

## FAQ: Häufig gestellte Fragen und Informationen

### [Freibad- Saison 2020 | Öffnung Alfred-Kercher-Bad | E-Ticket]

Stand: 08.07.2020

#### Allgemeine Informationen:

Zunächst eröffnen folgende Bäder:

<b>Freibad Hoheneck</b>	Ab Montag 15. Juni 2020	→ <a href="#">Öffnungszeiten</a>
<b>Alfred-Kercher-Bad   Das Sportbad in Kornwestheim</b>	Ab Dienstag, 16. Juni 2020	→ <a href="#">Öffnungszeiten</a>
<b>Campusbad</b>	Ab sofort für den Schul- und Vereinsbetrieb	

Weitere Bäder (z.B. Stadionbad Ludwigsburg mit Saunalandschaft und Heilbad Hoheneck) bleiben vorerst noch geschlossen.

Lesen sie sich **im Vorfeld** bitte die **Informationen auf der Startseite unseres Ticketsystems** durch oder auf den jeweiligen Internetseiten der Bäder: [www.swlb.de/freibad](http://www.swlb.de/freibad) und [www.swlb.de/sportbad](http://www.swlb.de/sportbad)

#### Kann ich mein Ticket an der Bädertasse erwerben?

#### Warum benötige ich ein E-Ticket für meinen Besuch im Bad?

Zum Schutz unserer Badegäste und Mitarbeiter versuchen wir weitestgehend kontaktlos zu handeln. Daher werden die Bädertassen vorerst nicht besetzt sein und geschlossen bleiben. Ein Ticketkauf an der Kasse ist daher nicht möglich.

Aus Infektionsschutz-Gründen ist die Anzahl der Badegäste weiterhin begrenzt, wir bitten Sie deshalb vorab über unsere Internetseite online ein E-Ticket zu erwerben. So können wir am besten kontrollieren wie viele Besucher innerhalb eines bestimmten Tages und gebuchten Zeitfensters sich im Bad aufhalten. Zudem vermeidet es lange Warteschlangen beim Zutritt in das jeweilige Bad.

Der weitere Vorteil besteht in einer schnelleren Nachverfolgung bei einer möglichen Infektionskette, da für den E-Ticket-Kauf eine einmalige und kostenfreie Online-Registrierung in unserem Verkaufsportal erforderlich ist.

**Der Einlass in das Bad ist nur mit einem gültigen E-Ticket möglich und im Sportbad Kornwestheim (Alfred-Kercher-Bad) maximal 15 Minuten vor Ihrer gebuchten Einlasszeit/ Schwimmzeit.**

## Wie kann ich ein E-Ticket kaufen? (Registrierung und Zahlungsmethoden)

### **Registrierung:**

Für den Erwerb eines E-Tickets, rufen Sie folgende Internetseite auf:

[www.swlb.de/e-ticket](http://www.swlb.de/e-ticket)

Lesen Sie in Ruhe die Hinweise auf der Seite durch und registrieren Sie sich einmalig und kostenfrei auf unserem Freizeit-Portal. Diese Registrierung erfolgt zunächst unabhängig von einem E-Ticket-Kauf.

### **E-Ticket-Kauf:**

Ihr Ticket buchen Sie anschließend einfach und bequem unter:

[www.swlb.de/e-ticket](http://www.swlb.de/e-ticket)

[Eine Anleitung, wie Sie Ihr Ticket buchen können, finden Sie hier.](#)

### **Folgende Zahlungsmöglichkeiten werden angeboten:**

Giropay, SOFORT Überweisung (Online-Banking erforderlich), MasterCard, Visa (3-D Secure Freischaltung erforderlich; wenden Sie sich hierzu bitte an Ihre Bank), PayPal,. Eine Barzahlung per Rechnung ist nicht möglich. Auch eine Bezahlung per Gutschein oder Geldwertkarte ist aktuell nicht möglich – diese Zahlungsmöglichkeiten können im Normalbetrieb gerne wieder eingesetzt werden. Auch weitere Vorteilskarten und sonstige Rabattierungen können beim Kauf eines E-Tickets nicht eingesetzt werden.

