

## UniSportin palveluiden käyttöehdot

<b>1. Palveluiden käyttö</b> .....	2
<b>2. Asiakkaaksi rekisteröityminen</b> .....	2
<b>3. Alennukset ja tuetut hinnat</b> .....	3
<b>4. Mitä odotamme sinulta?</b> .....	3
<b>5. Mitä voit odottaa meiltä?</b> .....	3
<b>6. Palveluiden varaaminen ja peruminen</b> .....	4
<b>7. Hyvitykset palveluista</b> .....	5
<b>8. Sanktiot väärinkäytötapauksissa</b> .....	6
<b>9. Eri palveluita koskevat erityisehdot</b> .....	6
9.1 Kausikortti.....	6
9.1.1 Kausikortin käyttöajan siirtäminen (jäädäyttäminen).....	6
9.1.2 Kausikortin palautus .....	7
9.2 10-kortti ja kertamaksu .....	7
9.3 Kurssit .....	7
9.4 Sarjat ja turnaukset .....	8
9.5 Kenttä ja salivaraukset.....	8
9.6 Personal training ja valmennus .....	8
9.7 Palvelut yrityksille ja yhteisöille.....	8

## 1. Palveluiden käyttö

UniSportin palvelut ovat avoimia kaikille yli 15-vuotiaille liikkujille.

Poikkeukset ikäraja koskien:

- Alle 15-vuotiaat henkilöt saavat liikkua kerta- ja vakiovuorolla yhdessä täysi-ikäisen henkilön kanssa, joka vastaa alle 15-vuotiaasta vierailun ajan. Alle 15-vuotiaat voivat osallistua seurojen vuoroille, koulujen vuoroille tai tapahtumiin, milloin lapsella tulee olla nimetty vastuuhenkilö.
- 12-15-vuotiaat henkilöt voivat tulla maksavana asiakkaana kuntosalille harjoittelemaan tai osallistua ryhmäliikuntaan yhdessä täysi-ikäisen henkilön kanssa, joka vastaa alle 15-vuotiaasta vierailun ajan.

Palveluita voi käyttää ja tapahtumiin osallistua ilman varausta, mikäli niissä on tilaa. Varatakseen ja maksaakseen palveluita, tulee käyttäjän rekisteröityä UniSportin asiakkaaksi verkossa tai asiakaspalvelussa.

Palveluita koskevat omat varaus- ja peruutusehdot, jotka on mainittu kohdassa 6. Palvelun tai tuotteen käyttöoikeus on henkilökohtainen.

## 2. Asiakkaaksi rekisteröityminen

Rekisteröitymisen UniSportin asiakasjärjestelmään voi tehdä UniSportin www-sivuilla, liikuntakeskusten asiakaspalvelupisteissä tai puhelimitse.

Asiakasjärjestelmän käyttäjätunnuksena käytetään

- HAKA-käyttäjätunnistusjärjestelmän piirissä olevien oppilaitosten osalta oppilaitoksen myöntämää verkkotunnusta
- muiden kuin HAKA-käyttäjien osalta niin sanottua UniSport-tunnusta. UniSport-tunnuksen saa asiakasjärjestelmään rekisteröitymisen yhteydessä tai asiakaspalvelupisteestä.

Aalto-yliopiston, Svenska Handelshögskolanin (Hanken) ja Helsingin yliopiston asiakasryhmien, Taideyliopiston opiskelijoiden sekä muiden HAKA-käyttäjätunnistusjärjestelmän piirissä olevien koti- ja ulkomaisten päätoimisten opiskelijoiden (yliopistot, AMK, lukio, opistoaste) rekisteröityminen tapahtuu HAKA-käyttäjätunnistusjärjestelmän kautta verkkosivuillamme. Samalla asiakasryhmä päivittyy asiakasjärjestelmään ja palveluita voi varata ja maksaa asiakasryhmän mukaiseen hintaan. Asiakaspalvelussa rekisteröityminen edellyttää tunnistautumista hinnastossa mainituilla tavoilla.

