



Fragen und Antworten zum Familiensteilpass

(FAQ)

1. Sie haben Fragen, Wünsche oder Anmerkungen?

Unser Kundenservice ist Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr für Sie

da: familiensteilpass@stoos.ch oder 041 818 08 08

2. Was ist der Familiensteilpass und was sind die Voraussetzungen für einen Familiensteilpass?

Der Stoos Familiensteilpass ist die Jahres-/Saisonkarte für Familien. Er kann von Eltern mit allen eigenen Kindern unter 16 Jahre die im Besitz einer gültigen SBB Juniorkarte sind, gekauft werden. Die Juniorkarte kann direkt bei den Kassen der Stoosbahnen AG oder im Onlineshop bei der Bestellung des Familiensteilpasses bezogen werden. Mit dem Familiensteilpass fahren alle Kinder unter 16 Jahre gratis Ski.

3. Wie kann ich den Familiensteilpass bestellen?

Der Stoos Familiensteilpass kann über unseren Online Shop www.familiensteilpass.ch und <https://stoos-muotatal.ch/planen-buchen-familiensteilpass> bezogen werden.

4. Wie viel kostet der Familiensteilpass?

Im Online-Vorverkauf bis 30. November 2019 kostet die Familiensteilpass Saisonkarte für die Wintersaison 2019/20 für 1 Erwachsenen und alle eigenen Kinder unter 16 Jahre CHF 540 und für 2 Erwachsene und alle eigenen Kinder unter 16 Jahre CHF 1080.

Ab dem 1. Dezember 2019 belaufen sich die Kosten für die Familiensteilpass Saisonkarte für 1 Erwachsenen mit allen eigenen Kindern unter 16 Jahren auf CHF 595 und 2 Erwachsene mit allen eigenen Kindern unter 16 Jahren auf CHF 1190.

Die Familiensteilpass Jahreskarte kostet für das ganze Jahr CHF 685 für 1 Erwachsenen und alle eigenen Kinder unter 16 und CHF 1370 für 2 Erwachsene und alle eigenen Kinder unter 16 Jahren. Jahreskarten sind ab Kaufdatum 365 Tage gültig.

5. Kann ich auch einen Familiensteilpass nur für mein Kind kaufen?

Nein, ein Familiensteilpass für ein Kind unter 16 Jahre kann nur beim gleichzeitigen Kauf von mindestens 1 Familiensteilpass für einen Erwachsenen gekauft werden. Kinder-Jahres- bzw. Saisonkarten können zum regulären Preis online (im Onlineshop unter <https://shop.stoos-muotatal.ch/de/specials/abo>) oder an der Kasse der Stoosbahnen AG gekauft werden.

6. Welche Gültigkeitsdauer hat der Familiensteilpass?

Jahreskarte: Die Familiensteilpass Jahreskarte ist ab Bestelldatum 365 Tage gültig.

Saisonkarte: Die Familiensteilpass Saisonkarte ist jeweils vom 01.11.-30.04. gültig.

7. Wie erhalte ich meine Familiensteilpässe, wenn ich sie online kaufe?

Die Familiensteilpässe werden Ihnen nach dem Kauf ganz einfach per Post zugestellt – und das kostenlos. Sie können die Familiensteilpässe auch direkt auf ihre vorhandenen Stoos-Muotatal Cards laden.

8. Ist der Familiensteilpass auch bei der Luftseilbahn Illgau-Vorderoberberg gültig?

Nein, der Familiensteilpass ist ausschliesslich bei den Anlagen auf dem Stoos gültig.

9. Ist die Fahrt mit den Zubringerbahnen (Standseilbahn und Luftseilbahn Morschach) zum Bergdorf Stoos im Familiensteilpass inkludiert?

Ja, die Fahrt mit den Zubringerbahnen auf den Stoos sowie alle Anlagen auf dem Stoos sind im Familiensteilpass inkludiert.

10. Welche Mehrwerte bietet mir der Kauf des Familiensteilpasses?

Der Familiensteilpass berechtigt den Besitzer zur Benützung von direkten Wintersport-Fahrten auf allen Buslinien der Auto AG Schwyz zu den Talstationen Schwyz/Schlattli und Morschach. Gültigkeit: Beginn Wintersaison (1.Dezember) bis offiziellem Saisonende. Familiensteilpass-Besitzer profitieren auch von 30% Rabatt für das Erlebnisbad und die Sauna im Swiss Holiday Park in Morschach.

