchlich zugreifen können. Um Missbrauch vorzubeugen und zu ahnden, ist der Kunde verpflichtet, bei Aufforderung der Kontrollbediensteten der Betreiberin diesen die Karte vorzuzeigen.

(7) Bei Missbrauch der Karte durch den Kunden (etwa bei unrichtiger Angabe des Alters oder Weitergabe an Dritte) wird diese eingezogen. In solchem Fall hat der Kunde weder Anspruch auf eine finanzielle oder andere Entschädigung (Gutschrift) noch auf eine Rückerstattung des vom Kunden bezahlten Preises oder eines aliquoten Teils davon. Bei Widerhandlung wird darüber hinaus eine Konventionalstrafe von EUR 150,00 sowie das Entgelt eines Tageskartenwertes zum Volltarif erhoben. Eine Anzeige des Übertreters behält sich die Betreiberin überdies vor.

§ 4 Allgemeine Verhaltensregeln auf Pisten, Trails, in und an Anlagen der Betreiberin

(1) Ski-/Bikefahren ist nur innerhalb der gekennzeichneten Pisten/Trails Bereichen erlaubt. Insbesondere ist das Ski-/Bikefahren im Waldbereich verboten. Absperrungen von Ski-/Bikeabfahrten müssen eingehalten werden. Das Befahren, Betreten oder Benutzen gesperrter Anlagen ist verboten. Rodeln sowie Zufußgehen ist auf Skiabfahrten gleichfalls nicht gestattet. Anordnungen des Personals der Betreiberin sowie der Pistenrettung ist stets Folge zu leisten.

(2) Die Einhaltung der jeweils behördlich vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen (zB zur Eindämmung einer Pandemie) liegt in der Verantwortung des Kunden. Hält der Kunde die behördlich vorgeschriebenen Maßnahmen nicht ein, erfolgt keine Beförderung. Erfolgt die Nichtbeförderung aus diesem Grund, begründet dies keinen Rückerstattungsanspruch.

(3) Die Betreiberin setzt auch während des Ski-/Bikebetriebes Pistenfahrzeuge ein. Dies ist unerlässlich, um die Pisten/Trails im ordentlichen Zustand zu erhalten. Die Kunden haben von diesen Geräten einen möglichst großen Sicherheitsabstand zu halten. Die Pistenfahrzeuge dürfen nur mit einem ausreichenden Sicherheitsabstand gequert werden, sodass weder bei Abrutschen des Pistenfahrzeugs noch bei Sturz des Querenden zu einer Kollision kommen kann.

(4) Verstöße gegen diese Regeln können mit Ausschluss von der Beförderung und dem ersatzlosen Entzug der Karte geahndet werden. Dies gilt auch bei besonders rücksichtsloser und gefährlicher Fahrweise auf den Pisten. Der Kunde nimmt außerdem zur Kenntnis, dass Regelüberschreitungen haftungsrechtliche und strafrechtliche Folgen nach sich ziehen können.

(5) Beförderungsleistung mit Seilbahnen und Liftanlagen ohne eine gültige Karte in Anspruch zu nehmen ist strafbar. Bei Widerhandlung wird eine Mehrgebühr von EUR 50,00 sowie das Entgelt eines Tageskartenwertes zum Volltarif erhoben. Eine Anzeige des Übertreters behält sich die Betreiberin überdies vor.

§ 5 Rückvergütung (außer bei Sportunfall und Krankheit)

(1) Bei äußeren Einwirkungen, die außerhalb des Einflussbereichs der Betreiberin liegen, wie etwa bei Schlechtwetter (starkem Wind, zu wenig oder zu viel Schnee oä) unvorhergesehener Abreise, Krankheit Lawinengefahr, Überfüllung, Ausfall oder Betriebsunterbrechungen von Anlagen (zB wegen Wartungsarbeiten) oder eingetretenen oder drohenden Schäden an Anlagen der Betreiberin sowie bei Sperrung von Ski-/Bikeabfahrten, behördlich angeordneten Sperren wegen Epidemien usw., besteht kein Rückvergütungsanspruch. Auch ein eingeschränktes Angebot an Aufstiegshilfen und/oder Skiabfahrten führt zu keiner Rückvergütung des für eine Karte entrichteten Entgelts. Schadenersatz- und Bereicherungsansprüche des Kunden aus diesen Gründen sind ebenfalls ausgeschlossen.

