

# FAQ WinterCARD Saison 2018/19

Inhaltsverzeichnis

<b>FAQ Das Wichtigste in Kürze</b>	<b>1</b>
<b>FAQ WinterCARD bestellen</b>	<b>3</b>
<b>FAQ WinterCARD personalisieren</b>	<b>5</b>
<b>FAQ WinterCARD registrieren</b>	<b>6</b>
<b>FAQ WinterCARD abholen</b>	<b>7</b>
<b>FAQ SwissPass</b>	<b>8</b>
<b>FAQ Mein Kundenkonto</b>	<b>8</b>
<b>FAQ Newsletter</b>	<b>9</b>

## FAQ Das Wichtigste in Kürze

Sie haben Fragen, Wünsche oder Anmerkungen?

Unser Kundenservice ist Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr für Sie da: [support@saas-fee.ch](mailto:support@saas-fee.ch)

### Was ist die WinterCARD?

Die WinterCARD ist eine Saisonkarte (1. November 2018 bis 28. April 2019) welche in den Skigebieten Saas-Fee, Saas-Grund, Saas-Almagell und Saas-Balen gültig ist. Der Preis für die WinterCARD liegt je nach Kaufzeit zwischen 222 und 277 Franken. Die WinterCARD wird verkauft, wenn bis zum 31. Oktober 2018 66'666 Kunden die WinterCARD nachfragen.

### Wenn ich die WinterCARD kaufe, wann wird die Kreditkarte belastet?

Die Kreditkarte wird erst dann belastet, wenn der WinterCARD-Deal zustande kommt. Daher 66'666 Kunden eine WinterCARD kaufen. Im Vorfeld findet lediglich eine Verifizierung statt und der Betrag wird geblockt. Spätester Zeitpunkt ist der 31. Oktober 2018. Wenn bis zu diesem Zeitpunkt nicht 66'666 Kunden die WinterCARD kaufen, kommt der Deal nicht zustande. In diesem Fall erfolgt keine Abbuchung auf der Kreditkarte bzw. es wird keine Rechnung versendet.

### Wie werde ich über das Zustandekommen informiert?

Sobald der Deal zustande kommt, sprich 66'666 verkaufte Tickets erreicht sind, geht automatisiert eine E-Mail an alle Besteller, die an der Aktion teilnehmen.

### Können die Karte vor Ablauf der Kampagne storniert werden?

Die Bestellung ist verbindlich und nicht stornierbar.

### Wie kann ich die WinterCARD bezahlen?

Die WinterCARD kann mit Kreditkarte bezahlt werden.

### In welchem Zeitraum ist die WinterCARD gültig?

Die WinterCARD ist gültig vom 1.11.2018 bis zum 28.04.2019. Alle Informationen zu den Betriebs- und Öffnungszeiten der Skiregion erhalten Sie auf: <http://www.saas-fee.ch>

### Wo ist die WinterCARD gültig?

Die WinterCARD ist in folgenden Gebieten des Saastals gültig: Saas-Fee, Saas-Grund, Saas-Almagell und Saas-Balen.

### Wie komme ich an meine WinterCARD?

Wenn der Deal zustande kommt, wird eine E-Mail versendet, die einen Voucher enthält, der gegen eine Saisonkarte an einem der Ticket-Verkaufsstellen der Saastal Bergbahnen AG einzulösen ist.

### Wo kaufe ich die WinterCARD?

Die WinterCARD kann auf der Online-Plattform [make-it-happen-again.ch](http://make-it-happen-again.ch) gebucht werden. Bei der Vorreservation erfolgt eine KK-Prüfung. Eine Abbuchung erfolgt erst, wenn das Volumen von 66'666 verkauften WinterCARDS erreicht wurde.

### Was tun bei Kartenverlust oder Diebstahl?

Haben Sie Ihre WinterCARD verloren oder wurde sie Ihnen gestohlen?

Bitte melden Sie den Verlust / Diebstahl an der Talstation in Saas-Fee oder direkt an: [support@saas-fee.ch](mailto:support@saas-fee.ch)

Nach Prüfung Ihrer Karteninhaber-Daten und Sperrung Ihrer verlorenen/gestohlenen WinterCARD wird Ihnen eine Ersatzkarte ausgestellt. In einem solchen Fall werden die Kosten von CHF 5.00 für die Ausstellung der Ersatzkarte erhoben.