11. Warum muss ich beim Kauf des Familiensteilpasses angeben, ob die Kinder im Besitz einer SBB- Juniorkarte sind?

Da es sich bei der neuen Standseilbahn Schwyz-Stoos um eine Anlage des Öffentlichen Verkehrs handelt, ist diese Angabe für eine korrekte Erfassung nötig. Jedes Kind benötigt eine gültige SBB-Juniorkarte.

12. Wird für den Familiensteilpass eine Depotgebühr verlangt?

Nein. Der Familiensteilpass wird auf die Stoos-Muotatal Card geladen und einmalig an den Besitzer ausgegeben. Dies ist Ihre persönliche Karte und kann später in unserem Onlineshop beliebig wieder beladen werden.

13. Ich habe mehr als 4 Kinder. Kann ich nur bis 4 Kinder online Familiensteilpässe kaufen?

Unser System erlaubt nur den Online-Kauf von 4 Familiensteilpässen (Kind) pro Familie. Sollten Sie mehr als 4 Kinder haben, kontaktieren Sie bitte unseren Support familiensteilpass@stoos.ch

14. Was ist der KidsFinder?

Der KidsFinder ist ein innovatives Familien-Angebot der Stoosbahnen AG. Eltern wissen mit dem Stoos KidsFinder immer genau, welchen Lift ihre Kinder zuletzt benutzt haben. Dieser web-basierte Service wird von der Stoosbahnen AG kostenlos zur Verfügung gestellt.



15. Können auch andere Personen meinen Familiensteilpass benutzen?

Nein, der Familiensteilpass ist personalisiert und nicht auf Drittpersonen übertragbar.

16. Erhalte ich mein Geld zurück, wenn ich den gekauften Familiensteilpass aufgrund eines Unfalls oder einer Krankheit nicht nutzen kann?

Gegen Vorlage eines ärztlichen Zeugnisses kann eine Rückerstattung ab letzter Benutzungszeit der (elektronische Kontrolle) des Abonnements erfolgen. Gilt nicht für Begleitperson. Ohne ärztliches Zeugnis können keine Rückerstattungen gemacht werden.

17. Welche Richtlinien muss das Foto erfüllen, das beim Kauf eines Familiensteilpasses hochgeladen werden muss?

Format: .JPG, .JPEG, .PNG / in Farbe / max. 15 MB

- Das Foto darf nicht älter als sechs (6) Monate sein.
- Das Foto muss in Farbe sein und eine gute Bildauflösung haben (nicht verschwommen oder verpixelt).
- Das Foto darf nicht beschädigt oder verunreinigt sein.
- Das Foto darf nicht über- oder unterbelichtet sein.
- Der Kopf, mit Blick direkt in Kamera, muss vollständig zu sehen sein und 60% bis 70% des Fotos einnehmen.
- Die Augen müssen geöffnet und klar erkennbar sein.
- Das Tragen einer Sonnenbrille, Skibrille oder von getönten Brillengläsern ist nicht erlaubt.
- Das Tragen eines Helms, einer Mütze oder einer anderen Kopfbedeckung ist nicht erlaubt. Eine Kopfbedeckung ist nur aus religiösen Gründen oder medizinischen Zwecken zulässig und wenn sie keine Gesichtsteile verdeckt.
- Der Hintergrund sollte schlicht, neutral weiss oder hellgrau sein.
- Fotos, die mit Smartphone oder Tablet Kamera aufgenommen wurde, sind erlaubt, wenn sie die Anforderungen erfüllen.

Im Falle einer Verletzung der Richtlinien oder zu geringen Bildqualität werden Sie möglicherweise dazu aufgefordert ein neues Foto einzureichen. Bitte beachten Sie, dass es an Schaltern bzw. Skiliften zu stichprobenartigen Sichtkontrollen der Familiensteilpässe kommen kann, um die Identität der Karteninhaber zu bestätigen.

