

FAQ – Bädersuite

1. Reservierungen von Schwimmzeiten 2

- 1.1. Wie kann ich ein Ticket buchen?
- 1.2. Ich möchte für mehrere Personen reservieren, was muss ich dazu tun?
- 1.3. Muss ich das Ticket ausgedruckt mitbringen?
- 1.4. Für welche Schwimmbäder in Hannover kann ich hier reservieren?
- 1.5. Kann ich meine reservierte Schwimmzeit auf eine andere Zeit umbuchen?
- 1.6. Ich habe ein Ticket im falschem Bad gebucht, wie kann ich eine Änderung vornehmen?
- 1.7. Kann ich eine Schwimmzeit stornieren?
- 1.8. Besteht weiterhin die Möglichkeit mich bei freien Kapazitäten telefonisch anzumelden?
- 1.9. Ich habe keine Bestätigungsemail erhalten, an wen muss ich mich wenden?
- 1.10. Ich habe die Bestätigungsmail gelöscht, wie bekomme ich den QR-Code zurück?

2. Onlinebezahlen 5

- 2.1. Welche Eintrittskarten kann ich online kaufen
- 2.2. Kann ich weiterhin nur eine Schwimmzeit reservieren und im Schwimmbad bezahlen?
- 2.3. Welche Zahlungsmittel werden beim Onlinebezahlen akzeptiert?
- 2.4. Ich habe den falschen Tarif gekauft, wie kann ich eine Änderung vornehmen?
- 2.5. Kann ich bezahlte Tickets stornieren und das Geld zurückerhalten, wenn ich die Schwimmzeit nicht wahrnehmen kann?
- 2.6. Ich habe meine Schwimmzeit verpasst, erhalte ich mein Geld zurück?
- 2.7. Mein Ticket wurde doppelt abgebucht, an wen muss ich mich wenden?

3. Umgang mit Mehrfachkarten 7

- 3.1 Was passiert mit meiner Halbjahreskarte, die ich vor der pandemiebedingten Schließungszeit gekauft habe?
- 3.2 Ich bin im Besitz einer 10er Karte für das Schwimmbad, einer Sauna 5er Karte oder einer Mehrfachkurskarte (etwa für Aquajogging oder Aquafitness), kann ich die Karte weaternutzen?
- 3.3 Was passiert mit meiner Vereinsdauerkarte die ich Ende 2020 erworben habe und die bis Ende April 2021 gültig war?

1. Reservierungen von Schwimmzeiten

1.1. Wie kann ich ein Ticket buchen?

Um eine Schwimmzeit zu reservieren, müssen Sie zunächst ein Kundenkonto besitzen oder sich einmalig als Gast registrieren. 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 („Filialen“) anwählen und das gewünschte Zeitfenster in der Kalenderübersicht reservieren.

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

Wenn Sie **nur eine Reservierung** vornehmen möchten, wählen Sie bitte den Tarif **„Ohne Bezahlung- Reservierungsticket“** aus.

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

Bitte beachten Sie, dass aufgrund der aktuellen pandemischen Situation nur eine begrenzte Anzahl an Tickets verfügbar ist und es daher zu Kapazitätsengpässen kommen kann.

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

Mit einem aktuellen Kundenkonto oder als Gastnutzer können Sie pro Tag für bis zu 6 Personen Schwimmzeiten reservieren oder kaufen.

1.3. Muss ich das Ticket ausgedruckt mitbringen?

Nein. Sie können an der Kasse die Bestätigungsemail mit dem QR-Code z.B. auf Ihrem Handy oder als Ausdruck vorlegen.