### Kann ich auch eine Skipass-Versicherung abschließen?

Zwischen Kauf Ihrer WinterCARD Saisonkarte und Ihrem Reiseantritt kann vieles passieren (Krankheit, Unfall, Todesfall in der Familie). Daher empfehlen wir Ihnen, sich im Vorfeld gegen viele Eventualitäten zu schützen und eine Stornoversicherung abzuschließen - zum Beispiel über die "Europäische Reiseversicherung": <https://www.europaeische.at/>

Zusätzlich können Sie eine Versicherung über den gesamten Gültigkeitszeitraum Ihres Skipasses abschließen. Auf der Seite von [www.skicare.ch](http://www.skicare.ch) finden Sie weitere Infos, Leistungen, Kosten.

Bitte beachten Sie: Alle Verträge werden direkt mit jeweiligen Versicherungsanbieter abgeschlossen und sind nicht für die Rückabwicklung von Reservierungen/Bestellungen/Käufen einzusetzen. Für weitere Informationen bzw. im Schadensfall wenden Sie sich bitte direkt an den Versicherungsanbieter.

Die Versicherung kann auch direkt vor Ort am Schalter dazu gelöst werden.

## FAQ WinterCARD bestellen

### Wie alt muss ich sein, um eine WinterCARD bestellen zu können?

Bestellungen unter 18 Jahren sind nicht möglich. Bitten Sie einen Erwachsenen die Bestellung durchzuführen und die WinterCARD auf Sie als Karteninhaber zu personalisieren.

Zur Information: Eine Nutzung ist ab 6 Jahren möglich.

### Kann ich für eine größere Gruppe (z.B. Familienmitglieder, Freunde) bestellen?

Ja, das ist möglich. Pro Bestellvorgang können Sie bis zu 5 WinterCARDS bestellen. Während dem Bestellvorgang können Sie die WinterCARDS auf Familienmitglieder und/oder Freunde personalisieren.

### 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, Voucher und Tickets jederzeit in Ihrem Kundenkonto einsehen. Für die Anmeldung im [Kundenkonto](#) 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.

### Gibt es einen eigenen WinterCARD-Tarif für Kinder / Jugendliche?

Bei der Nutzung der WinterCARD wird zwischen Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen nicht unterschieden. Der Tarif ist für alle Altersgruppen gleich. Alle WinterCARDS (auch für Kinder / Jugendliche) werden daher mit der Tarif-Bezeichnung „Erwachsene“ ausgestellt.

### Gibt es alternative Skipass-Angebote für Kinder?

Eltern können für ihre Kinder folgende Angebote direkt in Saas-Fee in Anspruch nehmen:

- Vorausgesetzt mindestens ein Elternteil besitzt eine gültige WinterCARD, können Eltern für Kinder bis 8.99 Jahre die Tageskarte für CHF 15.-/Tag direkt an den Kassen der Bergbahnen in Saas-Fee erwerben.
- Für Kinder bis 5.99 Jahre ist der Skipass gratis. Maßgebend hierfür ist das Geburtsdatum des Kindes (nicht das Geburtsjahr).

### 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 [Kundenkonto](#) anmelden. Unter dem Link "Meine Bestellungen" sind all Ihre Bestellungen mit Bestelldetails gelistet, sofern diese erfolgreich abgeschlossen worden sind.

### Kann ich meine Bestellung stornieren?

Stornierungen sind nicht möglich. Auf die Verbindlichkeit Ihrer Bestellung werden Sie in unseren AGB hingewiesen. Wenn Sie vermuten, dass eine versehentlich durchgeführte Doppelbuchung vorliegt, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter: [support@saas-fee.ch](mailto:support@saas-fee.ch)

### Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Wir akzeptieren Kreditkartenzahlungen: Visa, MasterCard und American Express.

### Wann wird meine Kreditkarte belastet?

Ihre Kreditkarte wird nur beim Zustandekommen des Crowdfundings belastet. Sie können die Abbuchung nach dem 31. Oktober 2018 auf Ihrer nächsten Kreditkartenabrechnung einsehen.

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

Kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter: [support@saas-fee.ch](mailto:support@saas-fee.ch)

### 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.
- Der Kreditkarteninhaber und der Besteller sind nicht identisch.
- Die Kreditkartendetails (Kartenummer, Ablaufdatum, CVV) sind nicht komplett bzw. exakt eingegeben worden.
- Das Kreditkartenlimit wurde überschritten.

