



## FAQ rund am den Schwimmbad- und Saunabesuch

Liebe Embricana-Gäste,

wir freuen uns sehr, das Schwimmbad und die Saunalandschaft wieder für Sie öffnen zu können. Die Öffnung ist aufgrund der aktuellen Situation nach wie vor mit einigen Einschränkungen verbunden. Bitte informieren Sie sich in den Ergänzenden Bedingungen der Haus- und Badeordnung (HBO) und den nachfolgenden FAQ über die aktuellen Regelungen.

**Bitte beachten Sie: Gästen aus Risikogebieten nach Robert-Koch-Institut (Niederlande mit Ausnahme der Provinz Zeeland, Belgien, Luxemburg, ...) können wir den Zutritt ins Embricana nicht gestatten!**

### Wichtige Infos für Schwimmbadbesucher:

#### **Hat das Schwimmbad normal geöffnet?**

Am Montag bleibt das Schwimmbad geschlossen. An allen anderen Tagen gelten die gewohnten Öffnungszeiten.

#### **Benötige ich für den Einlass zwingend ein E-Ticket.**

Ja, aufgrund der vorgegebenen Besucherbeschränkung und für die Besucherdatenerfassung wird ein E-Ticket benötigt. Das E-Ticket kann 7 Tage im Voraus und solange ein Kontingent verfügbar ist über die Webseite gebucht werden.

Einzig beim Frühschwimmen (Di. – Fr. 6 – 9 Uhr) ist eine Barzahlung an der Kasse möglich. Mit dem Ticketkauf an der Kasse muss dann ein Formular zur Kontaktdatenerfassung ausgefüllt werden.

#### **Dürfen Kinder nach Vollendung des 7. Lebensjahres das Schwimmbad allein besuchen?**

Nein, abweichend von den bisherigen Regeln können Kinder bis zur Vollendung ihres 10. Lebensjahres das Schwimmbad nur mit einer erwachsenen Begleitperson besuchen.

#### **Gilt im Schwimmbad eine Maskenpflicht?**

Ja, beim Betreten des Embricana müssen Badegäste eine Mund-Nase-Bedeckung tragen. Diese darf in der Umkleide abgelegt werden. In der Schwimmhalle und im Bereich der Panda-Bar gilt keine Maskenpflicht. Allerdings muss überall der Mindestabstand (1,5 m) zu anderen Gästen und Mitarbeitern eingehalten werden.

#### **Muss ich weitere Verhaltensregeln beachten?**

Ja, wichtig ist, dass Sie sich beim Betreten des Embricana die Hände desinfizieren und der Mindestabstand von 1,5 Metern zu anderen Gästen und Mitarbeitern stets eingehalten wird. Dies gilt auf der gesamten Fläche. Ebenfalls empfehlen wir regelmäßiges Händewaschen und die Hust- und Niesetikette zu beachten.

**Sind alle Schwimmbecken geöffnet?**

Nein, der Whirlpool muss leider geschlossen bleiben. Ansonsten sind alle Becken geöffnet. Bitte achten Sie in den Becken und an den Beckenumgängen auf die Einhaltung des Mindestabstandes von 1,5 m gegenüber anderen Gästen und Mitarbeitern.

**Sind Rutschen und Sprunganlagen geöffnet?**

Die Breitrutsche draußen bleibt geschlossen. Die Tunnelrutsche und der Sprungturm stehen zur Verfügung.

**Ist der Gastronomiebereich geöffnet?**

Ja, die Panda-Bar ist geöffnet.

**Kann ich Schwimmflügel oder Poolnudeln ausleihen?**

Nein, der Verleih von Schwimmbadutensilien wie Schwimmflügel und Poolnudeln ist nicht erlaubt. Schwimmflügel können allerdings an der Kasse erworben werden oder von zu Hause mitgebracht werden.

**Werden wieder Aqua- und Schwimmkurse angeboten?**

Nein, Kurse starten erst einmal nicht.

**Kann ich Kindergeburtstage buchen?**

Nein, die Durchführung von Kindergeburtstagen kann erst einmal nicht angeboten werden.

**Wichtige Infos für Saunabesucher:****Kann der Saunabesuch in Kombination mit dem Spaßbad genutzt werden?**

Nein, das Sauna E-Ticket berechtigt nur zum Besuch der Sauna. Es darf nicht zwischen Sauna und Bad gewechselt werden.

