

## **FAQ – Bädersuite**

<b>1. Buchen von Schwimm- und Saunazeiten</b> .....	2
1.1. Muss ich vor dem Badbesuch/Saunabesuch noch online ein Ticket reservieren? .....	2
1.2. Wie kann ich ein Ticket buchen?.....	2
1.3. Ich möchte für mehrere Personen reservieren, was muss ich dazu tun?.....	2
1.4. Muss ich das Ticket ausgedruckt mitbringen? .....	2
1.5. Für welche Schwimmbäder/Saunen in Hannover kann ich hier reservieren? .....	3
1.6. Kann ich meine reservierte Schwimm- /Saunazeit auf eine andere Zeit umbuchen? .....	3
1.7. Ich habe ein Ticket im falschem Bad gebucht, wie kann ich eine Änderung vornehmen? .....	4
1.8. Kann ich eine Schwimm- /Saunazeit stornieren?.....	4
1.9. Besteht weiterhin die Möglichkeit mich bei freien Kapazitäten telefonisch anzumelden?.....	4
1.10. Ich habe keine Bestätigungsemail erhalten, an wen muss ich mich wenden? .....	4
1.11. Ich habe die Bestätigungsmail gelöscht, wie bekomme ich den QR-Code zurück? .....	4
<b>2. Onlinebezahlen</b> .....	5
2.1. Welche Eintrittskarten kann ich online kaufen .....	5
2.2. Kann ich weiterhin nur eine Schwimm- /Saunazeit reservieren und im Schwimmbad bezahlen? .....	5
2.3. Welche Zahlungsmittel werden beim Onlinebezahlen akzeptiert? .....	5
2.4. Ich habe den falschen Tarif gekauft, wie kann ich eine Änderung vornehmen? .....	5
2.5. Kann ich bezahlte Tickets stornieren und das Geld zurückerhalten, wenn ich die Schwimm- /Saunazeit nicht wahrnehmen kann? .....	6
2.6. Ich habe meine Schwimm- /Saunazeit verpasst, erhalte ich mein Geld zurück?.....	6
2.7. Mein Ticket wurde doppelt abgebucht, an wen muss ich mich wenden? .....	6
2.8. Kann ich Mehrfachkarten (Halbjahreskarten, 10er Karten, 5er Sauna Karten, 10er Kurskarten für Babyschwimmen und Aquakurse) online kaufen? .....	6
2.9. Bekomme ich eine Erstattung für ungenutzte Mehrfachkarten? .....	6
<b>3. Reservierungen von Schwimmkursen</b> .....	7
3.1. Wie kann ich mich oder mein Kind zum Kurs anmelden?.....	7
3.2. Ab wann sind die Kurse buchbar? .....	7
3.3. Was kostet ein Kurs und wie viele Kursstunden sind enthalten? .....	7
3.4. Bekommen Aktiv-Pass Besitzer*innen eine Ermäßigung.....	7
3.5. Benötige ich eine Schwimmtauglichkeitsbescheinigung?.....	7
3.6. Kann ich mein Kind zur Umkleide begleiten?.....	8
3.7. Bin ich während des Schwimmkurses mit dabei? .....	8
3.8. Von wem erhalte ich weitere Informationen? .....	8
3.9. Kann der Kurs erstattet werden? .....	8
3.10. Bieten Sie auch Einzelschwimmkurse an?.....	8
3.11. Bietet der Fachbereich Sport, Bäder und Eventmanagement auch englischsprachige Kurse an?.....	8
3.12. Können auch offene Aquafitness Angebote online gebucht werden. ....	8

## 1. Buchen von Schwimm- und Saunazeiten

### 1.1. Muss ich vor dem Badbesuch/Saunabesuch noch online ein Ticket reservieren?

Nein. Nach der aktuell gültigen Niedersächsischen Corona Verordnung ist es nicht mehr notwendig, sich vorab zu registrieren. Sie können nun auch spontan **OHNE REGISTRIERUNG** unsere Betriebsstätten aufsuchen. **Aus diesem Grund gibt es kein kostenloses Reservierungsticket mehr.**

Beachten Sie dabei bitte folgendes:

1. Sie können weiterhin **FREIWILLIG** vor Ihrem Badbesuch Ihre **KONTAKTDATEN** erfassen. Dafür stehen Ihnen vor Ort die Luca-App sowie die Corona-Warn-App oder handschriftliche Kontaktformulare zur Verfügung. Weiterhin können Sie Ihre Kontaktdaten vorab auch mit dem Buchen eines Onlinetickets angeben.

