



一般条款与条件 (AGB)

目录

1. 适用范围	2
2. 合同的结清与成立	2
3. 团队	2
4. 质量保证	2
5. 客户的配合义务	3
6. 保险	3
7. 行程变更	4
8. 取消	4
9. 中断	5
10. 中断/休息日	5
11. 费用与报酬	6
12. 装备与材料	7
13. 代金券	8
14. 摄影及摄像材料的广告用途	8
15. 适用法律/管辖地	8



1. 适用范围

- **1.1** 本一般服务条款与条件（以下简称“AGB”）适用于客户与徒步向导 Ylva Zeller（以下简称“向导”）之间的合同关系。
- **1.2** 本 AGB 仅在合同双方约定的情况下适用。向导通过口头、书面（如电子邮件、短信等）或在网站上提及本 AGB，即视为双方达成协议。
- **1.3** 本 AGB 仅具补充（次要）效力。瑞士《包价旅游联邦法》（SR 944.3）和《瑞士债法典》（SR 220）的相关强制性规定，以及向导与客户之间的个别特别约定，其法律效力均优先于本 AGB。

2. 合同的订立与成立

- **2.1** 一旦客户和向导相互表达了在特定时间以向导陪同关系进行登山活动的意向，合同即视为成立。
- **2.2** 合同可以通过口头或书面形式（如电子邮件、短信、在线表格、信函等）订立。
- **2.3** 口头达成合同后，向导将发出书面订单确认书。若客户在收到确认书之日起三天内未提出异议，则其内容对双方均具有约束力。
- **2.4** 双方均有权要求以书面形式订立合同。为此，通过电子邮件或短信进行沟通确认即视为充分。
- **2.5** 公开招募的团队行程报名，在款项到达向导账户后予以正式确认，并自此时起对双方具有约束力。

3. 团队行程

- **3.1** 当向导提供面向公众的开放式团队活动时，若已达到最高参与人数，则不再接受后续报名。
- **3.2** 对于开放式团队活动，仅在达到规定的最低参与人数时，已报名者才有权要求成行。
- **3.3** 若在报名截止日前未达到最低参与人数，向导应立即通知已报名者活动取消。已支付的金额将以代金券的形式退还给客户（不含交通、预订等已产生的固定损失费用），该代金券可用于参加任何其他行程（适用第 13 条的规定）。或者，向导可以向已报名者提议以较高的价格开展活动；在此情况下，若所有已报名者均表示同意，则活动将按调整后的较高价格开展。

4. 质量保证

- **4.1** 领队（向导）有义务根据当前适用的登山技术标准，尽责地履行其向导工作。尽管如此，向导仍无法保证绝对的安全。登山运动本身存在着残余风险（参见第 5.1 条），向导必须在活动前向客户说明该残余风险。
- **4.2** 向导保证具备所计划活动的专业资质，并拥有针对相关特定地形的《高风险活动法》（RiskG）许可证。
- **4.3** 向导保证仅吸纳同样具备相关活动资质、且拥有相应 RiskG 许可证的其他专业人员参与协助。



5. 客户的配合义务

5.1 自主责任

客户需承担与其知识和能力相符的个人自主责任。

5.2 接受残余风险

客户理解并接受登山运动固有的残余风险，即使在向导极为谨慎的工作下，该风险依然存在。

5.3 信息提供义务

- **5.3.1** 客户有义务向向导如实提供与安全、成功开展计划活动相关的所有信息，这尤其涉及个人的登山技术能力、体能状况以及任何潜在的健康问题。
- **5.3.2** 若向导对活动要求进行了详细说明，客户有义务仔细核对自身是否满足这些要求。此外，客户有义务尽早、主动向向导告知任何可能影响行程的安全隐患或问题。

5.4 安全相关指令

在登山活动期间，客户有义务严格遵守向导提出的所有安全相关指令。此外，客户有义务根据自身的登山技术和体能条件积极配合行程。

6. 保险相关

6.1 责任险

- **6.1.1** 向导已依法投保职业责任保险，每起损失事件的保额至少为 500 万瑞士法郎（CHF 5 Million）。
- **6.1.2** 应客户要求，向导必须提供其责任保险的有效证明。
- **6.1.3** 强烈建议客户自行购买个人责任险，且该保险应涵盖登山等高风险运动。