**Hat die Saunalandschaft normal geöffnet? Findet die Damensauna statt?**

Die Saunalandschaft öffnet zu den gewohnten Öffnungszeiten. Allerdings entfällt am Montag die Damensauna. Stattdessen hat die Saunalandschaft an diesem Tag für gemischtes Publikum geöffnet.

**Benötige ich für den Einlass zwingend ein E-Ticket?**

Ja, aufgrund der vorgegebenen Besucherbeschränkung und für die Kontaktdatenerfassung wird ein E-Ticket benötigt. Das E-Ticket kann 7 Tage im Voraus und solange ein Kontingent verfügbar ist über die Webseite gebucht werden.

**Gilt in der Saunalandschaft eine Maskenpflicht?**

Beim Betreten des Embricana müssen Badegäste eine Mund-Nase-Bedeckung tragen. Die Maskenpflicht gilt in der Sauna auf allen Laufwegen. In den Saunas, am Tisch in der Gastronomie oder auf der Liege im Ruheraum darf die Mund-Nase-Bedeckung unter Einhaltung der Abstandsregelungen abgenommen werden.

**Muss ich weitere Verhaltensregeln beachten?**

Ja wichtig ist, dass Sie sich beim Betreten des Embricana die Hände desinfizieren und der Mindestabstand von 1,5 Metern zu anderen Gästen und Mitarbeitern stets eingehalten wird. Dies gilt auf der gesamten Fläche. Ebenfalls empfehlen wir regelmäßiges Händewaschen und die Hust- und Niesetikette zu beachten.

**Sind alle Saunas geöffnet?**

Nein, das Dampfbad steht leider nicht zur Verfügung. Die Temperaturen der Saunas unter 80°C wurden allerdings auf mindestens 80° C erhöht.

**Finden Aufgüsse statt?**

Ja, aufgrund der Mindesttemperatur von 80°C können Aufgüsse stattfinden. Es wird allerdings nur aufgegossen, nicht verwedelt. An den Aufgüssen und Klangzeremonien können maximal zehn Personen teilnehmen. Zehn Minuten vor dem Aufguss/der Zeremonie wird die Saunakabine abgeschlossen. Der Einlass zum Aufguss/zur Zeremonie erfolgt fünf Minuten vorher. Am Aufguss/an der Zeremonie teilnehmen können Personen, die auf einem Wartepunkt stehen.

**Steht der Außenpool zur Verfügung?**

Ja, das Außenbecken steht zur Nutzung zur Verfügung. Bitte achten Sie im Becken und am Beckenumgang auf die Einhaltung des Mindestabstandes von 1,5 m gegenüber anderen Gästen und Mitarbeitern.

**Ist die Saunagastronomie geöffnet?**

Ja, die Saunagastronomie hat geöffnet und hält ein verkleinertes Angebot an Speisen und Getränken bereit. Bitte tragen Sie an der Theke und bis zu Ihrem Sitzplatz eine Mund-Nase-Bedeckung und achten Sie auf den Mindestabstand. Sobald Sie Ihren Sitzplatz eingenommen haben, dürfen Sie Ihre Maske abnehmen.

**Ist der Massagebereich geöffnet?**

Ja, der Massagebereich ist geöffnet. Auch hier gilt bis zur Massageliege die Maskenpflicht.

**Kann ich Bademäntel, -schuhe, Handtücher und Decken ausleihen?**

Nein, das Ausleihen ist nicht möglich. Bademäntel, -schuhe und Handtücher können allerdings an der Kasse erworben werden.

**Darf ich die Handföhne in der Saunaumkleide benutzen?**

Nein, die Handföhne stehen nicht zur Verfügung. Eigene Föhne dürfen nicht mitgebracht werden.

**Wichtige Infos zum E-Ticket:****Erhalte ich das E-Ticket auch vor Ort?**

Nein, an der Kasse können keine E-Tickets ausgestellt werden.

**Ist das E-Ticket zeitlich begrenzt?**

Sie können im E-Ticket-Shop sowohl zwischen Zwei-Stunden-, Drei-Stunden- und Tages-Tickets wählen. Zu welcher Uhrzeit Sie die Zwei- oder Drei-Stunden-Tickets einlösen, bleibt Ihnen überlassen.

**Kostet das E-Ticket extra?**

Nein, es gelten die aktuellen Eintrittspreise.

**Wie kann ich das E-Ticket bezahlen?**

Sie können per Lastschrift, mit PayPal, iDeal, Sofortüberweisung, giropay, MasterCard, Visa und paydirekt bezahlen.