1.4. Für welche Schwimmbäder in Hannover kann ich hier reservieren?

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

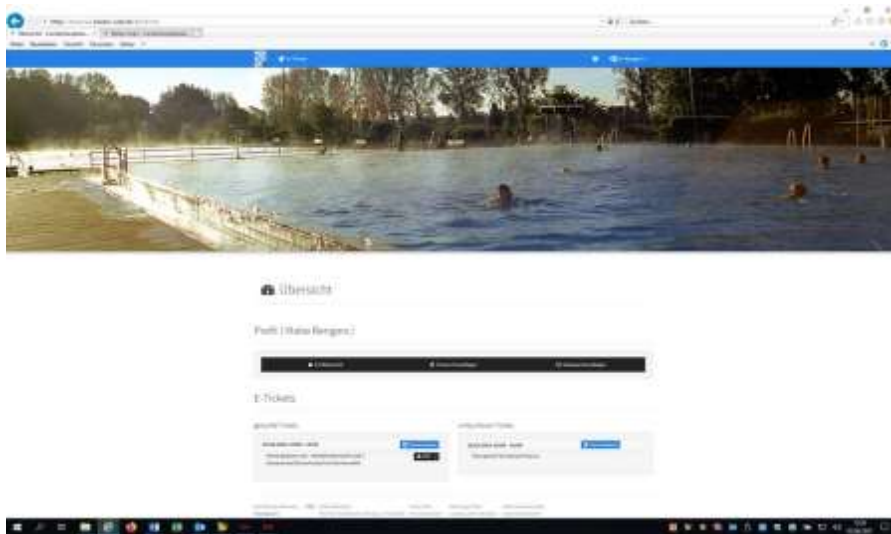
Stadionbad	Robert-Enke-Straße 5, 30169 Hannover
Vahrenwalder Bad	Vahrenwalder Straße 100, 30165 Hannover
Nord-Ost-Bad	Podbielskistraße 301, 30655 Hannover
Stöckener Bad	Hogrefestr. 45, 30149 Hannover
Lister Bad	Am Lister Bad 1, 30179 Hannover
Naturbad Hainholz	Voltmerstraße 56, 30165 Hannover
Misburger Bad	Ludwig-Jahn-Straße 1, 30629 Hannover
Ricklinger Bad	Kneipweg 25, 30459 Hannover

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

1.5. Kann ich meine reservierte Schwimmzeit auf eine andere Zeit umbuchen?

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

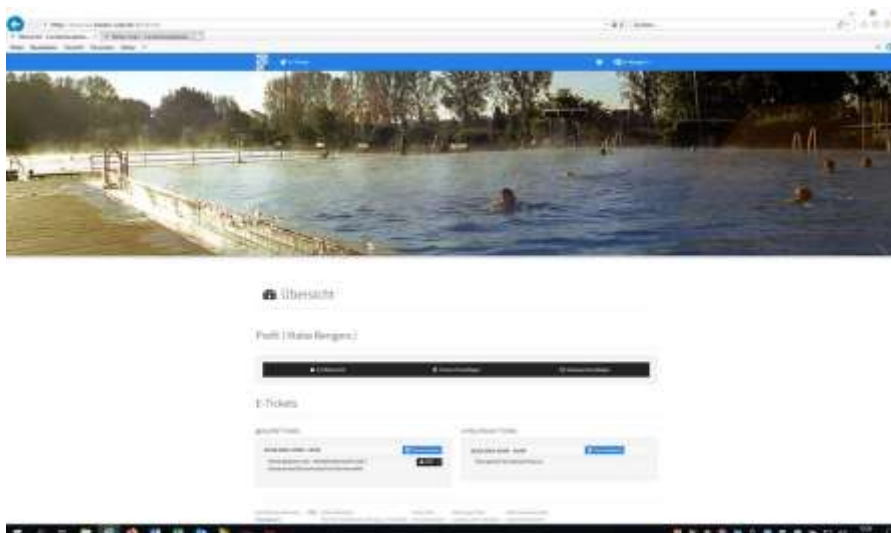
Rufen Sie dazu bitte ihren Kundenaccount auf und klicken auf den Reiter „Meine Bäder-Suite“ (unterhalb Ihres Namens). Unter gekaufte E-Tickets können Sie mit einem Klick auf das blaue Feld „Termin ändern“ Ihre Zeit umbuchen.



Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Sie in der Bädersuite einen aktuellen Kundenaccount besitzen. Für Gastnutzer besteht die Umbuchungsfunktion nicht. Sie können ihre Schwimmzeit weiterhin nur umbuchen, wenn das gebuchte Zeitfenster noch nicht begonnen hat. Bitte beachten Sie dabei, dass Buchungen frühestens drei Tage im Voraus freigeschaltet werden und eine Umbuchung daher auch nur für maximal drei Tage im Voraus möglich ist, wenn in dem gewünschten Zeitfenster noch freie E-Tickets verfügbar sind.

