

FAQ: Häufig gestellte Fragen und Informationen

[Für die geöffneten Freizeiteinrichtungen der SWLB | Besuch & E-Ticket Buchung]

Stand: 16.08.2021

Allgemeine Informationen:

Lesen Sie sich bitte **im Vorfeld** diese **Informationen** durch. Sollte dann noch eine Ihrer Fragen nicht beantwortet sein, können Sie sich gerne telefonisch bei unseren Bäderkassen melden. Die Telefonnummern finden Sie auf den jeweiligen Bäderseiten.

Bitte informieren Sie sich auf den jeweiligen Bäder-Internetseiten über unsere Öffnungszeiten.

1. 3G-REGEL: Neue Corona-Verordnung gilt seit Montag, 16.08.2021 für Hallenbäder in Baden-Württemberg

Ab Montag, 16.08.2021 fallen die vier Inzidenzstufen, die bisher für Einschränkungen entscheidend waren, weg. Stattdessen wird die sogenannte **3G-Regel** ausgeweitet. Das bedeutet, dass bestimmte Bereiche des öffentlichen Lebens nur noch Menschen offenstehen, die **geimpft, genesen oder getestet** sind. Wer nicht geimpft oder nachweislich genesen ist, muss einen negativen Antigen-Schnelltest vorweisen, der maximal 24 Stunden alt ist. Im Falle eines PCR-Tests darf dieser maximal 48 Stunden zurückliegen. Selbsttests werden nicht akzeptiert.

Kinder, bis einschließlich fünf Jahren, die asymptomatisch sind, werden als getestete Personen angesehen. Ausgenommen von der Testpflicht sind außerdem Schülerinnen und Schüler der Grund- und weiterführenden Schulen, Schülerinnen und Schüler an Sonderpädagogischen Bildungs- und Beratungszentren (SBBZ) sowie an Berufsschulen. Der Nachweis erfolgt hier durch ein entsprechendes Ausweisdokument wie etwa durch den Kinderausweis oder Schülerausweis. Ausgenommen sind auch sechs- und siebenjährige Kinder, die noch nicht eingeschult sind.

Ebenfalls zum Eintritt berechtigt sind Personen mit **vollständigem Impfschutz** (14 Tage nach der 2. Impfung). Diese müssen zum Nachweis den gültigen Impfpass (Original) und einen Lichtbildausweis vorlegen.

Gleichmaßen sind **„genesene“ Personen** einer Covid-19 Erkrankung berechtigt. Hierfür ist ein Nachweis des Arztes (nicht älter als 6 Monate) vorzulegen. Personen die das notwendige Dokumente nicht vorlegen können, wird der Eintritt in das Bad verwehrt. Es besteht kein Anspruch auf Erstattung des bereits gezahlten Entgelts.

2. Kann ich mein Ticket an der Bäderkasse erwerben?

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

Aus Infektionsschutz-Gründen ist die Anzahl der Badegäste in unseren Bädern begrenzt, daher bitten wir Sie, vorab über unsere Internetseite, online ein E-Ticket zu erwerben. So können wir am besten kontrollieren, wie viele Besucher*innen sich, innerhalb eines bestimmten Tages und gebuchten Zeitfensters, im Bad aufhalten. Zudem vermeiden wir 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 Verkaufsportale erforderlich ist. So kommen wir unserer geforderten Dokumentationspflicht nach.

Der Einlass in das jeweilige Bad ist nur mit einem gültigen E-Ticket möglich.

Sollten Sie keine Möglichkeit haben, ein Ticket online zu buchen, können an der Bäderkasse Restkarten erworben werden. Auch hier werden Ihre Daten, zur Nachweispflicht, aufgenommen. Bitte beachten Sie, dass Sie bei einem spontanen Badbesuch kein Anspruch auf ein Ticket an der Kasse haben.

3. 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

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

[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.

Bitte beachten Sie, dass das Ticket im Warenkorb nach spätestens 20 Minuten wieder freigegeben wird, sollte es von Ihnen nicht gekauft oder bezahlt werden.

Barzahlung und **EC-Kartenzahlung** ist momentan nur für Restkarten an der Bäderkasse möglich. Auch beim Kauf von solchen Rest-Tickets ist eine Anmeldung in unserem Buchungsportal sowie die Datenaufnahme erforderlich.

Geldwertkarten können wieder genutzt werden. Weitere Infos siehe Punkt Nummer 9.

4. 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 Hoheneck:** www.swlb.de/freibad
- **Alfred-Kercher-Bad:** www.swlb.de/sportbad
- **Stadionbad:** www.swlb.de/stadionbad
- **Saunalandschaft im Stadionbad:** www.swlb.de/sauna

5. 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 vorgeschriebenen Besucheranzahl einhalten. Bitte beachten Sie dies beim Buchungsprozess.