18. Woran erkenne ich, dass meine Bestellung erfolgreich abgeschlossen wurde?

Bitte rufen Sie Ihre E-Mails ab und überprüfen Sie, ob Sie per E-Mail eine Bestellbestätigung erhalten haben. Es kann bis zu 10 Minuten dauern, bis diese systemseitig versandte E-Mail bei Ihnen eintrifft. **Wichtig: Bitte prüfen Sie auch Ihren Spam/Junk-Ordner.** Ferner können Sie Bestelldetails jederzeit in Ihrem Benutzerkonto einsehen. Für die Anmeldung im Benutzerkonto ist die Eingabe

Ihrer E-Mail-Adresse und Ihres Kennworts erforderlich. Sollten Sie Ihr Kennwort vergessen haben, können Sie über den Link „[Kennwort vergessen?](#)“ ein Neues anfordern.

19. Warum habe Ich keine Bestellbestätigung per E-Mail erhalten?

Bevor Sie unseren Kundenservice kontaktieren, stellen Sie bitte sicher, dass folgende Punkte erfüllt sind bzw. von Ihnen geprüft wurden:

- Falls Sie Ihre Bestellbestätigung nicht in Ihrem Posteingang finden können, prüfen Sie bitte Ihren Spam/Junk-Ordner.
- Als Besteller können Sie sich einfach mit Ihrer E-Mail-Adresse bei Ihrem Benutzerkonto anmelden. Unter dem Link „Meine Bestellungen“ sind all ihre Bestellungen mit Bestelldetails gelistet, sofern diese erfolgreich abgeschlossen worden sind.

20. Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Wir akzeptieren Kreditkartenzahlungen:

- Mastercard
- VISA
- PostFinance E-Finance
- PostFinance Card

21. Wann wird der Betrag meiner Kreditkarte belastet?

Der Betrag wird Ihrer Kreditkarte sofort nach Bestellabschluss belastet. Sie können die Abbuchung auf Ihrer nächsten Kreditkartenabrechnung einsehen.

Ich habe eine Frage zu meiner Kreditkartenabrechnung. An wen wende ich mich?

Sollten Fragen auftauchen während dem Bestellprozess, können Sie uns gerne unseren Kundenservice kontaktieren: familiensteilpass@stoos.ch.

Bei Fragen zur Kreditkartenabrechnung bitten wir Sie mit ihrem Kreditkartenanbieter Kontakt aufzunehmen.

22. Warum wird meine Kreditkarte abgelehnt?

In folgenden Fällen kann die Verifizierung der Kreditkartenvalidierung fehlschlagen:

- Die Daten des Bestellers (Vor-/Nachname, Adresse, Geburtsdatum, etc.) sind nicht komplett bzw. exakt eingegeben worden. Bitte achten Sie auch auf Gross- und Kleinschreibung.
- Die Kreditkartendetails (Kartenummer, Ablaufdatum, CW) sind nicht komplett bzw. exakt eingegeben worden.
- Das Kreditkartenlimit wurde überschritten.

Prüfen Sie auch, ob Sie eventuell bei einer Eingabe einen Tippfehler gemacht, ein Leerzeichen vergessen oder versehentlich Leerzeichen eingefügt haben. Sollte ein erneuter Versuch zu keinem positiven Ergebnis führen, wählen Sie bitte eine andere Zahlungsart (falls verfügbar) oder kontaktieren



Sie bitte unseren Kundenservice unter: familiensteilpass@stoos.ch

23. Was tun bei Kartenverlust oder Diebstahl?

Haben Sie ihren Familiensteilpass verloren oder wurde er Ihnen gestohlen? Bitte melden Sie den Verlust / Diebstahl an der Talstation der Stoosbahnen oder direkt bei: familiensteilpass@stoos.ch – Nach Prüfung ihrer Karteninhaber-Daten und Sperrung ihres verlorenen/gestohlenen Familiensteilpasses wird Ihnen eine Ersatzkarte ausgestellt. In einem solchen Fall werden Kosten von CHF 20.- für die Ausstellung einer Ersatzkarte erhoben.

24. Kann ich meine Bestellung stornieren?

Stornierungen sind nicht möglich. Auf die Verbindlichkeit Ihrer Bestellung werden Sie in unseren AGBs (stoos-muotatal.ch/allgemeine-geschaeftsbedingungen/) hingewiesen. Wenn Sie vermuten, dass eine versehentlich durchgeführte Doppelbuchung vorliegt, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter: familiensteilpass@stoos.ch