Muuhun alennukseen oikeuttavaan asiakasryhmään kuuluva voi rekisteröityä verkkosivuilla, mutta saadakseen palvelut asiakasryhmänsä mukaiseen hintaan, asiakkaan tulee käydä esittämässä todistus alennusperusteesta asiakaspalvelupisteessä. Tämän jälkeen palveluita voi varata ja maksaa UniSportin asiakasjärjestelmässä oman asiakasryhmän hinnalla.

Rekisteröitymällä asiakasjärjestelmään, asiakas hyväksyy nämä käyttöehdot.

### **3. Alennukset ja tuetut hinnat**

Palveluilla ja tuotteilla on asiakasryhmäkohtaiset hinnat, jotka löytyvät voimassaolevasta hinnastosta. Alennukseen oikeuttavat todistukset on lueteltu verkkosivuillamme hinnaston yhteydessä. Alennusperuste tulee esittää aina palveluita ostaessa. Jos alennettuun tai tuettuun hintaan oikeuttava todistus ei ole kuvallinen, tulee henkilöllisyys todentaa lisäksi kuvallisella henkilöllisyystodistuksella.

Kenttä- ja salivarauksissa alennetun hinnan ehtona on, että kaikki vuorolle osallistuvat kuuluvat alennukseen oikeuttavaan asiakasryhmään. Ehto ei koske sulkapallon pelikaveria.

### **4. Mitä odotamme sinulta?**

Asiakkaana olet vastuussa siitä, että terveydentilasi on riittävä palveluiden käyttöön. Hanki tarvittaessa riittävä vakuutusurva. UniSport ei vastaa mahdollisista henkilö- tai omaisuusvahingoista, paitsi jos kyse on UniSportin laiminlyönnistä.

Ilmoittaudu aina palveluun joko kulunvalvontalaitteen tai asiakaspalvelun kautta. Maksa palvelu ennen sen käyttöä.

Ole paikalla riittävän ajoissa ja varaa aikaa vaatteiden vaihtoon ym. Emme takaa mahdollisuutta osallistua, mikäli saavut palveluun myöhässä. Ryhmäliikuntatunneille et voi osallistua myöhässä.

Jos jätät käyttämättä tai ilmoittautumatta varaamaasi palveluun, käyttöoikeutesi lukittuu siihen asti, kunnes olet maksanut palvelun tai uudelleenaktivointimaksun tai esittänyt ehtojen mukaisen todistuksen esteestä.

Voit säilyttää tavaroitasi vierailun ajan pukukaapissa, johon tarvitset oman lukon kaapin lukitsemista varten (pois lukien Töölön itsepalvelusali). UniSport ei vastaa tiloihin jätetyistä tavaroista. Tavaroiden jättämisestä yöksi pukukaappeihin peritään maksu. UniSport säilyttää löytötavaroita 14 vuorokauden ajan.

Suorituskykyä parantavien aineiden tai huumaavien aineiden käyttö tai niiden vaikutuksen alaisena oleskelu UniSportin tiloissa on ehdottomasti kielletty.

Toimi huomaavaisesti muita liikkuja kohtaan sekä noudata tiloissa UniSportin ja sen henkilökunnan ilmoittamia tarkempia ohjeita, esimerkiksi kuntosalietikettiä. Tiloissamme ollessa henkilöllisyys todistettava pyydettäessä.

### **5. Mitä voit odottaa meiltä?**

Tarjoamme sinulle monipuolisia, laadukkaita ja hyvinvointia edistäviä liikuntapalveluita. Huolehdimme siitä, että liikuntatilat ovat asianmukaisessa kunnossa sekä sinulle turvalliset käyttää. Koulutamme keskusten vastaanottohenkilöstöä turvallisuus- ja ensiapuasioissa.