**Wie weit im Voraus kann ich mein E-Ticket buchen?**

Das E-Ticket kann 7 Tage im Voraus gebucht werden und solange ein Kontingent für den Tag verfügbar ist. Sobald Besucher auschecken, werden für den Tag wieder Tickets freigeschaltet.

**Ich habe mein E-Ticket vergessen oder verloren und kann es nicht vorzeigen. Kann ich dies auch nachträglich vorlegen?**

Nein, der Besuch ist nur mit einem gültigen E-Ticket möglich.

**Kann mein E-Ticket-Barcode auch vom Handy abgescannt werden?**

Sie können das E-Ticket auf dem Handy vorzeigen oder ausgedruckt mitbringen. Da es zu Verbindungsproblemen mit dem Internet/Email-Server kommen kann, empfehlen wir den Ausdruck des Tickets.

**Muss ich mein Ticket über den gesamten Besuch bei mir führen?**

Ja, das Ticket ist nach Einlass weiter aufzubewahren. Da wir verpflichtet sind, die Ein- und Auslasszeiten aller Besucher zu dokumentieren, müssen Sie das Ticket am Ausgang zum Scannen erneut vorzeigen.

**Ich konnte am Wunschtage nicht ins Schwimmbad oder die Sauna. Verfällt mein Ticket oder kann ich auf einen anderen Tag umbuchen?**

E-Tickets können nicht umgebucht, umgetauscht oder ausgezahlt werden. Wenn das gebuchte Ticket nicht genutzt wird, verfällt es.

**Kann ich meine Geldwertkarte beim E-Ticket-Kauf einsetzen?**

Aus technischen Gründen können die Rabatte der Geldwertkarten nicht berücksichtigt werden. Eine Rückgabe und Erstattung des Restguthabens ist möglich. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich an das Kassenpersonal. Gerne können Sie die Geldwertkarte auch aufbewahren. Sobald der Verkauf von Eintrittskarten an der Kasse wieder möglich ist, können die Geldwertkarten wieder genutzt werden.

**Kann ich meinen Geschenkgutschein beim E-Ticketkauf einlösen?**

Aus technischen Gründen ist die Einlösung von Geschenkgutscheinen nicht möglich. Eine Auszahlung des Gutscheinbetrages ist jedoch möglich. Bei Fragen hierzu wenden Sie sich an das Kassenpersonal. Gerne können Sie den Gutschein auch aufbewahren. Die Gültigkeitsdauer verlängert sich um die Schließungs- und E-Ticket-Zeit.

**Kann ich eine Freikarte einlösen?**

Die Einlösung einer Freikarte ist momentan nicht möglich. Die Gültigkeitsdauer der Freikarte verlängert sich jedoch um die Schließungs- und E-Ticket-Zeit.

**Kann ich die „2 für 1“-Gutscheine aus den Saunabüchern einlösen?**

Nein, eine Einlösung ist momentan technisch leider nicht möglich.

**Ich möchte mit meiner Familie kommen, was buche ich für ein E-Ticket?**

Damit wir die genaue Personenzahl feststellen können, mit der Sie uns besuchen möchten, buchen Sie bitte eine Familienkarte sowie Zusatztickets für den zweiten Erwachsenen und die Anzahl an Kindern, die mitkommen.

Beispiel: Sie möchten das Schwimmbad mit zwei Erwachsenen und zwei Kindern besuchen. In diesem Fall buchen Sie die Familienkarte für 19,50 €, für den zweiten Erwachsenen einmal den Tarif „Zusätzlicher Erwachsener Familienkarte“ für 0 € und für die beiden Kinder zweimal den Tarif „Zusätzliches Kind Familienkarte“ für 0 €.

Um alle Tickets buchen zu können, muss jedes Familienmitglied registriert werden.

**Mein Kind ist unter 4 Jahre alt und hat freien Eintritt. Benötigt es auch ein E-Ticket?**

Ja, damit wir die genaue Personenzahl feststellen und die Besucherobergrenze einhalten können, buchen Sie für unter 4-Jährige bitte ein Ticket „Kind unter 4 Jahre“ für 0 €

Um das Ticket für Kinder unter 4 Jahre buchen zu können, muss jedes Kind registriert werden.

**Ich habe einen Schwerbehindertenausweis mit dem Merkzeichen B, wodurch meine Begleitperson kostenfrei die Einrichtung besuchen darf. Was muss ich dafür beachten?**

Die Regelung gilt weiter. Bitte buchen Sie für die Begleitperson das Ticket „Begleitung Behinderte“ für 0 €. Auch die Begleitperson muss mit allen Kontaktdaten registriert werden.