



Gewusst wie:

- A Fragen zur Registrierung in unserem Buchungsportal „Bäder Suite“ (S. 1)*
- B Fragen zum E-Ticket (S. 2-3)*
- C Fragen zu unseren Schwimm- und Sportkursen (S. 4)*
- D Fragen zum Kauf von Gutscheinen in der Bäder Suite (S. 5)*
- E Fragen zur ISHARA Saunawelt / Wellnessanwendungen (S. 5)*

**A Fragen zur Registrierung in unserem Buchungsportal
„Bäder Suite“**

1. Wie registriere ich mich in dem Buchungsportal?

- Öffnen Sie unter <https://shop.bbf-online.de/de/> die Bäder Suite
- Klicken Sie auf den gelben Button „Registrieren“
- Geben sie unter „Allgemeine Informationen“ die benötigten Daten an – Mitglieder der Heimat Krankenkasse erhalten 10 % Rabatt auf das AquaFit 360°-Abo sowie auf AquaBaby-Kurse. Bitte in diesem Schritt ankreuzen, wenn Sie Mitglied sind.
- Speichern Sie die Daten
- Sie erhalten eine Registrierungs-E-Mail auf die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Sollte die E-Mail nicht ankommen, schauen Sie bitte in Ihrem Spam-Ordner nach oder überprüfen die Richtigkeit Ihrer E-Mail Adresse.
- Klicken Sie auf den Link in der Registrierungs-E-Mail und melden Sie sich mit dem dort genannten Passwort erstmalig an.
- Danach gehen Sie in Ihr Profil und vergeben ein persönliches Passwort

B *Fragen zum E-Ticket*

1. Ich möchte ein E-Ticket buchen:

- Melden Sie sich im Buchungsportal mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort an
- Klicken Sie auf E-Tickets
- Klicken Sie auf das gewünschte Bad
- Im Kalender wählen Sie den gewünschten Termin aus
- Gehen Sie auf „Tarifauswahl“
- Wählen Sie den gewünschten Tarif /Ticket aus
- Legen Sie es in den Warenkorb und klicken auf „zur Kasse gehen“
- Nun „zahlungspflichtig bestellen“ (Zahlungsmöglichkeiten: paypal, Visa, Mastercard oder Giropay)

2. Wie erhalte ich mein E-Ticket?

- Sie erhalten Ihr Ticket per E-Mail und als Wallet-Ticket auf Ihr Smartphone
- Sie finden Ihr Ticket in Ihrem Profil unter „Meine Bäder Suite“
- Das Ticket mit dem QR-Code zeigen Sie bitte entweder auf Ihrem Handy oder ausgedruckt an der Kasse vor. Bitte beachten Sie, dass Sie sich beim 0,- € - Ticket immer entsprechend mit dem jeweiligen Ausweis verifizieren müssen.

3. Ich habe BBF-Jahreskarte, ein BielefelderBäder-Abo oder eine BBF-Geldwertkarte – muss ich ein E-Ticket buchen?

Ja, die Buchung eines E-Tickets ist notwendig.

Bitte erwerben Sie das 0 € - Ticket in unserem Buchungsportal (siehe Szenario unter Punkt 1) und legitimieren Sie sich beim Eintritt in das Bad mit Ihrer jeweiligen Zeit-/Geldwertkarte. Bei Inhabern der Geldwertkarte wird der Eintrittspreis beim Eintritt von der Karte abgebucht.

4. Wie kann ich Tickets für meine Kinder, Partner/in, Freund/in buchen? Sie haben die Möglichkeit, weitere Personen in Ihrem Profil anzulegen:

- Gehen Sie in Ihr Profil
- Unter „weitere Personen“ können Sie Ihr Kind oder Ihren Partner/in / Freund/in anlegen.
Achtung: bitte beachten Sie, dass Sie bei weiteren Person **Ihre** E-Mail-Adresse nicht noch einmal eintragen dürfen, da das System keine Mailadressen zweimal vergibt.
- Bei Kindern bitte immer das Geburtsdatum angeben (aufgrund der Altersbeschränkungen bei Kursen und E-Tickets)

5. Ich kann kein Ticket buchen oder habe einen falschen Tarif angeklickt:

- Das falsche Ticket liegt im Warenkorb – kontrollieren Sie Ihren Warenkorb und leeren Sie ihn. Dann können Sie neu buchen.
- Sie können den gewünschten Tarif nicht finden?
Dann ist die maximale Besuchergrenze erreicht. Versuchen Sie es eventuell zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal.

