

## FAQ Thermen Born

1. Zijn al jullie faciliteiten geopend?  
Enkel ons restaurant is op dit moment gesloten. Per faciliteit staat bij de ingang aangegeven hoeveel gasten gelijktijdig gebruik mogen maken van de faciliteit.
2. Wat zijn de openingstijden?  
De thermen is geopend van 10.00 uur tot 22.00 uur, 7 dagen in de week. Er zullen tot nader orde geen damesdagen of badkleding mag dagen zijn.
3. Wat zijn de tarieven?  
Voor een tijdsblok van 4 uur betaalt u € 18,50 (inclusief gratis flesje drinken). U kunt natuurlijk ook een geldig abonnement of actie voucher inleveren. Zowel actievouchers voor een dag- als een avondentree zullen worden geaccepteerd.
4. Welke betaalmiddelen accepteren jullie?  
Wij accepteren bankpassen, creditcards (American Express, Mastercard, Visa) en contant geld. Daarnaast accepteren wij actievouchers waar wij als acceptant worden genoemd, zolang deze nog niet verlopen zijn. Wij vragen u vriendelijk zoveel mogelijk met pas te betalen en contante betalingen tot een minimum te beperken.
5. Zijn er speciale dagen, zoals damesdagen & badkleding mag dagen?  
Deze dagen zijn tot nader orde geannuleerd.
6. Moet ik reserveren?  
Ja, wij werken enkel op basis van reserveren.
7. Hoe werkt het reserveren?  
U kunt telefonisch en per email reserveren. Vanaf 1 juli kunt u telefonisch reserveren tussen 12.00 en 18.00 uur via nummer 046 – 485 1666, optie 1. Per email kunt u een mail sturen naar [reserveringen@amrathhotelthermenborn.nl](mailto:reserveringen@amrathhotelthermenborn.nl). In de mail zet u uw voorkeur van datum, tijdstip (aankomst tussen 10.00 uur en 18.00 uur), uw naam, adres en telefoonnummer. Wij sturen altijd een bevestiging terug via email als de reservering akkoord is. Zonder bevestiging is de reservering niet definitief.
8. Wat als ik langer dan 4 uur wil blijven?  
Dit is op dit moment helaas niet mogelijk. Zodra wij de capaciteit mogen en kunnen verhogen dan zullen we dit ook doen.
9. Moet ik annuleren als ik niet kan komen op het gereserveerde tijdstip?  
Wij stellen het zeer op prijs dat u ons dit op tijd laat weten, zodat wij iemand anders kunnen laten genieten van onze faciliteiten.
10. Mag ik onbeperkt gebruik maken van de faciliteiten?  
De capaciteit per faciliteit moet gerespecteerd worden. Verder kunt u tijdens uw 4 uur zoveel mogelijk verschillende faciliteiten gebruiken.
11. Waarom werken jullie met verplichte aankomst- en vertrektijd?  
We hanteren een verplichte aankomst- en vertrektijd, zodat wij onze gastenaantallen kunnen reguleren en de veiligheid en gezondheid van onze gasten en medewerkers kunnen waarborgen. Wij vragen je dan ook om aan te komen op de aangegeven aankomsttijd en ons resort te verlaten op de vertrektijd die je bij je reservering aangeeft. Let op: als je later vertrekt dan de opgegeven vertrektijd zijn wij genoodzaakt een meerprijs in rekening te brengen.
12. Ik ben te laat aangekomen, wat gebeurt er met mijn 4 uurstijdsblok?  
Wij kunnen uw tijdsblok niet verschuiven, omdat wij een maximum aantal gasten tegelijkertijd binnen mogen hebben. De eindtijd van uw reservering blijft dan ook staan en wij zullen geen korting geven op de entreprijs.