### 1.2. Wie kann ich ein Ticket buchen?

Um ein Ticket zu buchen, müssen Sie sich zunächst online registrieren. Sie können sich einmalig als Gastnutzer anmelden oder einen Kundenaccount für die weitere Nutzung anlegen. Wir empfehlen einen Kundenaccount anzulegen, da Sie nur damit Kurse buchen und Umbuchungen vornehmen können sowie über Änderungen im Betriebsablauf informiert werden.

Melden Sie sich dafür mit Ihrer E-Mail-Adresse in der Hannover-Bäder-Suite an und füllen die mit einem \* gekennzeichneten Pflichtfelder aus.

Um die Buchung erfolgreich abzuschließen geben Sie außerdem bitte eine gültige Rechnungsadresse an.

Wenn Sie als Kunde bei uns im System registriert sind, können Sie über „E-Tickets kaufen“ die einzelnen Schwimmbäder oder Saunen („Filialen“) anwählen und das gewünschte Zeitfenster in der Kalenderübersicht reservieren.

Wählen Sie innerhalb dieses Zeitfensters nun Ihren gewünschten Tarif aus. Es besteht hier nur noch die Möglichkeit direkt Eintrittskarten zu erwerben (siehe 2.).

Nach erfolgreicher Buchung erhalten Sie von uns eine Bestätigungsmail mit einem QR-Code, den Sie bitte beim Badbesuch an der Kasse vorzeigen.

### 1.3. Ich möchte für mehrere Personen reservieren, was muss ich dazu tun?

Mit einem aktuellen Kundenkonto können Sie auch für maximal 10 Personen Tickets buchen. Die Tickets müssen nicht mehr personalisiert werden (Gast).

### 1.4. Muss ich das Ticket ausgedruckt mitbringen?

Nein. Sie können an der Kasse die Bestätigungsemail mit dem QR-Code z.B. auf Ihrem Handy vorlegen oder alternativ die ausgedruckte Bestätigungsmail mit ins Schwimmbad bringen.

### 1.5. Für welche Schwimmbäder/Saunen in Hannover kann ich hier reservieren?

Dieses Reservierungssystem gilt für die städtischen Hallen- und Freibäder der Landeshauptstadt Hannover und umfasst folgende Betriebstätten:

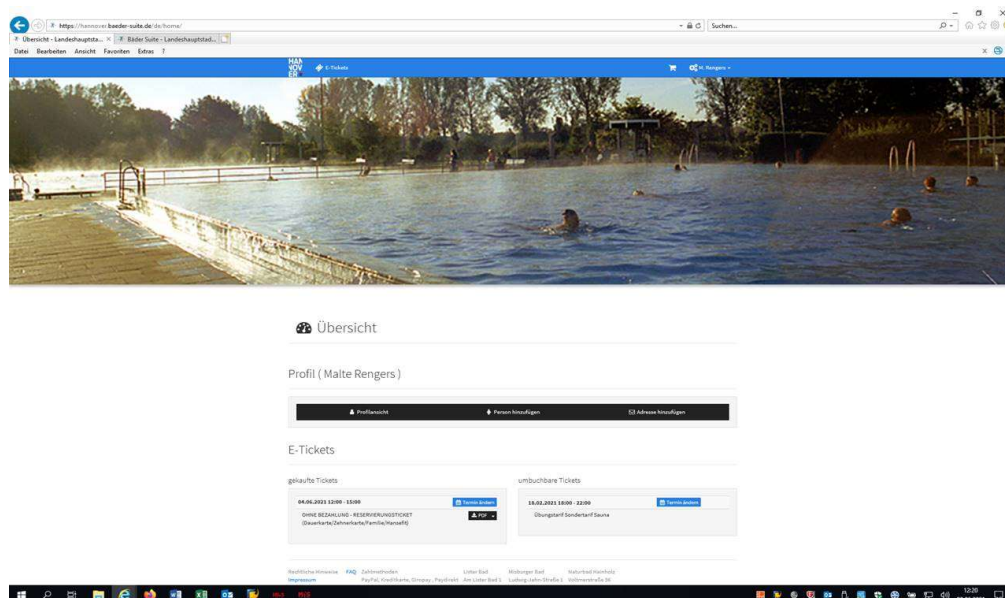
Stadionbad	Robert-Enke-Straße 5, 30169 Hannover
Vahrenwalder Bad	Vahrenwalder Straße 100, 30165 Hannover
Nord-Ost-Bad	Podbielskistraße 301, 30655 Hannover
Stöckener Bad	Hogrefestr. 45, 30149 Hannover
Lister Bad	Am Lister Bad 1, 30179 Hannover
Naturbad Hainholz	Voltmerstraße 56, 30165 Hannover
Ricklinger Bad	Kneippweg 25, 30459 Hannover

