

Q&A zum neuen Gästekartenmodell

Leistungen

- Warum ist die MGB nicht inklusive?
Die Inkludierung der MGB im Sommer ist für die Zukunft geplant. Gespräche werden im Jahr 2022 stattfinden.
- Welche Bergbahnen sind inkludiert?
 - Disentis - Caischavedra
 - Sedrun - Cuolm da Vi
 - Oberalppass - Platten - Schneehüenerstock
 - Andermatt - Nätschen - Gütsch
- Werden die Bergbahnen im Winter auch inkludiert sein?
Aktuell ist die Inkludierung der Bergbahnen im Winter kein Thema.
- Wie werden die Leistungen entwertet?
Die Leistungen werden mittels App beim Leistungsträger abgescannt oder via Sichtkontrolle entwertet. Bei den Bergbahnen werden die Leistungen direkt am Drehkreuz entwertet.

Unterschiede Gästekarten

- Wann gilt man als Gruppe und darf die GK für Gruppen beziehen?
Ab 10 Personen zählt man als Gruppe und kann die Gästekarte für Gruppen beziehen.
- Erhält jede Person in der Gruppe einen QR Code?
Jede Person in der Gruppe erhält einen eigenen, personalisierten QR Code, damit sich alle Personen unabhängig voneinander im Gebiet bewegen können.
- Können sich Personen in der Gruppe unabhängig voneinander im Gebiet bewegen?
Da jede Person einen eigenen, personalisierten QR Code erhält, können sich die Personen unabhängig voneinander im Gebiet bewegen.
- Können die Leistungen der Gästekarte Kristall mehrere Male eingelöst werden?
Einige Leistungen auf der Kristall-Karte sind mehrmals einlösbar, andere nur einmalig. Die Informationen hierzu sind unter www.andermatt.ch/gaestekarte ersichtlich.
- Warum gilt beim Gästekarte Sommerabo nicht der QR Code als Ticket für die Bergbahnen?
Die KeyCards sind wesentlich robuster und langlebiger als beispielsweise ein ausgedruckter QR Code. Ebenfalls ist man so auch nicht auf den Akku des Smartphones angewiesen. Der Umtausch vom Voucher in eine KeyCard ermöglicht zusätzlich eine sichere Kontrolle, dass ausschliesslich berechnete Personen ein Gästekarte Sommerabo beziehen.
- Kann ich als Zweitwohnungsbesitzer wählen, ob ich die Gästekarte Gold oder das Gästekarte Sommerabo beziehen möchte?
Als Zweitwohnungsbesitzer haben Sie die Möglichkeit, sowohl das Gästekarte Sommerabo als auch die Gästekarte Gold zu beziehen.

Ausgestellte Gästekarten

- Was ist, wenn ein Gast seine Gästekarte falsch resp. nicht wie gewünscht ausgestellt hat?
Grundsätzlich ist der Gast dafür verantwortlich, sich die Gästekarte korrekt auszustellen. Stornierungsanfragen können, unter Berücksichtigung der Stornierungsbedingungen (unter www.ander matt.ch/gaestekarte), direkt an die Andermatt-Urserntal Tourismus GmbH gesendet werden.
- Können bestehende Gästekarten "umgeschrieben" werden, wenn die Daten nicht wunschgemäß hinterlegt wurden?
Die Gästekarten können nicht umgeschrieben werden. Sie müssen storniert und neu gelöst werden.
- Gibt es eine Rückerstattung, z.B. wenn das Wetter schlecht ist?
In diesem Fall stützen wir uns auf die AGB der Bergbahnen ASD. Entscheidet der Betreiber, dass eine Rückerstattung der Tickets gewährleistet wird, werden auch die Gästekarten rückerstattet.
- Gibt es eine Rückerstattung, wenn die Gästekarte nicht wunschgemäß eingesetzt werden kann (reduzierter Betrieb, geänderte Öffnungszeiten, etc.)?
Nein, in diesen Fällen gibt es keine Rückerstattung.
- Kann man bestehende Gästekarten verlängern?
Bestehende Gästekarten kann man nicht verlängern. Man muss die gewünschte Anzahl Tage neu dazukaufen.
- Werden nicht eingelöste Tage rückerstattet?
Nicht eingelöste Tage werden nicht rückerstattet.
- Kann ich meinen QR Code der Gästekarte Kristall zur Gästekarte Gold übernehmen, oder muss ich einen neuen Code nutzen?
Wenn man sich kurzfristig für das Upgrade zur Gästekarte Gold entscheidet, muss man einen neuen QR Code nutzen, da nicht zwei QR Codes aufeinandergelegt werden können.
- Was ist, wenn ich das Handy oder den Voucher im Hotel vergesse?
Die Gästekarten sind personalisiert und müssen vorgewiesen werden, damit Gäste von den Leistungen profitieren können.
- Wie lange kann der Hotelier die GK stornieren (TShop)?
Der Hotelier hat nicht die Möglichkeit Gästekarten zu stornieren. Wenn ein Stornierungswunsch besteht, muss man sich an die Tourismusorganisation wenden.
- Wo finde ich die Stornierungsbedingungen?
Auf der Webseite der Destination: www.ander matt.ch/gaestekarte

Bezahlung

- Was ist, wenn der Gast kein Onlinezahlungsmittel hat?
Wenn der Gast kein Onlinezahlungsmittel hat, kann er die Gästekarte in der Tourist Information oder in seiner Unterkunft (sofern diese den TShop nutzt) beziehen.
- Welche Zahlungsmittel sind möglich?
Im Onlineshop sind ausschliesslich Onlinezahlungsmittel zugelassen.
 - Kreditkarte (Mastercard / Visa)
 - Postkarte
 - Twint

