

# HANDBUCH

## B2B PLATTFORM

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>B2B PLATTFORM</b>	<b>2</b>
1.1	LOGIN	2
1.2	ALLGEMEIN	3
1.3	PROFIL	4
1.3.1	Passwort	4
1.3.2	Abmelden	4
1.3.3	Bevorzugte Bezahlart	5
1.3.4	Kommissionsauszahlung	5
1.4	KEYCARDS INKL. SHORT NUMBER	5
<b>2</b>	<b>TICKETS BUCHEN</b>	<b>6</b>
2.1	EINGABE DER KUNDEN- UND PRODUKTDATEN	9
2.1.1	Kundendaten	9
2.1.2	Produktdaten	10
2.2	BEZAHLUNG	10
2.3	ZAHLUNGSARTEN	11
2.4	BESTELLUNG ABGESCHLOSSEN	11
<b>3</b>	<b>ERLEBNISSE BUCHEN</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>BUCHUNGEN</b>	<b>12</b>
4.1	BESTELLBESTÄTIGUNG UND VOUCHER	13
4.2	MONATSAUSZUG/CONTROLLING	13
4.3	STORNIERUNGEN	13
4.3.1	Tickets	13
4.3.2	Ablauf	14
<b>5</b>	<b>ZUSATZVERSICHERUNGEN</b>	<b>14</b>
5.1	RÜCKERSTATTUNGSANTRAG	14
<b>6</b>	<b>ABRECHNUNG</b>	<b>15</b>
6.1	ZAHLART RECHNUNG	15
6.2	ZAHLART KREDITKARTE / POSTCARD / TWINT	15
6.3	KOMMISSION	15
<b>7</b>	<b>GOOD TO KNOW</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>SPEZIELLE ANLIEGEN</b>	<b>15</b>

Als B2B/OPOS Partner verkaufen Sie alle verfügbaren Produkte der Zermatt Bergbahnen AG in unserem Auftrag und Namen. Aus diesem Grund bitten wir Sie, die Gäste beim Kauf auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ZBAG aufmerksam zu machen. Die aktuellste Version der AGB finden Sie jederzeit auf:

<https://www.matterhornparadise.ch/de/allgemeine-geschaeftsbedingungen>

Die AGB werden jeweils auch in Form einer Broschüre (DE und EN) aufbereitet und an den Verkaufsstellen aufgelegt. Falls Sie ebenfalls gedruckte Broschüren benötigen, bitten wir Sie, uns zu kontaktieren oder die Broschüren direkt im Haus Kümme (Schluhmattstrasse 28) abzuholen. Die Druckversion stellen wir Ihnen auch zum Download zur Verfügung unter: <https://www.matterhornparadise.ch/isite/download-bereich>

## 1 B2B PLATTFORM

Der B2B Partner kann sich unter folgendem Link: <https://b2b.matterhornparadise.ch/> direkt mit seinem persönlichen Login auf der B2B Plattform einloggen.

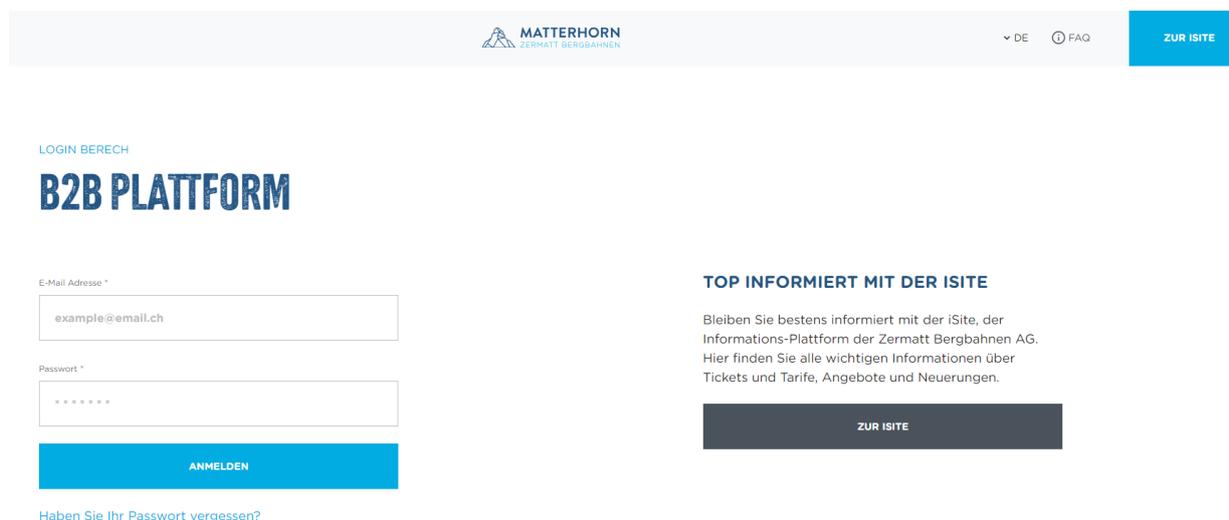
Den Benutzernamen sowie das Passwort erhält jeder Partner direkt per Mail zugestellt. Die Zugangsdaten sollten direkt nach dem ersten Login angepasst werden. (Siehe Punkt 1.3 Kundenprofil). An die hinterlegte Emailadresse wird jegliche Korrespondenz bezüglich der B2B Plattform wie z.B. Bestätigungsmails, Infomails etc. zugeschickt.

Die neusten Informationen zur B2B Plattform finden Sie jeweils unter

<https://www.matterhornparadise.ch/isite>

### 1.1 LOGIN

Durch Eingabe der Zugangsdaten (Benutzername sowie Passwort) erfolgt die Anmeldung in der B2B Plattform.





