



Fragen und Antworten zum Familiensteilpass (FAQ)

1. Sie haben Fragen, Wünsche oder Anmerkungen?

Unser Gästeservice ist von Montag bis Freitag von 8:00 -12:00 und 13:00-17:00 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen von 8:00-12:00 Uhr für Sie da unter info@stoos.ch oder +41 (0)41 818 08 08.

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

Der Familiensteilpass ist die Jahres-/Saisonkarte für Familien. Er kann von Eltern mit allen eigenen Kindern unter 16 Jahren, die im Besitz einer gültigen SBB Juniorkarte sind, gekauft werden. Die Juniorkarte kann direkt bei der Stoosbahnen AG oder im [Onlineshop](#) bei der Bestellung vom Familiensteilpass bezogen werden. Mit dem Familiensteilpass fahren alle eigenen Kinder unter 16 Jahren gratis an allen Anlagen der Stoosbahnen.

3. Wie kann ich den Familiensteilpass bestellen?

Der Familiensteilpass kann über unseren [Onlineshop](#) oder an der Kasse der Stoosbahnen AG bezogen werden.

4. Wie viel kostet der Familiensteilpass?

Beim Familiensteilpass kauft ein oder beide Elternteile die Jahres- oder Saisonkarte Stoos zum Preis Erwachsen. Dazu erhalten alle eigenen Kinder unter 16 Jahren mit SBB Junior Karte das gleiche Abonnement gratis* dazu. *für Kinder ohne Juniorkarte muss CHF 30.- dazu bezahlt werden für den Kauf der Juniorkarte für ein Jahr.

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 einer Jahres-/Saisonkarte für einen Erwachsenen (Elternteil) gekauft werden. Kinder Jahres-/Saisonkarten können zum regulären Preis im [Onlineshop](#) 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 1. November – 30. April gültig.

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

Im [Onlineshop](#) können Sie die Bezugsarten „Ticket vor Ort abholen“ oder „Ticket auf Keycard laden“ wählen. Mit „Keycard“ anwählen, laden Sie die Abos direkt auf vorhandene Stoos-Muotatal Keycards. Wenn Sie „Ticket vor Ort abholen“ wählen, können Sie die Abos bei den Pick-Up Boxen an der Talstationen der Standseilbahn in Schwyz oder der Luftseilbahn in Morschach abholen.

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

Nein, der Familiensteilpass ist ausschliesslich für die Anlagen auf dem Stoos gültig.

9. Ist die Fahrt mit der Standseilbahn Schwyz-Stoos und der Luftseilbahn Morschach-Stoos im Familiensteilpass inkludiert?

Ja, die Fahrt mit der Standseilbahn von Schwyz und der Luftseilbahn Morschach 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 die Besitzenden zur Benützung von direkten Wintersport-Fahrten auf allen Buslinien der Auto AG Schwyz zu und von den Talstationen Schwyz und Morschach. Das Angebot ist gültig vom 1. November bis zum jeweiligen Wintersportsaisonende. Familiensteilpass-Besitzende profitieren zusätzlich von 30% Rabatt auf Eintritte in die Bäderlandschaft vom Swiss Holiday Park in Morschach.

11. Warum muss ich beim Kauf des Familiensteilpasses angeben, ob der Kartennutzer im Besitz einer SBB-Juniorkarte ist?

Da es sich bei der Standseilbahn Schwyz-Stoos und der Luftseilbahn Morschach-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 abgegeben. Für diese persönliche Karte muss kein Depot bezahlt werden.

13. Ich habe mehr als 4 Kinder und kann nur für 4 Kinder online Familiensteilpässe kaufen?

Unser System erlaubt nur den Online-Kauf von bis zu 4 Familiensteilpässen (Kinder) pro Familie. Sollten Sie mehr als 4 Kinder haben, kontaktieren Sie bitte unseren Gästeservice info@stoos.ch oder +41 (0)41 818 08 08.

14. Können auch andere Personen meinen Familiensteilpass benutzen?

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

15. 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 (elektronische Kontrolle) des Abonnements erfolgen. Dies gilt nicht für Begleitpersonen. Ohne ärztliches Zeugnis können keine Rückerstattungen gemacht werden. Es gelten die Bestimmungen gemäss unseren [AGBs](#).

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

- Format: JPG, JPEG oder PNG
- Foto in Farbe
- Max. 2 GB

Bitte beachten Sie, dass es an zu stichprobenartigen Sichtkontrollen der Abonnemente kommen kann, um die Identität der Karteninhaber zu bestätigen.

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

Bitte kontrollieren Sie Ihr E-Mailpostfach und überprüfen Sie, ob Sie per E-Mail eine Bestellbestätigung erhalten haben. Es kann bis zu 10 Minuten dauern, bis die 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.

18. Warum haben 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 alle ihre Bestellungen mit Bestelldetails gelistet, sofern diese erfolgreich abgeschlossen worden sind.

19. Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Wir akzeptieren folgende Zahlungsarten:

- Kreditkarte (Mastercard, VISA, American Express)
- Twint
- PostFinance E-Finance
- PostFinance Card
- SwissPass
- Reka Pay



20. 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.

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

Sollten Fragen während dem Bestellprozess auftauchen, können Sie gerne unseren Gästeservice kontaktieren: info@stoos.ch oder +41 (0)41 818 08 08.

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.
- Die Tages- oder Monatslimite der Karte und/oder des Kontos sind aufgebraucht.
- Der Kontostand ist zu niedrig.
- Die Karte ist gesperrt.
- Die Karte ist für E-Commerce (Onlineshop-Bestellungen) deaktiviert oder gesperrt.

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 Gästeservice unter: info@stoos.ch.

23. Was tun bei Kartenverlust oder Diebstahl?

Haben Sie Ihre Abonnement-Karte verloren oder wurde sie Ihnen gestohlen? Bitte melden Sie den Verlust / Diebstahl an der Talstation der Stoosbahnen oder direkt bei: info@stoos.ch. Nach Prüfung Ihrer Karteninhaber-Daten und Sperrung Ihres verlorenen/gestohlenen Abonnements wird Ihnen eine Ersatzkarte ausgestellt. In einem solchen Fall werden die Kosten von CHF 20.- für die Ausstellung der Ersatzkarte erhoben.

24. Kann ich meine Bestellung stornieren?

Stornierungen sind nicht möglich. Auf die Verbindlichkeit Ihrer Bestellung werden Sie in unseren [AGBs](#) hingewiesen. Wenn Sie vermuten, dass eine versehentlich durchgeführte Doppelbuchung vorliegt, kontaktieren Sie bitte unseren Gästeservice unter: info@stoos.ch.