Systemtechnisches

- Wen können Beherberger kontaktieren, wenn die Ausstellung der Gästekarten nicht funktioniert?
Zentrale Anlaufstelle bei Notfällen ist die Tourismusorganisation in Andermatt. Kann die Tourismusorganisation den Fehler nicht ermitteln resp. beheben, kontaktiert diese die zuständigen Partner. Um möglichst speditiv arbeiten zu können, werden genaue Angaben benötigt (was und wann genau hat etwas nicht funktioniert, was war die Erwartung, was ist tatsächlich geschehen, wie ist man vorgegangen).
Tel.: 041 888 71 00
Mail: info@andermatt.ch
- Wie kann man kontrollieren, dass nur berechnigte Personen eine Gästekarte erhalten?
Beim Buchungsabschluss ist ein Pflichtfeld hinterlegt, in welchem die Unterkunft abgefragt wird. Dies wird von den Tourismusorganisationen kontrolliert.

Datenschutz & Rechtliches

- Was passiert mit meinen Daten, wenn ich eine Gästekarte beziehe?
Bitte Punkt 4, Nutzungsbedingungen und Datenschutz, beachten.

Preise

- Gilt bei den Tarifen das Geburtsdatum oder das Geburtsjahr?
Für die Tarife ist das Geburtsdatum ausschlaggebend.
- Sind die Gruppenpreise pro Gruppe oder pro Person?
Die Gruppenpreise sind pro Person angegeben.

Diverses

- Kann ich die Gästekarte weitergeben bzw. verschenken?
Die Gästekarte ist personalisiert und nicht übertragbar.
- Kann ich die Gästekarte mit einem Gutschein bezahlen?
Die Gästekarte kann nicht mittels Gutschein bezahlt werden.
- Was muss ich machen, wenn mein Gast abends anreist und von den allgemeinen Vergünstigungen profitieren möchte, aber von den Bergbahnen erst am nächsten Tag?
Gäste können sich bereits vor ihrem Aufenthalt die Gästekarte Kristall online kostenlos für die gesamte Dauer des Aufenthaltes ausstellen und ab dem Anreisetag nutzen. Die Gästekarte Gold kann auch später dazugelöst werden.
- Ist die Gästekarte auch für Saisonmitarbeiter*innen gültig?
Saisonmitarbeiter*innen sind nicht zum Bezug einer Gästekarte berechnigt. Bezugsberechnigt sind Gäste ab einer Übernachtung, Zweitwohnungsbesitzer*innen und Dauermieter (mind. 1 Jahr) einer Ferienwohnung.

- Ist die Gästekarte auch für Einheimische gültig?
Einheimische sind nicht zum Bezug einer Gästekarte berechtigt. Bezugsberechtigt sind Gäste ab einer Übernachtung, Zweitwohnungsbesitzer*innen und Dauermieter (mind. 1 Jahr) einer Ferienwohnung.
- Kann man die Gästekarte auch beziehen wenn man nicht übernachtet?
Nein, mindestens eine Übernachtung in der Feriendestination ist vorausgesetzt.
- Haben Dauermieter einer Ferienwohnung Anrecht auf die Gästekarte, was müssen sie machen, um von der Gästekarte zu profitieren?
Die Dauermieter müssen die Ferienwohnung mind. für 1 Jahr mieten und dies mittels Mietvertrag bestätigen können. Weiter müssen der Dauermieter oder dessen Vermieter, oder aufgeteilt auf beide, Tourismusabgaben an die Gemeinde zahlen.
- Was ist, wenn ich kein Smartphone habe?
Wenn kein Smartphone verfügbar ist, kann man den Voucher inkl. QR Code ausdrucken und als Gästekarte verwenden.
- Beinhaltet die Gästekarte Gold automatisch auch die Leistungen der Gästekarte Kristall oder muss ich zwei Gästekarten lösen?
Die Gästekarte Gold beinhaltet ebenfalls die Leistungen der Gästekarte Kristall.
- Kann ein Gast in meiner Ferienwohnung auch von der Gästekarte profitieren (ich vermiete aber die Ferienwohnung nicht)?
In diesem Fall ist entscheidend ob für die Ferienwohnung Tourismusabgaben an die Gemeinde gezahlt werden oder nicht. Werden Tourismusabgaben entrichtet, dürfen die Gästekarten von den Gästen bezogen werden.
- Kann ich bei der Gästekarte Gold die Tage der Tageskarten frei wählen?
Die Anzahl Tage (2 bis 7 Tage) können zwar frei gewählt werden, gelten jedoch nur aufeinanderfolgend.
- Von wann bis wann ist das Sommerabo gültig?
Das Sommerabo ist grundsätzlich vom 1. Mai bis zum 31. Oktober gültig. Die Nutzung der Bergbahnen ist während der Betriebszeiten der Bergbahnen möglich.
- Was passiert, wenn ich meinen Voucher/mein Handy verliere?
Der Voucher kann von der jeweiligen Tourismusorganisation wieder aufgerufen und versendet werden.
- Kann ich für mich und meinen Partner eine Karte lösen oder braucht es zwei Karten?
Die Gästekarten sind personalisiert, daher benötigt jede Person eine eigene Gästekarte.
- Wo erhalte ich eine Bestätigung, dass ich Zweitwohnungsbesitzer bin?
Bei der Gemeinde. Die Rechnung der Beherbergungsgebühr, welche jährlich von der Gemeinde versendet wird, dient ebenfalls Bestätigung.