(2) Das bekannt gegebene Anfangs- und Enddatum der Saison sind nicht als „Fixtermine“ zu verstehen. Die Skisaisondauer hängt maßgeblich vom Wetter sowie von anderen Faktoren ab, deshalb besteht auch bei einem späteren Saisonbeginn oder einem vorzeitigen Saisonende kein Anspruch auf eine Verlängerung der Gültigkeitsdauer einer Karte oder Rückvergütung.

(3) Ausdrücklich wird festgehalten, dass keine (anteilige) Rückerstattung geltend gemacht werden kann, wenn die Betreiberin leistungsbereit ist, der Kunde diese Leistungen aber auf Grund persönlicher Überlegungen bzw. Entscheidungen nicht in Anspruch nimmt.

(4) **Für die in § 1 genannten Karten der Kartenverbünde gilt die jeweilige Rückvergütungsklausel!**

§ 6 Rückvergütung bei Sonderfällen Sportunfall und Krankheit

(1) Bei Skiunfällen oder Krankheit erfolgt die Rückvergütung der Eigenkarten (Karten zur Nutzung ausschließlich der Seilbahn- und Liftanlagen der Betreiberin) im Kulanzweg; ein Anspruch hierauf besteht nicht.

(2) Rückvergütet werden die nicht in Anspruch genommenen Ski-/Biketage, sohin die Ski-/Biketage ab dem Tag des Ski-/Bikeunfalls oder Beginn der Krankheit.

(3) Wurde eine Familienkarte erworben, so berechnet sich die Höhe des Rückvergütungsanspruches des betroffenen Nutzers nach jenem Preis, der für diesen Nutzer bei der Ermittlung des Gesamtpreises der Familienkarte anzusetzen war.

(4) Um eine Rückvergütung beanspruchen zu können, ist ein entsprechendes ärztliches Attest innerhalb von 3 Tagen nach dem Unfall bzw. Verlassen des Krankenhauses vorzulegen; später geltend gemachte Ansprüche können nicht berücksichtigt werden.

(5) Staffel und Tageskarten werden nicht rückvergütet.

(6) **Für die in § 1 genannten Karten der Kartenverbünde gilt die jeweilige Rückvergütungsklausel!**

§ 7 Reklamationen

(1) Der Kunde ist verpflichtet eine Reklamation unverzüglich nach Kenntnis der Reklamationsgründe (Mängel der Beförderungsleistung), jedoch spätestens an dem Kalendertag, der auf den Tag des nicht durchgeführten Transportes folgt, geltend zu machen, andernfalls erlischt das Recht auf die Reklamation. Im Falle einer schriftlichen Reklamation gilt die Frist als gewahrt, wenn die Reklamation

am ersten Werktag nach der Entstehung des Anspruchs des Kunden auf die Reklamation der Betreiberin zugegangen ist.

(2) Reklamationen sind persönlich vor Ort im Kundenzentrum der Betreiberin oder an einer ihrer Kassen, per Mail an kassa@muttereralm.at oder schriftlich an die Postanschrift: Muttereralm Bergbahnen Errichtung GmbH, Nockhofweg 40, 6162 Mutters/Austria, zu richten.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, bei der Geltendmachung der Reklamation seinen Personalausweis, Reisepass oder eine andere vergleichbare offizielle Identitätsurkunde sowie eine **Bestätigung über den Erwerb der Karte vorzulegen**.

(4) Nach Prüfung der Reklamation entscheidet die Betreiberin über die Art und Weise der Reklamationsbearbeitung sofort, in komplexen Fällen innerhalb von 3 Werktagen. Die Erledigungsfrist für die Reklamation beträgt maximal 30 Tage ab deren Geltendmachung. Für den Fall, dass die Bearbeitung der Reklamation nicht sofort nach ihrer Einreichung möglich ist, ist der Kunde zum Zwecke der Bearbeitung der Reklamation verpflichtet, Kontaktdaten anzugeben, mittels derer er über die Art und Weise der Bearbeitung der Reklamation unterrichtet wird.

§ 8 Berg- und Pistenrettung

(1) Sportunfälle sind bei der nächsten Liftstation bzw. bei dem Österreichischen Bergrettungsdienst unter der Telefonnummer **140** oder bei der Pistenrettung der Betreiberin unter der Telefonnummer **+43 512 548330** zu melden.

(2) Personenrettung – Beim Unfall: „Für die Personenrettung im Rahmen des Unfalls wird der Rettungsdienst durch die Muttereralm Bergbahnen mit einem Betrag von 150,- € in Rechnung gestellt."