Prüfen Sie auch, ob Sie eventuell bei deiner 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: [support@saas-fee.ch](mailto:support@saas-fee.ch)

## FAQ WinterCARD personalisieren

### Kann ich meine WinterCARD auf eine andere Person übertragen?

Eine Übertragung der WinterCARD auf eine andere Person ist möglich, allerdings nur, wenn beim Bestellprozess die Option „Abholung“ gewählt wurde und vor Produktion der Karte (= Aktivierung und Druck der WinterCARD). Eine SwissPass-Aufladung kann nicht auf einen anderen SwissPass übertragen werden.

Die Personendaten können bis zur Produktion an folgenden Stellen geändert werden:

- (1) im Kundenkonto des Bestellers (unter "Meine WinterCARDS > Details > Bearbeiten")
- (2) an den Ticket-Abholterminals in Saas-Fee
- (3) an den Schaltern an der Talstation in Saas-Fee

Nach Abholung (Produktion) der WinterCARD ist eine Übertragung der WinterCARD auf eine andere Person nicht mehr möglich. Bei SwissPass-Aufladung ist eine Übertragung der WinterCARD auf eine andere Person grundsätzlich nicht möglich.

### Mein Nachname / meine Wohndresse / meine E-Mail-Adresse hat sich geändert. Wie kann ich meine WinterCARD Personendaten anpassen?

Eine Bearbeitung der Personendaten ist möglich, allerdings nur, wenn beim Bestellprozess die Option „Abholung“ gewählt wurde und vor Produktion der Karte (= Aktivierung und Druck der WinterCARD). Siehe „Kann ich meine WinterCARD auf eine andere Person übertragen?“

Falls die WinterCARD auf Ihren SwissPass geladen wurde, verwalten Sie Ihre Personendaten bitte direkt in Ihren SwissPass-Kundenkonto: <https://www.swisspass.ch/auth/login?lang=de>

### Welche Richtlinien muss das Foto erfüllen?

Erlaubte Formate: .JPG

Erlaubte Dateigröße: nicht mehr als 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, eines Huts 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 zu geringen Bildqualität, werden Sie möglicherweise aufgefordert ein neues Foto hochzuladen oder bei der Abholung ein neues Foto zu machen.

## FAQ WinterCARD registrieren

### Was ist die WinterCARD Registrierung?

Falls ein Familienmitglied oder ein Freund die WinterCARD für Sie bestellt hat, können Sie diese in Ihr eigenes Kundenkonto verschieben. Vorausgesetzt Ihre WinterCARD ist für die aktuelle Wintersaison noch gültig (noch nicht abgelaufen), können Sie Ihre WinterCARD auf folgender Seite registrieren: <https://www.saas-fee.ch/shop/de/customer/account/login/>

Für die Registrierung Ihrer WinterCARD benötigen Sie nur Ihre Skipass-Nummer und Ihr Geburtsdatum als Karteninhaber.

### In welchen Fällen kann ich meine WinterCARD nicht im Webshop registrieren?

Eine Registrierung der WinterCARD kann in folgenden Fällen fehlschlagen:

1. Bei der WinterCARD handelt es sich um eine Ersatzkarte, die z.B. aufgrund eines Verlusts / Diebstahls an der Talstation in Saas-Fee ausgestellt wurde.
2. Um die WinterCARD käuflich zu erwerben, wurde keine Onlinebestellung abgeschlossen, sondern ein Print-Bestellformular ausgefüllt und in Saas-Fee abgegeben.

- Bei der Abholung an der Talstation in Saas-Fee wurde die WinterCARD auf einen anderen Karteninhaber übertragen.

Bitte wenden Sie sich in diesen Fällen an unseren Kundenservice unter: [support@saas-fee.ch](mailto:support@saas-fee.ch)

## FAQ WinterCARD abholen

### Wo finde ich meinen Abholcode (Voucher)?

Falls Sie eine WinterCARD bestellt und die Bezugsart "Abholung" gewählt haben, können Sie direkt aus Ihrem Kundenkonto (unter "Meine WinterCARDS") Ihren WinterCARD Voucher herunterladen und ausdrucken. Die Abholung in Saas-Fee ist ab dem 1. November 2018 möglich.

### Wo kann ich meine WinterCARD abholen?

Die WinterCARD kann unter Angabe des Abholcodes oder Vorweisen des ausgedruckten Vouchers an den Ausgabestellen vor Ort zu den üblichen Schalteröffnungszeiten an den Talstationen (Saas-Grund, Saas-Almagell, Saas-Fee Alpin Express und Spielbodenbahn) abgeholt werden. Die Abholstationen und Abholterminals befinden sich an der Talstation des Alpin Express, ein Abholtermin befindet sich im Tourismusbüro Saas-Fee. Die Abholung an allen Standorten ist ab dem 1. November 2018 möglich.

