

# **HANDELSBETINGELSER**

## **for Københavns Kommunes svømmehallers billetsystem**

Sidst opdateret dato: 08.03.2019

### **HANDELSBETINGELSER**

Handelsbetingelserne gælder salg af billetter, klippekort og periodekort i Københavns Kommunes svømmehaller enten på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk) eller i billetautomaterne, som står i svømmehallerne.

#### **1. Priser og Betaling**

Alle priser er angivet i danske kroner og kan ses på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk) eller på billetautomaterne i svømmehallerne. Priserne tillægges ikke moms, da salg af adgangsgivende billetter til Københavns Kommunes svømmehaller er fritaget for moms.

Du kan betale med Dankort, Visa, VisaElectron, MasterCard, Maestro eller MobilePay. Der er ikke gebyr på betalinger.

For at beskytte dine kortoplysninger, bliver du i forbindelse med betaling ført over til en betalingside leveret af DIBS A/S, som er certificeret til at håndtere betalingsoplysninger. Betalingen sker på en sikker måde, hvor oplysningerne bliver krypteret, før de sendes over internettet.

#### **2.1. Enkeltbilletter**

En enkeltbillet giver adgang til en af Københavns Kommunes svømmehaller og kan kun bruges én gang.

Du skal bruge den senest 90 dage efter, den er købt. Herefter er enkeltbilletten ikke længere gyldig.

En person på 15 år eller derover, der har købt en enkeltbillet, kan gratis tage et barn under 7 år med. Personalet kan forlange at se dokumentation for gæsternes alder.

Du kan købe enkeltbilletter med rabat, som kun kan anvendes i Københavns Kommunes svømmehallers grønne åbningstid.

Du kan købe tillæggsbillet, der giver adgang til f.eks. saunagus eller varmtvandsbassin. Tillæggsbilletter gælder kun sammen med billet/klippekort til svømmehallen.

Se mere om grønne åbningstider på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

På helligdage kan der være særlige åbningstider, se mere på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

### **2.3. Klippekort og tillægsklippekort**

Et klip på et klippekort giver adgang til en af Københavns Kommunes svømmehaller – med undtagelse af Valby Vandkulturhus og Øbro-Hallen i weekenden. Et klip gælder kun én gang. Klippekort kan bruges i hele svømmehallens åbningstid.

Du kan købe tillægsklippekort, der giver adgang til f.eks. saunagus eller varmtvandsbassin. Tillægsklippekort gælder kun sammen med billet/klippekort til svømmehallen.

Alle klip på klippekort skal være brugt senest 12 måneder efter, det er købt. Herefter udløber klippekortet, og de resterende klip bliver ikke refunderet.

Klippekort og tillægsklippekort er ikke personlige, så de kan bruges af flere forskellige personer.

En person på mindst 15 år, der har indløst et klip på et klippekort, kan gratis tage et barn under 7 år med. Personalet kan forlange at se dokumentation for gæsternes alder.

### **2.5. Årskort**

Et årskort er personligt og giver dig adgang til Københavns Kommunes Svømmehaller. Du kan kun bruge et årskort i svømmehallernes grønne åbningstid.

Se mere om grønne åbningstider på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

På helligdage kan der være særlige åbningstider, se mere på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

Årskortet er gyldigt i 12 måneder, fra du har købt det.

Årskort til studerende gælder kun, hvis du kan vise gyldigt studiekort til personalet, når de beder om det.

Årskort til folkepensionister som bor i Københavns Kommune gælder kun, hvis du kan vise dit sundhedskort til personalet, når de beder om det. Årskort til førtidspensionister gælder kun, hvis du kan vise dokumentation fra Udbetaling Danmark, når personalet beder om det.

Andre må ikke bruge eller overtage dit årskort. Det vil blive betragtet som misbrug. Ved misbrug af årskort kan personalet bortvise brugeren og deaktivere kortet.

En person på mindst 15 år med årskort kan tage et barn under 7 år med gratis. Personalet kan forlange at se dokumentation for gæsternes alder.

### **2.6. Manglende dokumentation**

Hvis du ikke kan dokumentere, at du har ret til billetter eller kort med rabat, er du altid velkommen til at købe en enkeltbillet til almindelig pris.

Hvis du nægter at købe billet til almindelig pris og ikke kan fremvise den krævede dokumentation, så kan personalet bortvise dig fra svømmehallen. Ved periodekort kan personalet også deaktivere kortet, indtil du kan fremvise den krævede dokumentation.

### **3. Generelle vilkår**

#### **3.1. Bortvisning, deaktivering og returret**

Hvis du bliver bortvist fra svømmehallen, eller hvis dit periodekort bliver deaktiveret, kan du ikke få dine udgifter til billet eller kort retur.