§ 9 Haftung

(1) Die Haftung der Betreiberin wird für leichte Fahrlässigkeit, mit Ausnahme von Personenschäden, ausgeschlossen.

(2) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass außerhalb der Betriebszeiten auf den Pisten/Trails Instandhaltungsarbeiten, wie etwa der Einsatz von Pistenfahrzeugen mit Seilwinden usw. erfolgen. In dieser Zeit liegen im Bereich der Pisten Hindernisse wie Kabel, Seile und Schläuche, die zum Teil schwer erkennbar sind und zu gefährlichen Stolperfallen werden können. Aus diesem Grund ist der Aufenthalt auf den Pisten außerhalb der Betriebszeiten verboten und der Kunde betritt die Pisten in dieser Zeit eigenverantwortlich und zur Gänze auf eigenes Risiko; die Betreiberin haftet für eingetretene Schäden jedenfalls nicht. Jegliche Haftung der Betreiberin ist auch dann ausgeschlossen, wenn der Kunde gesperrte Bereiche betritt oder zum Skifahren ausgewiesene Bereiche verlässt.

(3) Im Zusammenhang mit Karten der Kartenverbünde wird darauf hingewiesen, dass die einzelnen Leistungen, zu denen die erworbenen Karten berechtigen, von rechtlich selbstständigen Unternehmen erbracht werden. Allfällige Haftung gegenüber Fahrgästen, sei es aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Bestimmungen, für Vorfälle aus bzw. beim Betrieb und der Benützung der Seilbahn- und Liftanlagen sowie Pisten, trifft daher ausschließlich jenes Seilbahn- bzw. Liftunternehmen, **in dessen Skigebiet sich der Vorfall ereignet**; eine Haftung der übrigen Seilbahn- bzw. Liftgesellschaften besteht jedenfalls nicht.

(4) Websites der Betreiberin können Hyperlinks auf Websites Dritter enthalten. Da es sich hierbei um nicht von der Betreiberin bereitgestellte Inhalte handelt, übernimmt diese für die Inhalte dieser Websites auch keinerlei Haftung.

(5) Haftung für Garderobe, Wertsachen oder Verlust bzw. Verschließ der Ausrüstung der Kunden wird ebenfalls ausgeschlossen.

(6) Die Bergbahn-, Bikepark- und Mountain Cart-Benutzer fahren auf eigenes Risiko und eigene Gefahr.

§ 10 Alternative Streitbeilegung

(1) Informationspflicht gemäß § 19 Abs 3 AStG (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz):
Die Betreiberin ist gemäß § 19 Abs 3 AStG verpflichtet, den Vertragspartner, der ein Konsument ist, wenn dieser mit der Betreiberin in einer Streitigkeit keine Einigung erzielen kann, auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (zB Mail) auf die zuständige Stelle zur alternativen Streitbeilegung hinzuweisen.
Angaben zur zuständigen Stelle zur alternativen Streitbeilegung:
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
Mariahilfer Straße 103/1/18
1060 Wien
Tel.: +43 1 890 63 11, Fax.: +43 1 890 63 11 99
E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at
Web: https://www.verbraucherschlichtung.at

(2) Informationspflichten für den Online-Vertrieb gemäß Art 14 Abs 1 ODR-VO (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten):
Falls der Vertragspartner, der ein Konsument ist, mit der Bearbeitung der Reklamation nicht zufrieden ist oder die Meinung vertritt, dass die Betreiberin seine Rechte verletzt hat, und diese auch der Aufforderung des Vertragspartners zur Abhilfe nicht nachkommt oder auf solche innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Zustellung der Reklamation nicht reagiert und falls sich die Betreiberin dem Vertragspartner gegenüber dem alternativen Streitbeilegungsverfahren bei der oben genannten alternativen Streitbeilegungsstelle unterworfen hatte, kann der Vertragspartner die unter https://ec.europa.eu/odr zur Verfügung stehende Online-Plattform zur außergerichtlichen Streitbeilegung nutzen, um eine außergerichtliche Beschwerde einzureichen.

