

# RYHMÄLIIKUNTAETIKETTI (Voimassa 1.9.2020 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 (29 pv) netissä enintään 20 tuntia. Jos ei vielä ole omia tunnuksia varausjärjestelmäämme, pitää 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 (29 pv) ajalle, korkeintaan kolme (3) tuntia per varauksetta.
- **Eläkeläinen** voi varata vakiopaikan päivätunneille (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) vakio- paikkaa kortin voimassaolon ajaksi. Eläkeläinen voi varata vakiopaikan voi myös vesiliikuntaan, kuten esimerkiksi vesivoimisteluun (ei hydrobic-tunneille). Vakiopaikan varaaminen voidaan tehdä vain asiakaspalvelussa.

## Paikan peruuttaminen

- Varatut paikat on peruttava heti esteen ilmaantuessa, viimeistään kuitenkin 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, asiakkaan kannattaa 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 näyttämällä korttia portin lukijalaitteelle.
- Jos on useampia peräkkäisiä varauksia, pitää kaikki varatut tunnit leimata joko itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Jos kortilla on muitakin tuotteita ryhmäliikunnan lisäksi (esim. kuntosalia), leimaus tehdään aina itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Superkortilla leimaus tehdään aina itsepalvelupäätteellä tai asiakaspalvelussa.
- Itsepalvelupäätteen käyttöön saa apua asiakaspalvelusta.

# GROUP EXERCISE ETIQUETTE (Updated 1 September 2020)

## Booking a class

- You can make bookings for group exercise classes at the hall 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 20 classes up to four (4) weeks (29 days) ahead via our online booking system. If you do not have a customer account, register as a new customer.  
**Note!** If you suspect you already have an existing customer account or you cannot remember your user password, do not register again. Confirm your account status by calling or visiting the hall customer service or order a new password in the Log in -section.
- Regardless of whether you have bought single visits, a multi-visit or a monthly group exercise card, you can make individual bookings by calling or visiting the sports hall's customer service point (not via email). You can make bookings up to four (4) weeks ahead (29 days), a total of three classes per booking.
- **Pensioners** can book a regular spot for day classes (weekdays at 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 class begins.
- You will receive a confirmation e-mail from a successful 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 45min (in Siltamäki 30min) before the class starts. Day card holders need to check in at the customer service point if they arrive to class before 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, come to our customer service point or check yourself in at the self-service terminal.
- 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), please 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.