

## **Handelsbetingelser og privatlivspolitik for Københavns Kommunes svømmehallers billetsystem.**

Sidst opdateret dato: 06-06-2018

### **HANDELSBETINGELSER**

Handelsbetingelserne gælder for salg af billetter i Københavns Kommunes Svømmehaller enten på hjemmesiden svoemkbh.kk.dk eller ved de fysiske billetautomater, som står i svømmehallerne. Københavns Kommunes Svømmehaller omfatter følgende svømmehaller:

- Bellahøj Svømmestadion
- Emdrup Bad
- Frankrigsgade Svømmehal
- Hillerødgade Bad og Hal
- Sundby Bad
- Tingbjerg Svømmehal
- Valby Vandkulturhus
- Vesterbro Svømmehal
- Øbro-Hallen

#### **1. Implementering af nyt billetsystem**

I 2018 påbegyndes implementeringen af et nyt billetsystem i Københavns Kommunes svømmehaller og implementeringen vil starte med Emdrup Bad og Valby Vandkulturhus. Med det nye billetsystem kan du købe billetter online eller ved en betalingsautomat i svømmehallen.

I implementeringsperioden vil der være nogle svømmehaller med det gamle billetsystem og andre svømmehaller med det nye billetsystem. Du kan kun bruge de nye digitale billetter i de svømmehaller, der har det nye billetsystem. På samme måde kan du kun bruge de gamle billetter i svømmehaller med det gamle system.

##### **1.1. Ombytning af klippe- og periodekort**

Du kan ombytte dine gamle klippekort, månedskort og årskort til det nye digitale klippekort, månedskort og årskort. Fra den 6. juni 2018 vil både de gamle klippekort og de nye digitale klippekort have en udløbsdato, hvilket vil være 12 måneder fra købsdato.

Klippekort købt gennem det gamle billetsystem, som ikke er ombyttet eller brugt senest den 1. januar 2020, kan ikke længere benyttes eller ombyttes.

Du kan læse mere om det nye billetsystem eller generelt om Københavns Kommunes svømmehaller her [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

#### **2. Priser og Betaling**

Alle priser er angivet i danske kroner og kan ses på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk) og på billetautomaterne i svømmehallerne. Priserne tillægges ikke moms, da salg af adgangsgivende billetter til Københavns Kommunes Svømmehaller er momsfrataget i medfør af momslovens §13 stk. 1. nr. 5.

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

På hjemmesiden svoemkbh.kk.dk findes information om hvor lang badetid de enkelte billetter giver adgang til, samt den enkelte svømmehals åbningstider.

3.

#### 4. Billetter og særlige vilkår

##### 4.1. Enkeltbilletter

En enkeltbillet giver adgang til en af Københavns Kommunes svømmehaller. En enkeltbillet kan kun bruges én gang. Enkeltbilletter købt i det nye billetsystem kan kun bruges i de svømmehaller, der har det nye billetsystem.

Enkeltbilletten skal bruges senest 90 dage efter købsdato. Herefter er enkeltbilletten ikke længere gyldig.

En voksen over 15 år, der har indløst enkeltbillet, kan tage et barn under 7 år med uden betaling for barnet. Personalet kan forlange at se dokumentation for barnets alder.

Enkeltbilletter med grøntid, kan købes med rabat og kan kun anvendes i Københavns Kommunes svømmehallers grønne åbningstid. De grønne åbningstider er:

- Alle hverdage (mandag-fredag) fra åbningstid til kl. 15:00 (undtagen Bellahøj Svømmestadion).
- I Bellahøj Svømmestadion er der grøn tid på hverdage (mandag-fredag) fra kl. 8.00 til 15:00
- I Vesterbro Svømmehal er der også grøn tid i weekenden fra åbningstid til kl. 15:00.

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

##### 3.2 Gruppebilletter

En gruppebillet giver adgang for to voksne og to børn under 15 år. Personalet kan forlange at se dokumentation for børnenes alder. Ved flere børn kan der foretages tilkøb af ekstra børnebilletter til gruppebilletten. Gruppebilletter købt i det nye billetsystem kan kun bruges i svømmehaller med det nye billetsystem. Gruppebilletter kan anvendes i hele svømmehallens åbningstid.