 ▼ DE ⓘ FAQ [ZUR ISITE](#)

LOGIN BEREICH

## B2B PLATTFORM

E-Mail Adresse \*

Passwort \*

[ANMELDEN](#)

[Haben Sie Ihr Passwort vergessen?](#)

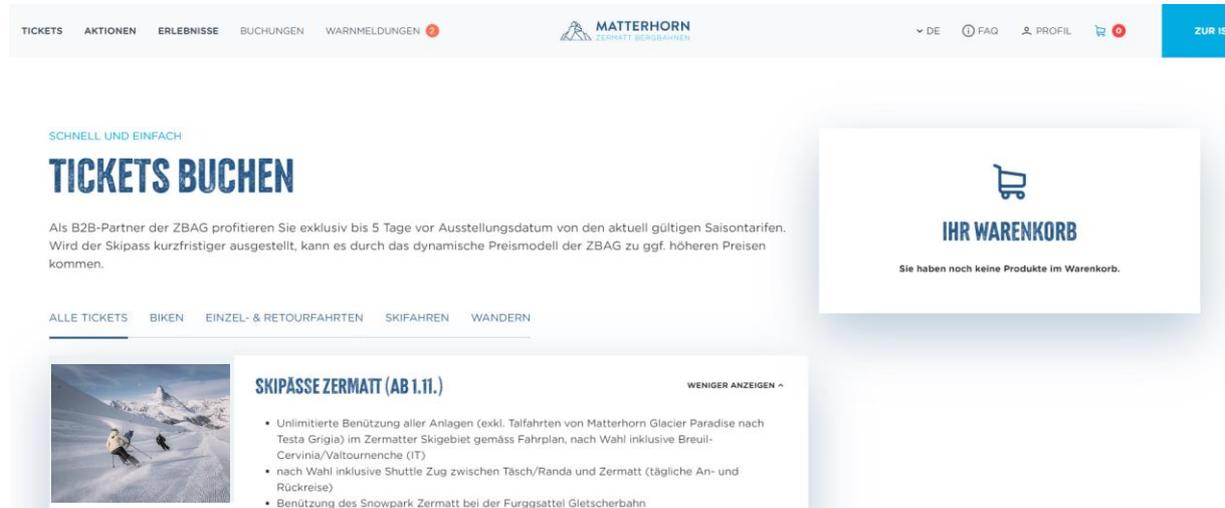
**TOP INFORMIERT MIT DER ISITE**

Bleiben Sie bestens informiert mit der iSite, der Informations-Plattform der Zermatt Bergbahnen AG. Hier finden Sie alle wichtigen Informationen über Tickets und Tarife, Angebote und Neuerungen.

[ZUR ISITE](#)

## 1.2 ALLGEMEIN

Nach der Anmeldung gelangen Sie direkt auf die Seite, wo Sie Tickets buchen können:



Die Navigationsleiste (oben) besteht aus folgenden Elementen:

- **Tickets:** Hier finden Sie alle zum Verkauf verfügbaren Tickets der ZBAG. Bitte beachten Sie, dass die Tickets fürs Matterhorn Alpine Crossing nicht über die B2B Plattform verkauft werden (nur bis und mit Testa Grigia).
- **Erlebnisse:** Hier können alle zum Verkauf verfügbaren Angebote der ZBAG (Ticket plus Drittleistung), die am Berg stattfinden, gebucht werden, z.B. First Track.
- **Buchungen:** Unter Buchungen finden Sie alle von Ihnen getätigten Buchungen über die B2B Plattform. Unbenutzte Tickets werden ebenfalls hier storniert.
- **Warnmeldungen:** Hier finden Sie aktuelle Meldungen zu der Schliessung/Öffnung der Anlagen und Pisten. Die Warnmeldungen öffnen sich aber auch als Pop Up Fenster, wenn Sie sich auf einer anderen Seite der B2B Plattform befinden.



Bitte beachten Sie, dass die Pop Ups jeweils geschlossen werden müssen, damit Sie weiter auf der Plattform navigieren können. Die Warnmeldungen können Sie auf der entsprechenden Seite aber jederzeit weiterhin einsehen.

Auf der rechten Seite finden Sie zusätzlich die Elemente:

- **Sprachwechsler:** Die B2B Plattform ist verfügbar in DE oder EN.
- **FAQ:** Hier finden Sie die wichtigsten Fragen & Antworten zur B2B Plattform.
- **Profil:** Im Profil können Sie Ihre Kontaktangaben anpassen, das Passwort ändern oder ebenfalls auf Ihre Buchungen zugreifen.

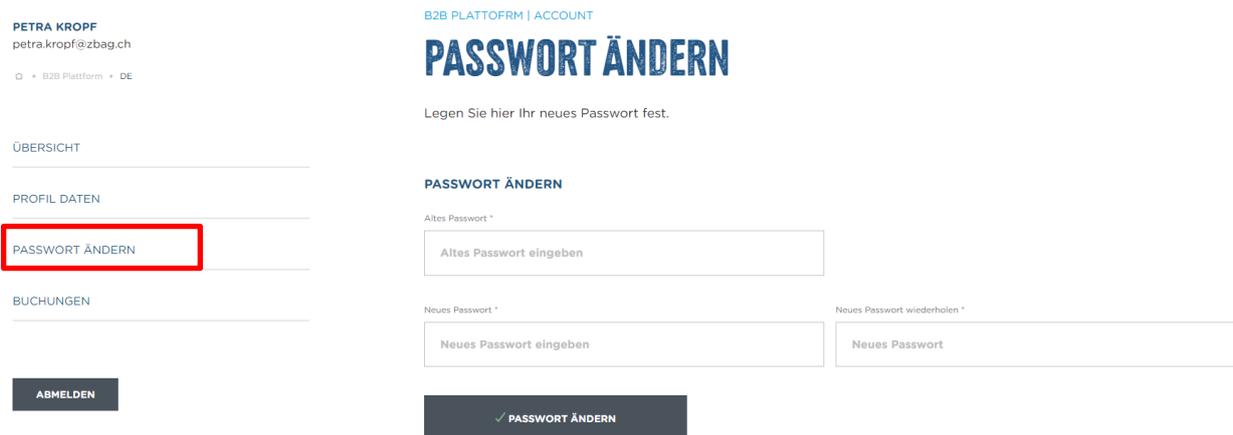
### 1.3 PROFIL

Im Profil können Sie Ihre Daten anpassen, das Passwort ändern oder auf Ihre Buchungen zugreifen:



