

Allgemeine Geschäftsbedingungen Gutscheinsystem E-GUMA®

1 Geltungsbereich und Begriffe

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend «AGB») regeln die Rechtsbeziehung zwischen der Kundin oder dem Kunden (nachfolgend «Kunde») und der Genossenschaft ZFV-Unternehmungen sowie sämtliche ihr angeschlossenen Betriebe und verbundene Unternehmen¹ (nachfolgend «ZFV»).

Die AGB werden in deutscher, englischer und französischer Sprache zur Verfügung gestellt. Im Falle von Abweichungen oder Auslegungsfragen ist ausschliesslich die deutsche Fassung massgeblich.

Alle Lieferungen und Leistungen vom ZFV im Zusammenhang mit E-GUMA®-Gutscheinen (solche, die der Kunden nicht als PDF-Dokument mittels des print@home-Verfahrens erhält, nachfolgend «physische Gutscheine») oder E-GUMA®-Online-Gutscheinen (solche, die der Kunde als PDF-Dokument zum selbst ausdrucken mittels des print@home-Verfahrens erhält, nachfolgend «Online-Gutscheine») und die damit verbundenen Bestellungen oder Onlinebestellungen unterliegen diesen AGB. Sofern nicht explizit zwischen physischen Gutscheinen und Online-Gutscheinen unterschieden wird, gilt der Begriff «Gutschein» einheitlich für beide Gutscheintypen. Der Kunde anerkennt, dass Rechte und Pflichten aus der Bestellung oder Onlinebestellung ausschliesslich zwischen dem ZFV und dem Kunden entstehen.

Die Hausordnung des jeweiligen Ortes, an welchem der Gutschein oder die Leistung im Zusammenhang mit dem Gutschein eingelöst wird, ist integrierter Bestandteil der vorliegenden AGB.

Durch Anklicken der Checkbox: «Ich habe die AGB zur Kenntnis genommen und akzeptiere dies» erklärt der Kunde, die AGB anzuerkennen und einzuhalten.

2 Gültigkeit und Rückgabe der Gutscheine

Die Gutscheine werden vom ZFV mit einem fälschungssicheren QR-Code und/oder Barcode und/oder numerischen Code an den Kunden versendet, übergeben oder elektronisch übermittelt.

Online-Gutscheine werden dem Kunden als PDF-Dokument digital zur Verfügung gestellt und können vom Kunden selbst ausgedruckt werden. Zwar sind mehrere Ausdrücke des Online-Gutscheins technisch möglich, jedoch ist ausschliesslich ein Ausdruck des Online-Gutscheins wertrelevant und zur Einlösung berechtigt. Der erste Online-Gutschein, der mit dem E-GUMA® Gutschein Management System unter Verwendung des entsprechenden QR-Codes und/oder Barcodes und/oder numerischen Codes eingelöst wird, gilt als das Original und wird unmittelbar nach der Einlösung vom ZFV-System abgebucht. Eine mehrfache Einlösung desselben Online-Gutscheins ist ausgeschlossen.

Es besteht kein Anspruch auf Erfüllung und/oder Lieferung, resp. auf Schadenersatz seitens ZFV, falls jemand versucht, mehrere Online-Gutscheine mit dem gleichen QR-Code und/oder Barcode und/oder numerischen Code einzulösen, selbst wenn der Einlösende nicht der rechtskräftige Inhaber des Gutscheins ist.

Da ein Gutschein oder Online-Gutschein entsprechend weitergegeben oder verschenkt werden kann, besteht seitens ZFV weder eine Verpflichtung noch eine Möglichkeit das Besitzrecht des Einlösenden zu überprüfen. Bei der Einlösung wird lediglich überprüft, ob die entsprechende E-GUMA®-Gutscheinnummer im E-GUMA® Gutschein Management System freigegeben ist und ob der Gutschein oder Online-Gutschein über ein ausreichendes Guthaben für die gewünschte Leistung verfügt.

Die Gutscheine sind in der Regel zwei (2) Jahre gültig (siehe Datum und Gültigkeitsdauer auf dem Gutschein). Nach Ablauf dieser Frist ist der ZFV nicht mehr verpflichtet, diesen anzunehmen. Verlorene Gutscheine oder nicht mehr beim Kunden elektronisch gespeicherte bzw. im E-Mail-Programm verfügbare Online-Gutscheine werden nicht ersetzt. Auch können Gutscheine nicht gegen Barwertauszahlung zurückgegeben werden.

