



Fragen und Antworten zum Familiensteilpass (FAQ)

1. Sie haben Fragen, Wünsche oder Anmerkungen?

Unser Kundenservice ist Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr für Sie da unter familiensteilpass@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 Kinder unter 16 Jahre gratis Ski.

3. Wie kann ich den Familiensteilpass bestellen?

Der Familiensteilpass kann über unseren Onlineshop www.familiensteilpass.ch 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. Dazu erhalten alle eigenen Kinder unter 16 Jahren dieselbe Karte gratis* dazu.

*Kinder ohne Juniorkarte zahlen noch 30.- / Karte dazu (Juniorkarte für 1 Jahr). Kinder mit Juniorkarte zahlen nichts mehr dazu.

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 (Elternteil) gekauft werden. Kinder Jahres- bzw. Saisonkarten können zum regulären Preis online (im Onlineshop unter <https://www.stoos.ch/de/pages/abos>) 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 „Abholung“ oder „Keycard aufladen“ wählen. Bei „Abholung“ können Sie die Abos bei den Pick-Up Boxen an den Talstationen der Standseilbahn in Schwyz oder der Luftseilbahn in Morschach abholen. Wenn Sie „Keycard“ anwählen, laden Sie die Abos direkt auf eine vorhandene Keycard.

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 Schwyz-Stoos und Luftseilbahn Morschach-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 und von den Talstationen Schwyz und Morschach. Das Angebot ist gültig vom 1. November bis zum jeweiligen Skisaison-Ende. Familiensteilpass-Besitzer profitieren zusätzlich von 30% Rabatt auf Eintritte für das Erlebnisbad und die Sauna im 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 den Zubringerbahnen 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 ist es nicht notwendig, ein Depot zu hinterlegen.

13. Ich habe mehr als 4 Kinder und kann nur für 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 oder +41 (0)41 818 08 08.

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 (elektronische Kontrolle) des Abonnements erfolgen. Dies gilt nicht für Begleitpersonen. 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 oder PNG
- Foto in Farbe
- Max. 2 GB

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 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 all ihre Bestellungen mit Bestelldetails gelistet, sofern diese erfolgreich abgeschlossen worden sind.



20. Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es?

Wir akzeptieren folgende Bezahlungsarten:

- Mastercard
- VISA
- PostFinance E-Finance
- PostFinance Card
- Swisspass
- Twint
- Reka Pay

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.

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

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

23. 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.

24. 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 die Kosten von CHF 20.- für die Ausstellung der Ersatzkarte erhoben.

25. Kann ich meine Bestellung stornieren?

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