#### 1.3.1 Passwort

Das Passwort kann unter Profil – Passwort ändern angepasst werden.



#### 1.3.2 Abmelden

Die Abmeldung ist auf allen Seiten im Profil möglich über den Button unten links «Abmelden».



### 1.3.3 Bevorzugte Bezahlart

Als Standard ist jeweils die Bezahlung auf Rechnung festgelegt. Sie erhalten von uns monatlich eine Rechnung über die Verkäufe und Stornos. Falls z.B. eine Kreditkarte als Standard gewünscht ist, können Sie diese Umstellung ebenfalls bei den Profil Daten vornehmen.

### 1.3.4 Kommissionsauszahlung

Die Kommission ist standardmässig auf 2.5% gesetzt. Anhand des erreichten Gesamtumsatzes wird die Kommission, wie in der Vereinbarung definiert, ausgezahlt. Das Geschäftsjahr der ZBAG wird jeweils per Ende Mai abgeschlossen.

## 1.4 KEYCARDS INKL. SHORT NUMBER

Um Tickets aufzuladen, können KeyCards gegen Bezahlung (Depot CHF 5.00) an den Verkaufsstellen der ZBAG bezogen werden. Auf den Karten sind jeweils die KeyCard Nummer und eine Short Number aufgeführt (bei den älteren Karten nur die 23-stellige KeyCard Nummer).



**WICHTIG:** Im Buchungsprozess ist das Depot von CHF 5.- nicht miteinberechnet. Denken Sie also daran, dem Gast diesen Betrag zusätzlich zu verrechnen. Das Depot wird bei Rückgabe der KeyCard direkt an den Gast wieder rückvergütet.

Wenn Sie im Buchungsprozess die Short Number eintippen, wird Ihnen direkt die dazugehörige KeyCard Nummer vorgeschlagen.

Nachname \*

KeyCard \*

**C011**

- C011250 - 01-16147133535064054499-6
- C011000 - 01-16147133535038406819-4
- C011001 - 01-16147133535036651142-7
- C011002 - 01-16147133535036653659-8
- C011003 - 01-16147133535036657483-9
- C011004 - 01-16147133535036657820-2

**WICHTIG:** Wenn eine Karte falsch geladen wurde, auf keinen Fall eine zweite Berechtigung auf die gleiche Karte laden! Die erste Berechtigung muss zuerst storniert werden, bevor eine neue aufgeladen wird!

## 2 TICKETS BUCHEN

Auf der Seite Tickets buchen finden Sie alle für die B2B Plattform aktivierten Tickets. Um den Ticketkauf etwas zu erleichtern, können Sie die Tickets zuerst nach der gewünschten Aktivität filtern. Wir ordnen die Tickets in die Kategorien Skifahren, Wandern, Biken und für «Sightseeing» die Einzel- & Retourfahrten.

SCHNELL UND EINFACH

### TICKETS BUCHEN

Als B2B-Partner der ZBAG profitieren Sie exklusiv bis 5 Tage vor Ausstellungsdatum von den aktuell gültigen Saisontarifen. Wird der Skipass kurzfristiger ausgestellt, kann es durch das dynamische Preismodell der ZBAG zu ggf. höheren Preisen kommen.

ALLE TICKETS   BIKEN   EINZEL- & RETOURFAHRTEN   SKIFAHREN   WANDERN

Standardmässig sind immer «Alle Tickets» angewählt.

Vor jedem Ticketverkauf (vor allem wenn der Skipass im Voraus erstellt wird) sollte die Wettervorhersage vorher geprüft werden. Bitte beachten Sie, dass der Skipass aufgrund von schlechten Wetterbedingungen nicht rückerstattet wird, und weisen Sie den Gast darauf hin!

Klicken Sie auf die Kachel des gewünschten Tickets, um den Buchungsprozess zu starten.



### SKIPÄSSE ZERMATT (AB 1.11.)

- Unlimitierte Benützung aller Anlagen (exkl. Talfahrten von Matterhorn Glacier Paradise nach Testa Grigia) im Zermatter Skigebiet gemäss Fahrplan, nach Wahl inklusive Breuil-Cervinia/Valtournenche (IT)
- nach Wahl inklusive Shuttle Zug zwischen Täsch/Randa und Zermatt (tägliche An- und Rückreise)
- Benützung des Snowpark Zermatt bei der Furggsattel Gletscherbahn
- Benützung des Wolli-Anfängerparks auf der Sunnegga (gemäss Öffnung Gebiet Sunnegga/Rothorn)
- Ortsbus

Flex Skipässe wie z.B. 2 in 4 Tagen sind im separaten Katalog "Flex Skipässe Winter (ab 1.11)" zu finden.

[WENIGER ANZEIGEN ^](#)

**DATUM AUSWÄHLEN**

Ersten Gültigkeitstag wählen

Startdatum
📅 DATUM WÄHLEN

**IN DEN WARENKORB**

Wählen Sie nur das Startdatum für das Ticket. Die gewünschte Dauer des Tickets kann im nächsten Schritt mittels Dropdown ausgewählt werden.



