

FAQ Katalog Webshop E-Liberty, Stand 15.02.2021

Wie viele Karten stehen täglich zur Verfügung?

Derzeit haben wir unser Skigebiet auf ca. 3.000 Gästeeintritte pro Tag limitiert (inkl. Saisonkarten).

Wo kann ich sehen wie viele Karten noch verfügbar sind?

Im Webshop. Nach Auswahl der Kartenkategorie (Vormittag, Nachmittag, Tag) finden Sie unterhalb der Datumsauswahl ein Hinweisfeld mit dem Text „*Noch xx Ticket(s) für das ausgewählte Datum verfügbar!*“

Wieso kann fallweise die „Anzahl der verfügbaren Karten“ wieder nach oben gehen?

Wenn Kunden den Bestellprozess nicht abschließen, wird deren Warenkorb wieder entleert und die reservierten Karten wieder freigegeben. Dadurch kann es zu geringfügigen Schwankungen im verfügbaren Kontingent während eines Tages kommen.

Warum wird für manche Tage nicht gleich das volle Liftkarten - Kontingent freigegeben, sondern erst ein paar Tage vor dem jeweiligen Skitag?

Um auch bei witterungsbedingten Bahnschließungen (z.B. wegen Sturm) unsere Kapazitätsgrenzen nicht zu überschreiten, werden die Liftkartenkontingente aktiv gesteuert. **Das heißt, dass bei ungünstigen Wind- bzw. Wetterprognosen für einen gewissen Skitag vorerst nur ein Teil unseres Kontingents im freien Verkauf erhältlich ist.** Sobald die Großwetterlage einen reibungslosen Betrieb erahnen lässt, wird ein weiteres Liftkartenkontingent über unseren Webshop freigeschaltet. In der Regel wird das spätestens 3-5 Tage vor dem jeweiligen Skitag der Fall sein.

Ich habe keine Kreditkarte - kann ich auch ohne Kreditkarte bestellen?

Derzeit können Bestellungen mit folgenden Kartenprodukten abgewickelt werden: VISA, Master Card, Diners.

Viele Kreditinstitute haben „klassische“ Bankomatkarten in den letzten Jahren allerdings durch sogenannte **Debitkarten mit Kreditkartenfunktion** ersetzt. Mit diesen Karten können Sie auch ohne Kreditkarte im Internet Zahlungen vornehmen. Ob Ihre Debitkarte mit dieser Funktion ausgestattet ist, erkennen Sie daran, dass ein „Master Card“ oder „VISA“ Logo auf der Karte abgebildet ist.

Für nähere Informationen bzw. Freischaltungen dieser Zusatzfunktion wenden Sie sich bitte an das ausgebende Bankinstitut.

Beim Bezahlprozess werden zusätzliche Codes bzw. Freigaben verlangt – ich habe diese aber nicht, wie komme ich weiter?

Seit 1.1.2021 müssen aufgrund einer EU-Richtlinie Online Geschäfte im Rahmen einer 2-Faktor Authentifizierung freigegeben werden. Dadurch werden Kunden vor Kartenmissbrauch durch Dritte besser geschützt.

Achtung: Für Online Käufe müssen Sie Ihre Kreditkarte (oder Ihre Debitkarte) für das sogenannte 3D Secure-Verfahren freischalten lassen. Eine Registrierung während des Bezahlvorgangs ist nicht möglich. Bei fehlender 3D Secure Registrierung wird die Internet Zahlung nicht durchgeführt bzw. abgelehnt. Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihre Hausbank.

Kann ich meine Bestellung stornieren oder auf einen anderen Tag umbuchen?

Bestellungen, deren Leistung (= Skitag) innerhalb der 14-tägigen Rücktrittsfrist gemäß FAGG liegt, können nicht storniert oder umbucht werden (Ausnahme: Krankheit, Verletzung gemäß Punkt 9/Tarifbestimmungen).

Sollte dennoch einmal etwas dazwischen kommen werden wir uns bemühen, einlangende Stornierungs- oder Umbuchungswünsche möglichst kulant zu handhaben.

Bitte wenden Sie sich dazu zeitnah an info@stuhleck.at.

Meine Bestellung enthält einen Fehler (z.B. falsches Datum, falsche Kategorie) – was soll ich tun?

Bitte nehmen Sie mit unserem Kassenteam Kontakt auf & schildern Sie kurz Ihren Änderungswunsch. Bitte schreiben Sie ein E-Mail unter Angabe Ihres Namens, Ihrer Adresse, Ihrer Bestellnummer und einer Rückrufnummer und richten Sie Ihr Anliegen an info@stuhleck.at.

Wo erfahre ich welche Pisten und Lifte geöffnet sind?

Unter [Abfahrten \(stuhleck.com\)](http://stuhleck.com) bzw. [Seilbahnen & Lifte \(stuhleck.com\)](http://stuhleck.com) informieren wir unsere Gäste laufend über den aktuellen Stand aller geöffneten Pisten und Lifte. Bitte beachten Sie, dass sich der Stand im Tagesverlauf witterungsbedingt ändern kann.