Tiedotamme poikkeavista aukioloajoista (esim. juhlapyhät) ja muista normaaliin aikatauluun liittyvistä poikkeuksista liikuntakeskuksissa ja verkkosivuilla.

Emme ei voi taata aina osallistumispaikkaa palveluihin, joissa osallistujamäärä on rajattu. Aukioloaikamme ovat suppeammat kesällä ja pyhäpäivien yhteydessä. Lisäksi tuntien määrä pienenee kysynnän mukaan yleensä pyhäpäivien yhteydessä ja kausien loppupuolella. Voimme myös lisätä tuntien määrää kysynnän kasvaessa. Kausittaisten aukioloaikojen muutoksista tiedotamme asiakkaille viimeistään kaksi viikkoa ennen muutosta.

Jotta palveluiden laatu pysyy hyvällä tasolla, joudumme sulkemaan ajoittain liikuntatiloja korjaus- ja huoltotöiden vuoksi. Tällöinkin huolehdimme siitä, että työt aiheuttavat mahdollisimman vähän harmia sinulle. Huolehdimme näissä poikkeustilanteissa siitä, että keskuksset eivät ole yhtä aikaa suljettuina.

Pyrimme aina järjestämään palvelut ilmoitetun mukaisesti. Jos palvelu kuitenkin peruuntuu ohjaajan esteen (esim. sairastuminen) vuoksi, emmekä löydä sijaista, ilmoitamme asiasta viimeistään kolme (3) tuntia ennen palvelun alkua. Äkillisissä esteissä palvelun peruuntumisesta tai tilojen sulkemisesta ilmoitamme välittömästi esteen ilmettyä.

Ilmoitamme palveluiden peruuntumisesta varauksen tehneille sähköpostitse.

## **6. Palveluiden varaaminen ja peruminen**

Rekisteröityneet asiakkaat voivat varata UniSportin palveluita varausaikojen puitteissa joko netissä omilla tunnuksillaan tai asiakaspalvelupisteessä.

Asiakas voi perua varaamansa palvelun ilmoitetun ajan puitteissa. Huom. Etukäteen maksettua palvelua ei voi perua verkossa. Jos peruutus ei ole mahdollista verkkosivuillamme, tulee asiakkaan ottaa yhteyttä välittömästi asiakaspalveluun. Jos varausta ei ole peruttu ilmoitetun ajan puitteissa, on asiakas velvollinen maksamaan palvelun riippumatta siitä käyttääkö hän palvelua.

Kursseille, ryhmäliikuntatunneille sekä pallopeliryhmiin on mahdollista ilmoittautua jonopaikalle, mikäli varsinaiset paikat ovat täynnä. Asiakas saa ilmoituksen sähköpostitse, jos hänelle vapautuu paikka. Jonopaikkavaraus lasketaan yhdeksi varaukseksi ja sitä koskevat samat varaus- ja peruutusajat kuin varsinaista varausta. Ryhmäliikunnassa ja pallopeliryhmissä jonopaikan voi perua ilman sanktiota 2 tuntia ennen palvelun alkua. Kursseissa jonopaikan voi perua ilman sanktiota 7 vrk ennen kurssin alkua.

UniSport pyrkii järjestämään palvelut ilmoitetun mukaisesti. Hierojan tai kurssiohjaajan sairastuessa UniSport ei etsi korvaavaa hierojaa tai ohjaajaa. Sairastapauksissa tai yllättävissä tilanteissa UniSport tiedottaa mahdollisesta peruutuksesta verkkosivuilla, keskuksissa tai ottamalla yhteyttä asiakkaaseen.