13. Moet ik reserveren om in het thermenrestaurant te zitten?  
Ons thermenrestaurant is tijdelijk gesloten.
14. Moet ik reserveren om op het terras te zitten?  
Ons terras is tijdelijk gesloten.
15. Ik ben jaarkaarthouder, wat gebeurt er met mijn abonnement?  
Wij hebben persoonlijk contact met u opgenomen over uw abonnement. Mocht u hier nog vragen over hebben, dan kunt u contact opnemen met Chantal Salden, onze wellness manager.
16. Ik heb een Social Deal / Groupon voucher, hoe kan ik hiermee reserveren?  
U kunt met deze vouchers reserveren op de gebruikelijke manier, via uw account van Social Deal / Groupon. Per actie zijn een beperkt aantal plaatsen beschikbaar.
17. Ik heb een giftcard Born, wat gebeurt er met de geldigheid?  
Indien u niet tijdig gebruik kunt maken van uw giftcard, verzoeken wij u, voor het aflopen van de geldigheid, via email contact op te nemen met onze wellness receptie ([wellness@amrathhotelthermenborn.nl](mailto:wellness@amrathhotelthermenborn.nl)). Wij verzoeken u in uw bericht de cijfers te vermelden die op de achterkant van de giftcard onder de barcode staan.
18. Wat gebeurt er met de geldigheid van een actievoucher?  
Hiervoor kunt u contact opnemen met de aanbieder van de actievoucher.
19. Hoe controleren jullie de gezondheid van gasten en medewerkers?  
Wij volgen hierin de criteria van het RIVM. Onze medewerkers vullen dagelijks een checklist in, waarbij ze vragen beantwoorden over hun gezondheid. Aan alle gasten worden bij aankomst vragen gesteld over hun gezondheid, bij twijfel over de gezondheid van iemand zullen wij deze persoon de toegang ontzeggen.
20. Welke maatregelen nemen jullie om een Covid-19 besmetting te voorkomen?  
Naast de genoemde gezondheidscontrole, dragen onze medewerkers waar nodig persoonlijke beschermingsmiddelen. Daarnaast verwachten wij van medewerkers en gasten dat zij 1,5 meter sociale afstand houden. In de faciliteiten worden een beperkt aantal gasten gelijktijdig toegelaten, zodat ook hier 1,5 meter afstand gehouden kan worden. Verder staan er, verspreid door het thermencomplex, desinfectiemiddelen en worden er extra controle- en hygiënerondes gelopen door ons personeel.
21. Ik heb klachten, zoals hoesten / niezen, loopneus... mag ik nu wel naar de sauna?  
De gezondheid en veiligheid van zowel onze gasten als van onze medewerkers staan bij ons hoog in het vaandel. Als je klachten hebt die, volgens de richtlijnen van het RIVM, op corona zouden kunnen duiden, dan vragen we je thuis te blijven en de maatregelen in acht te nemen. Dat vragen we óók aan onze medewerkers.
22. Worden er opgietingen gegeven?  
Er worden geurbelevingen gegeven om 13.30, 15.30, 18.00 en 20.00 uur.
23. Worden er klankschalensessies gegeven?  
Wij zijn nog aan het kijken hoe we de organisatie van de klankschalensessies kunnen verzorgen. Zodra dit rond is zullen wij dit in de thermen aankondigen.
24. Kan ik badjas en/of handdoeken bij jullie huren?  
Badjas en handdoeken zijn bij ons te huur. Wij verzoeken u aan het eind van uw bezoek het linnen zelf in de daarvoor aangewezen wascontainer te leggen.
25. Is er douchegel / body olie en scrubzout beschikbaar?  
Normaal gesproken stellen wij deze producten gratis ter beschikking. Vanuit hygienisch oogpunt is er enkel douchegel aanwezig. Bij onze receptie kunt u kleine verpakkingen douchegel, shampoo, scrubzout en body olie aanschaffen.