Welche Bäder aktuell geöffnet sind, können Sie unter <https://hannover.baeder-suite.de/de/> sehen oder <https://hannover.de/baeder>.

### 1.6. Kann ich meine reservierte Schwimm- /Saunazeit auf eine andere Zeit umbuchen?

In unserem Reservierungsportal besteht die Möglichkeit einen bereits gebuchten Tarif auf ein anderes Zeitfenster zu verschieben.

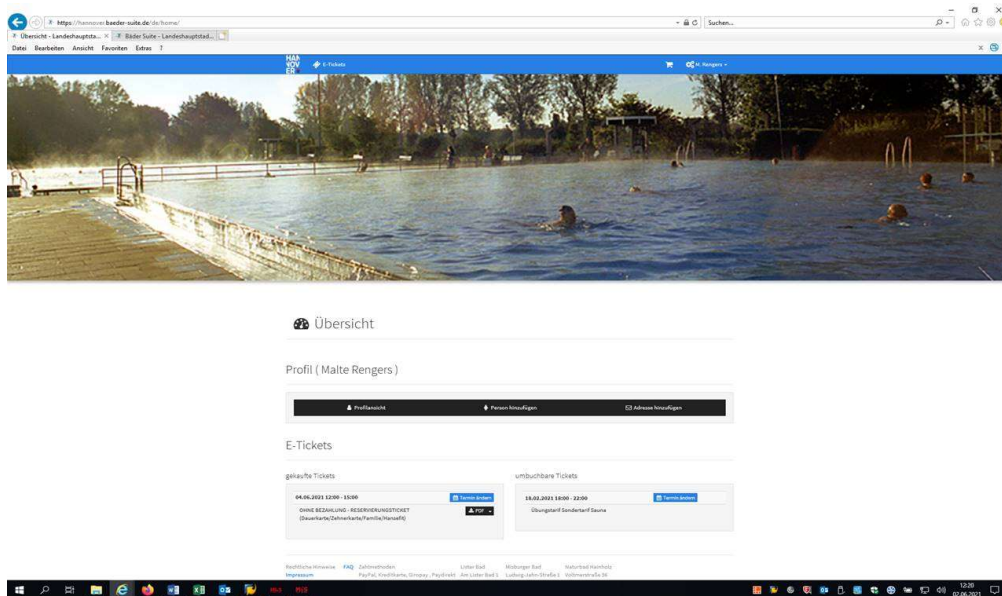
Rufen Sie dazu bitte ihren Kundenaccount auf und klicken auf den Reiter „Meine Bäder-Suite“ (unterhalb Ihres Namens). Unter gekaufte E-Tickets können Sie mit einem Klick auf das blaue Feld „Termin ändern“ Ihre Zeit umbuchen.



**Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Sie in der Bädersuite einen aktuellen Kundenaccount besitzen.** Sie können ihre Schwimm-/Saunazeit weiterhin nur umbuchen, wenn das gebuchte Zeitfenster noch nicht begonnen hat. Bitte beachten Sie dabei, dass Buchungen frühestens vier Tage im Voraus freigeschaltet werden und eine Umbuchung daher auch nur für maximal vier Tage im Voraus möglich ist.

### 1.7. Ich habe ein Ticket im falschem Bad gebucht, wie kann ich eine Änderung vornehmen?

In diesem Fall können Sie ihr Ticket auf ein anderes Bad umbuchen. Rufen Sie dazu bitte ihr Kundenprofil auf und klicken auf den Reiter „Meine Bädersuite“ (unterhalb Ihres Namens). Unter gekaufte E-Tickets können Sie mit einem Klick auf das blaue Feld „Termin ändern“ Ihre Zeit umbuchen.



**Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Sie in der Bädersuite einen aktuellen Kundenaccount besitzen.** Bitte beachten Sie auch hier, dass die Umbuchung nur möglich ist, wenn das gebuchte Zeitfenster noch nicht begonnen hat.

### 1.8. Kann ich eine Schwimm- /Saunazeit stornieren?

Die Stornierung von Bezahltickets, ist gemäß unserer AGBs (§3 Nr.4 Haus- und Badeordnung für die Bäder und Saunen der Landeshauptstadt Hannover) nicht möglich.

### 1.9. Besteht weiterhin die Möglichkeit mich bei freien Kapazitäten telefonisch anzumelden?

Nein. Da nun spontane Badbesuche wieder möglich sind entfällt dieser Service.

### 1.10. Ich habe keine Bestätigungsemail erhalten, an wen muss ich mich wenden?

Bitte wenden Sie sich an [baeder-ticketservice@hannover-stadt.de](mailto:baeder-ticketservice@hannover-stadt.de)

### 1.11. Ich habe die Bestätigungsmail gelöscht, wie bekomme ich den QR-Code zurück?

Bitte wenden Sie sich an [baeder-ticketservice@hannover-stadt.de](mailto:baeder-ticketservice@hannover-stadt.de)

## 2. Onlinebezahlen

### 2.1. Welche Eintrittskarten kann ich online kaufen

Es ist möglich Einzeltickets und Familientarife für alle städtischen Schwimmbad online zu erwerben. Dazu zählen die Tarife „Erwachsene“, „Kind/Schüler\*in“, „Ermäßigte“, „Kinder und Jugendliche mit Hannover-Aktivpass“ und die Familientarife.

Weiterhin besteht seit dem 10.9.2021 auch die Möglichkeit Saunaeinzeltickets online zu erwerben. Sie können nun den „Haupttarif Sommer“, den „Haupttarif Winter“, den „Sondertarif“ und den „Saunatarif für Kinder und Schüler\*innen“ bereits online kaufen.

Der Kauf von weiteren in der Tarifordnung genannten Tarifen (z.B. 10er Karten, Halbjahreskarten, 5er Saunakarten und Kurstickets) ist weiterhin nur an den Kassen in den Betriebsstellen möglich.

Wenn Sie ihre Schwimm- /Saunatickets online bezahlen möchten, klicken sie bitte den Button „Onlinezahlung“ an und befolgen die weiteren Schritte zur Zahlungsabwicklung mit Ihrem gewünschten Dienstleister. Halten Sie dazu bitte die Daten Ihres gewünschten Zahlungsmittels bereit (Zugangsdaten für das Onlinebanking/Kreditkartennummer/PayPal-Account etc.).

Wenn Ihre Zahlung erfolgt ist, erhalten Sie von uns eine entsprechende Bestätigungsemail mit einem QR-Code, den Sie als Eintrittskarte bitte an der Kasse im Schwimmbad vorlegen.

Bei Problemen mit der Zahlungsabwicklung können Sie sich unter der E-Mail [52.02.fina@hannover-stadt.de](mailto:52.02.fina@hannover-stadt.de) melden.

Sollten Sie ihr Ticket nicht innerhalb von 36 Stunden nach der Buchung bezahlen, wird ihre Buchung automatisch storniert und Sie erhalten eine Stornorechnung von uns.

### 2.2. Kann ich weiterhin nur eine Schwimm- /Saunazeit reservieren und im Schwimmbad bezahlen?

Nein. Diese Funktion wird nicht mehr angeboten.

### 2.3. Welche Zahlungsmittel werden beim Onlinebezahlen akzeptiert?

Es besteht die Möglichkeit E-Tickets mit den folgenden Bezahlarten zu kaufen:

PayPal, Kreditkarte, Giropay und Paydirekt

Weitere Zahlungsdienstleister (z.B. Apple-Pay, Klarna) werden aktuell noch nicht unterstützt, wählen Sie daher einen anderen Zahlungsdienstleister aus.

### 2.4. Ich habe den falschen Tarif gekauft, wie kann ich eine Änderung vornehmen?

Die Änderung von bereits bezahlten Tarifen ist nicht möglich.