Bitte beachten Sie, dass das Ticket im Warenkorb nach spätestens 6 Stunden wieder freigegeben wird, sollte es von Ihnen nicht gekauft oder bezahlt werden.

## Kostet das E-Ticket extra? Was kostet der Eintritt in das Bad?

Das E-Ticket enthält keinen Aufpreis, wie z.B. Extrakosten in Form eines Corona-Zuschlages. Die komplette Tarifübersicht finden Sie hier:

- **Freibad:** [www.swlb.de/freibad](http://www.swlb.de/freibad)
- **Alfred-Kercher-Bad:** [www.swlb.de/sportbad](http://www.swlb.de/sportbad)

## **Kinder unter 4 Jahren haben in den Bädern der SWLB freien Eintritt. Benötigt mein Kind trotzdem ein E-Ticket?**

Kinder unter 4 Jahren müssen in Verbindung mit einem Erwachsenen E-Ticket hinzugebucht werden. Nur so können wir die vorgeschriebene Obergrenze bei der Badegäste-Anzahl einhalten. Bitte beachten Sie dies beim Buchungsprozess.

## **Ich habe kein Internet und kann kein E-Ticket kaufen. Was tun?**

Fragen Sie im ersten Schritt bitte bei Familie, Freunden oder Bekannten nach, die die Buchung für Sie übernehmen können - oder nutzen Sie einen öffentlichen PC mit Internetzugang und Drucker.

Alternativ bieten wir Ihnen an, ein Ticket in den Kundencentern der Stadtwerke Ludwigsburg-Kornwestheim zu erwerben.

Bitte beachten Sie, dass in unseren Kundencentern ausschließlich kontaktlose Zahlung per EC-/Kreditkarte möglich ist, keine Barzahlung.

SWLB-Kundencenter LB, Seestraße 18, 71638 Ludwigsburg

→ [zu den Öffnungszeiten: www.swlb.de/kundencenter](http://www.swlb.de/kundencenter)

SWLB-Kundencenter KWH, Zeppelinstraße 3, 70806 Kornwestheim

→ [zu den Öffnungszeiten: www.swlb.de/kundencenter](http://www.swlb.de/kundencenter)

## **Muss das E-Ticket ausgedruckt werden oder kann ich den Barcode von meinem Smartphone abscannen?**

Das E-Ticket liegt Ihnen nun als Handy-Barcode bzw. QR-Code vor. Als umweltfreundliches Unternehmen gelten bei uns selbstverständlich auch papierlose Tickets. Das Einscannen erfolgt ganz einfach an den Bäder-Eingängen an unseren Kassen bzw. Drehkreuzen.

Alternativ können Sie selbstverständlich das Ticket zu Hause ausdrucken und in Papierform mit ins Bad bringen.

## **Soll das Ticket über den gesamten Besuch im Bad aufbewahrt werden?**

Ja, das Ticket oder der Handy-Barcode ist nach dem Eintritt aufzubewahren und bei Aufforderung vorzuzeigen. Zudem benötigen Sie das E-Ticket beim Verlass des Bades zum Auschecken – hierfür einfach das Ticket nochmals scannen.

Mit Verlass der SWLB-Bäder verliert das Ticket seine Gültigkeit.

## Gilt meine Jahreskarte, Saisonkarte oder kann ich mit meiner Geldwertkarte oder einem Gutschein bezahlen?

In der Saison 2020 und bis auf Weiteres ist die Bezahlung mit den oben genannten Karten und Gutscheinen leider nicht möglich.

- Ein **Saisonkartenverkauf** für das Freibad Hoheneck findet in diesem Jahr nicht statt.
- Die Gültigkeit Ihrer **Jahreskarte** wird selbstverständlich um den Schließungszeitraum der Bäder sowie einen weiteren Zeitraum, welcher eingeschränkte Badebedingungen beinhaltet, verlängert.
- Eine Auszahlung der Jahreskarten oder Geldwertkarten wird nur in seltenen Fällen durchgeführt – Berücksichtigen Sie, dass die Auszahlung anteilig stattfindet und nicht der Gesamtbetrag ausbezahlt wird.
- **Gutscheine** können aktuell leider nicht eingelöst werden, auch hier werden wir mit der Gültigkeit eines Gutscheines im Nachgang kulant umgehen, so dass Sie diesen später einlösen können.