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

In diesem Fall können Sie ihr Ticket, bei freien Kapazitäten in anderen Bädern, 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. Für Gastnutzer besteht die Umbuchungsfunktion nicht. Bitte beachten Sie auch hier, dass die Umbuchung nur möglich ist, wenn das gebuchte Zeitfenster noch nicht begonnen hat und es freie Plätze in einem anderen Bad gibt.

1.7. Kann ich eine Schwimmzeit stornieren?

Wenn Sie das „**Ohne Bezahlung- Reservierungsticket**“ stornieren möchten, wenden Sie sich bitte per Mail an baeder-ticketservice@hannover-stadt.de

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

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

Telefonische Anmeldungen sind nur für Personen möglich, die kein Internet besitzen. Dieses ist nur werktags von 8:00 Uhr -12:00 Uhr für max. 3 Tage möglich. Bitte melden Sie sich dazu unter den unten genannten Telefonnummern für die einzelnen Betriebsstätten an:

Lister Bad	Tel: 0511 168 48265
Naturbad Hainholz	Tel: 0511 168 49413
Misburger Bad	Tel: 0511 168 36268
Ricklinger Bad	Tel: 0511 168 33563
Stadionbad	Tel: 0511 168 45411
Vahrenwalder Bad	Tel: 0511 168 44629
Nord-Ost-Bad	Tel: 0511 168 48300
Stöckener Bad	Tel: 0511 168 49335

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

Bitte wenden Sie sich an baeder-ticketservice@hannover-stadt.de

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

Bitte wenden Sie sich an baeder-ticketservice@hannover-stadt.de

2. Onlinebezahlen

2.1. Welche Eintrittskarten kann ich online kaufen

Besonderheiten Sommerferien 2021:

In den Sommerferien 2021 (vom 22.7.2021 bis zum 1.9.2021) haben Kinder und Schüler*innen freien Eintritt in den städtischen Bädern.

Es besteht daher **nicht** mehr die Möglichkeit die Tarife „Kind/Schüler*in“ „Kind oder Jugendlicher mit dem Hannover-Aktiv-Pass“ und die Familientarife zu kaufen.

Es ist nur möglich die Tarife „Erwachsene“ und „Ermäßigte“ online zu erwerben.

Kinder und Schüler*innen (gilt auch für Inhaber*innen des Hannover-Aktiv-Pass) müssen nur noch eine Reservierung mit dem „Ohne Bezahlung - Reservierungsticket“ buchen und den QR-Code an der Kasse vorlegen.

Außerdem ist es nicht mehr möglich Familientarife zu buchen. Wenn Sie als Familie online bezahlen möchten, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Buchen Sie für jedes Elternteil ein Einzelticket („Erwachsene“ oder „Ermäßigte“).
2. Buchen Sie für jedes Kind ein eigenes „Ohne Bezahlung - Reservierungsticket“.
3. Schließen Sie Ihre Buchung kostenpflichtig ab.

Durch unsere Preisstruktur sparen Sie auch als Familie.

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

Wenn Sie ihre Schwimmtickets 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 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 Schwimmzeit reservieren und im Schwimmbad bezahlen?

Ja. Es ist weiterhin möglich nur eine Schwimmzeit zu reservieren und vor Ort zu zahlen. Bitte buchen Sie dafür den Tarif „Ohne Bezahlung - Reservierungsticket“ (Oranges Ticket).

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 oder buchen Sie den Tarif „Ohne Bezahlung - Reservierungsticket“ (Orangenes Ticket) und bezahlen vor Ort.

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.“ und die „Kleinfamilie erm.“ 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 Schwimmzeit 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 Schwimmzeit verpasst, erhalte ich mein Geld zurück?

Das Risiko zur Wahrnehmung Ihrer gebuchten Schwimmzeit 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. 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.

3. Umgang mit Mehrfachkarten

3.1 Was passiert mit meiner Halbjahreskarte, die ich vor der pandemiebedingten Schließungszeit gekauft habe?

Wir haben alle zum 2.11.2020 noch gültigen Halbjahreskarten um die entsprechende pandemiebedingte Schließungszeit verlängert. Ihre Halbjahreskarte ist daher **ab dem 1.6.2021** um die noch nicht genutzten Tage verlängert worden. Die genauen Daten können Sie der folgenden Tabelle entnehmen.

