Helsingin kaupunginmuseon palveluiden varaus-, peruutus- ja maksuehdot

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Helsingin kaupunginmuseon tarjoamiin seuraaviin palveluihin, ellei palvelukohtaisesti ole ilmoitettu muuta:

- ryhmille varattavat opastukset ja kävelykierrokset
- yleisökävelyt ja tapahtumat
- lasten syntymäpäivävaraukset
- tilavaraukset

Varaamalla palvelun asiakas hyväksyy nämä ehdot ja vakuuttaa palvelua varten antamansa tiedot oikeiksi ja riittäviksi.

2. Varaus

Varaus tulee voimaan, kun se on vahvistettu asiakkaalle sähköisesti.

Asiakkaan tulee varauksen yhteydessä antaa oikeat ja riittävät yhteystiedot sekä laskutusta varten tarvittavat tiedot. Kaupunginmuseolla on oikeus pyytää lisätietoja varauksen käsittelemiseksi.

3. Hinnat ja maksut

Palveluista peritään voimassa olevan hinnaston mukainen maksu. Kaupunginmuseolla on oikeus tarkistaa hintoja. Muutos ei vaikuta jo vahvistettuihin varauksiin.

Mikäli palvelun toteuttaminen edellyttää ylimääräisiä järjestelyjä, kuten

- poikkeavia aukioloaikoja;
- lisähenkilöstöä; tai
- erityisiä tilajärjestelyjä,

laskutetaan ne erikseen hinnaston mukaisesti.

4. Maksuehdot

Palvelun voi maksaa museossa paikan päällä tai laskulla. Lasku toimitetaan asiakkaan ilmoittamien laskutustietojen perusteella verkkolaskuna tai paperilaskuna. Maksuehto on 14 päivää laskun päiväyksestä.

Viivästyneistä maksuista peritään kulloinkin voimassa olevan korkolain mukainen viivästyskorko sekä mahdolliset perintäkulut. Kaupunginmuseo voi periä maksamattomat saatavat voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

5. Tilavaraukset

Asiakas vastaa, että järjestetty toiminta on lain ja hyvän tavan mukaista eikä loukkaa kolmannen osapuolen oikeutta.

Asiakas sitoutuu:

- noudattamaan henkilökunnan ohjeita;
- käyttämään tiloja huolellisesti ja annettujen ohjeiden mukaan;
- noudattamaan tilan enimmäishenkilömäärää;
- huolehtimaan järjestyksestä ja osallistujien turvallisuudesta;
- ilmoittamaan viipymättä tilaan kuuluvan irtaimiston tai rakenteen vahingoittumisesta; sekä
- huolehtimaan, että tila on tyhjä ja siisti varausajan päättyessä.

Kaupunginmuseo ei vastaa asiakkaan kaupunginmuseon tiloihin jättämistä tavaroista.

Tilaa ei saa luovuttaa kolmannen osapuolen käyttöön ilman kaupunginmuseon lupaa.
Asiakkaan tulee ilmoittaa tilan varustukseen tai kuntoon liittyvistä puutteista viipymättä kaupunginmuseolle. Kaupunginmuseo ei ole velvollinen hyvitykseen jälkikäteen tehdyistä huomautuksista.

Kaupunginmuseon henkilökunnalla on tarvittaessa oikeus päästä tilaan sen tarkastusta, ylläpitoa tai turvallisuuden varmistamista varten.

Asiakkaan järjestämän tilaisuuden tulee selkeästi erottua kaupunginmuseon omasta toiminnasta. Tilaisuuden viestinnästä ei saa muodostua käsitystä, että kaupunginmuseo olisi toiminnan yhteistuottaja.

Asiakas vastaa tapahtuman tai muun yleisötilaisuuden järjestäjänä kaikista tilaisuuteen liittyvistä järjestelyistä ja niiden vaikutuksista. Vastuu koskee myös kolmansien osapuolten tuottamia palveluita, kuten ohjelma- ja ravintolapalveluita.

Asiakas huolehtii kaikista tilaisuuden järjestämiseen liittyvistä ilmoituksista, suunnitelmista, selvityksistä, luvista, vakuutuksista sekä mahdollisista tekijänoikeusmaksuista, kuten Teosto- ja Gramex-maksuista. Avoimen yleisötilaisuuden järjestäjänä asiakas vastaa myös siitä, että valittu tila soveltuu tilaisuuden saavutettavuusvaatimuksiin.

Tiloja ei varata eikä luovuteta asiakkaan käyttöön, jos tilaisuuden sisältö tai järjestäjän toiminta rikkoo yhdenvertaisuuden periaatteita tai YK:n rotusyrjinnän vastaisen yleissopimuksen määräyksiä tai liittyy rikolliseen tai väkivaltaa edistävään toimintaan

6. Lasten syntymäpäivävaraukset ja opastukset lapsiryhmille

Lasten syntymäpäivävarauksissa asiakkaan tulee huolehtia siitä, että lasten määrä ja ikä huomioon ottaen paikalla on riittävä määrä lasten valvonnasta ja turvallisuudesta vastaavia aikuisia.

Lasten mukana olevat vastuussa olevat aikuiset vastaavat lasten valvonnasta ja turvallisuudesta myös ohjelman tai opastuksen aikana ja puuttuvat tarvittaessa lasten toimintaan.

Opastuksille osallistuvien tulee noudattaa oppaan antamia turvallisuusohjeita sekä huomioida tapahtuman luonteeseen liittyvät olosuhteet ja liikkuminen museon tiloissa.