6.2 行程取消险

建议客户自行购买行程取消险（Annullationskostenversicherung），以应对突发无法成行的情况。

6.3 疾病与意外伤害险

- **6.3.1** 客户需自行负责投保充足的医疗和意外伤害保险，且该保险必须包含搜救、救援和回国转运的费用。
- **6.3.2** 强烈建议客户成为瑞士空中救援机构（如 Rega、Air-Glaciers、Air Zermatt）的会员。



7. 行程变更

7.1 替代行程

- **7.1.1** 若约定的行程因客观不可抗力（如恶劣天气、特殊路况/雪况等）无法进行，在条件允许的前提下，向导有权且有义务在约定的期限内向客户提供替代行程或其他登山活动。
- **7.1.2** 若客户同意替代行程或替代活动，向导有权按照原约定的酬金收取费用。由此产生的任何额外费用（如交通工具、餐厅、山屋/酒店等）均由客户自行承担。
- **7.1.3** 若客户拒绝接受所提供的替代行程或替代活动，向导可根据第 8.1.2 条办理取消，或根据第 9.1.3 条办理中断。

7.2 替代行程区域/替代课程地点

- **7.2.1** 若原约定的行程区域或课程地点因故无法到达或不适合开展活动（如天气恶劣、路况不佳、预订的住宿客满等），向导有权且有义务在约定的期限内向客户提供替代的行程区域或课程地点。
- **7.2.2** 若客户同意前往替代的行程区域或课程地点，向导有权按照原约定的酬金开展活动。与原计划行程区域或课程地点相关的任何取消费用，以及由此产生的任何额外费用（如交通工具、餐厅、山屋/酒店等），均由客户承担。
- **7.2.3** 若客户拒绝前往替代的行程区域或课程地点，向导可根据第 8.1.2 条办理取消，或根据第 9.1.3 条办理中断。

8. 活动取消

8.1 向导取消

- **8.1.1** 若向导因其个人风险范围内的原因（如疾病、意外伤害、重大家庭变故等）必须在约定活动开始前将其取消，则双方均无需承担任何赔偿责任。客户已支付的款项将根据第 3.3 条折算为代金券退还。
- **8.1.2** 若向导因其个人风险范围以外的原因（如恶劣天气、山上条件不利、交通中断、全球大流行病等）必须取消约定的活动，且客户不同意所提供的替代方案（参见第 7.1、7.2 条），则客户仍须支付约定行程或课程日 100% 的酬金。此外，客户须自行承担已预订交通工具、住宿等所产生的全部取消费用。

8.2 客户取消

若因客户自身原因取消活动，客户须全额承担已产生的全部取消费用（如交通工具、住宿等），并根据以下时间节点向向导支付相应比例的酬金：

- 在约定活动开始前 **60 至 21 天**取消：支付酬金的 **20%**；
- 在约定活动开始前 **21 至 10 天**取消：支付酬金的 **50%**；
- 在约定活动开始前 **10 天及以内**取消：支付酬金的 **100%**。



9. 活动中断

9.1 向导中断

- **9.1.1** 若向导出于安全原因（如天气恶化、特殊路况、客户体力严重不支等）必须中断已开始的一日活动，客户须全额支付原定报酬。
- **9.1.2** 若向导因其个人风险范围内的原因（如疾病、意外伤害、重大家庭变故等）必须中断已开始的多日活动，客户仅须就向导实际已完成的工作部分按比例支付报酬，此外双方均无需承担进一步的赔偿责任。在此情况下，已预订住宿、交通工具等产生的取消费用由向导承担。
- **9.1.3** 若向导因其个人风险范围以外的原因（如恶劣天气、山上条件不利、交通中断、全球大流行病等）必须中断已开始的多日活动，且客户不同意所提供的替代方案（参见第 7.1、7.2 条），则客户须支付约定行程或课程日 100% 的酬金。此外，客户须自行承担已预订住宿、交通工具等产生的取消费用。
- **9.1.4** 若因客户违反其信息提供或配合义务，或拒不遵守向导的安全指令（参见第 5.3、5.4 条），导致向导必须中断已开始的活动，则客户须全额支付约定天数的报酬，并承担因取消住宿、交通工具等而产生的一切损失费用。
- **9.1.5** 在确保客户自身安全的前提下，若向导因必须向其他遇险的登山者提供紧急人道主义救援而导致行程中断或暂停，客户亦须正常支付在向导提供援助期间的报酬。