Gültigkeiten Halbjahreskarten

Stand: 31.5.2021

Karte gekauft am:	Verlängerung bis zum *
20.02.2020	07.06.2021
21.02.2020	08.06.2021
22.02.2020	09.06.2021
23.02.2020	10.06.2021
24.02.2020	11.06.2021
25.02.2020	12.06.2021
26.02.2020	13.06.2021
27.02.2020	14.06.2021
28.02.2020	15.06.2021
29.02.2020	16.06.2021
01.03.2020	17.06.2021
02.03.2020	18.06.2021
03.03.2020	19.06.2021
04.03.2020	20.06.2021
05.03.2020	21.06.2021
06.03.2020	22.06.2021
07.03.2020	23.06.2021
08.03.2020	24.06.2021
09.03.2020	25.06.2021
10.03.2020	26.06.2021
11.03.2020	27.06.2021
12.03.2020	28.06.2021
13.03.2020	29.06.2021
14.03.2020	30.06.2021
15.03.2020	01.07.2021

Karte gekauft am:	Verlängerung bis zum*
29.05.2020	04.07.2021
30.05.2020	05.07.2021
31.05.2020	05.07.2021
01.06.2020	06.07.2021
02.06.2020	07.07.2021
03.06.2020	08.07.2021
04.06.2020	09.07.2021
05.06.2020	10.07.2021
06.06.2020	11.07.2021
07.06.2020	12.07.2021
08.06.2020	13.07.2021
09.06.2020	14.07.2021
10.06.2020	15.07.2021
11.06.2020	16.07.2021
12.06.2020	17.07.2021
13.06.2020	18.07.2021
14.06.2020	19.07.2021
15.06.2020	20.07.2021
16.06.2020	21.07.2021
17.06.2020	22.07.2021
18.06.2020	23.07.2021
19.06.2020	24.07.2021
20.06.2020	25.07.2021
21.06.2020	26.07.2021
22.06.2020	27.07.2021
23.06.2020	28.07.2021
24.06.2020	29.07.2021
25.06.2020	30.07.2021
26.06.2020	31.07.2021
27.06.2020	01.08.2021
28.06.2020	02.08.2021
29.06.2020	03.08.2021
30.06.2020	04.08.2021
01.07.2020	06.08.2021
02.07.2020	07.08.2021
03.07.2020	08.08.2021
04.07.2020	09.08.2021
05.07.2020	10.08.2021
06.07.2020	11.08.2021
07.07.2020	12.08.2021
08.07.2020	13.08.2021
09.07.2020	14.08.2021
10.07.2020	15.08.2021
11.07.2020	16.08.2021
12.07.2020	17.08.2021
13.07.2020	18.08.2021
14.07.2020	19.08.2021
15.07.2020	20.08.2021
16.07.2020	21.08.2021
17.07.2020	22.08.2021
18.07.2020	23.08.2021
19.07.2020	24.08.2021
20.07.2020	25.08.2021
21.07.2020	26.08.2021
22.07.2020	27.08.2021
23.07.2020	28.08.2021
24.07.2020	29.08.2021
25.07.2020	30.08.2021
26.07.2020	31.08.2021
27.07.2020	01.09.2021
28.07.2020	02.09.2021
29.07.2020	03.09.2021
30.07.2020	04.09.2021
31.07.2020	05.09.2021
01.08.2020	06.09.2021
02.08.2020	07.09.2021
03.08.2020	08.09.2021
04.08.2020	09.09.2021
05.08.2020	10.09.2021
06.08.2020	11.09.2021
07.08.2020	12.09.2021
08.08.2020	13.09.2021
09.08.2020	14.09.2021

