

9.4.2021

Yleiset palveluehdot

1 Palvelun kuvaus

Sähköinen tilavaraus.hel.fi on Helsingin kaupungin ylläpitämä julkinen tila- ja resurssivarauspalvelu. Tilavarausverkkopalvelu on tarkoitettu kuntalaisten käyttöön. Palvelua hallinnoi ja ylläpitää kaupunginkanslia.

Ennen Tilavaraus-palvelun käyttöä käyttäjän tulee tutustua palvelun ehtoihin ja evästeiden keräämiseen sekä hyväksyä yleiset palveluehdot ja evästeiden käyttö. Käyttäessään Tilavaraus-palvelua ja siihen liittyviä lisä- tai erillisiä palveluita käyttäjä hyväksyy ja sitoutuu noudattamaan kokonaisuudessaan kulloinkin voimassa olevia käyttö- ja sopimusehtoja.

Helsingin kaupunki ei peri maksua Tilavaraus-palvelun käytöstä. Tila- tai resurssipalveluiden ja niihin liittyvien lisä- tai erillisten palveluiden varaaminen tai käyttö voi kuitenkin olla maksullista. Helsingin kaupunki tai erillinen palveluntarjoaja voi periä maksuja palvelun tai lisä- tai erillisten palvelujen käytöstä kulloinkin voimassa olevan hinnaston tai sopimusehtojen mukaisesti.

2 Kolmannen osapuolen erilliset palvelut ja lisäpalvelut

Helsingin kaupungin tarjoamien palvelujen ja sisältöjen lisäksi Tilavaraus-palvelu tarjoaa lisäpalveluita sekä linkkejä kolmansien osapuolten sivustoihin ja erillisiin palveluihin. *Lisäpalveluilla* tarkoitetaan varaamiseen tai käyttöön liittyviä Helsingin kaupungin tarjoamia tai Helsingin kaupungin kumppanin tarjoamia palveluita. *Erillisillä palveluilla* tarkoitetaan varaamiseen tai käyttöön liittyviä kolmannen osapuolen tarjoamia palveluita.

Lisäpalveluiden tai kolmansien osapuolten tarjoamien erillisten palveluiden tilaamiseen tai käyttöön voi sisältyä muita kuin tässä dokumentissa mainittuja sopimusehtoja tai velvoitteita, jotka käyttäjän tulee lukea ja hyväksyä ennen kyseisen lisäpalvelun tai erillisen palvelun tilaamista tai käyttämistä. Näiden palveluiden varaaminen tai käyttö voi olla maksullista.

Ennen sopimuksen tekoa käyttäjän on varmistuttava siitä, onko kyseessä Helsingin kaupungin tuottama tai edellyttämä lisäpalvelu vai onko kyseessä kolmannen osapuolen tarjoama erillinen palvelu. Käyttäjä sitoutuu menettelemään käyttö- ja peruutusehtojen mukaisesti.

3 Tilavaraus-palvelun käyttöoikeus ja käyttöönotto

Tilavaraus-palvelun käyttö edellyttää, että käyttäjä hyväksyy ja noudattaa näitä yleisiä palveluehtoja ja palveluissa mahdollisesti määriteltyjä palvelukohtaisia lisäehtoja ja maksu- ja peruutusehtoja sekä muita sopimusehtoja. Mikäli yksittäisiin erillisiin palveluihin sovellettavat erilliset ehdot ovat ristiriidassa näiden palveluehtojen kanssa, sovelletaan erillisiä palveluita käytettäessä ensisijaisesti kyseisiä palveluita koskevia palvelukohtaisia erityisehtoja, joita nämä yleiset palveluehdot täydentävät.

Tilojen tai laitteiden varaaminen Tilavaraus-palvelusta edellyttää rekisteröitymistä palveluun. Henkilö, joka on täyttänyt 15 vuotta, voi luoda käyttäjätunnuksen ja rekisteröityä Tilavaraus-palvelun käyttäjäksi itse. Alle 15-vuotiaalla henkilöllä täytyy olla huoltajansa tai edunvalvojansa suostumus Tilavaraus-palvelun käyttöön. Hyväksymällä palveluehdot vakuutat, että sinulla on oikeus käyttää palvelua.