Gruppebilletten skal bruges senest 90 dage efter købsdato. Herefter er gruppebilletten ikke længere gyldig.

##### 3.3 Klippekort og tillægsklippekort

Et klip på et klippekort giver adgang til en af Københavns Kommunes svømmehaller. Et klip på et klippekort kan kun bruges én gang. Klippekort købt i det nye billetsystem kan kun bruges i svømmehaller med det nye billetsystem. Klippekort kan anvendes i hele svømmehallens åbningstid.

Tillægsklippekort gælder for tillægsydelse i Københavns Kommunes svømmehaller, det kan f.eks. være saunagus eller varmtvandsbassin. Tillægsklippekort kan kun anvendes samtidig med adgangsgivende billet til svømmehallen.

Alle klip på klippekortet skal være benyttet senest 12 måneder efter købsdato. Herefter udløber klippekortet og resterende klip refunderes ikke.

Klippekort og tillægsklippekort er ikke personlige og kan benyttes af flere forskellige personer. Klippekort købt i det nye billetsystem kan kun bruges i svømmehaller med det nye billetsystem.

En voksen over 15 år, der har indløst et klip på et klippekort, kan tage et barn under 7 år med uden betaling for barnet. Personalet kan forlange at se dokumentation for barnets alder.

### **3.4 Månedskort**

Et månedskort er personligt og giver adgang for månedskortets indehaver til Københavns Kommunes svømmehaller. Månedskort kan anvendes i hele svømmehallens åbningstid.

Månedskortet er gyldigt i 30 dage fra købsdato.

Månedskortet må ikke overdrages eller benyttes af andre end kortets indehaver. Sådanne tilfælde vil blive betragtet som misbrug.

En voksen over 15 år, der er indehaver af et månedskort, kan tage et barn under 7 år med uden betaling for barnet. Personalet kan forlange at se dokumentation for barnets alder.

### **3.5 Årskort:**

Et årskort er personligt og giver adgang for årskortets indehaver til Københavns Kommunes Svømmehaller. Årskort kan anvendes i Københavns Kommunes svømmehallers grønne åbningstid. De grønne åbningstider er:

- Alle hverdage (mandag-fredag) fra åbningstid til kl. 15:00 (undtagen Bellahøj Svømmestadion).
- I Bellahøj Svømmestadion er der grøn tid på hverdage (mandag-fredag) fra kl. 8.00 til 15:00
- I Vesterbro Svømmehal er der også grøn tid i weekenden fra åbningstid til kl. 15:00.

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

Årskortet er gyldigt i 12 måneder fra købsdato.

Årskort til studerende er kun gældende, hvis gyldigt studiekort kan fremvises til personalet på forlangende.

Årskort til folkepensionister bosat i Københavns Kommune er kun gældende, hvis sundhedskort fremvises til personalet på forlangende. Årskort til førtidspensionister er kun gældende, hvis dokumentation fra Udbetaling Danmark fremvises til personalet på forlangende.

Årskortet må ikke overdrages eller benyttes af andre end kortets indehaver. Sådanne tilfælde vil blive betragtet som misbrug.

En voksen over 15 år, der er indehaver af et årskort, kan tage et barn under 7 år med uden betaling for barnet. Personalet kan forlange at se dokumentation for barnets alder.

## **5. Generelle vilkår**

### **5.1. Fortrydelsesret**

Der er 14 dages fortrydelsesret for køb foretaget både online og ved de fysiske billetautomater, som står i svømmehallerne. Fortrydelsesretten løber fra den dag, hvor billetten købes. Når billetten er taget i brug kan fortrydelsesretten ikke længere anvendes. En billet er taget i brug, når der er udskrevet et adgangsgivende armbånd i automaten. Billettyper, der giver adgang til flere indgange, er taget i brug første gang, der er udskrevet et adgangsgivende armbånd i automaten.

Såfremt du ønsker at gøre brug af fortrydelsesretten for dine køb skal du skrive til [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk). Herefter vil billetten blive annulleret, og du vil få dine penge retur inden for 1 måned.

#### **4.2 Mangler og reklamationsret**

I tilfælde af mangler kan du reklamere over købet. Vi anbefaler, at du sender din reklamation hurtigst muligt. Du kan reklamere indtil 2 år efter dit køb i medfør af købeloven.