#### **3.2. Køb af billetter og oprettelse af brugerkonto**

I forbindelse med køb af enkelt- eller tillægsbilletter kan du handle uden at have en brugerkonto. Når du køber disse billetter online skal du opgive e-mail i forbindelse med købet. Når du køber billetter, kan du også vælge at oprette en brugerkonto. Med en brugerkonto vil du altid have adgang til de billetter, du har købt.

Køber du klippe- og periodekort, skal du oprette en brugerkonto.

Når du opretter en brugerkonto, er du forpligtet til at opgive korrekte oplysninger, og opdatere oplysningerne, hvis de ændres.

Ønsker du at få din brugerkonto slettet, kan du slette den under "Rediger oplysninger" inde på din profil.

Du skal være opmærksom på, at alle aktive billetter tilknyttet profilen herved går tabt og derfor ikke vil kunne refunderes.

Hvis Københavns Kommunes svømmehaller har mistanke om at brugeroplysninger bliver misbrugt af andre end brugeren af en konto, kan Københavns Kommune deaktivere kontoen.

Brugeren vil altid blive underrettet om det via e-mail eller SMS.

Har du mistanke om, at dine brugeroplysninger bliver misbrugt af andre skal du straks underrette Københavns Kommunes svømmehaller på kontakformularen på [svoemkbh.kk.dk](mailto:svoemkbh.kk.dk).

#### **3.3. Fortrydelsesret**

Du har 14 dages fortrydelsesret når du har købt billet med brugerkonto online eller i billetautomaterne, som står i svømmehallerne. Ved billetter købt uden brugerkonto (se afsnit 3.2) kan du ikke gøre brug af fortrydelsesretten.

Fortrydelsesretten løber fra den dag, hvor du har købt billetten. Når billetten er taget i brug, gælder fortrydelsesretten ikke længere. En billet eller kort er taget i brug, første gang automaten har udskrevet et adgangsgivende armbånd til dig.

Ønsker du at fortryde køb, der kræver tilmelding, så som saunagus, Øbro-Hallens Kurbad og babysvømning i Øbro-Hallen, kan du senest fortryde dit køb 24 timer efter købet. Se på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk) hvordan du fortryder dit køb.

Ønsker du at bruge fortrydelsesretten for dine køb af billetter, periodekort eller klippekort ved køb, der ikke kræver tilmelding. Skal du benytte følgende postkasse:

### **Københavns Kommunes svømmehaller billetrefundering**

I emnefeltet anbefaler vi, at du skriver: "Refundering af køb"

I tekstfeltet anbefaler vi, at du skriver: "Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min aftale om køb af billetter og/eller adgangskort til Københavns Kommunes Svømmehaller."

Hvorefter du angiver følgende oplysninger:

- Dit CPR-nummer, så vi kan overføre pengene til din NemKonto
- Dit fulde navn eller det navn du har brugt til at oprette din bruger
- Den e-mail eller det mobilnummer som du har brugt til at oprette din bruger
- Hvilket kort eller billet du ønsker refunderet, i tilfælde af at du har flere kort eller billetter på din profil

Da et CPR-nummer er en fortrolig oplysning, skal disse oplysninger altid sendes sikkert via ovenstående link.

Du vil få pengene overført til din NemKonto inden for 30 dage.

### **3.4. Mangler og reklamationsret**

I tilfælde af mangler kan du reklamere over købet. Vi anbefaler, at du sender din reklamation hurtigst muligt. Du har ifølge Købeloven ret til at reklamere indtil 2 år efter dit køb.

Du kan reklamere skriftligt over billetter via kontaktformularen på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk). Hvis din reklamation handler om forhold i de enkelte svømmehaller, skal du også henvende dig via kontaktformularen på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

### **3.5. Klagemuligheder**

Hvis du ønsker at klage over billetter eller Københavns Kommunes svømmehaller, skal du udfylde kontaktformularen på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk). Hvis din klage gælder forhold i de enkelte svømmehaller, skal du også henvende dig via kontaktformularen på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

Du kan også vælge at sende din klage til Center for Klagerløsning i Nævnenes Hus, hvis din sag er omfattet af centerets kompetence. Du kan finde flere oplysninger på hjemmesiden [forbrug.dk](http://forbrug.dk).

Hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land, kan du klage på EU Kommissionens online klageplatform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, husk at oplyse vores e-mail adresse: [info@svoemkbh.dk](mailto:info@svoemkbh.dk).