### SKIPASSE ZERMATT (AB 1.11.)

WENIGER ANZEIGEN ^

- Unlimitierte Benützung (Testa Grigia) im Zermatt/Cervinia/Valtournenche
- nach Wahl inklusiv (Rückreise)
- Benützung des Shuttle (Sunnegga/Rothorn)
- Ortsbus

Flex Skipässe wie z.B. finden.

**Ticketdauer wählen**

- 1 Tag
- 2 Tage
- 3 Tage
- 4 Tage
- 5 Tage
- 6 Tage
- 7 Tage
- 8 Tage
- 9 Tage
- 10 Tage
- 11 Tage
- 12 Tage
- 13 Tage
- 14 Tage
- 15 Tage
- 16 Tage
- 17 Tage
- 18 Tage
- 19 Tage

**DATUM AUSWÄHLEN**

Startdatum wählen

14.02.2024
📅 DATUM WÄHLEN

Datum: **14. Februar 2024**

🛒 IN DEN WARENKORB

Sobald Sie die gewünschte Anzahl Tage ausgewählt haben, werden Ihnen die verfügbaren Ticket Optionen, Versicherungsprodukte, sowie Personenkategorien angezeigt. Wenn Sie bei den Skipässen Winter z.B. 7 Tage auswählen, können Sie zwischen 6.5 Tagen oder 7 Tagen wählen. Direkt bei der jeweiligen Option finden Sie auch immer ein blaues «i», wo Sie mehr Informationen dazu finden können.

**DEINE TICKET OPTIONEN**

**6 & 1/2 Tage Skipass Zermatt**

**1/2 & 6 Tage Skipass Zermatt** +CHF 0.00 ⓘ

6 aufeinanderfolgende Tage & Morgen bis 12.00 Uhr

**7 Tage Skipass Zermatt** +CHF 30.00

Hier können Sie direkt auch auswählen, ob der Skipass International sein soll oder allenfalls inkl. tägliche Anreise mit dem Shuttle (ab Täsch/Randa). Bitte beachten Sie, dass der Shuttle nur dann gekauft wird, wenn Ihre Unterkunft ausserhalb von Zermatt ist!

**TICKET KONFIGURIEREN** (OPTIONAL)

**International**  
inkl. Breuil-Cervinia & Valtournenche (IT) +CHF 34.00 ⓘ

**Shuttle-Zug ab Täsch/Randa**  
tägliche An- & Abreise +CHF 48.00 ⓘ

Hier sehen Sie ebenfalls die verfügbaren Versicherungsprodukte. Es ist Aufgabe des B2B Partners den Gast bei der Ticketbuchung auf die zwei verschiedenen Zusatzversicherungen der SOLID Insurance aufmerksam zu machen. Details zu den Zusatzversicherungen sind unter Punkt 5 aufgeführt.

**VERSICHERUNG HINZUFÜGEN** (OPTIONAL)

<input type="radio"/> <b>PassProtect</b> +CHF 21.00 ⓘ	<input type="radio"/> <b>SkiCare</b> +CHF 35.00 ⓘ
<input checked="" type="radio"/> <b>Keine Versicherung</b>	

Über das Plus-Zeichen können Sie anschliessend die gewünschte Anzahl Personen pro Alterskategorie hinzufügen. Wenn in der Gültigkeit des Tickets ein Samstag liegt und nur ein Skipass Zermatt gekauft wird (ohne International + Shuttle), wird für Kinder direkt der Tarif «Samstag gratis» verrechnet.

**NEUE PERSONEN HINZUFÜGEN**

Kategorie	Anzahl	Preis pro Artikel	Gesamtpreis
<b>Erwachsen</b>	➖ 2 ➕	CHF 527.00	<b>CHF 1'054.00</b>
<b>Jugendlich (16 - 19.99 Jahre)</b>	➖ 1 ➕	CHF 448.00	<b>CHF 448.00</b>
<b>Kind (9 - 15.99 Jahre) Samstag gratis</b>	➖ 1 ➕	CHF 234.00	<b>CHF 234.00</b>

Gesamtsumme  
**CHF 1'736.00**

Datum: **14. Februar 2024 - 20. Februar 2024**

 **IN DEN WARENKORB**

Mit Klick auf «in den Warenkorb» werden Tickets in den Warenkorb gelegt. Danach können Sie andere Tickets, oder über den Button «weitere Tickets hinzufügen», noch mehr Tickets aus dem gleichen Katalog hinzufügen.



Wenn alle gewünschten Tickets im Warenkorb liegen, können Sie auf «zum Warenkorb» noch einmal alles prüfen. Bei Bedarf können Sie die Gruppe oder einzelne Skipässe über den Abfalleimer wieder entfernen.

**6 TAGE SKIPASS INTERNATIONAL (ZERMATT-CERVINIA)**

4 Personen | 14.02. - 19.02.2024



Kategorie	Preis	
Erwachsen   SkiCare	CHF 555.00	ENTFERNEN
Erwachsen   SkiCare	CHF 555.00	ENTFERNEN
Kind (9 - 15.99 Jahre)   SkiCare	CHF 293.00	ENTFERNEN
Jugendlich (16 - 19.99 Jahre)   SkiCare	CHF 477.00	ENTFERNEN

Preis **CHF 1'880.00**

Sie können direkt – ohne in den Warenkorb zu gehen – oder vom Warenkorb aus, anschliessend direkt zur Kasse weitergehen, wo Tickets personalisiert werden.