Du kan reklamere skriftligt over billetter på e-mail [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk). Hvis din reklamation omhandler forhold i de enkelte svømmehaller, kan du finde lokale kontaktoplysninger på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk)

#### **4.3 Klagemuligheder**

Hvis du ønsker at klage over billetter eller Københavns Kommunes svømmehaller kan du skrive en e-mail til [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk). Hvis din klage omhandler forhold i de enkelte svømmehaller, kan du finde lokale kontaktoplysninger på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk)

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

Hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land, kan du angive din klage i EU Kommissionens online klageplatform. Platformen findes her: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Angiver du en klage her, skal du oplyse vores e-mail adresse: [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk)

#### **4.4 Misbrug**

Din brugerkonto er personlig og må ikke videregives eller benyttes af andre. Videregivelse eller benyttelse af andre end indehaveren vil blive betragtet som misbrug. Hvis Københavns Kommunes svømmehaller opdager misbrug af en brugerkonto, kan Københavns Kommune deaktivere kontoen. Brugeren vil altid blive underrettet om dette via e-mail.

Hvis du har mistanke om, at dine brugeroplysninger bliver misbrugt, skal du straks underrette Københavns Kommunes svømmehaller herom på e-mail [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk)

Måned- og årskort er personlige og må ikke overdrages eller benyttes af andre end kortets indehaver. Sådanne tilfælde vil blive betragtet som misbrug. Ved misbrug kan personalet bortvise brugeren af kortet samt deaktivere kortet.

Hvis den krævede dokumentation for køb og brug af billetter til lavere priser ikke kan fremvises på forlangende, kan brugeren af svømmehallen altid købe enkeltbillet til almindelig pris.

Ønsker brugeren af svømmehallen ikke at købe billet til almindelig pris og kan brugeren ikke fremvise den krævede dokumentation kan personalet bortvise brugeren fra svømmehallen. Ved klippekort, måneds- og årskort kan personalet yderligere deaktivere kortet, indtil dokumentation fremvises.

Ved bortvisning fra Københavns Kommunes svømmehaller refunderes billetter ikke. Der ydes heller ikke refusion i tilfælde af deaktivering af kort eller billetter.

#### **4.5 Ændring af handelsbetingelser**

Københavns Kommunes svømmehaller har ret til at ændre handelsbetingelserne. Alle brugere oprettet med brugerkonto i systemet vil senest 2 måneder inden ændringen træder i kraft modtage en mail med information om ændringen. Samtidig vil ændringerne i handelsbetingelserne også blive offentliggjort på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk)

Ændringer i handelsbetingelserne som følge af ændringer i lovgivning vil senest træde i kraft på ikrafttrædelsestidspunktet for lovgivningen. Brugere vil blive orienteret om sådanne ændringer hurtigst muligt via mail og på hjemmesiden [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk).

## 5 Personoplysninger

I forbindelse med dit køb af klippekort, månedskort, årskort og andre forhånds betalte billetter behandler Københavns Kommune personoplysninger om dig. Se venligst privatlivspolitikken nedenfor for nærmere oplysninger om behandling

## 6 Ordensregler

Ved brug af København Kommunes svømmehaller har du pligt til at overholde København Kommunes svømmehallers ordensregler og følge anvisningerne fra personalet. Såfremt ordensreglerne og personalets anvisninger ikke overholdes, kan personalet bortvise brugere.

## 7 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 instruks.

I tilfælde af driftsstop får de besøgende gæster udleveret en erstatningsbillet. Erstatningsbilletter skal benyttes inden for 90 dage. Herefter er erstatningsbilletten ikke længere gyldig.

### 7.1 Adfærd

Nedenstående gælder ved brug af Københavns Kommunes svømmehaller.