9.2 紧急疏散与救援

若向导出于安全原因必须安排紧急疏散或救援（如遭遇极端恶劣天气、客户精疲力竭、关键装备损坏等），客户须全额承担由此产生的所有费用。若行程中有数名客户，该费用由所有人平摊。

9.3 客户自行中断

若客户在活动开始后自行决定中断行程，其须全额向向导支付原约定天数的报酬，并承担因取消住宿、交通工具等而产生的一切费用。

10. 活动暂停/休息日

10.1 向导暂停

- **10.1.1** 在多日行程中，向导可因其个人风险范围以外的原因（如天气、特殊条件等）安排一到两天的暂停。该暂停仅在有可能且合理的范围内提供替代方案（参见第 7.1、7.2 条）。若客户拒绝接受替代方案，则须就暂停的天数支付 100% 的原定酬金；若客户同意接受替代方案，则须支付替代活动的酬金以及任何额外费用（如额外的住宿、交通等）。此外，客户须承担原定住宿、交通工具等可能产生的任何取消费用。



10.2 客户要求暂停

在多日行程期间，若根据客户的明确要求在行程中插入休息日，客户须全额支付该日的酬金以及由此产生的任何额外费用。

11. 费用与报酬

11.1 报酬组成

- **11.1.1** 总报酬由实际向导服务的酬金（第 11.3 条）、往返行程时间的补偿金（第 11.4 条）、相关杂费（第 11.5 条）以及可能产生的法定增值税（第 11.6 条）共同组成。
- **11.1.2** 报酬的各个组成部分可以在账单中单独列出，也可以双方约定一个总包干价（一口价）。

11.2 支付条款

- **11.2.1** 总费用的支付形式与期限由向导规定。
- **11.2.2** 若向导未作明确规定，客户须在计划活动开始前支付总费用的 50% 作为定金，其余 50% 须在收到发票后 10 天内结清。发票可以通过书面（电子邮件、信函等）或口头形式开具。
- **11.2.3** 若客户未按约定或未按第 11.2.2 条的规定足额支付定金，向导有权直接解除合同，且无需承担任何赔偿责任。

11.3 酬金标准

- **11.3.1 约定酬金：**酬金的实际金额以合同双方就具体个案达成的约定为准。
- **11.3.2 未达成具体约定：**若双方在事前未就酬金金额达成明确约定，客户须向向导支付该项活动行业内通常惯行的酬金标准。惯行酬金将参照日酬金指导费率（第 11.3.3 / 11.3.4 条）或市场公允价格计算。
- **11.3.3 日酬金的考量因素：**酬金可以按天（日酬金）计算。影响日酬金标准高低的主要因素通常包括：总委托费用的持续天数、行程的整体长度与难度、实际地形与气候条件、客户总人数、客户的个人实际情况以及向导的季节性饱和度。
- **11.3.4 日酬金指导值：**瑞士山地向导协会（SBV）的指导值仅作为行业推荐。该数值会定期进行调整，目前针对徒步向导（Wanderleiterin）服务的指导推荐标准为 **500 瑞士法郎/天（CHF 500）**。

11.4 行程时间补偿

- **11.4.1** 行程时间是指向导为了该行程所额外付出的以下时间：
 - 活动前一天，从其居住地出发赶往集合地点以及可能进行的山屋登攀（Hüttenzustieg）的时间。



