

## Häufig gestellte Fragen

### **Muss ich das Schwimmbad zu Beginn des Zeitfensters betreten und wie lange darf ich bleiben?**

Ihr Online-Ticket berechtigt Sie, das Bad innerhalb des gebuchten Öffnungszeitenfensters zu besuchen. Wann Sie das Bad während des Öffnungszeitenfensters betreten, ist Ihnen überlassen, allerdings müssen alle Badegäste am Ende des Öffnungszeitenblocks das Bad verlassen, damit eine Zwischenreinigung mit Desinfektion durchgeführt werden kann.

**Kann ich das Freibad an mehreren Öffnungszeitenfenstern täglich besuchen?** Sie können das Freibad in mehreren Zeitfenstern täglich besuchen, müssen hierfür allerdings auch jeweils für jedes Öffnungszeitenfenster ein Ticket kaufen. Wenn Sie für aufeinanderfolgende Zeitfenster jeweils ein Ticket gekauft haben, müssen Sie, wie alle anderen Badegäste auch, das Schwimmbad zwischen den Zeitfenstern verlassen, da eine Zwischenreinigung mit Desinfektion durchgeführt werden muss.

### **Gibt es eine Begrenzung der Besucherzahlen?**

Aufgrund der erhöhten Schutzmaßnahmen gibt es eine tägliche Besucherbegrenzung.

### **Muss ich beim Eintritt ins Becken mit Wartezeiten rechnen?**

Da nur eine begrenzte Anzahl an Personen in die Becken darf, da Badegäste auch beim Schwimmen angehalten sind, einen Mindestabstand von 1,50 Meter zu anderen einzuhalten, kann es zu Wartezeiten kommen.

### **Kann ich mein Eintrittsticket an der Kasse kaufen?**

Es wird eine geringe Anzahl an Eintrittskarten geben, welche direkt an der Kasse käuflich zu erwerben sind. Diese Eintrittskarten sind vorzugsweise für Personen ohne Internetzugang bestimmt. Bitte bedenken Sie, dass bei schönen Wetter die Eintrittskarten schnell vergriffen sein können.

### **Warum benötige ich ein Online-Zeitfenster-Ticket?**

Um den Umgang mit der gesetzlich vorgeschriebenen Limitierung der Besucherzahl im Interesse aller zu erleichtern. Das Freibad hat damit die Möglichkeit, Besucherströme, im Sinne der Gäste, besser zu steuern. Besucher\*innen, die das Zeitfenster-Ticket nutzen, vermeiden, dass sie umsonst anreisen und keinen Einlass in das Freibad erhalten.

### **Kostet die Online-Buchung extra?**

Nein, die Online-Buchung kostet Sie keine Extra-Gebühren. Sie zahlen lediglich den Eintrittspreis ins Freibad.

### **Wie viele Tage im Voraus kann ich ein Zeitfenster-Ticket erwerben?**

Das Zeitfenster-Ticket kann bis zu drei Tage im Voraus erworben werden.

### **Ich habe kein Internet. Kann ich auch telefonisch ein Zeitfenster-Ticket reservieren?**

Leider ist dies nicht möglich. Greifen Sie bitte auf Familie oder Freunde zurück, die Sie bei der Online-Reservierung unterstützen können.

**Kann ich für mehrere Personen ein Zeitfenster-Ticket erwerben?**

Ja, dies ist möglich.

**Mein Kind ist unter drei Jahre alt und hat freien Eintritt. Kann ich es ohne Registrierung mitbringen?**

Nein. Ihr Kind benötigt ebenfalls eine Online-Registrierung. Nur so ist die Zahl der Gäste planbar und die Besucherobergrenze einzuhalten.

**Warum kann ich meinen Wunschtage oder mein gewünschtes Zeitfenster nicht auswählen?**

Die Anzahl der Gäste ist pro Tag und Zeitfenster beschränkt. Sollten diese nicht mehr buchbar sein, ist das vorhandene Kontingent erschöpft. Bitte wählen Sie einen anderen Termin.

**Ich habe schon gebucht, möchte aber Tag oder Zeitfenster ändern. Kann ich dies tun?**

Solange die Buchung nicht beendet ist, können Sie den Tag oder das Zeitfenster noch ändern. Nach Abschluss der Buchung, ist eine Umbuchung im „Kundenbereich“ unter „gekauft Tickets“ noch im Zeitraum bis eine Stunde vor Beginn des ursprünglichen Termins möglich.

**Ich habe ein Zeitfenster gebucht, kann es aber nicht nutzen, kann ich zu einem anderen Zeitfenster kommen?**

Nein das ist nicht möglich, die Nutzung gilt nur für das gebuchte Zeitfenster.

**Ich kann zu meinem gebuchten Zeitfenster nicht erscheinen, kann ich stornieren?**

Eine Stornierung ist nicht möglich. Es ist jedoch eine Umbuchung im „Kundenbereich“ unter „gekauft Tickets“ im Zeitraum bis eine Stunde vor Beginn des ursprünglichen Termins möglich.

