

FAQ

Online Shop



A Fragen zur Registrierung in unserem Buchungsportal

B Fragen zum E-Ticket

C Fragen zu Saison-/Mehrfachkarten

D Fragen zu den Corona-Maßnahmen

A Fragen zur Registrierung in unserem Buchungsportal

Wie registriere ich mich in dem Buchungsportal?

- Öffnen Sie unter www.wolfsburg.de/baeder-shop den Online-Shop.
- Klicken Sie auf den Button „Registrieren“
- Geben sie unter „Allgemeine Informationen“ die benötigten Daten an.
- Speichern Sie die Daten
- Sie erhalten eine Registrierungs-E-Mail auf die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Sollte die E-Mail nicht ankommen, schauen Sie bitte in Ihrem Spam-Ordner nach oder überprüfen die Richtigkeit Ihrer E-Mail-Adresse.
- Klicken Sie auf den Link in der Registrierungs-E-Mail und melden Sie sich mit dem dort genannten Passwort erstmalig an.
- Danach gehen Sie in Ihr Profil und vergeben ein persönliches Passwort.

B Fragen zum E-Ticket

Ich möchte ein E-Ticket buchen:

- Melden Sie sich im Buchungsportal mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an
- Klicken Sie auf das gewünschte Bad
- Im Kalender wählen Sie den gewünschten Termin aus
- Gehen Sie auf „Tarifauswahl“
- Wählen Sie den gewünschten Tarif /Ticket aus
- Bitte tragen Sie die fehlenden Daten ein und ordnen das Ticket dem Besitzer zu
- Legen Sie es in den Warenkorb und klicken auf „zur Kasse gehen“
- Nun „zahlungspflichtig bestellen“ (Zahlungsmöglichkeiten: paypal, Visa, Mastercard)

Wie erhalte ich mein E-Ticket?

- Sie erhalten Ihr Ticket per E-Mail und als Wallet-Ticket auf Ihrem Smartphone
- Sie finden Ihr Ticket in Ihrem Profil unter „Mein Konto“
- Das Ticket mit dem QR-Code zeigen Sie bitte entweder auf Ihrem Handy oder ausgedruckt an der Kasse/Eingang vor.

Wie kann ich Tickets für meine Kinder, Partner*in, Freund*in buchen?

Sie haben die Möglichkeit, weitere Personen in Ihrem Profil anzulegen:

- Gehen Sie in Ihr Profil
- Unter „weitere Personen“ können Sie Ihr Kind oder Ihre*n Partner*in / Freund*in anlegen.
- Bei Kindern bitte immer das Geburtsdatum angeben (aufgrund der Altersbeschränkung bei Kursen und E-Ticket)

Achtung: Nur der Hauptkonteninhaber  kann Buchungen für sich und seine Unterkonten  vornehmen.

Ich habe eine Lebensretter-Card, BSG-Karte, Juleica-Karte oder bin Quali-Train Mitglied, muss ich ein E-Ticket buchen?

- Ja, die Buchung eines E-Tickets ist notwendig.
- Die Buchung kann jedoch aufgrund der notwendigen Überprüfung nicht online erfolgen. Die Karten können im Vorverkauf an den Kassen des jeweiligen Bades erworben werden:

VW-Bad:

Montag und Mittwoch jeweils von 10:00-11:30 Uhr und 17:00-18:30 Uhr.

Freibad Fallersleben:

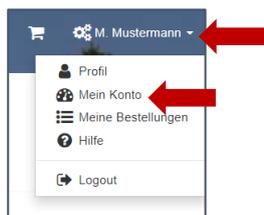
Dienstag und Donnerstag jeweils von 10:00-11:30 Uhr und 17:00-18:30 Uhr.

Ich kann kein Ticket buchen oder habe einen falschen Tarif ausgewählt:

- Das falsche Ticket liegt im Warenkorb – kontrollieren Sie Ihren Warenkorb und löschen das entsprechende Ticket. Fügen Sie das richtige Ticket erneut hinzu.
- Sie können den gewünschten Tarif nicht finden?
- Dann ist die maximale Besuchergrenze erreicht. Versuchen Sie es eventuell zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal.

Wie kann ich ein Ticket umbuchen?

- Melden Sie sich im Buchungsportal mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an
- Gehen Sie in „Mein Konto“



- Unter gekaufte Tickets „Termin ändern“
- Wunschtermin auswählen
- Termin ist geändert



Achtung: Eine Umbuchung kann nur bis zum Beginn des jeweiligen Zeitslots erfolgen. In den Bestelldetails wird trotzdem der alte Termin angezeigt. Da dieser als Buchungsgrundlage gilt.

Kann ich mein E-Ticket stornieren?