Bitte beachten Sie, dass Sie für die Tarife „Ermäßigte“, „Kind/Schüler\*in“, den „Hannover-Aktiv-Pass“, die „Familie erm.“, die „Kleinfamilie erm.“ und dem „Saunatarif für Kinder und Schüler\*innen“ jeweils an der Kasse ihre Ermäßigungsberechtigung vorzeigen müssen, andernfalls haben Sie ein Aufgeld zum richtigen Tarif zu zahlen.

#### 2.5. Kann ich bezahlte Tickets stornieren und das Geld zurückerhalten, wenn ich die Schwimm-/Saunazeit nicht wahrnehmen kann?

Soweit die städtischen Bäder dies nicht zu verschulden haben (z.B. betriebsbedingte Schließung), ist eine Rückerstattung von bereits bezahlten Onlinetickets gemäß unserer AGBs nicht möglich.

§3 Nr.4 Haus- und Badeordnung für die Bäder und Saunen der Landeshauptstadt Hannover: „Erworbene Eintrittskarten und Zugangsberechtigungen werden nicht erstattet.“

#### 2.6. Ich habe meine Schwimm- /Saunazeit verpasst, erhalte ich mein Geld zurück?

Das Risiko zur Wahrnehmung Ihrer gebuchten Schwimm-/Saunazeit liegt bei Ihnen. Eine Rückerstattung ist gemäß unserer AGBs (§3 Nr.4 Haus- und Badeordnung für die Bäder und Saunen der Landeshauptstadt Hannover) nicht möglich.

#### 2.7. Mein Ticket wurde doppelt abgebucht, an wen muss ich mich wenden?

Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an die E-Mail Adresse [52.02.fina@hannover-stadt.de](mailto:52.02.fina@hannover-stadt.de). Bitte senden Sie uns zur schnellen Bearbeitung Ihres Anliegens Ihre Buchungsnummer und die entsprechenden Zahlungsbelege zu.

Wir werden versuchen Ihren Fall schnellstmöglich zu bearbeiten und Sie entsprechend informieren.

#### 2.8. Kann ich Mehrfachkarten (Halbjahreskarten, 10er Karten, 5er Sauna Karten, 10er Kurskarten für Babyschwimmen und Aquakurse) online kaufen?

Nein. Diese Funktion ist momentan nicht möglich. Diese Karten müssen weiterhin in den städtischen Bädern erworben werden.

#### 2.9. Bekomme ich eine Erstattung für ungenutzte Mehrfachkarten?

Nein. Eine Erstattung für nicht genutzte Eintritte dieser Karten ist gemäß unserer AGBs nicht möglich.

§3 Nr.4 Haus- und Badeordnung für die Bäder und Saunen der Landeshauptstadt Hannover: „Erworbene Eintrittskarten und Zugangsberechtigungen werden nicht erstattet.“

## 3. Reservierungen von Schwimmkursen

### 3.1. Wie kann ich mich oder mein Kind zum Kurs anmelden?

Sie reservieren den Kurs online auf unserer Homepage unter dem Reiter „www.reservierung-baederhannover.de“. Wenn Sie noch kein Kundenkonto bei uns besitzen, dann müssen Sie dieses als Erstes anlegen. Nachdem Sie eine Bestätigungsmail bekommen haben und diese bestätigen, können Sie für sich oder Ihr Kind/Ihre Kinder mit Ihrem Benutzeraccount einen Kurs reservieren.

Um für Ihr Kind/Ihre Kinder einen Kurs zu reservieren, wählen Sie einen Kurs aus und geben dann bei **weitere Personen** den vollständigen **Namen** und das **Geburtsdatum** Ihres Kindes oder Ihrer Kinder ein. Sie aktivieren den Button (dieser wird lila). Bitte klicken Sie den blauen Button „in den Warenkorb“ an. Ihre Reservierung wird dadurch in den Warenkorb gelegt. Um das Ganze abzuschließen, klicken Sie bitte den Button „zur Kasse gehen“. Danach bitte den Reiter „jetzt zahlungspflichtig bestellen“ anklicken. Sie werden zum Bestellvorgang weitergeleitet und müssen Ihre Bestellung noch einmal mit AGG und Datenschutzes bestätigen. Bitte bringen Sie am ersten Kurstag die Buchungsbestätigung mit.

Wir führen nur Wartelisten für die jeweils buchbaren Kurse. Bei kurzfristig freiwerdenden Plätzen werden Sie informiert. Sobald der Kurs begonnen hat, wird die Warteliste gelöscht.

