

# RYHMÄLIIKUNTAETIKETTI (Voimassa 1.1.2023 alkaen)

## Paikan varaaminen

- Ryhmäliikuntatunteja voi varata hallin asiakaspalvelussa, puhelimitse tai omilla tunnuksilla varausjärjestelmässä.
- Varaaminen varausjärjestelmässä onnistuu, kun sinulla on tunnukset omalle asiakastilille ja voimassa oleva ryhmäliikunnan sarja- tai kuukausikortti, superkortti tai kertakäyntejä (tuotteet saa ostettua hallien asiakaspalvelupisteiltä tai verkkokaupasta).
- Ryhmäliikuntatunteja voi varata ennakkoon kahdelle viikolle (15 pv), enintään 10 tuntia. Varauskäytäntö on voimassa toistaiseksi. Jos omia tunnuksia varausjärjestelmään ei vielä ole, on ensin rekisteröidyttävä asiakkaaksi.
- **HUOM!** Jos epäilet, että sinulle on jo luotu asiakastili tai et muista salasanaasi, älä rekisteröidy uudelleen. Voit varmistaa tiedon hallin asiakaspalvelussa tai tilata uuden salasanan Kirjautu-kohdassa.
- Riippumatta siitä, onko ostettuna kerta-, sarja- tai kuukausipalveluita, voi yksittäisiä varauksia tehdä puhelimitse tai hallin asiakaspalvelussa (ei sähköpostitse) seuraavan kahden viikon (15 pv) ajalle, korkeintaan kolme tuntia per varaukserta.
- Eläkeläinen voi varata vakiopaikan \* **tähtitunneille** (arkisin klo 8.30–14.30). 10 kerran sarjakortilla voi varata yhden ja 20 kerran sarjakortilla kaksi vakiopaikkaa seuraavalle kaudelle. Kausikortilla (1–6 kk) voi varata enintään kolme (3) vakiopaikkaa kortin voimassaolon ajaksi. Eläkeläinen voi varata vakiopaikan myös vesiliikuntaan, kuten vesivoimisteluun (ei hydrobic-tunneille). Vakiopaikan varaaminen voidaan tehdä vain asiakaspalvelussa.

## Paikan peruuttaminen

- Varatut paikat on peruttava heti esteen ilmaantuessa, kuitenkin viimeistään kolme (3) tuntia ennen tunnin alkua, jotta välttyy veloitukselta. Tunnin voi peruuttaa varausjärjestelmän kautta, puhelimitse tai hallin asiakaspalvelussa (ei sähköpostitse).
- Ryhmäliikuntatunnin onnistuneesta peruutuksesta tulee vahvistussähköposti.
- Peruuttamattomasta varauksesta veloitetaan yksi käynti (sarjakortilta) tai yksi päivä (kuukausikortilta). Tieto veloituksesta tulee sähköpostitse. Mikäli veloitus on jostain syystä tapahtunut aiheettomasti, tulee olla yhteydessä asiakaspalveluun.

## Tunneille saapuminen

- Tunneille pääsee portista 45 min (Siltämäki 30 min) ennen tunnin alkua. Päiväkorttilaisen pitää kulkea asiakaspalvelun kautta, mikäli hän saapuu hallille ennen klo 8.30.
- Tunneille on saavuttava ajoissa, viimeistään 10 minuuttia ennen tunnin alkua, muutoin paikka voidaan luovuttaa eteenpäin.
- Jos tunnin alkuun on alle 10 minuuttia, tunnille kuljetaan itsepalvelupäätteen tai asiakaspalvelun kautta.
- Kun tunti on jo alkanut, sisään ei enää pääse.

## Tunneille sisään leimaaminen

- Jos on yksi varaus ja vain yksi ryhmäliikunnan tuote kortilla, voi mennä suoraan portista näyttämättä korttia itsepalvelupäätteelle tai asiakaspalvelussa.
- Jos on useampia peräkkäisiä varauksia, pitää kaikki varatut tunnit leimata joko itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Jos kortilla on muutakin ryhmäliikunnan lisäksi (esim. kuntosali), leimaus tehdään aina itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Superkortilla leimaus tehdään aina itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Itsepalvelupäätteen käyttöön saa apua asiakaspalvelusta.

# GROUP EXERCISE ETIQUETTE (Valid from 1 January 2023)

## Booking a class

- You can make bookings for group exercise classes at the sports hall's customer service point, by calling or via our online booking system.
- You can make bookings online if you have a customer account with a user password, and valid single visits, multi-visit, or monthly card for group exercise or a supercard.
- You can make bookings for 10 classes up to two (2) weeks ahead (15 days) via our online booking system. This booking rule is valid until further notice.
- **NOTE!** If you suspect you already have an existing customer account or you simply cannot remember your user password, do not register again. Confirm your account status by calling or visiting the sport hall's customer service or order a new password in the Log in -section.
- You can purchase services to your customer account from our online shop.
- Regardless of whether you have bought single-visit, multi-visit, or monthly services, you can make individual bookings by calling or at the sports hall's customer service point (not via email). You can make bookings up to two (2) weeks ahead (15 days), a total of three classes per booking.
- Pensioners can book a regular spot for day **classes marked with a star (\*)** that are held during weekdays between 8.30am–2.30pm, including Water Exercise classes (not hydrobic). A 10-visit group exercise card allows one regular class booking per season (fall or spring), a 20-visit card allows two. Monthly card holders can book up to three regular spots for their card's duration (1–6 months). Hall customer service makes the regular class bookings.

## Cancelling a booking

- If you are unable to attend a group exercise class that you have booked, cancel the booking well in advance by calling or via our online booking system (not by e-mail). Cancellations should be made no later than three (3) hours before the class begins.
- You will receive a confirmation email about a successful group exercise class cancellation.
- We will charge a visit (multi-visit cards) or a day (monthly cards) from your card for all uncanceled bookings. You will also receive a confirmation e-mail from this charge. If the charge is unwarranted, please contact our customer service [asiakaspalvelu@urheiluhallit.fi](mailto:asiakaspalvelu@urheiluhallit.fi).

## Arriving to class

- You can access through the entrance gate no earlier than 45 min (at Siltämäki 30 min) before the class starts. If you are a day card holder, you must check in at the customer service point if you arrive to class earlier than 8.30 am.
- Please arrive no later than 10 minutes before the class starts. Otherwise you might forfeit your booking to the next customer on queue.
- If you are at the entrance gate less than 10 minutes before the class starts, please check in at the self-service terminal or customer service point.
- If the class has already begun, you cannot pass through the entrance gate anymore.

## Checking in

- If you have a single booking and only one group exercise service on your card, the entrance gate will check you in.
- If you have made several consecutive bookings, please check in to all of them at the self-service terminal or at the customer service point.
- If you have other services on your card (i.e. gym), always check in at the self-service terminal or at the customer service point.
- If you have purchased a supercard, always check in at the self-service terminal or at the customer service point.
- Our customer service personnel will instruct you on how to use the self-service terminal.