**Ich kann mein Zeitfenster-Ticket nicht nutzen, darf ich es an eine andere Person weitergeben?**

Eine Weitergabe des Tickets an Dritte ist untersagt.

**Ich habe für mehrere Personen gebucht und eine Person kann nicht. Ist eine Stornierung möglich?**

Eine Stornierung ist nicht möglich.

**Ich möchte lieber spontan über den Besuch entscheiden, je nach Wetterlage. Ist das möglich?**

Sie können sich kurzfristig entscheiden. Solange das Kontingent nicht ausgeschöpft ist, können Sie am Besuchstag selbst noch eine Buchung durchführen, selbst wenn das Zeitfenster schon begonnen hat. Sie können auch von unterwegs per Smartphone die Buchung durchführen und am Einlass auf dem Display ihres Endgerätes vorzeigen. Sie gehen damit nur das Risiko ein, dass an einem schönen Tag das Kontingent bereits ausgebucht sein kann.

**Können die Mehrfachkarten im Papierformat weiter genutzt werden?**

Ja, die Mehrfachkarten können weiterhin genutzt werden. Eine Online-Buchung ist jedoch zwingend erforderlich. Bitte wählen Sie auf der Buchungsplattform den Tarif „Jugendliche/Erwachsene (alte Mehrfachkarte in Papierform)“ bzw. Kinder/Jugendliche (alte Mehrfachkarte in Papierform) aus. Die Mehrfachkarte wird vor Ort an der Kasse entwertet.

**Gibt es eine Mundschutzpflicht und bis wohin geht diese?**

Eine Maskenpflicht gilt auch im Freibad, jedoch nur bedingt. Die Maskenpflicht gilt im Kassensbereich und an weiteren ausgewiesenen Stellen im Freibad.

## Können Mehrfachkarten im Papierformat weiterhin an der Kasse erworben werden?

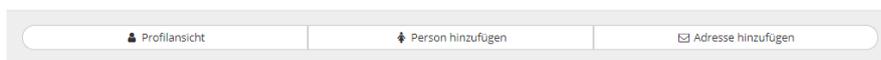
Nein, dies ist nicht mehr möglich. Mehrfachkarten können aktuell nur online erworben werden. Mehrfachkarten können im Buchungskalender unter "Mehrfach-Dauer-E-Tickets" oder unter folgendem Link erworben werden:

[https://koblenz.baeder-suite.de/de/eticket\\_applications/select\\_tariff\\_list\\_2/location\\_id/2/selected\\_date/-/](https://koblenz.baeder-suite.de/de/eticket_applications/select_tariff_list_2/location_id/2/selected_date/-/)

Die Mehrfachkarten werden nicht für einen bestimmten Zeitraum gebucht. Nach der Buchung finden Sie die Mehrfachkarten in Ihrem Kundenbereich unter „E-Tickets“ => „mehrfach verwendbare Tickets“. Hier können Sie die Mehrfachkarten einlösen und einen bestimmten Zeitraum buchen.

### ÜBERSICHT

Profil ( Max Mustermann )

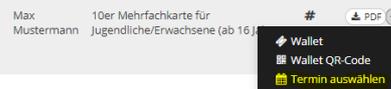


#### E-Tickets

##### gekaufte Tickets

Sie haben aktuell keine gültigen Tickets

##### mehrfach verwendbare Tickets



Sollten Sie Mehrfachtickets für „Jugendliche/Erwachsene“ und „Kinder/Jugendliche“ erworben haben, so müssen Sie bei einer gemeinsamen Terminbuchung die Tickets nacheinander in den Warenkorb legen.

### Beispiel:

Sie haben eine 10er Mehrfachkarte für einen Erwachsenen und eine 10er Mehrfachkarte für ein Kind erworben. Möchten Sie jetzt einen Schwimmbadbesuch buchen, so gehen Sie bitte wie folgt vor.

1. Loggen Sie sich in Ihren Kundenbereich ein
2. Klicken Sie oben rechts auf Ihren Namen
3. Klicken Sie auf „Kundenbereich“
4. Unter „mehrfach verwendbare Tickets“ finden Sie die gebuchten Mehrfachkarten.
5. Klicken Sie bei der Mehrfachkarte für Erwachsene auf das Dreieck hinter PDF.
6. Wählen Sie „Termin auswählen“ aus.
7. Jetzt können Sie einen Buchungszeitraum für Erwachsene auswählen
8. Legen Sie das Ticket in den Warenkorb
9. Möchten Sie jetzt zusätzlich eine Mehrfachkarte für das Kind einlösen, wählen Sie diese bitte in Ihrem Kundenkonto aus (Schritt 1 bis 8 wiederholen mit der Mehrfachkarte für Kinder).
10. Wenn alle Karten im Warenkorb liegen, können Sie die Bestellung abschließen.