## 2.1 EINGABE DER KUNDEN- UND PRODUKTDATEN

**DATENSCHUTZ:** Die vom B2B Partner eingegebenen Daten werden von der ZBAG nicht zu Marketingzwecken verwendet und auch nicht Dritten für solche zur Verfügung gestellt. Die vom B2B Partner eingegebenen Daten werden lediglich für die allgemeine, automatische Korrespondenz (Buchungsbestätigung, Eventabsage etc.), für Kontrollzwecke (Stichprobenkontrollen an den Drehkreuzen) und für die Problembehandlung an den Verkaufsstellen (verlorene oder nicht funktionierende Tickets etc.) verwendet.

### 2.1.1 Kundendaten

**Sprache:** Wählen Sie die Korrespondenzsprache vom Gast, damit er die Buchungsbestätigung/Voucher für Erlebnisse in der ausgewählten Sprache erhält. Es kann zwischen de/fr/en/it gewählt werden.

**E-Mail:** Die E-Mail Adresse vom Gast ist als Pflichtfeld hinterlegt. Hier soll nicht die E-Mail Adresse des B2B Partners hinterlegt werden, damit der Gast seine Buchungsbestätigung (benötigt er im Falle einer gelösten Versicherung, wenn er sein Ticket verliert etc.) erhält. Wird hier die E-Mail Adresse des B2B Partners eingegeben, können die B2B Buchungen bei Problemen durch die Verkaufsstellen der ZBAG nur schwer oder gar nicht gefunden werden.

**WICHTIG:** Bei Buchungen von Erlebnissen muss besonders darauf geachtet werden, dass die Mail-Adresse korrekt eingegeben wird. Wird der Event durch die ZBAG abgesagt, erhält der Gast automatisch eine E-Mail an die angegebene E-Mail Adresse.

## 1 KUNDENDATEN

Bitte geben Sie die Sprache und E-Mailadresse des Gastes an! Der Gast erhält dann eine Bestätigungsemail mit dem entsprechenden Voucher/QR-Code Ticket.

Sprache \*

E-Mail Adresse \*

## 2.1.2 Produktdaten

**Vorname & Name:** Name und Vorname des Gastes muss korrekt und pro Person eingegeben werden. So können die Verkaufsstellen – sollte mit dem Skipass ein Problem auftreten – die Buchung schneller finden und dem Gast vor Ort weiterhelfen.

**2 PRODUKTDATEN**

**TICKETS**

SKIPÄSSE ZERMATT (AB 1.11.) | 4 Personen | 14.02. - 19.02.2024 | 6 Tage Skipass International (Zermatt-Cervinia) Total CHF 1'880.00

<p><b>PERSON 1</b>   Erwachsen   SkiCare</p> <p>Vorname * <input type="text" value="Vorname eingeben"/></p> <p>Nachname * <input type="text" value="Nachname eingeben"/></p> <p>KeyCard * <input type="text" value="00-0000 0000 0000 0000-0"/></p> <p><small>QR CODE DER KEYCARD EINSCHANNEN</small></p> <p><input type="button" value="SPEICHERN"/></p>	<p>DETAILS AUSBLENDEN ^</p> <p><input type="button" value="ENTFERNEN"/></p> <p>Preis CHF 555.00</p>
<p><b>PERSON 2</b>   Erwachsen   SkiCare</p> <p>DETAILS ANZEIGEN v</p> <p><input type="button" value="ENTFERNEN"/></p> <p>Preis CHF 555.00</p>	

Wenn alles ausgefüllt und die KeyCard vom System validiert wurde, erscheint bei der entsprechenden Person ein grüner Rahmen.

**2 PRODUKTDATEN**

**TICKETS**

SKIPÄSSE ZERMATT (AB 1.11.) | 4 Personen | 14.02. - 19.02.2024 | 6 Tage Skipass International (Zermatt-Cervinia) Total CHF 1'880.00

<p><b>PERSON 1</b>   Erwachsen   SkiCare</p> <p>DETAILS ANZEIGEN v</p> <p><input type="button" value="ENTFERNEN"/></p> <p>Preis CHF 555.00</p>	
<p><b>PERSON 2</b>   Erwachsen   SkiCare</p> <p>DETAILS ANZEIGEN v</p> <p><input type="button" value="ENTFERNEN"/></p> <p>Preis CHF 555.00</p>	

Der Button «Jetzt zahlungspflichtig buchen» wird erst dann aktiv, wenn alle Tickets personalisiert wurden.

## 2.2 BEZAHLUNG

Als Standard Zahlart ist grundsätzlich immer Rechnung angehakt. Die können aber auch auf eine der anderen Zahlungsarten wechseln, und direkt via Datatrans bezahlen.

**3 BEZAHLUNG**

Bitte wählen Sie die gewünschte Zahlart für diese Buchung.

<input checked="" type="checkbox"/> Rechnung 	<input type="checkbox"/> Visa 	<input type="checkbox"/> Mastercard 	<input type="checkbox"/> TWINT 	<input type="checkbox"/> PostFinance 
--	---	---	--	--

Mit Klick auf «Jetzt zahlungspflichtig buchen» wird die Buchung abgeschlossen und an Skidata übermittelt.

## 2.3 ZAHLUNGSARTEN

Es gibt folgende Zahlungsarten auf der B2B Plattform:

- Rechnung: monatliche Rechnung zuhanden des B2B Partners
- Kreditkarte: des B2B Partners\*
- TWINT: des B2B Partners oder des Gastes
- Postcard: des B2B Partners oder des Gastes

\* Die Kreditkarten-Details können im B2B Kundenprofil aus Sicherheitsgründen nicht gespeichert werden. Der B2B Partner kann jedoch in der Zahlungsmaske von Datatrans, am Ende der ersten Buchung, über den Account die Kreditkarten-Details (ausser CVV Code) als Autocomplete hinterlegen. So müssen bei einer nächsten Buchung nicht mehr alle Daten ausgefüllt werden. Der CVV Code (Sicherheitscode) ist aus Sicherheitsgründen bei jeder Buchung manuell einzugeben.

