

# RYHMÄLIIKUNTAETIKETTI (Voimassa 1.9.2019 alkaen)

## Paikan varaaminen

- Ryhmäliikuntatunteja voi varata hallin asiakaspalvelussa, puhelimitse tai omilla tunnuksilla varausjärjestelmässä.
- Varaaminen varausjärjestelmässä onnistuu, kun on tunnukset omalle asiakastilille ja on voimassa oleva ryhmäliikunnan sarja- tai kuukausikortti, superkortti tai kertakäyntejä (tuotteet saa ostettua halliemme asiakaspalvelupisteiltä tai verkkokaupastamme).
- Tunteja voi varata ennakoon neljälle viikolle, enintään 15 tuntia. Jos ei vielä ole omia tunnuksia varausjärjestelmäämme, tulee ensin rekisteröityä 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 neljän viikon ajalle, korkeintaan kolme tuntia per varaukset.
- Eläkeläinen voi varata vakiopaikan päivätunneille (arkisin klo 8.30–14.30). 10x sarjakortilla voi varata yhden ja 20x sarjakortilla kaksi vakiopaikkaa seuraavalle kaudelle. Kausikortilla (1–6 kk) voit varata enintään 3 vakiopaikkaa korttisi voimassaolon ajaksi. Vakiopaikan voi varata myös vesiliikuntaan, kuten esimerkiksi vesivoimisteluun (ei hydrobic). Vakiopaikan varaaminen voidaan tehdä vain asiakaspalvelussa.

## Paikan peruuttaminen

- Varatut paikat on peruttava heti esteen ilmaantuessa, viimeistään kuitenkin kaksi (2) tuntia ennen tunnin alkua, jotta välttyä 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 aiheuttomasti, tulee olla yhteydessä asiakaspalveluun.

## Tunneille saapuminen

- Tunneille pääsee portista 45 min (Siltämäki 30 min) ennen tunnin alkua.
- Tunneille on saavuttava ajoissa, viimeistään 10 minuuttia ennen tunnin alkua, muutoin paikka voidaan luovuttaa eteenpäin.
- Jos tunnin alkuun on alle 10 minuuttia, tulee mennä 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, tulee leimata kaikki varatut tunnit joko itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Jos kortilla on muutakin ryhmäliikunnan lisäksi (esim. kuntosalia), leimaus tehdään aina itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Superkortilla leimaus tehdään aina itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Itsepalvelupäätteen käyttöön saa apua asiakaspalvelusta.