

## Fragen & Antworten zum E-Ticket

### **Muss ich mich registrieren, um ein E-Ticket zu kaufen?**

Um ein E-Ticket kaufen zu können, müssen Sie sich auf der Webseite unter folgendem Link <https://shop.das-stadtwerk-regensburg.de> registrieren. Eine Registrierung erfolgt zunächst unabhängig vom E-Ticket Kauf.

### **Erhalte ich das E-Ticket auch an der Kasse?**

Nein, das E-Ticket ist nur online erhältlich.

### **Wie kann ich als Jahres-/Halbjahreskartenbesitzer ein kostenloses E-Ticket kaufen?**

Bei der Registrierung im Online-Shop müssen Sie einen entsprechenden Haken setzen. Nachträglich kann dies in Ihrem Profil geändert werden.

### **Wie bezahle ich das E-Ticket?**

GiroPay, PayPal, Kreditkarte (Visa und MasterCard). Eine Zahlung per Rechnung ist nicht möglich.

### **Meine Zahlung via GiroPay wurde abgelehnt. Was kann ich tun?**

Nicht jedes Kreditinstitut ermöglicht die Zahlung mittels GiroPay. Bitte informieren Sie sich ggf. bei Ihrem Kreditinstitut.

### **Was bedeutet der Zeitraum auf meinem E-Ticket?**

In diesem Zeitraum (Slot) können Sie das E-Ticket vor Ort einlösen, mit Verstreichen dieses Slots verliert das E-Ticket seine Gültigkeit. Eine Erstattungsmöglichkeit besteht nicht.

### **Gibt es ein Kauflimit?**

Pro Kunde besteht ein Kauflimit von 6 Tickets.

### **Ich habe den Online-Kauf durchgeführt. Warum habe ich kein E-Ticket erhalten?**

Dies kann folgende Gründe haben:

- Die E-Mail befindet sich im Spamordner.
- Die Zahlung wird aufgrund einer Neuregistrierung (z. B. bei PayPal) verzögert ausgeführt. Dies kann bis zu einer Stunde dauern.

### **Ich habe mein E-Ticket vergessen/verloren/kann es nicht vorzeigen. Kann ich dies auch nachträglich vorlegen und ohne Ticket in die Bäder bzw. die Sauna?**

Nein, der Besuch ist nur mit einem gültigen E-Ticket (als Ausdruck oder digital mit Smartphone) möglich. Sie können sich das Ticket im Online-Shop mithilfe Ihres Zugangs erneut herunterladen.

### **Ich kann/konnte zum gebuchten Datum/Zeitraum das Bad bzw. die Sauna nicht besuchen. Verfällt mein Ticket?**

Für gekaufte E-Tickets besteht gemäß § 312 g Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht. E-Tickets können somit nicht umgebucht oder storniert werden. Wenn der gebuchte Zeitraum nicht genutzt wird, verfällt Ihr Ticket.

### **Mein Schnelltest war positiv und ich kann/konnte mein bereits gekauftes E-Ticket nicht einlösen. Verfällt mein Ticket?**

Bitte beachten Sie, dass für gekaufte E-Tickets gemäß § 312 g Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht besteht und die E-Tickets auch nicht umgebucht oder rückerstattet werden können. Auch bei positivem Testergebnis im Rahmen der 2G-Plus-Regel besteht kein Widerrufsrecht.

**Kann mein E-Ticket Barcode auch vom Smartphone abgescannt werden? Oder muss ich mein Ticket ausdrucken?**

Als umweltfreundliches Unternehmen gelten bei uns selbstverständlich auch papierlose Tickets. Das E-Ticket liegt Ihnen als Barcode oder als Wallet vor.

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

Ja, das Ticket / der Barcode ist nach dem Eintritt mitzuführen und bei Aufforderung vorzuzeigen. Mit Verlassen des Bades verliert das E-Ticket seine Gültigkeit.