Welche COVID Schutzmaßnahmen gibt es am Stuhleck? Welche Regeln gilt es zu beachten?

Wir haben für unser Skigebiet ein umfangreiches COVID Präventionskonzept erarbeitet. Details zu allen getroffenen Maßnahmen und Regeln finden Sie unter: [Covid19-Information Stuhleck](#)

Bitte beachten Sie, dass auf all unseren Bahnen und in sämtlichen Anstellbereichen für Gäste ab 14 Jahre ausnahmslos eine Maske der Schutzklasse FFP2 zu tragen ist. Davon ausgenommen sind lediglich Kinder unter 6 Jahren. Bei Kindern und Jugendlichen von 6 bis 13 Jahren ist ein einfacher Mund-Nasen-Schutz (Maske oder Schlauchschal) ausreichend.

Welche KEY Cards können aufgeladen werden?

Es können alle KEY Cards aufgeladen werden, deren Chip ID mit „01“ beginnt.

Wichtig: Derzeit aktive Punkte- und Rodelkarten können aus technischen Gründen nicht über den Webshop mit zusätzlichen Kartenprodukten aufgeladen werden!

Unser Tipp: Wir empfehlen die KEY Card nach dem Skitag mit nach Hause zu nehmen. Dann können Sie bei Ihrem nächsten Besuch (nach dem Ticketkauf im Online Shop) ohne Umweg über die Kassa direkt auf die Piste.

Kann ich auch gleich mehrere Tage auf **eine** KEY Card aufladen?

Ja, das ist möglich.

Was mache ich, wenn ich keine Bestellbestätigung oder keinen QR Code erhalte?

Bitte kontrollieren Sie am Ende des Bestellvorgangs Ihren Spam/Junk Ordner – fallweise werden Bestellbestätigungen von Ihrem Mailprogramm irrtümlich automatisch dorthin verschoben.

Sollte auch das nicht der Fall sein, wenden Sie sich bitte an unser Kassenteam:
info@stuhleck.at oder +43 3853-270

Wie kann ich überprüfen, ob meine Bestellung erfolgreich war?

Unter dem Menüpunkt „Mein Konto“ finden Sie auf der linken Seite einen Unterpunkt „Meine Bestellungen“:

- Unter „Bestellungen“ sind alle erfolgreichen, abgeschlossenen Bestellungen ersichtlich.
- Unter „Bestellversuche“ sind alle fehlgeschlagenen oder abgebrochenen Bestellversuche ersichtlich.

Das System schreibt, das ich kein Konto eröffnen kann, da für mich bereits ein Konto existiert – was kann ich tun?

In diesem Fall hat vermutlich eine andere Person in der Vergangenheit für Sie bereits einmal Liftkarten (mit)bestellt.

Bitte schreiben Sie uns ein E-Mail unter Angabe Ihres Namens und Ihres Geburtsdatums mit der Bitte um Löschung Ihrer Daten an info@stuhleck.at at. Nach erfolgter Löschung (Dauer: max. 1 Werktag) können Sie Ihr eigenes Konto eröffnen.

Ich habe mein Passwort vergessen - wie kann ich es zurücksetzen?

Durch Klick auf „Passwort vergessen“, erhalten Sie eine E-Mail an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse. Folgen Sie bitte den Anweisungen in dieser Nachricht. Nach wenigen Schritten können Sie ein neues Passwort festlegen.

Bitte kontrollieren Sie ihren Spam/Junk Ordner – fallweise werden Nachrichten von Ihrem Mailprogramm irrtümlich automatisch dorthin verschoben.

Wie erhalte ich Liftkarten zum Studententarif?

Studenten (Jahrgang 1996-2001) haben die Möglichkeit eine Ermäßigung in Anspruch zu nehmen.

Achtung: die Ermäßigung ist nur für Tageskarten gültig!

Um diese Ermäßigung zu erhalten, klicken Sie bitte nach der Produktauswahl (nur bei Tageskarten möglich!) auf die Schaltfläche „Möchten Sie den Studententarif“ und folgen Sie den weiteren Anweisungen im Bestellprozess.

Wir wollen gerne Rodeln kommen – im Online Shop gibt es aber keine Rodel Tickets. Ist dafür auch eine Voranmeldung erforderlich?

Derzeit werden im Online Shop keine Rodel Tickets angeboten. Um sicher zu gehen, dass ausreichend Kapazitäten und Rodeln verfügbar sind, ersuchen wir daher um Voranmeldung unter +43 3853 270.

Ich bin neuer Kunde und möchte Tickets bestellen– wie kann ich ein Konto eröffnen?

Nachdem Sie die gewünschte(n) Liftkarte(n) ausgewählt und in den Warenkorb gelegt haben und die Schaltfläche „Jetzt Kaufen“ betätigt haben, werden Sie aufgefordert sich entweder mit einem bestehenden Konto einzuloggen oder ein neues Kundenkonto zu erstellen.

Bergbahnen Stuhleck GmbH

Bundesstraße 6c

8684 Spital/Semmering