### 3.2. Ab wann sind die Kurse buchbar?

Unsere Kurse sind 5 Wochen vor Kursbeginn buchbar.

### 3.3. Was kostet ein Kurs und wie viele Kursstunden sind enthalten?

Babyschwimmkurse kosten 55 € (10 Kurseinheiten), das Eintrittsgeld für die Eltern wird extra an der Kasse gezahlt. Hier empfehlen wir Ihnen den Kauf einer Zehnerkarte.

Seepferdchen-Kurse für Kinder kosten 90 € (20 Kurseinheiten a 45 Minuten), oder 50 € (10 Kurseinheiten a 45 Minuten). Kurse für das Schwimmaabzeichen in Bronze kosten 50 €, sie enthalten 10 Kurseinheiten a 45 Minuten. Das Eintrittsgeld wird extra an der Kasse gezahlt. Hier empfehlen wir Ihnen den Kauf von Zehnerkarten.

Erwachsenen-Kurse kosten 70 €, sie enthalten jeweils 10 Kurseinheiten, das Eintrittsgeld wird extra an der Kasse gezahlt. Hier empfehlen wir Ihnen den Kauf einer Zehnerkarte.

### 3.4. Bekommen Aktiv-Pass Besitzer\*innen eine Ermäßigung.

Bei unseren Kinderschwimmkursen klicken Sie bitte „Aktiv Pass“ an, dann wird der Schwimmkurs von der Landeshauptstadt Hannover bezahlt. Bitte zeigen Sie den gültigen Aktiv-Pass des Kindes in der ersten Stunde an der Kasse als Nachweis vor. Der Eintritt reduziert sich dann auf 1 € pro Stunde.

Bei unseren Erwachsenenschwimmkursen reduziert sich nur der Eintrittspreis.

### 3.5. Benötige ich eine Schwimmtauglichkeitsbescheinigung?

Wir gehen davon aus, dass Sie **vor** Beginn des Schwimmkurses Ihren **Kinderarzt** oder Ihren **Arzt** konsultiert haben, um Erkrankungen auszuschließen, die gegen eine Teilnahme am Kurs sprechen.

Besonderheiten die berücksichtigt werden sollten, müssen dem Kursleiter vor Beginn des Kurses mitgeteilt werden.

### 3.6. Kann ich mein Kind zur Umkleide begleiten?

Babykurse finden wie üblich mit den Eltern im Wasser statt.

Bei den Schwimmkursen für Kinder, können Sie diese bis zur Umkleide begleiten. Wo Sie während des Kurses warten können, erfragen Sie bitte im jeweiligen Bad.

### 3.7. Bin ich während des Schwimmkurses mit dabei?

Unsere Schwimmkurse finden ohne Eltern statt.

### 3.8. Von wem erhalte ich weitere Informationen?

Vor Ort wird Ihnen Ihr Schwimmlehrer, Ihre Schwimmlehrerin, alle weiteren wichtigen Informationen, wie z.B. die Gegebenheiten und Abläufe vor Ort, Telefonnummern und weitere Informationen geben.

### 3.9. Kann der Kurs erstattet werden?

Sie haben bei uns einen festen Kurs gebucht, bitte nehmen Sie zur Kenntnis, **dass wir Ihnen im Falle von Krankheit und Urlaub nur einen Ersatztermin anbieten (Kursteilnehmer\*innen für das Babyschwimmen bekommen zwei Ersatztermine).**

Sollte durch unser Verschulden der Kurs nicht stattfinden können, werden wir Ihnen so schnell wie möglich einen Ersatztermin zu Verfügung stellen. **Bitte beachten sie, dass dieser Termin auch in einem anderen Kurs mit einem anderen Kursleiter stattfinden kann.**

Eine Auszahlung des Kurses und von nicht genommenen Stunden ist nicht möglich.

### 3.10. Bieten Sie auch Einzelschwimmkurse an?

Nein. Es werden lediglich Schwimmkurse in Gruppen angeboten.

### 3.11. Bietet der Fachbereich Sport, Bäder und Eventmanagement auch englischsprachige Kurse an?

Nein. Ein solches Angebot besteht nicht.

### 3.12. Können auch offene Aquafitness Angebote online gebucht werden.

Bis auf den festen Kurs Aquabiking im Stadionbad ist dieses noch nicht möglich. Wir werden dieses aber im Laufe des Jahres 2022 ermöglichen.