- Nein, eine Stornierung des E-Tickets ist nicht möglich!
- Auszug AGBs:

Es handelt sich bei den E-Tickets um solche mit einem festen Termin und vorgegebenem Zeitfenster. Aus diesem Grund besteht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB auch für Verbraucher kein Widerrufsrecht. Nach dieser Regelung besteht bei Verträgen zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen kein Widerrufsrecht, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht.

C Fragen zu den Saison-/Mehrfachkarten

Allgemeine Informationen zur Saison-/Mehrfachkarte

Die Bäderbetriebe empfehlen unbedingt die Saison-/Mehrfachkarten online zu buchen. Jeder Saisonkartenkäufer muss sich im System registrieren. Nach Erwerb der Karte können kostenfrei Zeiten im eigenen Profil gebucht werden. Diese Zeitbuchungen sind für jeden Freibadbesuch notwendig. Ohne Buchung kann es keinen Eintritt geben, da auch diese Besucher in die maximale Besucherzahl eingerechnet werden müssen.

Ich habe noch eine nicht verbrauchte 10er-Karte aus 2019, kann ich diese nutzen?

- Leider nein, die 10er-Karten können nicht mehr genutzt werden. Sie haben die Möglichkeit einen Antrag auf eine anteilige Erstattung der noch offenen Eintritte zu stellen. Einen entsprechenden Antrag erhalten Sie an den Kassen der Freibäder. Dieser kann dort auch abgegeben werden.

Preis Anpassung bei den Saisonkarten

- Aufgrund der verkürzten Saisonzeit, sind die Preise für die Saisonkarten angepasst worden.

Wie buche ich eine Saison-/Mehrfachkarte?

- Die Buchung erfolgt wie die eines einzelnen E-Tickets
- In der Tagesauswahl können Sie direkt auf das Feld „Mehrfachkarten“ oder oben rechts in der Ecke auf „Weiter ohne Datumsauswahl“ klicken

Für eine Datums-basierte Tarifauswahl bitte den Tag auswählen.

 [Weiter ohne Datumsauswahl](#)

< > Heute Juni 2021 Aktualisieren

KW	Mo.	Di.	Mi.	Do.	Fr.	Sa.	So.
22	31	1	2	3	4 Ausverkauft	5 Ausverkauft	6 100+ Freie E-Tickets Mehrfach-/Dauer-E-Tickets
23	7 100+ Freie E-Tickets Mehrfach-/Dauer-E-Tickets	8 100+ Freie E-Tickets Mehrfach-/Dauer-E-Tickets	9 100+ Freie E-Tickets Mehrfach-/Dauer-E-Tickets	10 100+ Freie E-Tickets Mehrfach-/Dauer-E-Tickets	11 100+ Freie E-Tickets Mehrfach-/Dauer-E-Tickets	12	13

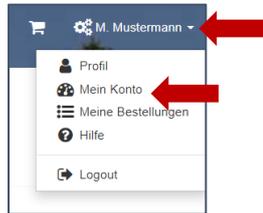


- Wählen Sie die gewünschte Saison-/Mehrfachkarte aus
- Legen Sie diese in den Warenkorb und klicken auf „zur Kasse gehen“
- Bitte tragen Sie die fehlenden Daten ein und ordnen die Karte dem Besitzer zu
- Nun „zahlungspflichtig bestellen“ (Zahlungsmöglichkeiten: paypal, Visa, Mastercard)

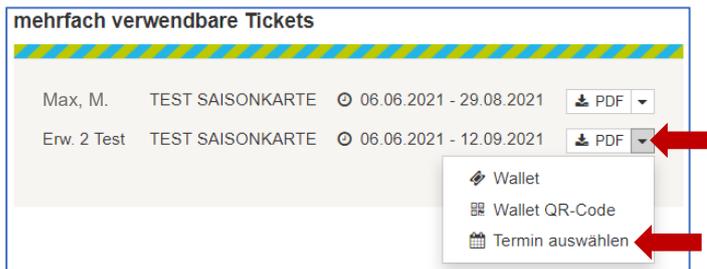
Achtung: Sie erhalten mit der Buchung der Karten zwar einen QR-Code, dieser berechtigt jedoch nicht zur Nutzung des Freibades. Sie müssen einen gesonderten Zeitraum/Tag über Ihre Karte buchen.

Wie buche ich einen Termin über die Saison-/Mehrfachkarte?