## Palveluiden varaus- ja peruutusajat

Palvelu	Varausaika alkaa	Varaus mahdollista	Peruutus viimeistään	Varausten määrä	Sanktio peruuttamattomasta varauksesta
Ryhmäliikunta ja pallopeliryhmät (kausikortti, 10-kortti)	7 vrk ennen tapahtumaa	Tapahtuman alkuun saakka	2 h ennen palvelun alkua	7 ryhmäliikuntatuntia ja 7 pallopeliryhmävarausta kerrallaan voimassa	uudelleenaktiivointimaksu
Kenttien ja salien kertavaraukset	pääsääntöisesti 21 vrk ennen	Tapahtuman alkuun saakka	24 h ennen palvelun alkua	ei rajoitettu	palvelun hinta
Sulkapallovaraukset	pääsääntöisesti 21 vrk ennen	Tapahtuman alkuun saakka	24 h ennen palvelun alkua	ei rajoitettu	palvelun hinta
Kurssit	ilmoitetaan kurssin yhteydessä*	Tapahtuman alkuun saakka	7 vrk ennen kurssin alkua**	ei rajoitettu	palvelun hinta
Hieronta	pääsääntöisesti 21 vrk ennen	Tapahtuman alkuun saakka	24 h ennen palvelun alkua	ei rajoitettu	palvelun hinta
Inbody	pääsääntöisesti 21 vrk ennen	Tapahtuman alkuun saakka	24 h ennen palvelun alkua	ei rajoitettu	palvelun hinta

\*Syksyn kurseille ilmoittautuminen alkaa pääsääntöisesti elokuun alussa ja kevään kurseille joulukuun aikana.

\*\*Kurssille ja kurssin jonopaikalle ilmoittautuminen tulee perua viimeistään 7 vuorokautta ennen ensimmäistä kurssikertaa.

## 7. Hyvitykset palveluista

Maksetut palvelut hyvitetään kokonaan tai osittain a) UniSportin peruuttaessa palvelun tai b) asiakkaan sairastuessa. Sairastapauksissa asiakkaan tulee esittää lääkärin tai terveydenhoitajan todistus. Hyvitys annetaan todistuksen osoittaman ajan perusteella. Asiakkaan tulee hakea rahanpalautusta verkkosivuiltamme löytyvien ohjeiden mukaan tai asiakaspalvelupisteestä.

Palvelu maksetaan tilanteen mukaan kassasta tai se maksetaan asiakkaan ilmoittamalle tilille. Tilille maksettaessa käsittelyaika on 1-2 viikkoa.

UniSportilla on käytössä asiakassaldo. Hyvitykset voidaan suorittaa asiakkaan asiakassaldolle.

Palvelun maksua ei hyvitetä, mikäli asiakas myöhästyy palvelusta. Henkilökohtaisissa palveluissa asiakas voi käyttää jäljellä olevan ajan palvelusta, mikäli palvelu on toteutettavissa jäljellä olevan ajan puitteissa.

Asiakas voi perua varaamansa palvelun ilmoitetun ajan puitteissa (Huom. osassa palveluita on erilliset ehdot). Peruuttamattomista palveluista peritään palvelun hinta täysimääräisenä. Maksuvelvollisuudesta voi vapautua esittämällä lääkärin tai terveydenhoitajan todistuksen.

## 8. Sanktiot väärinkäytöstapauksissa

Erilaisissa väärinkäytöstapauksissa UniSport perii hinnaston mukaisen palvelumaksun. Asiakkaalle voidaan asettaa lisäksi määräaikainen palveluiden käyttökielto. Kausikortin lainaaminen toiselle henkilölle johtaa maksetun kausikortin menetykseen ja määräaikaiseen kolmen (3) kuukauden palveluiden käyttökieltoon. Henkilö, joka on lainannut toisen kausikorttia, joutuu maksamaan hinnaston mukaisen palvelumaksun ja uudelleenaktivointimaksun. Törkeistä tai toistuvista väärinkäytöksistä ilmoitamme poliisille.

Käyttökielto voidaan asettaa myös, jos asiakas toimii tiloissa häiritsevästi, muuten asiattomasti tai muiden terveyden tai turvallisuuden vaarantaen. Tahallisista omaisuusvahingoista, jotka kohdistuvat UniSportin tiloihin, laitteisiin tai välineisiin, asiakas on vahingonkorvausvelvollinen.