Käyttäjällä voi olla ainoastaan yksi aktiivinen käyttäjätili. Helsingin kaupunki pidättää oikeuden olla hyväksymättä käyttäjän rekisteröitymistä tai estää palvelun käyttö tai oikeuden poistaa rekisteröitynyt käyttäjä, mikäli on perusteltua syytä epäillä, että palvelua käytetään näiden ehtojen, Helsingin kaupungin eettisten periaatteiden (KHS 28.10.2019 §722), viranomaismääräysten, hyvän tavan tai Suomen lainsäädännön vastaisesti. Käyttäjän tili voidaan sulkea käyttäjän pyynnöstä. Palvelun käyttöoikeus on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle.

9.4.2021

Palvelun sisältö ja ulkoasu ovat tekijänoikeudella suojattuja. Kaikki palvelun omistusoikeudet, tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Helsingin kaupungille, palveluntarjoajille tai kolmansille osapuolille lisenssiehtojen mukaisesti.

4 Ylläpitäjän vastuut ja velvollisuudet

Tilavaraus-palvelun ylläpitäjänä Helsingin kaupunki pyrkii mahdollisimman korkeatasoisen palvelun ylläpitämiseen. Palvelun sisältämien tietojen oikeellisuus, täsmällisyys, luotettavuus ja käytettävyys pyritään tarkistamaan säännöllisesti. Helsingin kaupunki ei vastaa käyttäjälle tai kolmannelle osapuolelle Tilavaraus-palvelun mahdollisesti sisältämistä asia- tai teknisistä virheistä tai puutteellisuuksista tai palvelun sisältämien tietojen käytöstä tai tulkinnasta aiheutuvista välillisistä tai välittömistä vahingoista. Helsingin kaupunki ei vastaa kolmannen osapuolen tuottamasta ja julkaisemasta sisällöstä tai niiden tarjoamista erillisistä palveluista.

Helsingin kaupunki ei takaa Tilavaraus-palvelun keskeytymätöntä ja virheetöntä toimintaa. Helsingin kaupungilla on oikeus keskeyttää Tilavaraus-palvelun toiminta tai käyttö tarvittaessa. Ylläpitäjällä on oikeus muuttaa Tilavaraus-palvelun sisältöä, toimintaa ja saavutettavuutta palvelun kehittämiseksi tai muusta tarpeellisesta syystä rajoituksetta parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikana. Kaupunki ei ole vastuussa palvelun keskeyttämisestä aiheutuneista välittömistä tai välillisistä vahingoista.

Käyttäjällä on oikeus tehdä saavuttamattomasta palvelusta selvityspyyntö. Selvityspyyntö tulee jättää kaupungin keskitettyä palautekanavaa pitkin <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/palaute>.

5 Käyttäjän vastuut

Käyttäjä vastaa Tilavaraus-palvelun käytöstä ja käyttöönnotosta aiheutuvista kustannuksista, maksuista, velvoitteista ja seuraamuksista. Käyttäjä vastaa palvelun kautta antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja perille saapumisesta. Käyttäjä on vastuussa omalla käyttäjätillillä tehdyistä toiminnoista.

Käyttäjätili on henkilökohtainen ja käyttäjä vastaa tunnuksen ja salasanan salassapidosta. Käyttäjä vastaa kaikesta sopimuksen, lain ja hyvän tavan vastaisesta palvelun käytöstä tahallisesti tai tuottamuksellisesti aiheuttamastaan välittömästä ja välillisestä vahingosta täysimääräisesti. Käyttäjä on velvollinen käyttämään Tilavaraus-palvelua näiden palveluehtojen mukaisesti.

