

## **FAQ – Bädersuite**

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. Reservierungen von Schwimm- und Saunazeiten.....</b>  | <b>2</b> |
| 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? .....  | 3        |
| 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>  | <b>5</b> |
| 2.1. Welche Eintrittskarten kann ich online kaufen .....  | 5        |
| 2.2. Kann ich weiterhin nur eine Schwimm- /Saunazeit reservieren und im Schwimmbad bezahlen?<br>.....   | 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-<br>/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        |
| <b>3. Umgang mit Mehrfachkarten .....</b>   | <b>7</b> |
| 3.1 Was passiert mit meiner Halbjahreskarte, die ich vor der pandemiebedingten Schließungszeit<br>gekauft habe?.....  | 7        |
| 3.2 Ich bin im Besitz einer 10er Karte für das Schwimmbad, einer Sauna 5er Karte oder einer<br>Mehrfachkurskarte (etwa für Aquajogging oder Aquafitness), kann ich die Karte weiternutzen? .... | 8        |
| 3.3 Was passiert mit meiner Vereinsdauerkarte die ich Ende 2020 erworben habe und die bis Ende<br>April 2021 gültig war? .....  | 8        |

## 1. Reservierungen 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.

Beachten Sie dabei bitte folgendes.

1. Aufgrund der Corona VO ist es notwendig, dass wir vor Ihrem Badbesuch Ihre **KONTAKTDATEN** erfassen. Dafür stehen Ihnen vor Ort die Luca-App oder handschriftliche Kontaktformulare zur Verfügung. Weiterhin können Sie Ihre Kontaktdaten vorab auch mit dem Buchen eines Onlinetickets angeben.

2. Nach der aktuellen Corona VO gilt für den Besuch in den städtischen Hallenbädern, die **3G-REGEL (Genesene, Geimpfte, Getestete)**. Es ist daher notwendig, dass Sie einen Genesenen- oder Geimpften-Nachweis beim Betreten des Bades vorlegen. Wer nicht vollständig geimpft ist oder nicht als genesen gilt, muss entweder einen Antigen-Schnelltest (maximal 24 Stunden alt) oder einen PCR-Test (maximal 48 Stunden alt) vorlegen. Die Durchführung von Selbsttests vor Ort unter unserer Kontrolle/Aufsicht, können wir aus Kapazitäts- und Zeitgründen nicht garantieren.

### 1.2 Wie kann ich ein Ticket buchen?

Um eine Schwimmzeit/ eine Saunazeit zu reservieren, müssen Sie zunächst ein Kundenkonto besitzen (aus Gründen der Kontaktnachverfolgung besteht die Möglichkeit eines Gastusers nicht mehr). 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 gewünschten 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 zur Erfassung ihrer Kontaktdaten** 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.

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

Mit einem aktuellen Kundenkonto können Sie auch für mehrere Personen Tickets buchen. Bitte beachten Sie, dass für alle Personen, dann die jeweiligen Kontaktdaten angegeben werden müssen.

#### 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 oder als Ausdruck vorlegen.

#### 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:

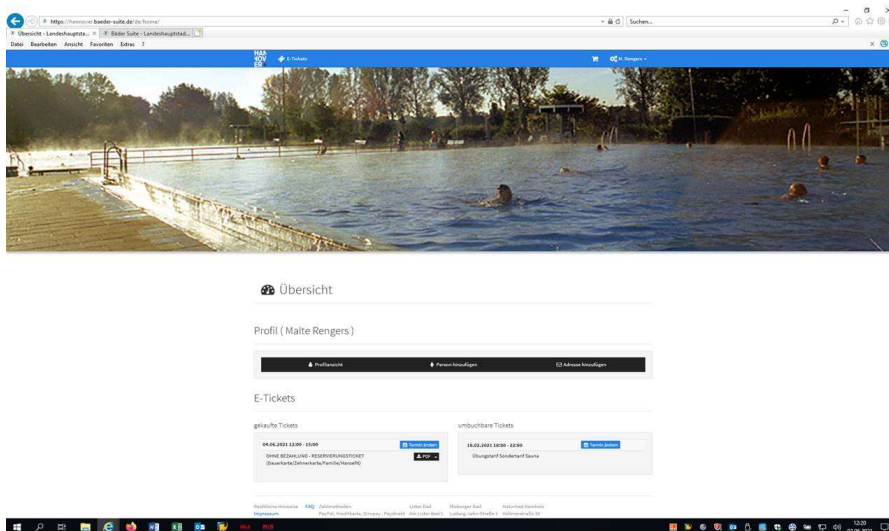
|                   |   |
|-------------------|---|
| Stadionbad        | Robert-Enke-Straße 5, 30169 Hannover    |
| Vahrenwalder Bad  | Vahrenwalder Straße 100, 30165 Hannover |
| Nord-Ost-Bad      | Podbielskistraße 301, 30655 Hannover    |
| Stöckener Bad     | Hogrefestr. 45, 30149 Hannover    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

#### 1.6. 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.

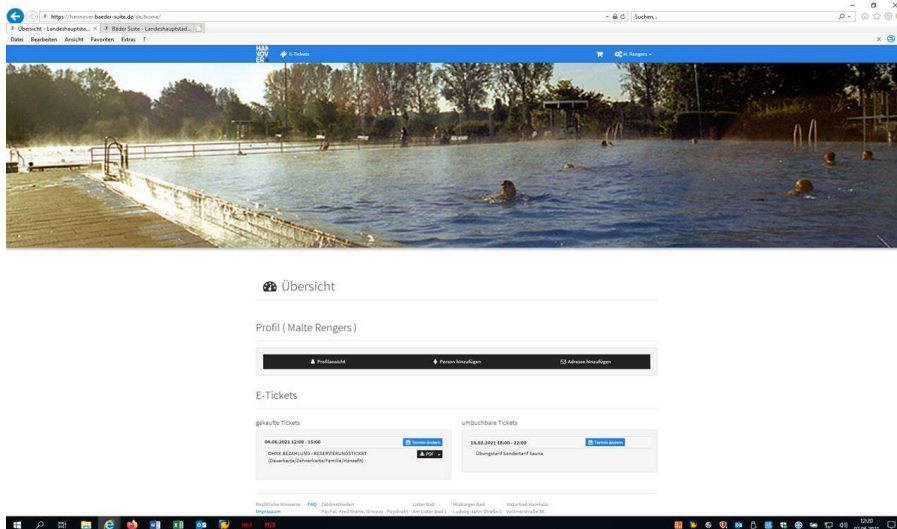
Rufen Sie dazu bitte ihren Kundenaccount auf und klicken auf den Reiter „Meine Bäder-Suite“ (unterhalb Ihres Namens). Unter gekaufte E-Tickets können Sie mit einem Klick auf das blaue Feld „Termin ändern“ Ihre Zeit umbuchen.



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 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.

### 1.7. 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. 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.

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

Durch die neue Corona Verordnung ist die Stornierung von „OHNE-BEZAHLUNG-Reservierungstickets“ nicht mehr notwendig.

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 das Schwimmbad online zu erwerben. Dazu zählen die Tarife „Erwachsene“, „Kind/Schüler\*in“, „Ermäßigte“, „Kinder und Jugendliche mit Hannover-Aktivpass“ und die Familientarife.

Weiterhin besteht ab 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?

Ja. Es ist weiterhin möglich nur eine Schwimm-/Saunazeit 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“ (Oranges 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.“, 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.

### 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:52.12.baed@hannover-stadt.de) zurück.

Wir werden die Rückerstattung nach Erhalt der Formulare schnell veranlassen.