### 3.6. Ændring af handelsbetingelser

Københavns Kommunes svømmehaller har ret til at ændre handelsbetingelserne. Gør vi det, sender vi en mail, der fortæller om ændringerne, til alle med en brugerkonto senest 2 måneder inden ændringen træder i kraft. Samtidig offentliggør vi ændringerne i handelsbetingelserne på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

Ændringer i handelsbetingelserne som skyldes ændringer i lovgivning vil senest træde i kraft, når loven gør det. Brugere vil blive orienteret om ændringen hurtigst muligt via mail og på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

### 3.7. Prisændringer

Priser er politisk bestemt og ændres løbende i overensstemmelse hermed.

## 4. Personoplysninger

Når du køber billetter, klippe- eller periodekort behandler Københavns Kommunes svømmehaller personoplysninger om dig. Læs mere om denne behandling og dine rettigheder i [privatlivspolitikken](#).

## 5. Driftsstop

Personalet i de enkelte svømmehaller kan af sikkerhedsmæssige, sundhedsmæssige eller af andre grunde meddele driftsstop i svømmehallen. Ved driftsstop skal alle gæster i svømmehallen forlade bassinerne og følge personalets anvisninger.

I tilfælde af driftsstop gives ingen kompensation for tabt svømmetid, da driftstoppet betragtes som force majeure.

## 6. Orden og opførsel

Du skal overholde København Kommunes svømmehallers ordensregler og følge anvisningerne fra personalet. Gør du ikke det, kan personalet bortvise dig.

### 6.1. Ordensregler

Regler ved brug af Københavns Kommunes svømmehaller:

- Brug af svømmehaller sker på eget ansvar.
- Børn under 7 år skal være sammen med en ledsager, der er 15 år eller ældre.
- Børn over 7 år, må ikke bruge omklædningsrum for det modsatte køn.
- Dit adgangs-armbånd skal være synligt (foreninger, skoler, klubber som har forudgående aftale om brug af svømmehallen, behøver ikke at bære armbånd).
- Personalet har ret til at scanne dit armbånd, når de kontrollerer billetens gyldighed.

- Du må kun fotografere efter aftale med personalet. Du må ikke fotografere i omklædnings- eller baderum.
- Du må kun bruge mobiltelefon i de anviste områder.
- Du må kun spise og medbringe madvarer i de anviste områder.
- Svømmehallen påtager sig intet ansvar for tøj, værdigenstande, penge eller andre effekter, der er efterladt i lokaler, skabe eller værdibokse.
- Hvis du har behov for hjælp, er du velkommen til at kontakte personalet.

## 6.2. Sikkerhed

Sikkerhedsbestemmelser ved brug af Københavns Kommunes svømmehaller:

- Den dybe del af bassinet, må du kun være i, hvis du kan svømme 50 meter uden pause og uden hjælpemidler. Hvis du er i tvivl, så spørg personalet i svømmehallen.
- Du må ikke løbe, skubbe, dykke andre, eller bruge snorkel eller blybælte.
- Du må ikke medbringe alkohol og andre rusmidler i svømmehallen. Berusede/påvirkede personer har ingen adgang til Københavns Kommunes svømmehaller.
- Du må ikke tage glas med i omklædningsrum, baderum eller svømmehal.
- Hvis du har behov for hjælp, er du velkommen til at kontakte personalet.

## 6.3. Hygiejne

Hygiejnebestemmelser ved brug af Københavns Kommunes svømmehaller:

- Hvis du lider af diarré, forkølelse, ondt i halsen, ørebetændelse, betændelse i huden eller andre smitsomme sygdomme, specielt hudsvamp og fodvorter, må du ikke benytte Københavns Kommunes svømmehaller.
- Du må først gå i bassiner og sauna efter grundig vask med sæbe.
- Du skal vaske og indsæbe dig uden badetøj.
- Efter indsæbning skyller du dig grundigt. Skyl også håret – ellers skal du bruge badehætte.
- Efter toiletbesøg skal du igen vaske dig grundigt med sæbe og skylle dig ren.
- Du skal have rent badetøj på, og du må aldrig have undertøj på under badetøjet.

## 6.4. Babybadning

Babyer skal have tætsluttende neoprenbadebukser og engangsbadeble på indtil de fylder 4 år eller er renlige. Tætsluttende betyder, at badetøjet sidder tæt omkring lår (må ikke sidde i lysken, hvor der er bevægelige led) og liv/talje på babyen. Hele engangsbadebleen skal være dækket af badebuksen for at mindske risikoen for fækalt udslip.

## 7. Spørgsmål og hjælp

Hvis du har spørgsmål kan du bruge kontaktformularen på

## 8. Virksomhedsoplysninger

**Københavns Kommunes svømmehaller**

Adresse: Nyropsgade 3, 3. sal, 1602 København V

[info@svoemkbh.dk](mailto:info@svoemkbh.dk)

Tlf.: +45 8220 5150

Cvr.: 64942212