7. Ryhmille varattavat opastukset ja kävelykierrokset

Kaupunginmuseon henkilöstö vastaa ohjelman tai opastuksen toteuttamisesta, mutta ei osallistujien yleisestä valvonnasta. Jos osallistujina on alaikäisiä, tulee varaajan huolehtia heidän asianmukaisesta valvonnastaan sekä turvallisuudestaan.

Opastuksiin ja kävelykierroksiin osallistuvien tulee noudattaa oppaan antamia turvallisuusohjeita sekä huomioida tapahtuman luonteeseen liittyvät olosuhteet, kuten sää, liikenne ja liikkuminen julkisessa tilassa.

8. Peruutusehdot maksullisille ryhmä- ja tilavarauksille

Peruutus on tehtävä kirjallisesti sähköpostilla siihen sähköpostiosoitteeseen,
joka varausvahvistuksessa on mainittu.

- Peruutus on maksuton, kun se tehdään viimeistään 14 vuorokautta ennen palvelun ajankohtaa.
- Jos peruutus tehdään 7–14 vuorokautta ennen palvelun ajankohtaa, veloitetaan 50 % palvelun hinnasta.
- Jos peruutus tehdään alle 7 vuorokautta ennen palvelun ajankohtaa, veloitetaan palvelun koko hinta.

Peruuttamatta jätetty varaus

Mikäli asiakas jättää saapumatta paikalle eikä ole peruuttanut varausta, kaupunginmuseo veloittaa palvelun täyden hinnan.

Sairastapaukset ja muut pakottavat esteet

Kaupunginmuseo voi harkintansa mukaan hyväksyä maksuttoman peruutuksen tai varauksen siirtämisen, mikäli asiakas esittää luotettavan selvityksen äkillisestä ja ennalta arvaamattomasta esteestä.

Muutokset varaukseen

Asiakkaan pyytämät muutokset varaukseen sekä varauksen siirtäminen toiseen ajankohtaan pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Muutosten toteutuminen riippuu palvelun saatavuudesta.

Kaupunginmuseolla on oikeus veloittaa asiakkaan pyytämistä muutoksista ja varauksen siirtämisestä aiheutuvat mahdolliset lisäkustannukset. Mikäli pyydettyä muutosta tai varauksen siirtämistä ei voida toteuttaa, käsitellään pyyntö peruutuksena, johon sovelletaan voimassa olevia peruutusehtoja.

9. Maksulliset yleisökävelyt ja tapahtumat

Maksulliselle yleisökävelylle tai tapahtumaan ostettu lippu oikeuttaa osallistumaan lipussa ilmoitettuun tilaisuuteen. Ostettua lippua ei voi peruuttaa, eikä lipun hintaa palauteta.

Mikäli yleisökävely tai tapahtuma peruuntuu kaupunginmuseosta johtuvasta syystä, asiakkaalle palautetaan maksettu lipun hinta kokonaisuudessaan.

10. Kaupunginmuseon oikeus muutoksiin, palvelun perumiseen tai keskeyttämiseen

Palvelun peruminen
Kaupunginmuseolla on oikeus peruuttaa palvelu ylivoimaisen esteen, turvallisuussyiden tai muun perustellun syyn vuoksi. Tällöin asiakkaalle palautetaan maksetut maksut siltä osin kuin palvelua ei ole tuotettu. Kaupunginmuseo ei korvaa palvelun perumisesta aiheutuneita muita välittömiä tai välillisiä kustannuksia.

Palvelun muuttaminen
Kaupunginmuseo pidättää oikeuden ohjelman, oppaan, aikataulun tai muun palvelun sisällön muutoksiin, jos palvelun toteuttamiseen vaikuttavat pakottavat syyt, kuten henkilöstön sairastuminen, turvallisuussyyt tai muu kaupunginmuseosta riippumaton este.

Palvelun keskeyttäminen
Kaupunginmuseolla on oikeus keskeyttää tilaisuus tai muu palvelu taikka estää asiakkaan tai muun osallistujan osallistuminen tilaisuuteen tai palveluun, jos asiakas tai osallistuja olennaisesti rikkoo näitä ehtoja tai

- rikkoo kaupunginmuseon antamia turvallisuus- tai toimintaohjeita;
- toimii tilassa lainvastaisesti, vaarallisesti, suunnittelee rikollista tai väkivaltaa tuottavaa toimintaa tai muutoin toimii olennaisesti sopimuksen tai palvelun tarkoituksen vastaisesti;
- uhkaa tai aiheuttaa vaaraa itselleen, muille henkilöille, museon henkilöstölle, museon omaisuudelle tai ympäristölle;
- aiheuttaa tahallisesti tai huolimattomuudesta vahinkoa museon tiloille, irtaimistolle tai muulle omaisuudelle; tai
- käyttäytyy häiritsevästi siten, että toiminta olennaisesti häiritsee museon toimintaa, muita asiakkaita tai tilaisuuden toteuttamista.

Jos tilaisuus tai muu palvelu joudutaan keskeyttämään asiakkaan tai osallistujan menettelyn vuoksi, maksettua maksua ei palauteta keskeytyneen tai toteutumatta jääneen palvelun osalta.

11. Vastuu vahingoista

Asiakas vastaa omasta toiminnastaan sekä seurueensa kaupunginmuseolle, sen omaisuudelle tai kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

12. Erimielisyydet

Ehtoihin liittyvät erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla.
Mikäli osapuolet eivät pääse sopuun, erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa osapuolen niin vaatiessa. Kuluttaja-asiakkaan oikeudesta saattaa asia tuomioistuimen tutkittavaksi on säädetty oikeudenkäymiskaaren (4/1734) 10 luvussa. Näihin ehtoihin ja niiden perusteella syntyneeseen sopimussuhteeseen sovelletaan Suomen lakia.