## Wie lange im Voraus kann ich ein E-Ticket buchen/kaufen?

Der Kauf eines E-Tickets kann bis zu 3 Tage im Voraus erfolgen.

## Bis wann kann ich ein E-Ticket für meinen Wunschtag buchen?

### Kann ich mich auch spontan, je nach Wetterlage für einen Freibadbesuch entscheiden?

Der Erwerb eines E-Tickets ist je nach Verfügbarkeit bis kurz vor Ende der jeweiligen Schwimm-Stunde möglich.

Beachten Sie: Die Anzahl der Badegäste ist pro Tag und Zeitfenster beschränkt.

Solange das Kontingent noch nicht ausgeschöpft ist, können Sie am Besuchstag selbst noch eine Buchung vornehmen. Sie können auch von unterwegs per Smartphone die Buchung für den Erwerb eines E-Tickets durchführen und am Einlass den QR-Code auf dem Display ihres mobilen Endgerätes vorzeigen. Sollten keine E-Tickets in dem gewünschten Zeitfenster mehr buchbar sein, ist das vorhandene Kontingent pro Zeitfenster für das jeweilige Bad bereits erschöpft. Wählen Sie aus der Übersicht dann einfach einen anderen Termin.

## Wie viele Tickets kann ich buchen? Gibt es ein Kauflimit?

Pro Badegast besteht ein Kauflimit von einem Ticket. Es ist ein Besuch pro Tag und Person möglich. Möchten Sie für eine weitere Person buchen, legen Sie diese Person einfach separat im System an.

## Ist eine Stornierung möglich oder kann nach der Buchung Tag oder Zeitfenster geändert werden?

- Solange eine **Buchung/ Kauf noch nicht abgeschlossen** ist, kann der Tag, das Bad oder das Zeitfenster geändert werden. Bitte prüfen Sie daher die ausgewählten Optionen immer sorgfältig, bevor Sie den Kauf rechtsgültig bestätigen.
- **Nach Abschluss des Kaufvorgangs** ist die Buchung dann endgültig. Kein Umtausch oder Erstattung des erworbenen Tickets. Auch eine Verschiebung auf einen anderen Tag ist ausgeschlossen.

## Ich konnte am Wunschtage nicht in das Bad, verfällt mein Ticket oder kann ich umbuchen? (Persönliche Gründe, Wetterlage im Freibad)

### Aus persönlichen Gründen:

Gekaufte E-Tickets können nicht umbucht, umgetauscht oder ausbezahlt werden. Wird der gebuchte Zeitraum von Ihnen nicht genutzt, verfällt das E-Ticket.

### Wegen Regen und/oder Gewitter:

Bei einem normalen Regenfall wird der Badebetrieb in unserem Freibad Hoheneck weiter aufrechterhalten.

Mit einem Gewitterstart müssen im Freibad aus Sicherheitsgründen die Becken unverzüglich geräumt und je nach Gewitterverlauf für ca. 30 Minuten gesperrt werden.

Befinden Sie sich bei Beginn eines Gewitters bereits im Bad, kann Ihr gekauftes E-Ticket nicht mehr zurückerstattet werden.

Steht Ihre gebuchte Schwimmstunde noch bevor, also Sie haben das Bad noch nicht betreten und die Aussichten auf eine Fortführung des Badebetriebes werden von unseren Badmitarbeitern eher mäßig eingeschätzt, dann wird Ihnen der Betrag in unserem E-Ticket Portal gutgeschrieben. So können Sie mit dem Guthaben einfach Ihre nächste Schwimmstunde buchen.

## Ich habe mich zu meiner gebuchten Schwimmstunde/ Schwimmzeit verspätet, habe ich trotzdem noch Anspruch auf meine gesamte Schwimmzeit?

