

## In dieser Übersicht sind Fragen und Antworten zu den folgenden Themen zu finden:

- Allgemeine Informationen
- Infos zur Online-Registrierung, Buchung von Schwimmzeiten und zur Bezahlung
- Infos zum Besuch im Freibad
- Infos zum Besuch im Saunaland
- Infos zur Stornierung

## Allgemeine Infos

### 1. Wie lange sind das Freibad und die Sauna täglich geöffnet und welche Zeitfenster stehen zur Verfügung?

Das Freibad ist täglich zu den gewohnten Zeiten (<https://www.eaule.de/zeiten>) geöffnet. Der Betrieb wird jedoch in vier Öffnungszeitenfenster eingeteilt, die einzeln gebucht werden müssen - unsere Buchungszeiten im Überblick:

#### Schwimmzeiten:

- **Schwimmen 1:** dienstags bis freitags von 6:00 bis 8:00 Uhr (Badeschluss 7:45 Uhr)
  - **Schwimmen 2:** dienstags bis sonntags von 8:00 bis 10:00 Uhr (Badeschluss 9:45 Uhr)
  - **Freizeit 1:** montags bis sonntags von 10:00 bis 15:00 Uhr (Badeschluss 14:30 Uhr)
  - **Freizeit 2:** montags bis sonntags von 15:30 bis 20:30 Uhr (Badeschluss 20:00 Uhr)
- An Feiertagen gelten die Sonntagszeiten**

Das Saunaland bleibt zunächst noch geschlossen.

### 2. Benötige ich einen negativen Corona-Test? Was gilt für Geimpfte und Genese?

- Negativer Schnelltest einer offiziellen Teststelle, nicht älter als 48 Stunden.\*\*  
(s. § 4 (4) und (5) der Coronaschutzverordnung – CoronaSchVO des Landes NRW)
- Mitführen eines amtlichen Ausweisdokuments

\*\* Genesene und Voll-Geimpfte sind mit einem offiziell bestätigten, negativem Schnelltestergebnis gleichgesetzt. Um dies nachzuweisen, bringen Sie bitte Ihren Impfausweis oder eine ärztliche Bescheinigung mit. Schulpflichtige Kinder sind ebenfalls zum Nachweis eines negativen Schnelltests verpflichtet.

**3. Muss ich direkt zu Beginn des gebuchten Zeitfensters im Freibad sein und muss ich dann auch bis zum Ende bleiben?**

Nein. Ihre Online-Registrierung berechtigt Sie dazu, das Freibad innerhalb des gebuchten Zeitfensters zu besuchen. Somit können Sie individuell entscheiden, wann Sie das Eau-Le betreten. Wichtig ist nur, dass alle Gäste zum Ende der gebuchten Zeit das Eau-Le verlassen, damit eine Zwischenreinigung durchgeführt werden kann.

**4. Gibt es eine Begrenzung der Besucherzahlen und wird es angezeigt, wenn das Schwimmbad oder die Sauna ausgebucht ist?**

Aufgrund der erhöhten Schutzmaßnahmen gibt es je Schwimmzeit eine tägliche Besuchergrenze. Im Portal / in der App wird angezeigt, ob für den gewünschten Zeitraum noch freie Plätze zur Verfügung stehen.

**5. Muss ich beim Eau-Le Besuch den vollen Eintrittspreis bezahlen?**

Ja, da durch die Beschränkung der Besucherzahl die Stadtwerke weitaus weniger Einnahmen aus den Eau-Le Eintrittsgeldern erzielen und sich durch die gesetzlich geforderten Regelungen unser Aufwand erheblich erhöht z. B. beim Personalaufwand und dem Aufwand für Reinigungsarbeiten.

**6. Wie teuer ist der Eintritt?**

Die regulären Eintrittspreise bleiben weiterhin bestehen (s. Frage 5). Die Preisübersicht finden Sie auf unserer Website: [www.eaule.de/preise](http://www.eaule.de/preise)

**7. Muss ich eine Mund-Nasen-Maske tragen?**

Beim Betreten und innerhalb des Gebäudes, im Eingangs- und Kassenbereich sowie im Treppenhaus bis zu den Sauna-Umkleiden besteht Maskenpflicht. (FFP2-Maske oder OP-Maske). Kinder unter sechs Jahren sowie Personen, die aus medizinischen Gründen keinen Schutz tragen dürfen, sind davon befreit.

**8. Es regnet, hat das Hallenbad auch geöffnet?**

Das Hallenbad bleibt weiterhin geschlossen und kann auch bei schlechtem Wetter aktuell nicht genutzt werden.

**9. Wann starten die ersten Schwimm- und Aquakurse?**

Die Wiederaufnahme der Schwimmkurse ist bereits gestartet. Alle aktuellen Informationen dazu werden auf der Website und in Facebook sowie Instagram bekannt gegeben.