- 活动结束后次日，从山屋下撤以及返回其居住地的返程时间。
- **11.4.2** 行程时间补偿的具体金额以合同双方就个案达成的实际约定为准。
- **11.4.3** 若事前未就行程时间补偿达成明确约定，客户须向向导支付以下标准费用：
 - **活动前一天的往返行程和登攀：**
 - 若向导必须在 09:00 之前离开居住地：**CHF 400**；
 - 若向导必须在 09:00 至 15:00 之间离开居住地：**CHF 300**；
 - 若向导可以在 15:00 之后离开居住地：**CHF 200**。
 - **活动后次日的下撤和返程：**
 - 若向导在 15:00 之后才能到达居住地：**CHF 400**；
 - 若向导在 12:00 至 15:00 之间到达居住地：**CHF 300**；
 - 若向导在 12:00 之前即可到达居住地：**CHF 200**。

11.5 杂费

- **11.5.1** 杂费包括在行程中实际产生的往返交通费、当地交通费（如登山缆车、巴士、出租车等）、向导的住宿和伙食费（如在酒店、餐厅和山屋内的餐食与饮料、徒步随行茶水等）。
- **11.5.2** 客户除了自行承担其个人的杂费外，还须全额向向导偿付其因本次行程所产生的全部杂费。
- **11.5.3** 对于往返行程，若向导开私家车前往，按每公里 **0.70 瑞士法郎（CHF 0.70）** 结算；若搭乘公共交通工具，向导将按持有半价卡（Halbtax-Abo）的二等座车票实际成本报销。

11.6 增值税

若向导为法定增值税纳税主体，则增值税将在酬金、杂费和行程时间补偿之外，在发票中另行单列收取。

12. 装备与材料

12.1 向导的装备材料

- **12.1.1** 向导自行承担其个人装备以及团队共同所需装备（如绳索、公共头灯等）的折旧与维护费用。
- **12.1.2** 向导应向客户免费提供状态完好、性能安全的团队共同装备。

12.2 客户的装备材料

- **12.2.1** 客户须自行承担其个人所需物资和装备的全部费用。
- **12.2.2** 向导有义务确保及早且详细地将个人所需装备清单通知客户。
- **12.2.3** 视具体情况，向导可向客户提供个人装备租赁服务。向导须确保租赁装备处于安全、完好的状态。客户须为此支付合理的租赁费；若未提前明确约定租赁费，则按市场公允价格结算。



13. 代金券

- **13.1** 从向导处购买或获赠的代金券，严格仅限代金券上注明的受益人本人兑换及使用。
- **13.2** 若客户参加的行程费用高于代金券的面值，差额部分须由客户自行补齐。若参加的行程费用低于代金券面值，且其余额 **大于或等于 50 瑞士法郎 (>= CHF 50)**，则其余额可留存用于下一次行程。
- **13.3** 代金券自签发之日起，有效期统一为 **5 年**。

14. 摄影及摄像材料的广告用途

14.1 影像材料的使用权

向导有权将行程中收集、拍摄的图像和视频材料用于自身的营销宣传（如发布在社交媒体和官方网站上），而无需另行征得客户的逐一同意。

14.2 姓名提及与账号标签联结

若要在宣传材料中公开提及客户的真实姓名，或在社交媒体上标签联结（Link/Tag）客户的个人账号，向导必须提前征得客户的同意。客户做出面向口头同意即视为有效，但亦可采用书面形式（如短信、电子邮件等）确认。

14.3 客户的异议权

若客户不希望包含其可清晰辨认容貌的图像或视频材料被向导使用，有权随时提出异议。异议可以通过口头或书面形式（如短信、电子邮件等）提出。收到异议后，向导将立即停止使用任何可辨认出该客户的影像资料。但向导仍保留按照上述规定，继续使用无法辨认出客户具体容貌（如远景、背影等）的材料权利。

15. 适用法律与管辖地

- **15.1** 本合同及因本合同引起的各类法律关系均**适用瑞士法律**，即使相关向导委托行程是在瑞士境外履行，或客户的法定居住地位于国外，亦不影响本条款的适用。
- **15.2** 本合同的管辖地统一由向导的居住地或公司所在地确定。双方均同意将争议提交至当地的普通法院审理。