## 9. Eri palveluita koskevat erityisehdot

### 9.1 Kausikortti

Nämä ehdot koskevat kausikorttiin kuuluvia palveluita: kuntosali, ryhmäliikunta ja pallopeliryhmät (ohjatut vuorot sekä rento- ja pelurivuorot).

UniSportin kausikortteja on kahta tyyppiä. Kokopäiväkortti oikeuttaa kausikorttipalveluiden varaamiseen ja käyttöön kaikkina aukioloaikoina. Puolipäiväkortti oikeuttaa palveluiden varaamiseen ja käyttöön ma-pe liikuntakeskusten avaamisesta klo 15 asti sekä klo 20.30 eteenpäin ja la-su aukioloaikojen puitteissa. Arkipyhä rinnastetaan sunnuntaihin.

Kausikortin voimassaoloajan tulee alkaa viimeistään 30 päivän kuluttua ostohetkestä. Tätä ehtoa voidaan rajoittaa esim. tarjouskampanjoiden yhteydessä.

Kausikorttiin kuuluu rajaton osallistumisoikeus kausikorttiin kuuluviin palveluihin kaikissa UniSportin liikuntakeskuksissa kortin osoittaman käyttöoikeuden mukaisesti.

Kausikorttien voimassaoloajat päivinä

- 12 kk = 365 päivää
- 4 kk = 120 päivää
- 1 kk = 30 päivää

#### 9.1.1 Kausikortin käyttöajan siirtäminen (jäädyttäminen)

Kausikortti ja siihen sisältyvien palvelujen käyttö on mahdollista jäädyttää seuraavista syistä:

- väliaikainen muutto (ei lomamatkat)
- liikuntakielto (lääkärin tai terveydenhoitajan todistus)
- ase- tai siviilipalveluksen suorittaminen

Lisäksi asiakasryhmien *Etusiakashinta* ja *Normaali hinta* asiakkaat voivat jäädyttää normaalihintaisen 12 kuukauden kausikortin yhden (1) kuukauden ajaksi ilman erillistä syytä. Ns. lomavapaan voi käyttää kerran kortin voimassaoloaikana.

Jäädytyspyyntö tulee tehdä kirjallisesti **ennen** jäädytysajan alkua. Jälkikäteen tehtyjä jäädytyksiä ei hyvitetä paitsi sairaustapauksissa. Pyyntö kauden jäädytyksestä tulee esittää viipymättä tai heti liikuntakiellon päätyttyä.

Asiakkaan tulee toimittaa jäädytyspyyntö sekä kirjallinen todistus em. jäädytysperusteesta johonkin UniSportin asiakaspalvelupisteistä. Minimiaika jäädyttämiseksi on neljä viikkoa (lääkärin tai terveydenhoitajan todistuksella liikuntakieltotapauksissa minimiaika jäädyttämiseksi on kaksi viikkoa). Todistuksen tulee kattaa jäädytysaika kokonaisuudessaan. Jäädytysajan maksimipituus määräytyy todistuksen osoittaman ajan perusteella (kuitenkin enintään 12 kk). Jäädytys on maksuton, mutta jäädytysaikaan tehtävistä muutoksista voidaan veloittaa uudelleenaktivointimaksu. Jäädytyksen aikana kausikortin käyttöoikeus on lukittu.

### 9.1.2 Kausikortin palautus

Jos asiakas voi todisteellisesti osoittaa erityisen painavan syyn, joka hänellä ei ole ollut tiedossaan kausikortin ostohetkellä, ja jonka johdosta on kohtuutonta viedä loppuun sopimusajanjaksoa, hyvitetään käyttämättä jäänyt aika asiakkaalle. Korvaus maksetaan täysimääräisenä (kausikortin hinta / kausikortin pituus päivinä x käyttämätön aika päivinä) siltä ajalta, kun asiakas ei kykene käyttämään palveluita.