### Muss ich meine WinterCARD persönlich abholen?

Ihre WinterCARD kann auch von jemand anderen (Familienmitglied/Freund) abgeholt werden, vorausgesetzt die Personalisierung der WinterCARD auf Sie als Karteninhaber ist ordnungsgemäß abgeschlossen worden und Ihr dazugehöriges Foto bereits online hochgeladen.

Eine korrekte und vollständige Personalisierung inkl. Foto der WinterCARD auf einen Karteninhaber ist verpflichtend vorgeschrieben. Bis zur Abholung (Produktion) der WinterCARD ist es Ihnen möglich direkt in Ihrem Kundenkonto (unter "Meine WinterCARDS > Details > Bearbeiten") die Personendaten des Karteninhabers zu vervollständigen oder zu ändern. Sie können auch bereits ein Foto des Karteninhabers hochladen.

### Ich kann meinen Voucher nicht öffnen. Warum?

Sollte es Ihnen nicht möglich sein, Ihren Voucher zu öffnen, so liegt es in aller Wahrscheinlichkeit daran, dass Sie kein Programm zur Ansicht von PDF-Dateien besitzen. Wir empfehlen Ihnen, sich ein solches Programm herunterzuladen. Das Programm Adobe Acrobat Reader® gibt es kostenlos bei Adobe: <http://get.adobe.com/de/reader/>

### Ich habe noch keinen Voucher erhalten. Warum?

Der WinterCARD Voucher wird nicht per E-Mail zugestellt. Ihre Voucher können Sie jederzeit in Ihrem Kundenkonto (unter "Meine WinterCARDS") einsehen, herunterladen und ausdrucken. Bei Frühbuchern erfolgt

die Freischaltung des Vouchers kurz vor Saisonbeginn.

## FAQ SwissPass

### Wann wird mein SwissPass aufgeladen?

Falls Sie eine WinterCARD bestellt und die Bezugsart "SwissPass aufladen" gewählt haben, erfolgt die Aufladung Ihres SwissPasses automatisch nach erfolgreichem Bestellabschluss. Die Bearbeitungszeit kann in Einzelfällen bis zu 10 Minuten betragen. Bei Frühbuchern erfolgt die SwissPass-Aufladung erst kurz vor Saisonbeginn.

### Wie kann ich prüfen, ob mein SwissPass erfolgreich aufgeladen wurde?

Bitte setzen Sie sich direkt mit den Schweizer Bundesbahnen (SBB) in Verbindung:

<http://www.sbb.ch/swisspass>

### Ich habe meine WinterCARD auf meinen SwissPass geladen. Kann ich die WinterCARD auf dem SwissPass umpersonalisieren?

Eine Umpersonalisierung der WinterCARD auf dem SwissPass ist nicht möglich.

## FAQ Mein Kundenkonto

### Wie komme ich zu meinem Kundenkonto?

Hier geht's zum Kundenkonto »

<https://www.saas-fee.ch/shop/de/customer/account/login/>

<https://www.saas-fee.ch/shop/en/customer/account/login/>

<https://www.saas-fee.ch/shop/fr/customer/account/login/>

### Wie kann ich mich in bei meinem Kundenkonto anmelden?

Für die Anmeldung in Ihr [Kundenkonto](#) 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.

### Wie kann ich ein neues Kennwort anfordern?

Über folgenden Link können Sie ein Passwort für Ihr Kundenkonto anfordern:



Kennwort vergessen? <https://www.saas-fee.ch/shop/de/customer/account/forgotpassword/>  
Forgot Your Password? <https://www.saas-fee.ch/shop/en/customer/account/forgotpassword/>  
Mot de passe oublié? <https://www.saas-fee.ch/shop/fr/customer/account/forgotpassword/>

## FAQ Newsletter

### Wie kann ich den Newsletter abonnieren?

Geben Sie auf der Seite <https://www.saas-fee.ch/> in der Newsletter-Eingabebox Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf die Schaltfläche "Newsletter abonnieren".

### Wie kann ich den Newsletter abbestellen?

Um den Newsletter abzubestellen, klicken Sie bitte auf den Link "Newsletter abmelden". Der Abmeldelink befindet sich am Ende eines jeden Newsletters.

### Wie kann ich die Sprache des Newsletters umstellen?

Kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice unter: [support@saas-fee.ch](mailto:support@saas-fee.ch)