Karte gekauft am:	Verlängerung bis zum*
10.08.2020	15.09.2021
11.08.2020	16.09.2021
12.08.2020	17.09.2021
13.08.2020	18.09.2021
14.08.2020	19.09.2021
15.08.2020	20.09.2021
16.08.2020	21.09.2021
17.08.2020	22.09.2021
18.08.2020	23.09.2021
19.08.2020	24.09.2021
20.08.2020	25.09.2021
21.08.2020	26.09.2021
22.08.2020	27.09.2021
23.08.2020	28.09.2021
24.08.2020	29.09.2021
25.08.2020	30.09.2021
26.08.2020	01.10.2021
27.08.2020	02.10.2021
28.08.2020	03.10.2021
29.08.2020	03.10.2021
30.08.2020	03.10.2021
31.08.2020	03.10.2021
01.09.2020	04.10.2021
02.09.2020	05.10.2021
03.09.2020	06.10.2021
04.09.2020	07.10.2021
05.09.2020	08.10.2021
06.09.2020	09.10.2021
07.09.2020	10.10.2021
08.09.2020	11.10.2021
09.09.2020	12.10.2021
10.09.2020	13.10.2021
11.09.2020	14.10.2021
12.09.2020	15.10.2021
13.09.2020	16.10.2021
14.09.2020	17.10.2021
15.09.2020	18.10.2021
16.09.2020	19.10.2021
17.09.2020	20.10.2021
18.09.2020	21.10.2021
19.09.2020	22.10.2021
20.09.2020	23.10.2021
21.09.2020	24.10.2021
22.09.2020	25.10.2021
23.09.2020	26.10.2021
24.09.2020	27.10.2021
25.09.2020	28.10.2021
26.09.2020	29.10.2021
27.09.2020	30.10.2021
28.09.2020	31.10.2021
29.09.2020	01.11.2021
30.09.2020	02.11.2021
01.10.2020	04.11.2021
02.10.2020	05.11.2021
03.10.2020	06.11.2021
04.10.2020	07.11.2021
05.10.2020	08.11.2021
06.10.2020	09.11.2021
07.10.2020	10.11.2021
08.10.2020	11.11.2021
09.10.2020	12.11.2021
10.10.2020	13.11.2021
11.10.2020	14.11.2021
12.10.2020	15.11.2021
13.10.2020	16.11.2021
14.10.2020	17.11.2021
15.10.2020	18.11.2021
16.10.2020	19.11.2021
17.10.2020	20.11.2021
18.10.2020	21.11.2021
19.10.2020	22.11.2021
20.10.2020	23.11.2021
21.10.2020	24.11.2021
22.10.2020	25.11.2021

Karte gekauft am:	Verlängerung bis zum*
23.10.2020	26.11.2021
24.10.2020	27.11.2021
25.10.2020	28.11.2021
26.10.2020	29.11.2021
27.10.2020	30.11.2021
28.10.2020	01.12.2021
29.10.2020	02.12.2021
30.10.2020	03.12.2021
31.10.2020	03.12.2021
01.11.2020	04.12.2021

* Gültig bis 23:59 Uhr am angegebenen Datum

Aufgrund der zu verarbeitenden Datenmengen können wir technische Probleme bei der Umsetzung nicht komplett ausschließen. Wenden Sie sich dabei bitte zunächst an das Badpersonal oder kontaktieren uns unter der E-Mailadresse 52.02.fina@hannover-stadt.de

Sollten Sie weitere Rückfragen zu Ihren Halbjahresdauerkarten haben, stehen wir Ihnen gern unter der Emailadresse 52.02.fina@hannover-stadt.de zur Verfügung.

3.2 Ich bin im Besitz einer 10er Karte für das Schwimmbad, einer Sauna 5er Karte oder einer Mehrfachkurskarte (etwa für Aquajogging oder Aquafitness), kann ich die Karte weiternutzen?

10er Karten für das Schwimmbad ,5er Karten für die Sauna, und Mehrfachaquakurskarten sind zeitlich unbegrenzt nutzbar und können daher mit Öffnung der jeweiligen Angebote wieder genutzt werden. Eine Erstattung für nicht genutzte Eintritte ist daher nicht möglich.

3.3 Was passiert mit meiner Vereinsdauerkarte die ich Ende 2020 erworben habe und die bis Ende April 2021 gültig war?

Für die gekauften Vereinsdauerkarten erhalten Sie anteilig eine Rückerstattung der nicht nutzbaren Zeit in Höhe von 73,13 € für die rabattierte Vereinsdauerkarte und von 90,00 € für die reguläre Vereinsdauerkarte.

Das entsprechende Formular können Sie per Mail unter 52.12baed@hannover-stadt.de oder vor Ort in den einzelnen geöffneten Betriebsstellen anfordern.

Bitte senden sie uns das ausgefüllte Formular danach an 52.12.baed@hannover-stadt.de zurück.

Wir werden die Rückerstattung nach Erhalt der Formulare schnell veranlassen.