Das Hinterlegen einer Gäste-Kreditkarte ist schwer, da die Bezahlung nur mit 3D Secure Verfahren abgeschlossen werden kann (Fingerprint, SMS Code).

## 2.4 BESTELLUNG ABGESCHLOSSEN

Sobald die Zahlungsabwicklung beendet ist, gilt die Bestellung in der B2B Plattform als abgeschlossen. Unter «Buchungen» können Sie nun Ihre getätigte Bestellung einsehen.

# BUCHUNGEN

Hier finden Sie all Ihre B2B Buchungen. Öffnen Sie die jeweilige Buchung, um unbenutzte Tickets zu stornieren.

Nach Buchungsdatum suchen

📅 DATUM WÄHLEN

Nach Produkt suchen

▼

Nach E-Mail Adresse suchen

SUCHEN

Nach Rechnungsnr. suchen

SUCHEN

Bestellnr. **b2b\_65c09b620ae96** 05.02.2024 ● übertragen [DETAILS ANZEIGEN >](#)

Kunde <b>petra.kropf@zbag.ch</b>	Produkt 6 Tage Skipass International (Zermatt-Cervinia) <b>1 Person</b>	Total <b>CHF 543.00</b>
-------------------------------------	--	----------------------------

Mit Klick auf die Bestellung öffnen Sie die Details der Bestellung.

BESTELLTE PRODUKE						
Produktnr.	Artikel	Status der Bestellung	Zusatz Informationen	Anzahl	Status (extern)	Preis
3714710	6 Tage Skipass International (Zermatt-Cervinia)   6 Tage PassProtect	übertragen	Person <b>Petra Kropf</b> Gültigkeitsbeginn <b>21.02.2024</b> Berechtigungsnr. <b>ecf80ca0-c3ff-11ee-b8ff-00505692e4d7</b> <span style="background-color: green; color: white; font-size: 8px; padding: 2px;">Booked</span>	1	übertragen	CHF 543.00
Total CHF 543.00						<span style="background-color: #333; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">TICKET STORNIEREN</span> <span style="background-color: #333; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px; margin-top: 5px;">BESTELLUNG STORNIEREN</span>

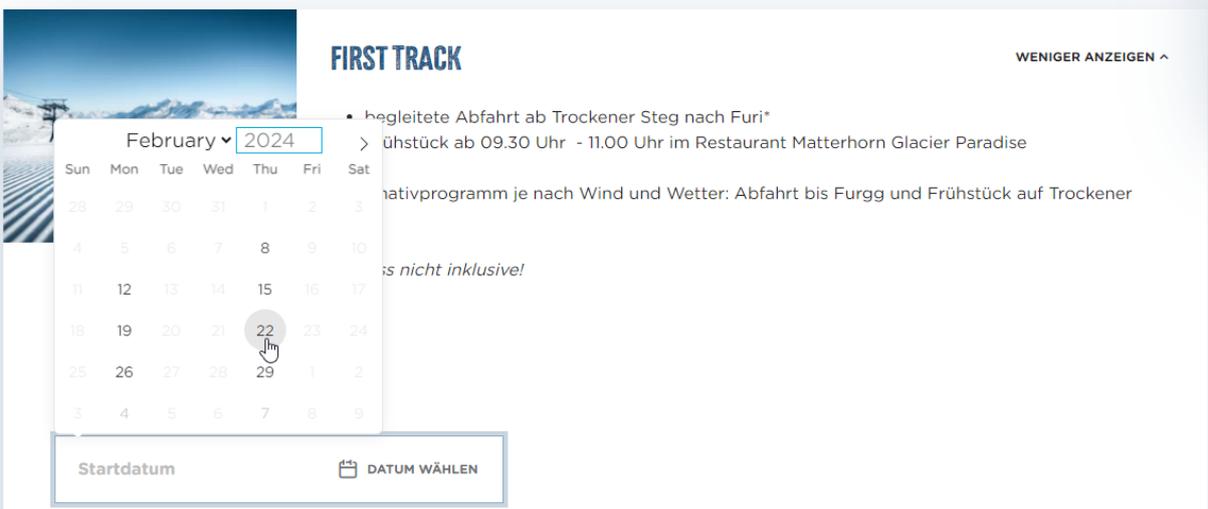
Das Ticket ist am Drehkreuz gültig, sobald der Ticketstatus auf grün ist. Wenn der Status noch auf orange ist, wurden die Tickets noch nicht ins Skidata-System übermittelt.

**HINWEIS:** Ist der Status rot und zeigt einen Fehler, konnten die Tickets – vermutlich auf Grund eines technischen Problems – nicht übermittelt werden. In diesem Fall erhalten Sie

auch keine Completion Mail für die Bestellung. In diesem Fall sollten die Tickets nicht an den Gast ausgehändigt werden, weil die Karten leer sind.

### 3 ERLEBNISSE BUCHEN

Unter Erlebnisse sind alle buchbaren Erlebnisse aufgelistet. Diejenigen, die nicht buchbar sind, werden entsprechend vermerkt. Hier können Sie entweder direkt zum gewünschten Erlebnis oder sie filtern einen Zeitraum, in dem der Gast da ist. Dann werden Ihnen nur diejenigen Erlebnisse angezeigt, die in diesem Zeitraum effektiv stattfinden.