## Infos zur Online-Registrierung, Buchung von Schwimmzeiten und zur Bezahlung

### 1. Muss ich Stromkunde der Stadtwerke Lemgo sein, um in der Vorteilswelt eine Besuchszeit für Bad oder Sauna buchen zu können?

Nein. Auch ohne Vertrag mit den Stadtwerken Lemgo können Sie sich aktuell in LemgoVorteil registrieren und Besuchszeiten buchen. Die Vorteilswelt dient in diesem Zusammenhang als Hilfsmittel, damit wir die Daten unserer Besucher für den gesetzlich vorgeschriebenen Zeitraum vorhalten können, um mögliche Infektionsketten nachvollziehbar zu machen. Weitere Infos finden Sie hier: <https://stadtwerke-lemgo.plusservices.de/113/account/register>

### 2. Wie alt muss ich sein, um mich zu registrieren?

Um sich als Hauptkunde zu registrieren müssen Sie volljährig sein. Minderjährige werden dem Kundenkonto ihrer Eltern als Haushaltsmitglied hinzugefügt.

### 3. Kann ich das Schwimmbad in mehreren Zeitfenstern pro Tag nutzen?

Nach der Online-Registrierung in der Stadtwerke-Vorteilswelt LemgoVorteil (<https://stadtwerke-lemgo.plusservices.de>) können Sie pro Tag und Person eine Schwimmzeit nach Wahl buchen.

### 4. Wo bezahle ich mein Ticket, wenn ich online gebucht habe?

Nach der Reservierung Ihres Gutscheins in der Vorteilswelt erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail mit Ihrem Gutscheincode. Kommen Sie mit diesem Gutschein als Ausdruck oder dem Gutschein in der App auf Ihrem Smartphone (QR-Code) zum Eau-Le und zeigen Sie ihn an der Kasse vor. Anschließend können Sie ihr Ticket zu den regulären Preisen an der Kasse bezahlen. Wichtig: Ohne gültigen Gutschein ist der Eintritt nicht möglich.

### 5. Behalten die bereits erworbenen Tickets (alle Mehrfachkarten) ihre Gültigkeit und können zur Bezahlung an der Kasse genutzt werden?

Ja, alle gekauften Mehrfachkarten sind weiterhin gültig und können zur Zahlung verwendet werden. Eine Buchung der gewünschten Besuchszeit ist aber erforderlich.

### 6. Komme ich auch ohne Online-Buchung in das Freibad für evtl. spontane Besuche?

Nein, ohne einen gültigen Gutschein ist der Eintritt nicht möglich. Die Reservierung einer Besuchszeit in der Stadtwerke-Vorteilswelt LemgoVorteil ist somit zwingend erforderlich, aber auch spontan möglich.

### 7. Kostet die Online-Reservierung extra?

Nein, die Online-Reservierung ist kostenfrei.

**8. Ich habe kein Internet. Kann ich auch telefonisch buchen?**

Wenn Sie selbst keine Möglichkeit haben, online eine Schwimmzeit zu buchen, unterstützen unsere Kolleginnen und Kollegen im Kundenzentrum der Stadtwerke (Bruchweg 24, Lemgo) gerne. Sie erreichen uns im Kundenzentrum zu den regulären Öffnungszeiten: Montag – Donnerstag 8:00 – 16:30 Uhr Freitag: 8:00 – 13:00 Uhr, auch telefonisch unter Tel. 05261 255-255

**9. Kann ich für mehrere Personen eine Buchung vornehmen?**

Ja, Sie können über Ihr registriertes Hauptkonto in der Vorteilswelt alle Ihre Haushaltsmitglieder hinzufügen. Anschließend können Sie für jede Person individuell pro Tag eine Besuchszeit buchen.

**Achtung!** Jedes Familienmitglied benötigt für den Besuch des Eau-Le einen eigenen Gutschein – auch wenn der Eintritt für sie kostenfrei ist (Babys, Kleinkinder, Begleitpersonen usw.).

**10. Mein Kind ist unter 1m groß und hat somit freien Eintritt ins Freibad. Kann ich es einfach mitbringen oder muss ich für das Kind extra buchen?**

Für jedes Familienmitglied muss zwingend in der Vorteilswelt ein eigener Gutschein gebucht werden. Dies gilt auch für Kinder, die unter 1m groß sind. Der Eintritt ist dann – wie gewohnt – an der Kasse kostenlos. Aber nicht vergessen: Bitte den gebuchten Gutschein für jedes Kind als Ausdruck mitbringen oder an der Kasse in der App den QR-Code vorzeigen.

**11. Warum kann ich mein gewünschtes Zeitfenster oder meinen Wunschtage nicht auswählen?**

Wenn Sie Ihren Wunschtage oder das gewünschte Zeitfenster im Webportal/der App nicht auswählen können, ist dieser bereits ausgebucht oder noch nicht verfügbar. Die Buchung einer Badezeit im Portal oder in der App ist bis zu zwei Tage im Voraus möglich. Bereits ausgebuchte Schwimmzeiten werden mit „Aktion ausgebucht“ gekennzeichnet.