§ 11 Datenschutz

(1) Beim Erwerb namensbezogener Karten der Betreiberin werden zum Zweck der Ausstellung und sicheren Nutzung dieser Karten personenbezogene Daten des Kunden, namentlich Vor- und Zuname, Titel, Geburtsdatum sowie Post- und Mailadresse, in manchen Fällen auch Foto und bei Kauf mittels Kreditkarte Kreditkarten- bzw. Kontodaten verarbeitet. Der Kunde erteilt beim Kauf einer solchen Karte seine Einwilligung zu der Verarbeitung der personenbezogenen Daten. Verantwortliche Person für die Datenverarbeitung ist die Betreiberin, im Fall der Karten der Kartenverbünde gemeinsam die Mitglieder des jeweiligen Kartenverbundes.

(2) Zusätzlich wird der Kunde beim Passieren einer mit einer Kamera ausgestatteten Zutrittskontrolleinrichtung fotografiert, um eine mögliche missbräuchliche Verwendung des namensbezogenen Skipasses zu unterbinden.

(3) Der Kunde hat hinsichtlich der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit, Widerspruch sowie das Recht, nicht einer automatisierten Einzelentscheidung unterworfen zu sein.

(4) Die bereits erteilte Einwilligung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten kann der Kunde jederzeit ohne Angabe von Gründen schriftlich an die Postadresse der Betreiberin mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Widerruft jedoch der Kunde seine Einwilligung, wird die jeweilige Karte gesperrt und entfällt daraus künftig der Leistungsanspruch.

(5) Der Kunde nimmt weiters zur Kenntnis, dass im Skigebiet der Betreiberin Fotos und Kurzvideos aufgenommen und in ihren Social-Media-Kanälen veröffentlicht werden. In aller Regel sind Personen auf diesen Aufnahmen nicht erkennbar. Sollte dennoch eine Identifizierung einer Person gegeben sein, kann der Kunde daraus keinerlei Ansprüche ableiten.

(6) Ausführliche Informationen zur Datenverarbeitung und zum Schutz personenbezogener Daten sind auf der Website der Betreiberin unter https://www.muttereralm.at/de/copyright/datenschutz/31-0.html veröffentlicht.

§ 12 Verhalten innerhalb der Seilbahnanlagen und im Seilbahnverkehr

(1) Innerhalb der Seilbahnanlagen ist ein den Seilbahnbetrieb oder Seilbahnverkehr störendes Verhalten verboten. Insbesondere ist verboten, Seilbahnanlagen zu beschädigen oder zu verunreinigen. Die Beförderungsbedingungen sowie im Interesse von Sicherheit und Ordnung sonst getroffene Anordnungen des Betriebspersonals sind einzuhalten und die im Seilbahnbereich für eine sichere und ordnungsgemäße Abwicklung der Beförderung angebrachten Verbote, Gebote und Hinweise zu beachten.

(2) Das Betreten von Seilbahnanlagen ist für Betriebsfremde außerhalb der hierfür vorgesehenen Zeiten unzulässig. Ein Betreten ist nur an den für Fahrgäste bestimmten Stellen erlaubt.

(3) Das Rauchen oder Mitsichführen von feuer- und explosionsgefährlichen oder in sonstiger Art und Weise gefährlichen Gegenständen oder Materialien ist verboten.

§ 13 Sonstiges

(1) Alle in diesen AGB angeführten Beträge verstehen sich inklusive geltender Mehrwertsteuer.

(2) Auf das Vertragsverhältnis zwischen der Betreiberin und dem Kunden ist ausschließlich österreichisches Recht anzuwenden unter Ausschluss der österreichischen internationalen Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts.

(3) Für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus dem Vertragsverhältnis zwischen der Betreiberin und dem Kunden ergebenden Streitigkeiten ist das sachlich für 6162 Mutters zuständige Gericht zur Entscheidung berufen.

(4) Vertragssprache ist Deutsch.

(5) Diese Geschäftsbedingungen gelten insoweit, als sie nicht zwingend anzuwendenden Bestimmungen des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes bzw. der allgemein geltenden Normen zum Schutz von Konsumenten des jeweiligen Mitgliedstaates widersprechen. Allenfalls unwirksame Bestimmungen werden jedoch nicht zur Gänze ungültig, sondern sind auf den ihnen am nächsten kommenden, jeweils zulässigen Inhalt einzuschränken.

(6) Änderungen von Tarifen und Betriebszeiten, diesen AGB sowie Tippfehler und Irrtum behält sich die Betreiberin vor.

(7) Kunden unterliegen den Beförderungsbedingungenen der jeweiligen Liftanlage. Diese sind bei jedem Zustiegen angeführt.