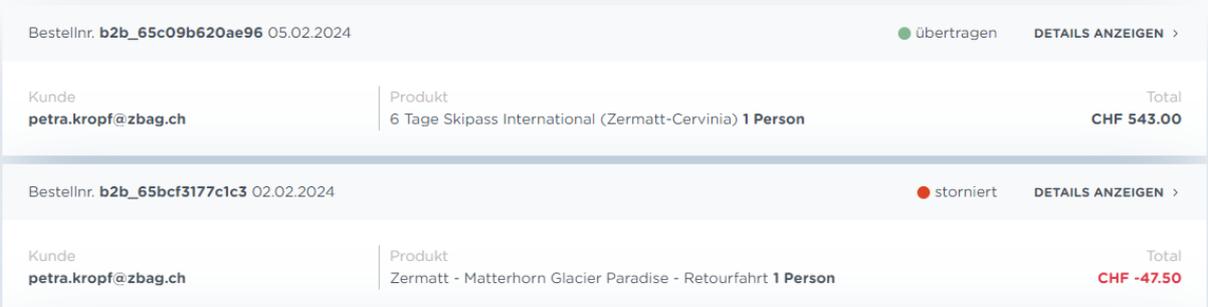
The screenshot shows the 'FIRST TRACK' booking interface. A calendar for February 2024 is displayed, with the date 22 selected. The interface includes a 'Startdatum' field and a 'DATUM WÄHLEN' button. The background shows a list of activities, including 'begleitete Abfahrt ab Trockener Steg nach Furi\*' and 'Frühstück ab 09.30 Uhr - 11.00 Uhr im Restaurant Matterhorn Glacier Paradise'.

Bei Erlebnissen ist das Feld Telefonnummer bei den Kundendaten ein Pflichtfeld. Die Gäste werden telefonisch informiert, falls das gebuchte Erlebnis nicht durchgeführt werden kann.

**Hinweis:** Bei Erlebnissen kann keine Zusatzversicherung gelöst werden! Wird das Erlebnis auf Grund ungünstiger Wetterbedingungen abgesagt, wird die Leistung rückerstattet.

### 4 BUCHUNGEN

Buchungen können nach Buchungsdatum, Produkt, Mailsadresse vom Kunden und Rechnungsnummer gesucht werden. Eine Filterung nach der Gültigkeit des Tickets ist nicht möglich!



The screenshot shows the booking details page. It displays two bookings:

Bestellnr.	Datum	Status	Details
b2b_65c09b620ae96	05.02.2024	übertragen	DETAILS ANZEIGEN >
Kunde	petra.kropf@zbag.ch	Produkt	6 Tage Skipass International (Zermatt-Cervinia) 1 Person
		Total	CHF 543.00
b2b_65bcf3177c1c3	02.02.2024	storniert	DETAILS ANZEIGEN >
Kunde	petra.kropf@zbag.ch	Produkt	Zermatt - Matterhorn Glacier Paradise - Retourfahrt 1 Person
		Total	CHF -47.50

Beim Klick auf den Balken gelangen Sie in die Detailansicht der entsprechenden Buchung, wo die Tickets storniert werden können (siehe Punkt 4.3).

## 4.1 BESTELLBESTÄTIGUNG UND VOUCHER

Im Statistik-Tool können jederzeit alle Buchungen wiedergefunden und geöffnet werden. In der Detailansicht einer Buchung, können Sie die Rechnung jederzeit erneut herunterladen. In der Detailansicht der Buchung finden Sie jeweils auch die Print@Home Tickets (Einzelfahrten) und Voucher für gebuchte Erlebnisse.

## 4.2 MONATSAUSZUG/CONTROLLING

Im Statistik-Tool wird Ihnen jeweils ganz unten ein Total über die im gewählten Zeitraum gemachten Buchungen/Stornierungen angezeigt.

Umsätze	Anzahl CHF 1'275.50
Stornierungen	CHF -1'275.50
Total CHF 0.00	

Es gibt auch die Möglichkeit, diese Übersicht als Excel zu exportieren.

## 4.3 STORNIERUNGEN

### 4.3.1 Tickets

Alle Bestellungen der B2B Plattform **können vor und nach der Gültigkeit des Tickets** durch den B2B Partner selbstständig storniert werden – wenn unbenutzt. **Zu stornierende Karten sollen aufbewahrt und erst nach der Stornierung neu beladen werden!** Ansonsten kann eine Doppelverwendung am Drehkreuz nicht ausgeschlossen werden.

Sie haben die Möglichkeit einzelne Tickets der Bestellung oder direkt die ganze Bestellung zu stornieren.

BESTELLTE PRODUKE						
Produktnr.	Artikel	Status der Bestellung	Zusatz Informationen	Anzahl	Status (extern)	Preis
3714710	6 Tage Skipass International (Zermatt-Cervinia)   6 Tage PassProtect	Übertragen	Person: Petra Kropf Gültigkeitsbeginn: 21.02.2024 Berechtigungsnr.: ecf90ca0-c3ff-11ee-b8ff-00505692e4d7 <span style="color: green;">Booked</span>	1	Übertragen	CHF 543.00
						Total CHF 543.00

Wurde ein Ticket bereits benutzt, verschwindet der Storno Button komplett. Ansonsten erscheint er nach Ablauf der Gültigkeit wieder.

Erlebnisse können ebenfalls über die B2B Plattform storniert werden. Nach Stattfinden des des Erlebnisses, ist ein Storno durch den B2B Partner jedoch gesperrt.

### 4.3.2 Ablauf

Wurde eine Buchung erfolgreich storniert, wird der Status auf rot «storniert» gesetzt und der Artikel durchgestrichen.

