



# Kristall Therme Altenau

## Häufig gestellte Fragen

**Derzeit erreichen uns viele Fragen. Diese haben wir Ihnen hier beantwortet.**

### **Wann wird die Kristall Wohlfühltherme wieder öffnen?**

Die Therme hat auf Beschluss der Bundesregierung ab 02.11.2020 vorübergehend geschlossen. Sobald die Maßnahmen von der Bundesregierung beendet werden, werden wir wieder öffnen. Wir hoffen, dass dies Ende November sein wird. Aktuelle Informationen zur Wiedereröffnung erhalten Sie auf unserer Website [www.kristalltherme-altenau.de](http://www.kristalltherme-altenau.de) oder Sie melden sich für unseren Newsletter auf der Website an und verpassen so keine wichtigen Informationen mehr.

### **Behalten meine gekauften Tickets, Aktionskarten (z.B. 15 :10) und Gutscheine ihre Gültigkeit?**

Ja, alle Eintrittskarten und Gutscheine sind ab Kaufdatum 3 Jahre gültig und nicht personalisiert.

### **Wird der 10 % Gastronomie-Gutschein aus der 15:10 Herbstaktion 2020 verlängert?**

Ja, der Gastronomie-Gutschein, der bis 31.12.2020 gültig ist, wird um die derzeitige Schließzeit verlängert.

### **Ich habe Eintrittskarten, die im Jahr 2020 auslaufen. Werden diese verlängert?**

Eintrittskarten, die in 2020 ihre Gültigkeit verlieren, werden um die Zeit der Schließung während des Lockdowns verlängert.

### **Ich habe Eintrittskarten, die im Jahr 2021 oder 2022 auslaufen. Werden diese verlängert?**

Da diese Karten noch eine lange Gültigkeit haben, werden wir auch hier eine Lösung finden, wenn der Zeitraum näher rückt. Wir bitten hier derzeit von Nachfragen abzusehen.

### **Ich habe noch so viele Karten und möchte diese zurückgeben?**

Ihre Karten behalten ihre Gültigkeit. Eine Rücknahme und Auszahlung von Eintrittskarten nach Ablauf der 14-tägigen Rückgabe- bzw. Widerrufsfrist erfolgt nicht.



**Ich hatte während der Schließzeit 2020 der Wohlfühltherme Geburtstag. Kann ich nachträglich meinen freien Eintritt einlösen?**

Alle Personen, die während der Schließzeit in 2020 Geburtstag hatten, erhalten gegen Vorlage des Personalausweises einmalig freien Eintritt bis zum 31.12.2020. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass diese kostenfreie zusätzliche Leistung unseres Hauses über den 31.12.2020 hinaus nicht verlängert wird.

**Kann ich noch zur Massage und Kosmetik kommen?**

Das Wellness- & Massagezentrum (WMZ) ist ebenfalls von dem Beschluss der Bundesregierung betroffen. Das WMZ ist ab 02.11.2020 geschlossen. Alle Massage- und Kosmetikbehandlungen im November entfallen.

**Kann ich im Onlineshop – auch während der Schließzeit – Karten und Geschenkgutscheine kaufen?**

Ja, gerne lassen wir Ihnen Karten und Gutscheine per Post zukommen. Bitte beachten Sie, dass unser Büro nicht täglich besetzt ist und die Bearbeitungszeit daher einige Tage in Anspruch nimmt. Eine Abholung von im Onlineshop gekauften Artikeln an der Thermenkasse ist nicht möglich.