**12. Ich habe einen Schwerbehindertenausweis mit dem Merkzeichen B, wodurch meine Begleitperson kostenlos in die Bäder kommt. Was muss ich beachten?**

Sie müssen für sich und Ihre Begleitperson in der Vorteilswelt online je einen eigenen Gutschein für Ihre gewünschte Schwimmzeit buchen. Diesen Gutschein legen Sie dann zusammen mit Ihrem Schwerbehindertenausweis an der Kasse vor. Wie gewohnt erhält Ihre Begleitperson dann kostenlosen Eintritt ins Freibad.

## Infos zum Eau-Le Freibad

### 1. Wo kann ich im Freibad duschen?

Vor dem Betreten der Schwimmbecken müssen die Außenduschen/ Kaltwasserduschen im Freibadbereich genutzt werden. Zusätzlich ist im Umkleidegebäude für Männer und Frauen zwei Warmwasserduschen geöffnet.

### 2. Gibt es Umkleidekabinen im Freibad?

Die Einzelumkleiden im Freibadbereich stehen für die Gäste bei der Ankunft zur Verfügung. Die Sammelumkleide im Freibad wird zur Familienumkleide für Gäste, die das Bad verlassen möchten. Die Umkleiden auf der Liegewiese stehen den Gästen zur Verfügung.

### 3. Gibt es Garderoben und Wertfächer?

Die Garderobenschränke und die Wertfächer dürfen unter Einhaltung der Abstandsregeln genutzt werden.

### 4. Können die Liegen und Bänke im Freibad benutzt werden?

Alle Liegen wurden aus dem Freibad entfernt und stehen nicht zur Verfügung. Nur die festinstallierten Bänke am Planschbecken oder auch auf der Tribüne am Schwimmerbecken sowie die Holzbänke auf dem gesamten Gelände dürfen, unter Einhaltung des Abstandsgebots nur genutzt werden, wenn sämtliche Haut-Kontaktflächen mit einem Handtuch abgedeckt sind.

Der Kunstrasen im Kleinkinderbereich ist bei Nutzung als Liegefläche ebenfalls mit einer Unterlage (Isomatte, Handtuch, Picknickdecke) zu bedecken

### 5. Kann ich die Rutsche, die Sprunganlage oder das Volleyballfeld benutzen?

Die Wasserrutsche und die Sprunganlage im Freibad sowie weiteren Attraktionen im Wasser stehen eingeschränkt zur Verfügung. Dies sind z. B.: Strömungskanal, Massageliegen ...

Der Spielplatz auf dem Freibad-Gelände darf unter Einhaltung der bekannten Abstandsregeln genutzt werden.

### 6. Kann ich Schwimmflügel ausleihen?

Es findet kein Verleih von Schwimmflügeln usw. statt. Diese müssen für alle Nicht-Schwimmer selbst mitgebracht oder an der Eau-Le Kasse käuflich erworben werden.

Für Nicht-Schwimmer herrscht im Eau-Le Schwimmflügelpflicht, bitte denken Sie daran! Und achten Sie auf Ihre Kinder.

### 7. Darf ich mich auf die Bank am Planschbecken setzen?

Die festinstallierten Bänke am Planschbecken oder auch auf der Tribüne am Schwimmerbecken sowie die Holzbänke auf dem gesamten Gelände dürfen, unter Einhaltung des Abstandsgebots nur genutzt werden, wenn sämtliche Kontaktflächen mit einem Handtuch abgedeckt sind. Auch der Kunstrasen am Kinderbecken darf mit einer Unterlage (Isomatte, Handtuch, Picknickdecke) benutzt werden.

## Infos zur Eau-Le Sauna

Das Saunaland bleibt den Sommer über voraussichtlich geschlossen.

## Infos zur Stornierung

### 1. Kann ich meine Buchung stornieren?

Sollten Sie die gebuchte Schwimmzeit nicht in Anspruch nehmen können, stornieren Sie bitte Ihren Gutschein direkt in der Vorteilswelt (Webportal oder in der App).

### 2. Ich habe schon gebucht und möchte kurzfristig aber doch das Zeitfenster ändern. Ist das möglich?

In diesem Fall müssen Sie die gebuchte Besuchszeit in der App oder im Webportal stornieren. Anschließend können Sie Ihre neue Zeit wie gewohnt buchen. Bitte stornieren Sie in jedem Fall die nicht benötigte Schwimmzeit, damit ein anderer Gast die Möglichkeit bekommt, diese zu buchen.

### 3. Ich habe für mehrere Personen gebucht, eine Person kann nun aber nicht. Kann ich den Gutschein wieder stornieren?

In der Vorteilswelt können Sie für jedes Familienmitglied die gebuchten Gutscheine einzeln stornieren.