Bei Verspätung können wir leider keinen Anspruch auf Verlängerung der gebuchten Schwimmzeit geben. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir den anschließenden, weiteren Badegästen ihre gebuchten Zeitfenster voll und ganz gewährleisten möchten.

## Ab wann darf man alleine ins Freibad und ein E-Ticket selbst buchen?

Kinder ab dem vollendeten 10. Lebensjahr dürfen ohne Begleitperson ins Freibad Hoheneck. Da der Kauf von E-Tickets allerdings nur Personen ab 18 Jahren gestattet ist, muss der Kauf des E-Tickets über das Profil einer volljährigen Person erfolgen. Für Kinder bis zum vollendeten 10. Lebensjahr ist die Begleitung eines registrierten Elternteils erforderlich. Hierbei muss für den Elternteil wie auch für Ihr Kind ein E-Ticket gebucht werden.

## Was muss bei einem Besuch in den jeweiligen Bädern beachtet werden?

Unsere Verhaltensregeln und Hygienevorschriften für Ihren Schwimmbad-Besuch finden Sie hier für das [Freibad Hoheneck](#) und hier für das [Sportbad Alfred-Kercher-Bad](#).

## Welche weiteren Attraktionen sind in den Bädern geöffnet?

### Freibad:

- Bitte beachten Sie, dass aus Sicherheits- und Hygieneregeln der **Spiel- und Planschbeckenbereich vorerst geschlossen** bleiben.
- Warmwasserduschen sind ebenfalls aktuell gesperrt
- Keine Bänke und kein Sitzen oder Liegen auf den Sitzstufen am Beckenrand.
- Der Beckenumgangsbereich soll nur zum Betreten und Verlassen der Becken genutzt werden.
- Auf der **Liegewiese** ist das allgemeine Kontakt- und Abstandsgebot einzuhalten.
- Es gibt ein „Einbahnstraßen-System“, sowohl außerhalb des Beckenbereiches wie auch eine Bahnen-Einteilung im Becken. Föne und Handtrockner sind außer Betrieb. Die Sammelumkleiden bleiben geschlossen.
- Die **Nichtschwimmerbecken** können ohne eine weitere Buchung und ohne festgelegtes Zeitfenster genutzt werden. Das heißt je nach Auslastung (Anzahl der Personen im Becken) kann man in das Becken - Jede Person erhält hierfür ein Bändchen bei unserem Bad-Team bevor Sie ins Wasser geht, dieses geben Sie dann nach dem Planschen einfach wieder ab.
- Aktuell hat das **Kiosk** im Freibad noch geschlossen. Der Betreiber informiert Sie dann rechtzeitig.
- Bei Gewitter und Unwetter ist keine Rückerstattung möglich
- Sondertickets, z.B. SVL-Mitglieder oder Lauf-geht's-Teilnehmer, müssen auf der Teilnehmerliste stehen oder einen Nachweis der Mitgliedschaft pro Person aufweisen

### **Alfred-Kercher-Bad:**

- Die Nichtschwimmerbecken können ohne eine weitere Buchung und ohne festgelegtes Zeitfenster genutzt werden. Das heißt je nach Auslastung (Anzahl der Personen im Becken) kann man in das Becken - Jede Person erhält hierfür ein Bändchen bei unserem Bad-Team bevor Sie ins Wasser geht, dieses geben Sie dann nach dem Planschen einfach wieder ab.
- Die Planschbecken- und Spielbereiche bleiben vorerst geschlossen, ebenso die Warmwasserduschen.
- Keine Bänke und kein Sitzen oder Liegen auf den Sitzstufen am Beckenrand.
- Föne und Handtrockner sind außer Betrieb. Die Sammelumkleiden bleiben geschlossen.
- Im Bad ist das allgemeine Kontakt- und Abstandsgebot einzuhalten.
- Es gibt ein „Einbahnstraßen-System“, sowohl außerhalb des Beckenbereiches wie auch eine Bahnen-Einteilung im Becken.
- Sondertickets, z.B. SVL-Mitglieder oder Lauf-geht's-Teilnehmer, müssen auf der Teilnehmerliste stehen oder einen Nachweis der Mitgliedschaft pro Person aufweisen