BESTELLTE PRODUKE							
Produktnr.	Artikel	Status der Bestellung	Zusatz Informationen		Anzahl	Status (extern)	Preis
3714710	<del>6-Tage-Skipass-International (Zermatt-Cervinia)+6-Tage PassProtect</del>	<del>storniert</del>	Person	Petra Kroopf	1	<del>storniert</del>	CHF 543.00
			Gültigkeitsbeginn	21.02.2024			
			Berechtigungsnr.	ecf80ca0-c3ff-11ee-b8ff-00505692e4d7			
							Total CHF 543.00
Stornierung erfolgreich durchgeführt.							

**WICHTIG:** Der stornierte Betrag wird immer an dem Tag abgerechnet, an dem die Stornierung ausgelöst wird. Wird z.B. eine Buchung vom Dezember im Januar storniert, wird der Betrag erst in der Januar Rechnung abgezogen.

## 5 ZUSATZVERSICHERUNGEN

Die Zermatt Bergbahnen AG bietet zusammen mit der Versicherungsfirma SOLID den Wintersportlern die Möglichkeit, zusätzlich zum Skipass zwei verschiedene Versicherungsprodukte zu lösen:

- SkiCare: deckt alle Kosten, die nach einem Unfall auf den Pisten entstehen (CHF 5.-/Tag; CHF 98.-/Saison bzw. Jahr)
- PassProtect: deckt die Rückzahlung des nicht in Anspruch genommenen Skipasses, aufgrund einer Krankheit, Unfall oder ungünstigen Wetterbedingungen (CHF 3.-/Tag; CHF 63.-/ Saison bzw. Jahr)

Die PassProtect kann erst ab 2 Tagen gelöst werden

Diese Zusatzversicherungen haften nur subsidiär d.h. sie kommen erst dann zum Tragen, wenn die private Unfallversicherung nicht ausreicht, oder wenn keine private Unfallversicherung besteht.

Details zu beiden Versicherungsprodukten sind unter folgendem Link aufgeführt: [www.skicare.ch](http://www.skicare.ch) oder <https://www.matterhornparadise.ch/de/informationen/tickets-tarife> (ganz unten).

Aufgrund strikter Rückerstattungsrichtlinien empfehlen die Zermatt Bergbahnen allen Kunden beim Kauf eines Ski- sowie Peak Passes eine Zusatzversicherung abzuschliessen.

### 5.1 RÜCKERSTATTUNGSANTRAG

Der Gast stellt den Rückerstattungsantrag **direkt bei der SOLID** unter folgender Adresse:

**SOLID Versicherungen**  
 Route de la Fonderie 2  
 1705 Fribourg

oder per Mail an: [claims@solidab.ch](mailto:claims@solidab.ch)

Als Beweis schickt der Gast eine Kopie der Buchungsbestätigung, welche über die B2B Plattform getätigt wurde. Auf dieser ist nämlich ersichtlich, ob der Gast zum Skipass auch eine Zusatzversicherung gelöst hat.

## 6 ABRECHNUNG

### 6.1 ZAHLART RECHNUNG

Die ZBAG stellt dem B2B Partner monatlich eine Rechnung über die verkauften Leistungen. Die Monatsrechnung stellt sich jeweils aus allen während dem Monat getätigten Buchungen und Stornos zusammen – unabhängig davon, wann die Tickets gültig sind. Die Abrechnungsbeträge müssen gemäss den laufenden Rechnungsstellungen auf das Bankkonto der ZBAG überwiesen werden. Es wird kein Skonto gewährt.

Im Falle von nicht rechtzeitig beglichenen Rechnungen werden durch die ZBAG Mahnungen verschickt. Nach dem Versand der zweiten Mahnung wird die Zahlungsoption Rechnung für den entsprechenden Partner gesperrt. Der B2B Partner wird darüber per Mail informiert.

### 6.2 ZAHLART KREDITKARTE / POSTCARD / TWINT

Die Leistungen werden direkt dem ausgewählten Zahlungsmittel belastet.

### 6.3 KOMMISSION

Die Kommissionsauszahlung erfolgt jährlich gemäss Vereinbarung und generiertem Umsatz als Kickback per Ende des Geschäftsjahres (31.05). Es liegt in der Verantwortung des jeweiligen B2B Partners, die aktuellen Bankangaben für die Auszahlung der Kommission an die ZBAG zu melden. Folgende Angaben werden benötigt:

- Bankname/Ort/Adresse
- Kontoinhaber
- IBAN Nummer

## 7 GOOD TO KNOW

- **Erstzutritt:**  
Bei Skipässen, welche über die B2B Plattform ausgestellt werden, muss der Erstzutritt aus systemtechnischen Gründen in Zermatt erfolgen. Wenn Gäste mit dem Helikopter auf Testa Grigia fliegen, müssen sie an ein CH-Drehkreuz zum Aktivieren der Pässe. Ansonsten wird in Italien die Karte als leer angezeigt!
- **Übertragung Tickets:**  
Die Übertragung der Tickets aus der B2B Plattform an das Skidata-System dauert im Normalfall ca. 10 Minuten. Wenn der Gast während dieser Zeit ans Drehkreuz geht, kann die Berechtigung noch nicht erkannt bzw. geladen werden.
- **Nicht funktionierende Datenträger/Verlust Skipass:**  
Wenn ein Ticket am Drehkreuz nicht funktioniert, muss sich der Gast an der nächsten Verkaufsstelle melden. Bei Vorweisen der Buchungsbestätigung oder allenfalls der Rechnungsnummer, kann die Buchung gefunden und neu produziert werden.

## 8 SPEZIELLE ANLIEGEN

Für spezielle Anliegen oder Unklarheiten kontaktieren Sie bitte die Informationszentrale der ZBAG via Mail: [info@matterhornparadise.ch](mailto:info@matterhornparadise.ch) oder telefonisch unter der Nummer: 027 966 01 01.