Beträgt der Wert des Gutscheines mehr als die konsumierte Leistung, besteht kein Anspruch auf eine Restauszahlung des noch offenen Gutschein-Betrages. In einem solchen Fall ist der ZFV bereit, den verbleibenden Gutschein-Saldo bei weiteren Besuchen resp. Konsumationen, vollumfänglich anzurechnen. Der ZFV ist nicht verpflichtet, nicht bezahlte und damit nicht im E-GUMA® Gutschein Management System freigegebene Gutscheine als Zahlungsmittel anzunehmen. Aus betrieblichen Gründen können die im Gutschein aufgeführten Leistungen nur vom jeweiligen Betrieb erbracht resp. garantiert werden, wenn eine entsprechende und rechtzeitige Reservation erfolgt ist, soweit in dem jeweiligen Betrieb eine Reservationspflicht gilt oder Reservationspraxis gegeben ist. Dies gilt insbesondere für Gutscheine im Zusammenhang mit Übernachtungen und bei Gutscheinen für Gruppen. Die Gutscheine sind ausschliesslich beim ZFV und dessen Betrieben einlösbar. Sollte der ZFV oder einer seiner Betriebe aus wirtschaftlichen, organisatorischen oder rechtlichen Gründen den Betrieb einstellen oder dauerhaft schliessen, so verfallen nicht eingelöste Gutscheine. Das Gleiche gilt bei einem nachweisbaren Eigentümerwechsel, bei welchem ein Rückgriff auf den ZFV als Aussteller der Gutscheine ausgeschlossen ist.

¹ „Verbundene Unternehmen“ im Sinne dieser AGB sind alle rechtlich selbstständigen Unternehmen, an denen die Genossenschaft ZFV-Unternehmungen direkt oder indirekt mehrheitlich beteiligt ist oder die unter wirtschaftlicher Leitung oder Kontrolle der Genossenschaft ZFV-Unternehmungen stehen.

3 Bezahlung

Der Kunde kann zwischen der Bezahlung per Kreditkarte, TWINT, PostFinance oder per Rechnung wählen. Bei Bezahlung mit der Kreditkarte wird dem Kunden der Betrag umgehend der gewählten Kreditkarte belastet. Rechnungen vom ZFV sind sofort fällig und ohne jeden Abzug zahlbar. Ab dem 30. Tag nach Rechnungsdatum ist der ZFV berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% p. a. zu verlangen. Etwaige Spesen gehen zu Lasten des Kunden. Eine Aufrechnung ist nur mit unbestrittenen oder gerichtlich rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur dann geltend machen, soweit es auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

4 Lieferung

Die Lieferung der Online-Gutscheine erfolgt ausschliesslich im print@home-Verfahren. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine korrekte und empfangsbereite E-Mail-Adresse anzugeben sowie den ordnungsgemässen Empfang der E-Mail mit den Gutscheinen sicherzustellen. Nach Abschluss des Kaufvorgangs mit Bezahlung per Kreditkarte, TWINT oder PostFinance werden die Gutscheine dem Kunden umgehend im PDF-Format an die im Bestellprozess angegebene E-Mail-Adresse übermittelt. Bei Bezahlung mittels Rechnung erfolgt die Übermittlung des Gutscheins im PDF-Format an die im Bestellprozess angegebene E-Mail-Adresse erst nach Eingang und erfolgreicher Verbuchung der Zahlung beim ZFV. Eine blosser Zahlungsanweisung oder -bestätigung genügt nicht; massgeblich ist die tatsächliche Erfassung der Zahlung beim ZFV.

Bei physischen Gutscheinen bemüht sich der ZFV die vereinbarte oder angegebene Lieferzeit einzuhalten. Wird diese um mehr als sechs Wochen überschritten, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist von mindestens einem Monat zu setzen und darauf hinzuweisen, dass er die Annahme der Gutscheine nach Ablauf dieser Frist ablehnt. Kommt innerhalb dieser Nachfrist keine Einigung über ein neues Lieferdatum zustande, kann der Kunde durch schriftliche Erklärung vom Kaufvertrag zurücktreten. Schadenersatz wegen Lieferverzuges oder Unmöglichkeit der Lieferung ist ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt. Dies gilt auch für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn oder Folgeschäden. Die Gefahr geht auf den Kunden über, sobald die Gutscheine dem Transportunternehmer (einschliesslich der Schweizerischen Post oder vergleichbaren Dienstleistern) übergeben worden sind und den ZFV-Betrieb bzw. das Lager des ZFV oder seines Lieferanten verlassen haben. Transportschäden sind vom Kunden direkt gegenüber dem Transportunternehmen innerhalb der dafür vorgesehenen Fristen geltend zu machen. Dies gilt auch dann, wenn der ZFV die Transportkosten übernommen hat. Erfolgt die Lieferung der Gutscheine durch den ZFV selbst oder durch einen Lieferanten des ZFV selbst, ohne Einschaltung eines Transportunternehmens, gilt die Zustellung an eine empfangsberechtigte Person beim Kunden (z. B. an einen Mitarbeitenden) als ordnungsgemässe Zustellung. Für Verluste oder Schäden, die nach der Zustellung beim Kunden eintreten, übernimmt der ZFV keine Haftung. Bei Rücksendungen durch den Kunden trägt dieser das volle Risiko, insbesondere das Transportrisiko bis zum Eintreffen der Gutscheine beim ZFV. Die Transportkosten einer Rücksendung sind vom Kunden zu übernehmen.