26. Ik wil mijn kind(eren) meenemen, mag dit?  
Kinderen onder de 12 jaar zijn niet toegestaan. Vanaf 12 jaar moeten zij begeleid worden door een volwassene. Voor kinderen gelden dezelfde huisregels en reserveringsregels als voor andere gasten.
27. Is badkleding toegestaan?  
Badkleding is in ons complex nergens toegestaan.
28. Kan ik een behandeling boeken?  
Onze beauty & massage afdeling is geopend. Via onze website kunt u de mogelijkheden bekijken en reserveren.
29. Kan ik een behandeling boeken zonder gebruik te maken van de sauna?  
Dat kan! Al onze behandelingen zijn te boeken zonder dat u gebruik maakt van de sauna. De hamam behandelingen vinden wel plaats in de open hamamruimte, alle andere behandelingen worden gegeven in onze behandelruimtes op de eerste verdieping.
30. Welke behandelingen zijn momenteel mogelijk?  
Wij hebben een zeer breed aanbod van behandelingen. Wij werken via het protocol dat hiervoor geschreven is, welke u kunt terugvinden via deze link: <https://www.amrathhotels.nl/nl/maatregelen-coronavirus.html>
31. Ik heb een behandeling geboekt. Hoe laat vindt deze plaats?  
U heeft een emailbevestiging ontvangen na het plaatsen van uw reservering. Mocht u deze email niet ontvangen hebben, kijk dan in uw spam folder. Mocht u de email niet terug vinden, dan kunt u bellen met onze wellness receptie. Zij kijken het graag voor u na.
32. Als ik mijn voorkeur voor de behandeling doorgeef, wordt de behandeling dan ook op dit tijdstip ingepland?  
Wij proberen zoveel mogelijk rekening te houden met uw wensen, maar het is niet altijd mogelijk om het exacte tijdstip aan te houden. Dit zullen wij dan met u communiceren.
33. Kan ik bij aankomst ook nog behandelingen reserveren?  
Als er nog beschikbaarheid is, dan is dit zeker mogelijk. Onze medewerkers aan de receptie helpen u graag. Wilt u zeker zijn dat u een behandeling kunt krijgen, dan adviseren wij u vooraf te reserveren.
34. Kan ik bij Amrâth Hotel & Thermen Born-Sittard lunchen en dineren als ik een bepaald dieet (bijvoorbeeld vegetarisch of glutenvrij) volg?  
Dit is enkel mogelijk voor hotelgasten.
35. Mag ik eigen consumpties meenemen?  
U mag een flesje water meenemen, overige eigen consumpties zijn niet toegestaan.
36. Is onze thermencomplex ook voor rolstoelen toegankelijk?  
Wij beschikken over een lift om naar de eerste verdieping te komen. Door het gehele complex zijn echter enkele trapjes, waardoor u niet bij alle faciliteiten kunt komen als u geheel rolstoelafhankelijk bent.
37. Mag ik mijn telefoon en/of tablet gebruiken?  
Electronische apparaten zijn niet toegestaan. Enkel het gebruik van een e-reader zonder telefoon-, camera- en/of internetfunctie is toegestaan. Bij twijfel kunt u onze medewerkers vragen.
38. Mag ik fotograferen?  
Nee, fotograferen is nergens in ons complex toegestaan.
39. Kan ik naar de sauna als ik zwanger ben?  
De eerste drie maanden van uw zwangerschap kunt u een bezoek beter uitstellen. Als u een regelmatige saunabezoeker bent dan kunt u zeker komen genieten en ontspannen. Het gebruik van de infraroodsauna raden wij af gedurende uw gehele zwangerschap. Tijdens de laatste zes weken van uw zwangerschap adviseren wij u de warme baden niet te gebruiken. Vraag

altijd advies bij uw verloskundige / arts omdat iedere zwangerschap anders kan zijn. Naast onze faciliteiten bieden wij ook zwangerschapsbehandelingen aan. Kijk hiervoor op onze behandelingenpagina.

40. Is er een ruimte waar ik tijdens mijn bezoek kan kolven?

Normaal gesproken beschikken wij over voldoende, comfortabele en afsluitbare ruimtes waar u in alle rust kunt kolven.

Afgekolfde melk kunt u natuurlijk bij ons in de koeling bewaren tot u naar huis gaat. Als u ons van tevoren op de hoogte stelt, dan zullen wij voor een geschikte ruimte zorgen.

41. Kan ik mijn elektrische auto opladen?

Wij beschikken over een laadpaal met twee aansluitingen.

42. Kan ik ook met creditcard betalen?

Ja, wij accepteren American Express, EuroMastercard en Visa.

43. Ik heb iets laten liggen. Hoe kan ik dat terugkrijgen?

Zodra wij iets vinden, registreren wij dit en bewaren wij dit 3 maanden. Neem contact met ons op en wij berichten u als we uw item gevonden hebben.