



Sopimusehdot / Terms and Conditions
3.6.2024 / 3 June 2024

Helsingin kaupungin verkkokauppa-alusta

1 Termit

Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan luonnollista tai juridista (esimerkiksi yritys tai yhteisö) henkilöä, joka tilaa palvelun Helsingin kaupungilta.

Asiointipalvelu

Asiointipalvelulla tarkoitetaan Helsingin kaupungin toimialan tai muun yksikön tuottamaa palvelua (esimerkiksi *tilavarauspalvelut*).

Asiointipalvelun tuottaja

Asiointipalvelun tuottajalla tarkoitetaan asiointipalvelua tuottavaa Helsingin kaupungin toimialaa tai muuta yksikköä.

Sopimus

Sopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka muodostuu asiakkaan tilatessa asiointipalvelun tuottajan tuottaman palvelun verkkokauppa-alustan kautta, ja jonka osana nämä sopimusehdot ovat.

Sopimusehdot

Sopimusehdoilla tarkoitetaan näitä verkkokauppa-alustan sopimusehtoja.

Tilaus

Tilauksella tarkoitetaan asiakkaan asiointipalvelun tuottajalle verkkokauppa-alustan kautta tekemää tilausta, joka muodostaa sopimuksen tilatun palvelun toimittamisesta.

Verkkokauppa-alusta

Verkkokauppa-alusta on Helsingin kaupungin toteuttama tekninen ratkaisu, joka toimii ainoastaan tilauksia ja maksuja käsittelevänä teknisenä alustana.

2 Sopimuksen osapuolet

Sopimuksen osapuolina ovat tilauksen kohteena olevaa palvelua toimittavan asiointipalvelun tuottaja ja asiakas.

3 Sopimuksen syntyminen

Mikäli tilauksen maksutapana on verkkomaksu, sopimus syntyy asiakkaan maksaessa verkkokauppa-alustaa hyödyntävässä asiointipalvelussa luomansa tilauksen. Mikäli tilauksen maksutapana on lasku tai kyseessä on maksuton palvelu, sopimus syntyy asiakkaan vahvistaessa verkkokauppa-alustaa hyödyntävässä asiointipalvelussa luomansa tilauksen.

4 Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa siihen saakka, kunnes molemmat sopimuksen osapuolet ovat suorittaneet kaikki sopimukseen liittyvät velvoitteensa toiselle osapuolelle.

5 Peruuttamisoikeus

Verkkokauppa-alustan kautta tehtyihin tilauksiin sovelletaan etämyynnin säännöksiä eli lähtökohtaisesti asiakkaalla on 14 päivän peruuttamisoikeus tekemälleen sopimukselle. Asiakkaan tulee tehdä peruuttamisilmoitus peruuttamisaikana kirjallisesti asiointipalvelun tuottajalle.

Peruuttamisajan laskenta alkaa välittömästi sopimuksen syntyhetkestä. Mikäli palvelun suorittaminen on asiakkaan pyynnöstä aloitettu peruuttamisaikana, on asiointipalvelun tuottajalla oikeus periä itselleen palvelun suorittamisesta peruutushetkeen mennessä aiheutuneista kustannuksista kohtuullinen korvaus. Mikäli palvelu on suoritettu asiakkaan pyynnöstä peruutusaikana kokonaisuudessaan, asiakkaan peruuttamisoikeus raukeaa.

Peruuttamisoikeus ei koske vapaa-ajan palveluita, kuten huvi-, kulttuuri- ja urheilutapahtumia tai harrastuskursseja.

6 Maksun palauttaminen

Mikäli asiakas käyttää peruuttamisoikeuttaan näiden sopimusehtojen kohdan 5 mukaisesti, eikä palvelua ole suoritettu peruuttamisaikana kokonaisuudessaan, asiointipalvelun tuottaja palauttaa asiakkaalle kyseiseen sopimukseen liittyvät asiakkaan suorittamat maksut palvelun suorittamatta jäävältä osalta näiden sopimusehtojen kohdan 5 mukaisesti.

Asiointipalvelun tuottaja palauttaa maksut viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun asiakas on toimittanut peruuttamisilmoituksen asiointipalvelun tuottajalle.

7 Reklamaatiot

Asiakas voi reklamoida sopimusta koskevista asioista kirjallisesti sopimuksen osapuolena olevalle asiointipalvelun tuottajalle.

City of Helsinki's online store platform

1 Terms

Contract

Contract means the contract formed when a customer orders a service provided by a service provider via the online store platform and to which these terms of contract are attached.

Customer

Customer means a natural or legal person (such as a company or corporation) who orders a service from the City of Helsinki.

Online store platform

The online store platform is a technical solution implemented by the City of Helsinki, which serves only as a technical platform for processing orders and payments.

Order

Order means an order submitted by a customer to a service provider via the online store platform that constitutes a contract for the provision of the ordered service.

Service

Service means a service provided by one of the City of Helsinki's divisions or other units (such as *facility booking services*).

Service provider

Service provider means the City of Helsinki's division or other unit providing the service.

Terms of contract

Terms of contract mean these terms of contract of the online store platform.

2 Contracting parties

The contracting parties are the service provider providing the ordered service and the customer.

3 Formation of contract

If the payment method of the order is online payment, the contract is formed when the customer pays the order that they created in the service utilising the online store platform. If the payment method of the order is an invoice or the service is free of charge, the contract is formed when the customer confirms the order that they created in the service utilising the online store platform.

4 Validity of the contract

The contract shall be valid until both contracting parties have fulfilled all their contractual obligations to the other contracting party.

5 Right of withdrawal

Orders submitted via the online store platform are subject to provisions on distance selling, meaning that, in principle, the customer has the right to cancel a formed contract within 14 days. To do so, the customer must submit a notice of withdrawal in writing to the service provider during the withdrawal period.

The withdrawal period starts immediately upon the formation of the contract. If the provision of the service was started during the withdrawal period at the customer's request, the service provider shall have the right to collect reasonable compensation for the costs incurred from the provision of the service up to the moment of withdrawal. If the service was provided in full during the withdrawal period at the customer's request, the customer's right of withdrawal shall become void.

The right of withdrawal does not apply to recreational services, such as entertainment, cultural and sports events or activity courses.

6 Refund of payment

If the customer exercises their right of withdrawal in accordance with section 5 of these terms of contract and the service was not provided in full during the withdrawal period, the service provider shall refund the payments made by the customer for the part of the service that was not provided in accordance with section 5 of these terms of contract.

The service provider shall refund the payments without delay, but no later than 14 days from the customer submitting the notice of withdrawal to the service provider.

7 Complaints

The customer has the right to lodge a written complaint about matters relating to the contract to the other contracting party, meaning the service provider.