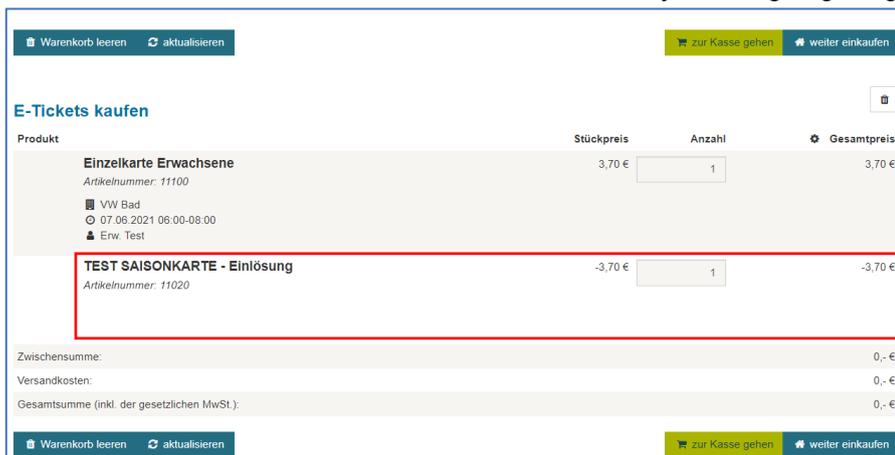
- Melden Sie sich im Buchungsportal mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an
- Sie finden Ihre Saison-/Mehrfachkarte in Ihrem Profil unter „Mein Konto“



- In der Übersicht wird sie unter „mehrfach verwendbare Tickets“ aufgeführt
- Klicken Sie neben der Saisonkarte auf das Funktionsfeld und wählen „Termin auswählen“



- Klicken Sie nun auf das gewünschte Bad
- Im Kalender wählen Sie den gewünschten Termin aus
- Gehen Sie auf „Tarifauswahl“
- Wählen Sie den gewünschten Tarif /Ticket aus
- Bitte tragen Sie die fehlenden Daten ein und ordnen das Ticket dem Saison-/Mehrfachkartenbesitzer zu.
 - Bei Standard-Saisonkarten kann nur für jede Person einzeln ein Ticket gebucht werden, da das System sonst versucht zwei Eintritte auf eine Karte zu buchen.
 - Bei Familien-, Alleinerziehenden, und Großelternkarten müssen Erwachsene separat von den Kindern gebucht werden, damit die Buchung der entsprechenden Einzelkarte zugeordnet werden kann.
- Sie sollten nun die Gutschrift durch die Saisonkarte für jeden Tag angezeigt bekommen.



- Legen Sie es in den Warenkorb und klicken auf „zur Kasse gehen“/ „verbindlich buchen“

Achtung: Sollte Ihnen trotz dem Erwerb der Saisonkarte der Preis des Einzeltickets angezeigt werden, haben Sie vermutlich die Terminauswahl nicht über die Karte in Ihrem Profil begonnen. Bitte beginnen Sie noch einmal bei Schritt 2 und probieren Sie es erneut.

Bitte prüfen Sie Ihren Warenkorb ausführlich, bevor Sie den Termin bestätigen. Bei Falschbuchungen können wir keine Rückerstattung vornehmen!

D Fragen zu den Corona-Maßnahmen

Warum sind so wenig Besucher*innen zugelassen?

Das Land Niedersachsen schreibt die Einschränkung der Besucherzahlen vor, um große Menschenansammlungen zu verhindern. Die deutsche Gesellschaft für das Badewesen hat einen Pandemieplan für die Öffnung der Bäder mit Empfehlungen dazu erarbeitet, an die sich die Bäder in Wolfsburg halten. Die maximale Besucherzahl wurde anhand der Wasser- und Liegeflächen berechnet.

Warum werden online-Buchungen erwartet?

Die aktuell gültige Verordnung des Landes Niedersachsen gibt vor, dass mit allen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten Menschenansammlungen verhindert werden sollen. Anstehen an den Kassen zur Bezahlung bei gleichzeitigem Eintragen in die Anwesenheitslisten (für das Gesundheitsamt zur Nachverfolgung bei Coronafällen) würde zu langen Schlangen und Wartezeiten führen, die das Infektionsrisiko erhöhen. Fast alle Badbetreiber in Niedersachsen mit großen Freibädern haben sich daher für Onlinebuchungen entschieden. Ihre Gesundheit geht vor!

Warum kann es sein, dass ich einen Lichtbildausweis vorzeigen muss?

Der Buchungsnachweis wird in einer alphabetischen Liste für uns geführt und mit der Ausweiskontrolle kann sichergestellt werden, dass sie die Person sind, die bezahlt hat und sie auch anwesend waren (Nachweis Gesundheitsamt)

Warum kann der Sprungturm nicht immer genutzt werden?

Die Sprungbecken in den Freibädern werden für das Schwimmen benötigt und nur in bestimmten Zeitfenstern zum Springen zur Verfügung gestellt.

Muss ich eine Maske/Mund-Nasen-Bedeckung tragen?

Nein, in den Bädern (auch nicht in den Umkleiden) müssen Besucher*innen keine Mund-Nasen-Bedeckung tragen.

Wieso gilt die Abstandsregelung von 1,50m nicht im Wasser?

Es handelt sich um gechlortes Wasser und Chlor desinfiziert und bekämpft damit aktiv das Virus.

Fragen/ Anregungen?

E-Mail: baeder@stadt.wolfsburg.de