6. 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 an den Kassen unserer Bäder zu erwerben. Wir können Ihnen keinen garantierten Platz anbieten. Es kann mit EC-Karte und Bar gezahlt werden.

7. 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

8. 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 Verlassen des Bades zum Auschecken – hierfür wird das Ticket nochmals gescannt.

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

9. Gilt meine Jahreskarte oder kann ich mit meiner Geldwertkarte oder einem Gutschein bezahlen?

Geldwertkarten können wieder genutzt werden. Um die Karten nutzen zu können, bitte den Tarif „kostenfrei“ buchen. Die Geldwertkarte muss dann an der Kasse vorgelegt werden. Bei Geldwertkarten wird der rabattierte Betrag an der Kasse abgezogen. Geldwertkarten können weiterhin erworben werden.

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

Auf Grund der Vorgaben der Landesregierung Baden- Württemberg und der Öffnung unserer Bäder nach Stufenplan können Tickets nur am selben Tag erworben werden. Bitte beachten Sie, dass wir nur eine begrenzte Anzahl an Tickets zur Verfügung stellen.

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

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.

12. 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.

13. 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.

14. Ich konnte am Wunschtage nicht in das Bad, verfällt mein Ticket oder kann ich umbuchen? (Persönliche Gründe)

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.

Andere Gründe:

Sollte das Bad, aus einem technischen Grund, an Ihrem gebuchten Tag geschlossen sein, werden Sie über unser System darüber benachrichtigt und haben die Möglichkeit das Ticket an einem anderen Tag zu nutzen.

15. Ich habe mich zu meiner gebuchten Schwimmstunde/ Badezeit 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.

16. Ab wann darf man alleine ins Bad und ein E-Ticket selbst buchen?

Kinder ab dem vollendeten 10. Lebensjahr dürfen ohne Begleitperson ins Bad. 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.

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

Unsere Verhaltensregeln und Hygienevorschriften für Ihren Schwimmbad-Besuch finden Sie auf der jeweiligen Bäder-Internetseite.

18. Welche Besonderheiten gibt es in den geöffneten Bädern?

- Die Schwimmzeit (1 Stunde) betrifft eine Buchung im Schwimmerbecken des Bades. Außerhalb dieser gebuchten Zeit können wir Ihnen leider keinen Platz im Schwimmerbecken gewährleisten, Sie können aber die weiteren Becken nutzen.
- Sie können nach Ihrer Schwimmzeit bis zum Ende der Vormittags-Öffnungszeit oder Nachmittags-Öffnungszeit im Bad bleiben.
- 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 Sammelumkleiden bleiben geschlossen. Lediglich im Kursbetrieb können sie genutzt werden.
- Die Haartrockner stehen zur Verfügung.
- 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.
- Das Dampfbad ist geschlossen.
- Der Kiosk im Eingangsbereich im Alfred- Kercher- Bad bleibt vorerst geschlossen. Änderungen vorbehalten.

Sicherheit im Bad (Hygienekonzept kurz und knapp)

- Bitte achten Sie auf genügend **Abstand** (mindestens 1,50m) in allen Bereichen
- In Regelmäßigen Abständen werden Handläufe, Liegen, Tische und Stühle und sonstige Kontaktflächen **desinfiziert**.
- Auf Grund der Chlorung des **Badewassers** in allen Becken, ist eine Virenübertragung weitestgehend ausgeschlossen.

- Zur Sicherheit unserer Badegäste und um den Abstand jederzeit einhalten zu können, ist **die Anzahl der maximalen Gäste** in den jeweiligen Becken begrenzt. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir Ihnen keinen garantierten Platz in einem unserer Becken anbieten können.
- Im Eingangsbereich, Gastrobereich sowie im Umkleidebereich besteht die Pflicht zum Tragen einer **Mund- Nase- Bedeckung**. Sobald Sie Ihre Straßenkleidung abgelegt haben, dürfen Sie auch die Maske ablegen.
- Laut Corona Landesverordnung sind wir dazu verpflichtet, Ihre **Kontaktdaten**, sowie den Zeitpunkt Ihres Kommens und Gehens zu erfassen. Dies geschieht über das vorher gebuchte Onlineticket und das Scannen des QR Codes.
- Alle wichtigen Infos finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).
- **Personenbegrenzung** in allen Räumen beachten.
- Das **Überholen und Aufschwimmen** im Schwimmerbecken ist nicht erlaubt.