

## 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 Öffnungszeitfenster 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 ist täglich von 11 – 20:30 geöffnet. Dienstags ist weiterhin als Damensauna-Tag reserviert - Unsere Buchungszeiten im Überblick:

#### Saunazeiten:

- **Sauna:** montags, mittwochs bis sonntags von 11:00 bis 20:30 Uhr (Saunabadeschluss 20:00 Uhr)
- **Damensauna:** dienstags von 11:00 bis 20:30 Uhr (Saunabadeschluss 20:00 Uhr)

### 2. Muss ich direkt zu Beginn des gebuchten Zeitfensters im Freibad oder der Sauna sein und muss ich dann auch bis zum Ende bleiben?

Nein. Ihre Online-Registrierung berechtigt Sie dazu, das Freibad oder das Saunaland 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.

**3. 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 und Saunazeit eine tägliche Besuchergrenze. Im Portal / in der App wird angezeigt, ob für den gewünschten Zeitraum noch freie Plätze zur Verfügung stehen.

**4. 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.

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

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

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

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

**7. Ist der Kiosk oder das Bistro geöffnet?**

Der Kiosk im Freibad und die schwimmBar oben im Gebäude haben nicht geöffnet. Alternativ können Sie sich vor oder nach Ihrem Eau-Le Besuch am Foodtrailer der schwimmBar auf dem Parkplatz des Eau-Le stärken. Im Freibad oder der Sauna können keine Speisen und Getränke gekauft werden.

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

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

Bis zum 30.09. finden keine Wellness- und Massageanwendungen statt. Änderungen werden an dieser Stelle und auf unserer facebook-Seite bekanntgegeben.

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

Die AquaSports- und Schwimmkurse sind zum September unter Einhaltung der aktuellen Sicherheits- und Hygienevorschriften wieder gestartet.

**10. Kann ich wieder zum Vereinsschwimmen gehen?**

Aktuelle Infos dazu haben die Vereine erhalten, bitte erkundigen Sie sich direkt.

## 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 oder die Sauna, 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 Schwimm- oder Saunazeit 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.).

Kinder unter 12 Jahren dürfen das Freibad und Kinder und Jugendliche bis zum vollendeten 16. Lebensjahr das Saunabesuch nur mit einer erwachsenen Begleitperson (>18 Jahren) besuchen.

**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 Bade- oder Saunazeit 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. Wokannich im Freibadduschen?

Im Umkleidegebäude steht für Männer und Frauen, je eine Warmwasserdusche zur Verfügung. Zusätzlich können die Warmwasserduschen im Freibadbereich zum Reinigen nach dem Schwimmen auch mit Seife/Duschgel genutzt werden.

### 2. Gibt es Umkleidekabinen im Freibad?

Es dürfen die Einzelumkleiden im Freibad und die „Holzhütten“ auf der Liegewiese genutzt werden. Wichtig: Bitte nutzen Sie bei Ankunft im Freibad die Umkleidekabinen am Eingang des Freibades oder die „Holzhütten“. Zum Umziehen nach dem Schwimmen stehen Ihnen die „Holzhütten“ und die Umkleidekabinen beim Ausgang zur Verfügung. Mit dieser Einteilung wollen wir direkte Begegnungen von Personen auf ein Minimum reduzieren.

### 3. Gibt es Garderoben und Wertfächer?

Die Garderobenschränke und die Wertfächer im Freibad können eingeschränkt und mit Abstand 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 fest installierten 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.

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

Die Sprunganlage und die Rutsche sind geöffnet.

Alle weiteren Attraktionen, im und am Wasser, werden bis auf weiteres nicht angeboten. Dazu zählen z. B. der Strömungskanal, die Massageliegen und das Volleyballfeld. 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 fest installierten 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, Picknick-Decke) benutzt werden.

## Infos zur Eau-Le Sauna

### 1. Welche Saunen kann ich nutzen?

Die Strandsauna (100°C), die Panorama-Sauna (80°C - 90°C) und die Meditationssauna „Lepo“ (momentan 80°C) können genutzt werden. Bitte achten Sie auf mindestens 1,5 m Abstand. Das Dampfbad, das Sanarium (50°C / 50% Luftf.), die Finnsauna, die Infrarotkabinen, das Tauchbecken innen sowie der Whirlpool sind außer Betrieb und können nicht genutzt werden.

### 2. Auf welche Einschränkungen muss ich mich bei einem Besuch in der Sauna einstellen? Aktuell gibt es hier folgende Einschränkungen:

- keine Nutzung des Freibad während des Saunaaufenthalts
- Bistro „schwimmBar“ ist geschlossen
- Massage- und Wellnessanwendungen ab dem 01.10.
- Keine Aufgüsse in den Sauna
- Donnerstags ist keine Damensauna
- Wertfächer stehen nicht zur Verfügung
- Kein Verleih von Badehandtüchern usw.

### 3. Wo kann ich in der Saunaduschen?

Die Duschen im Obergeschoss stehen in Teilen zur Verfügung, hier sollte der Mindestabstand von 1,5 m eingehalten werden. In der Kaltwassergrotte, unten im Saunaland stehen die Duschen unter Wahrung der Abstandsgebote ebenfalls zur Verfügung.

### 4. Gibt es Umkleidekabinen?

Die Sammelumkleiden oben im Saunabereich dürfen (getrennt nach Geschlechtern) unter Einhaltung der Abstandsregeln genutzt werden. Dies gilt vor und nach dem Saunabaden.

### 5. Gibt es Garderoben und Wertfächer?

Die Garderobenschränke im Umkleidebereich stehen zur Verfügung, die Wertfächer im Bistrobereich jedoch nicht.

### 6. Können die Liegen in der Sauna benutzt werden?

Die Liegen wurden reduziert und in ausreichendem Abstand aufgestellt. Jede zweite Liege und jeder zweite Korbsessel steht nicht zur Verfügung, diese sind mit einem Band gekennzeichnet. Sie dürfen, unter Einhaltung des Abstandsgebots genutzt werden, wenn sämtliche Hautkontaktflächen mit einem Handtuch abgedeckt sind.

### 7. Kann ich mir einen Bademantel in der Sauna leihen?

Es findet kein Verleih von Handtüchern, Bademänteln, Badeschuhen usw. statt.

## Infos zur Stornierung

### 1. Kann ich meine Buchung stornieren?

Sollten Sie die gebuchte Schwimm- oder Saunazeit 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.