Palautuspyyntö tulee tehdä kirjallisesti ennen perusteen alkamista. Asiakkaan tulee toimittaa palautuspyyntö sekä kirjallinen todistus em. palautusperusteesta johonkin UniSportin asiakaspalvelupisteistä.

Kausikortilla on 7 päivän tyytyväisyystakuu. Tämän ajan sisällä asiakkaalla on mahdollisuus perua kausikortti ja saada hinta kokonaisuudessaan takaisin ilman erillistä syytä.

### 9.2 10-kortti ja kertamaksu

10-kortti oikeuttaa osallistumaan ryhmäliikuntatunneille, pallopeliryhmiin (palloilun ohjattuihin vuoroihin sekä rento- ja pelurivuuroihin) ja kuntosalien käyttöön. 10-kortti sisältää varausoikeuden ja siihen pätevät samat varaus- ja peruutusehdot kuin kausikorttiin. Samalla käyntikerralla voi osallistua useampaan edellä mainituista palveluista.

10-kortti on voimassa kuusi kuukautta (180 päivää) ostopäivästä. Sairaustapauksissa käyttämättä jäänyt aika hyvitetään voimassaoloaikaa pidentämällä lääkärintodistuksen osoittaman ajan mukaisesti.

Kertamaksun maksamalla voi saman käynnin yhteydessä osallistua useampaan tapahtumaan ryhmäliikuntatunneista ja pallopeliryhmistä, mikäli niissä on tilaa, sekä käyttää kuntosalia. Kertamaksu ei sisällä varausoikeutta.

### 9.3. Kurssit

Kurssi-ilmoittautuminen alkaa tietyinä päivinä ennen seuraavan kauden alkua. Katso tarkemmat tiedot kohdasta 6. Palveluiden varaaminen ja peruminen.

Kurssi järjestetään, mikäli kurssille on ilmoittautunut tarpeeksi osallistujia. UniSport voi perua kurssin viimeistään 2 päivää ennen kurssin alkua.

#### 9.4 Sarjat ja turnaukset

UniSport järjestää avoimia sarjoja ja turnauksia palloilulajien harrastajille. Sarjat alkavat pääsääntöisesti lokakuussa ja päättyvät maaliskuussa. Ilmoittautumiseen, maksamiseen ja peruutuksiin liittyvät ehdot löytyvät verkkosivuilta kohdasta: sarjat ja turnaukset.

#### 9.5. Kenttä ja salivaraukset

UniSportin tiloihin on mahdollista tehdä kerta- ja vakiovuorovaroituksia. Vuorolla saa käyttää salin varusteisiin kuuluvia välineitä (esimerkiksi verkot, maalit, kaukalot, liikuntavälineet), jotka on käytön jälkeen palautettava niille varatuille paikoille vuoron puitteissa. Vuoron aikaa ei saa ylittää.

Vakiovuorovaroituksista löytyy lisätietoa UniSportin verkkosivuilta kohdasta Kenttä- ja salivaraukset. Vakiovuoroja koskevat erilliset ehdot annetaan vakiovuorosopimuksen teon yhteydessä. Ehdot löytyvät myös verkkosivuilta.

#### 9.6 Personal training ja valmennus

Personal training- ja valmennuspalveluita (personal training, ravitsemusvalmennus, testaus) voi varata verkkosivujen kautta. Näitä palveluita koskevat erilliset ehdot, jotka ohjaaja käy läpi asiakkaan kanssa ennen sopimuksen tekoa.

#### 9.7 Palvelut yrityksille ja yhteisöille

UniSport tarjoaa erilaisia räätälöityjä palveluja yrityksille ja yhteisöille. Näitä palveluita koskevat erilliset ehdot, jotka käydään läpi asiakkaan kanssa ennen sopimuksen tekoa.

**Tervetuloa liikkumaan!**