6. Ich habe ein E-Ticket gebucht und bin verhindert. Wie kann ich mein Ticket umbuchen?

- Melden Sie sich in der Bäder Suite an
- Gehen Sie in „Meine Bäder Suite“
- Unter gekaufte Tickets „Termin ändern“
- Wunschtermin auswählen
- Termin ist geändert

Hier ist zu beachten, dass eine Umbuchung nur bis spätestens 2 Stunden vor Terminbeginn vorgenommen werden kann und die Umbuchung nur innerhalb des gebuchten Bades möglich ist. Die Umbuchung auf ein anderes Bad ist nicht möglich.

Tickets können nur bis zu 3 Tage im Voraus gebucht werden.

7. Kann ich mein E-Ticket stornieren?

Nein, eine Stornierung des E-Tickets ist nicht möglich.

Dies geht aus unseren AGB hervor:

Kein Widerrufsrecht gibt es zudem nach § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB für Verträge im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung eines spezifischen Termins oder Zeitraums vorsieht. Davon umfasst sind auch Tickets für Veranstaltungen an einem festen Termin oder solche, die in einem genau angegebenen Zeitraum stattfinden sollen.

8. Ich habe ein Nullticket gebucht und mir ist etwas dazwischen gekommen:

Gerne nehmen wir für Sie Ihre Buchung wieder aus dem System, um anderen Gästen die Möglichkeit zu geben, den Platz zu buchen. Bitte schreiben Sie uns eine kurze E-Mail an info@bbf-online.de

Für Ihre Unterstützung danken wir Ihnen.

C *Fragen zu unseren Schwimm- und Sportkursen*

1. Ich habe Fragen zu meiner Kursbuchung:

Schicken Sie eine E-Mail an kurse@bbf-online.de . Unsere Kursverwaltung wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen.

2. Ich habe einen Kurs gebucht – wie verhält es sich mit dem zusätzlichen Eintritt?

- **Ich habe einen Schwimmkurs / Präventionskurs gebucht?**

Wir empfehlen den Kauf einer Mehrfachkarte (entsprechend der Anzahl Kurseinheiten). Diese erhalten Sie bei der 1. Kurseinheit direkt an der Kasse (bargeldlose Zahlung ist erwünscht). Da Ihre Anwesenheit bereits durch die Teilnehmerliste dokumentiert ist, ist der Erwerb eines E-Tickets somit **nicht** mehr notwendig.

- **Ich habe eine AquaFit 360°-Abo:**

Wir empfehlen den Kauf einer Mehrfachkarte oder Geldwertkarte. Diese erhalten Sie bei der 1. Kurseinheit direkt an der Kasse (bargeldlose Zahlung ist erwünscht). Da Ihre Anwesenheit bereits durch die Teilnehmerliste dokumentiert ist, ist der Erwerb eines E-Tickets somit **nicht** mehr notwendig.

Ihr Vorteil:

Die Buchung eines E-Tickets ist nicht notwendig.

Sie erhalten 10 % Rabatt bei der Mehrfachkarte oder die entsprechende Rabattierung bei der Geldwertkarte (je nach Höhe der Geldwertkarte)

- **Ich möchte keine Mehrfachkarte/Geldwerte für den zusätzlichen Eintritt erwerben:**

Hier ist der Erwerb eines E-Tickets notwendig (siehe Szenario 1)

Sollte das Kontingent des jeweiligen Bades bereits ausgeschöpft sein oder im ISHARA der Sporttarif nicht zur Verfügung stehen, kann das Ticket auch an der Kasse gekauft werden (bargeldlose Zahlung erwünscht)

D Fragen zum Kauf von Gutscheinen in der Bäder Suite

1. **Ich habe einen Gutschein per Download gekauft und habe keine E-Mail erhalten**
Bitte schauen Sie in Ihrem Spam-Ordner nach, ob sich die E-Mail dorthin verirrt hat.
Finden Sie die E-Mail dort auch nicht, wenden Sie sich bitte per E-Mail an info@ishara.de
2. **Werden Gutscheine auch per Post verschickt?**
Normalerweise ja. Aufgrund der aktuellen Pandemielage sind **aktuell** nur Bestellungen per Download möglich.
3. **Kann ich einen Gutschein beim Kauf von E-Tickets oder bei der Buchung von Kursen einlösen?**
Ja, das ist selbstverständlich möglich. Wenn der Wunschartikel im Warenkorb liegt, können Sie den Gutschein dort einlösen (Bitte tragen Sie dort den Code auf dem Gutschein ein)

E Fragen zur ISHARA Saunawelt / Wellnessanwendungen

1. **Ich habe Fragen bezüglich der Saunawelt im ISHARA oder zu Wellnessanwendungen im ISHARA:**
Die Mitarbeiter/innen der ISHARA Saunawelt stehen Ihnen telefonisch unter der Rufnummer 0521/51-1444 in der Zeit von 12:00 – 21:30 Uhr zur Verfügung und beraten Sie gerne.

Für weitere Fragen schicken Sie uns bitte eine E-Mail an info@bbf-online.de

Ihr BBF-Team