6 Henkilötietojen käsittely, tietosuoja ja tietoturva

Tilavaraus-palvelussa voi asioida joko yksityishenkilönä tai yksityishenkilön, yrityksen, yhdistyksen tai yhteisön puolesta. Puolesta asiointiin kytketään tieto henkilöstä.

Käyttäjän henkilötietoja käsitellään tietosuojaselosteen mukaisesti ([linkki](#)). Käyttäjän henkilötietoja käsitellään vain Tilavaraus-palvelun sekä tila- ja resurssipalveluiden ja niihin liittyvien lisä- ja erillispalveluiden ylläpidon ja tuottamisen kannalta tarpeellisessa laajuudessa. Tietojen käyttöoikeus on rajattu vain välttämättömille henkilöille ja toiminnassa noudatetaan tietosuojalainsäädäntöä. Tietoja ei siirretä palvelusta EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Käyttäjä vastaa omien tietojärjestelmiensä tietoturvan asianmukaisesta hoitamisesta. Helsingin kaupunki järjestää Tilavaraus-palvelun tietoturvan yleisesti hyväksyttävällä tavalla ja tehokkaasti, sekä pyrkii asianmukaisin teknisin ratkaisuin estämään asiattomien pääsyn tietojärjestelmiinsä. Palvelussa käsiteltävät tunnistetiedot välitetään aina vahvaa salausta käyttäen.

7 Ehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Yleiset palveluehdot ovat voimassa toistaiseksi. Helsingin kaupungilla on ylläpitäjänä oikeus tarkistaa palveluehtoja. Palveluehtojen muuttuessa käyttäjän tulee hyväksyä palveluehdot uudelleen.

9.4.2021

8 Palvelun päättäminen

Helsingin kaupungilla on palvelun ylläpitäjänä oikeus päättää Tilavaraus-palvelun tuottaminen kokonaisuudessaan tai osin. Ylläpitäjä voi sulkea tai keskeyttää Tilavaraus-palvelun, jos on syytä epäillä palvelun tietoturvallisuuden olevan uhattuna tai jos on syytä epäillä, että palvelu ei ole toimivuudeltaan edellytetyin mukainen.

Ylläpitäjä ei ole velvollinen korvaamaan Tilavaraus-palvelun käytön tai tuottamisen päättämisestä mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja käyttäjälle tai muille tahoille.

Käyttäjällä on oikeus päättää Tilavaraus-palvelun käyttäminen milloin tahansa ilman syytä. Käyttäjä voi lopettaa Tilavaraus-palvelun käytön ilmoittamalla tästä palautelomakkeella (<https://app.helmetkirjasto.fi/forms/?site=varaamopalaute&ref=https://varaamo.hel.fi/>) tai muulla Ylläpitäjän edellyttämällä tavalla. Palvelun käyttö katsotaan lopetetuksi, kun käyttäjä pyytää tilinsä sulkemista ja on täyttänyt mahdolliset sopimusvaatimukset. Ehdot sitovat käyttäjää kaikissa tapauksissa niin kauan kuin käyttäjä käyttää Tilavaraus-palvelua sekä soveltuvin osin tämän jälkeen.

9 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Yleisiin palveluehtoihin ja Tilavaraus-palveluun sovelletaan Suomen lakia. Palveluehtoihin perustuvat tai ehtojen tarkoittamaan tila- tai resurssipalveluun, lisäpalveluun tai erillispalveluun sekä palvelukohtaisiin ehtoihin ja palvelusta mahdollisesti tehtyyn sopimukseen liittyvät erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti palvelun ylläpitäjän ja/tai palvelintarjoajien ja/tai kolmansien osapuolten ja käyttäjän välisin neuvotteluin. Mikäli edellä mainitut osapuolet eivät pääse sopuun, erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa osapuolen niin vaatiessa. Kuluttaja-asiakas voi saattaa asian myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

10 Lisätiedot

Lisätietoja Tilavaraus-palvelusta ja sen käytöstä saa Palvelun ylläpitäjältä palautelomaketta käyttäen.

Helsingissä 9.4.2021