5 Widerrufsrecht

Für Gutscheine, die online per Kreditkarte, TWINT oder PostFinance bezahlt und mittels dem print@home-Verfahren geliefert werden, besteht kein Widerrufsrecht.

Gutscheine, die mittels Rechnung bezahlt werden, können innerhalb von 24 Stunden via E-Mail an opssupport@zfv.ch widerrufen werden und müssen innerhalb von 3 Werktagen (ab Erhalt der Gutscheine) an den ZFV zurückgesendet werden.

6 Mängel

Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferten Gutscheine nach Erhalt zu überprüfen und allfällige Beanstandungen betreffend Lieferumfang, Sachmängel, Falschliefereien oder Mengenabweichungen dem ZFV innerhalb von 7 Kalendertagen nach Erhalt der Gutscheine schriftlich per E-Mail an opssupport@zfv.ch mitzuteilen, sofern die Mängel bei zumutbarer Prüfung erkennbar sind. Bei berechtigten Beanstandungen wird der ZFV die Lieferung kostenlos korrigieren. Je nach Art des Mangels erfolgt die Behebung des Mangels durch Ersatzlieferung, Rücknahme des Gutscheins gegen Rückerstattung des Kaufpreises, über dasselbe Zahlungsmittel, das beim Gutschein Kauf verwendet wurde, soweit keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, oder durch einen angemessenen Preisnachlass. Ist auch die Ersatzlieferung des Gutscheins mangelhaft, so steht dem Kunden das Recht auf Wandelung (Rückabwicklung des Kaufvertrags) oder Minderung (Preisnachlass) zu.

7 Personendaten/Datenschutz

Der Kunde anerkennt und erklärt sich damit einverstanden, dass der ZFV und seine Lieferanten im Zusammenhang mit der Bereitstellung und dem Unterhalt des E-GUMA® Gutschein Management Systems und der Erbringung von Dienstleistungen Kenntnis von Personendaten erhalten können. Der ZFV ist berechtigt, die im Rahmen der Geschäftsbeziehung erforderlichen personenbezogenen Daten des Kunden zu erheben, zu speichern und zu verarbeiten, dies unter Berücksichtigung der entsprechenden Sorgfaltspflicht im Umgang mit diesen Daten.

Die Datenschutzbestimmungen sind einsehbar unter: [Datenschutzerklärung | ZFV-Unternehmungen](#)

8 Haftungsausschluss

Die Erstellung und Verwaltung der Gutscheine erfolgt über ein IT-System, welches die eindeutige Identifikation und Nachverfolgung der Gutscheine ermöglicht. Der ZFV ist bemüht den Gutscheinverkauf und die Website jederzeit zuverlässig, sicher und störungsfrei bereitzustellen. Dennoch kann es in Ausnahmefällen zu technischen Problemen, Unterbrüchen oder Überlastungen der IT-Systeme kommen, sei es auf Seiten des ZFV, seiner technischen Dienstleister/Lieferanten, der eingesetzten Plattformanbieter oder beim Nutzer bzw. Kunden selbst. Für Schäden, die daraus entstehen, übernimmt der ZFV keine Haftung. Der ZFV haftet auch nicht für Schäden, die durch unbefugte Zugriffe, rechtswidrige Eingriffe Dritter oder andere missbräuchliche Nutzungen in das IT-System entstehen, unabhängig davon, ob diese auf Seiten des ZFV, seiner technischen Dienstleister/Lieferanten oder der Plattformanbieter erfolgen.

9 Schlussbestimmungen

Nebst diesen AGB können weitere Bestimmungen und Bestellkonditionen zur Anwendung kommen, welche den AGB vorgehen. Änderungen oder Ergänzungen bereits aufgegebenen Bestellungen haben schriftlich zu erfolgen. Einseitige Änderungen oder Ergänzungen durch den Kunden sind unwirksam.

Der ZFV behält sich vor, die AGB jederzeit ohne Angabe von Gründen zu ändern. Für bereits aufgegebene Bestellungen oder bereits ausgestellte Gutscheine gelten solche Änderungen nicht.

Es gilt das schweizerische Recht. Der Gerichtsstand ist ausschliesslich Zürich.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder nicht sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Vorschriften.

Zürich, letzte Aktualisierung: 01.08.2025