



Sopimusehdot / Terms and Conditions  
3.6.2024

## 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 6 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 E-commerce Platform

## 1 Definitions

### **Agreement**

The agreement refers to the contract formed when a customer orders a service produced by the service provider through the e-commerce platform, incorporating these terms and conditions as part of the contract.

### **Customer**

A customer refers to a natural or legal person (such as a company or organization) who orders a service from the City of Helsinki.

### **E-commerce Platform**

The e-commerce platform is a technical solution implemented by the City of Helsinki that functions solely as a technical platform for processing orders and payments.

### **Order**

An order refers to the customer's order placed through the e-commerce platform to the service provider, which constitutes an agreement for the delivery of the ordered service.

### **Service Platform**

The service platform refers to a service provided by a division or other unit of the City of Helsinki (e.g., venue booking services).

## **Service Provider**

The service provider refers to the division or other unit of the City of Helsinki that produces the service platform.

## **Terms and Conditions**

These terms and conditions refer to the terms and conditions of the e-commerce platform.

## **2 Contracting Parties**

The parties to the agreement are the service provider delivering the service specified in the order and the customer.

## **3 Formation of the Agreement**

If the payment method for the order is an online payment, the agreement is formed when the customer pays for the order created in the service platform utilizing the e-commerce platform. If the payment method is an invoice or the service is free of charge, the agreement is formed when the customer confirms the order created in the service platform utilizing the e-commerce platform.

## **4 Duration of the Agreement**

The agreement remains in effect until both parties have fulfilled all their obligations under the agreement.

## **5 Right of Withdrawal**

Orders made through the e-commerce platform are subject to the regulations of distance selling, which generally provide the customer with a 14-day right of withdrawal from the agreement. The customer must submit a withdrawal notice in writing to the service provider within the withdrawal period.

The withdrawal period begins immediately upon the formation of the agreement. If the service performance has been initiated at the customer's request during the withdrawal period, the service provider has the right to charge a reasonable fee for the costs incurred up to the point of withdrawal. If the service has been fully performed at the customer's request during the withdrawal period, the customer's right of withdrawal lapses.

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

## **6 Refunds**

If the customer exercises their right of withdrawal in accordance with Section 5 of these terms and conditions and the service has not been fully performed during the withdrawal period, the service provider will refund the customer for the payments made under the agreement for the unperformed part of the service in accordance with Section 5 of these terms and conditions.

The service provider will refund the payments without delay, but no later than 14 days after the customer has submitted the withdrawal notice to the service provider.

## **7 Complaints**

The customer can submit complaints regarding the agreement in writing to the service provider who is a party to the agreement.