- Brug af Københavns Kommunes svømmehaller sker på eget ansvar.
- Børn under 7 år må kun benytte svømmehallen, sammen med en ledsager, der er over 15 år.
- Børn, der er fyldt 7 år, har ikke adgang til omklædningsrum for det modsatte køn.
- Armbånd skal bæres synligt (foreninger, skoler, klubber som har forudgående aftale om brug af svømmehallen, er undtaget fra at bære armbånd).
- Personalet har ret til at scanne dit armbånd i forbindelse med kontrol af billettens gyldighed.
- Kamera må kun bruges efter aftale med personalet. Dog må kamera ikke benyttes i omklædnings- eller baderum.
- Mobiltelefon er kun tilladt i anviste områder.
- Madvarer må kun indtages i anviste områder.
- Svømmehallen påtager sig intet ansvar for tøj, værdigenstande, penge eller andre effekter, der efterlades i lokaler, skabe eller værdibokse.
- Hvis du har behov for hjælp, er du velkommen til at kontakte personalet.

### 7.2 Sikkerhed

Nedenstående sikkerhedsbestemmelser gælder ved brug af Københavns Kommunes svømmehaller.

- Den del af bassinet, hvor der ikke kan bundes, må kun bruges af svømmere, der kan svømme 50 meter uden pause og uden hjælpemidler. Hvis du er i tvivl, så spørg personalet i svømmehallen.
- For at forebygge ulykker er det ikke tilladt, at løbe, skubbe, dykke andre, bruge snorkel eller blybælte.
- Alkohol og andre rusmidler må ikke medbringes i svømmehallen. Berusede/påvirkede personer har ingen adgang til Københavns Kommunes svømmehaller.
- Glas må ikke medbringes i omklædningsrum, baderum eller svømmehal.
- Hvis du har behov for hjælp, er du velkommen til at kontakte personalet.

### 7.3 Hygiejne

Nedenstående hygiejnebestemmelser gælder ved brug af Københavns Kommunes svømmehaller.

- Personer, der lider af diarré sygdomme, forkølelse, ondt i halsen, ørebetændelse, betændelse i huden eller andre smitsomme sygdomme, specielt hudsvamp og fodvorter, må ikke anvende Københavns Kommunes svømmehaller.
- Bassiner og sauna må kun benyttes efter grundig vask med sæbe.
- Al indsæbning skal foregå uden badetøj.
- Efter indsæbning skylles grundigt. Reglen gælder også håret - alternativt kan badehætte benyttes.
- Efter toiletbesøg foretages ny grundig vask med sæbe og afskyl.
- Badende skal have rent badetøj på og må ikke have undertøj på under badetøjet.

#### **7.4 Babybadning**

Babyer skal have tætsluttende neoprenbadebukser og engangsbadeble på indtil det fyldte 4 år eller indtil det tidspunkt, hvor barnet er 'sikker toiletgæst'. Med tætsluttende menes der, 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.

#### **8 Spørgsmål og hjælp**

Du kan læse mere om Københavns Kommunes svømmehaller her [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk). Du er også velkommen til at skrive til [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk). Hvis du har spørgsmål til din lokale svømmehal, kan du se deres kontaktoplysninger på [svoemkbh.kk.dk](http://svoemkbh.kk.dk)

#### **9 Virksomhedsoplysninger**

*Københavns Kommunes svømmehaller*

Adresse: Nørre Søgade 35, 1370 København K

E-mail: [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk)

Tlf.: +45 33 66 33 66

Cvr.: 64942212

## Privatlivspolitik

### 1. Beskyttelse af dit privatliv

Københavns Kommunes svømmehaller tager behandling af dine persondata alvorligt. Vi sikrer rimelig og gennemsigtig databehandling i overensstemmelse med gældende regler om behandling af persondata.

Denne privatlivspolitik fortæller, hvordan vi behandler dine personoplysninger for salg af billetter i Københavns Kommunes svømmehaller enten på hjemmesiden svoemkbh.dk eller ved de fysiske billetautomater, som står i svømmehallerne. Se nærmere om vilkårene for salg af billetter i vores handelsbetingelser.

### 2. Dataansvar og kontaktoplysninger

Københavns Kommunes svømmehaller er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget om dig. Vi kan kontaktes via følgende oplysninger:

Københavns Kommunes svømmehaller

Adresse: Nørre Søgade 35, 1370 København K

E-mail: [info-svoemkbh@kk.dk](mailto:info-svoemkbh@kk.dk)

Tlf.: +45 33 66 33 66

Cvr.:64942212

Hvis du har spørgsmål om vores behandling af dine personoplysninger, er du til enhver tid velkommen til at kontakte os herom.

Du kan også henvende dig til Københavns Kommunes databeskyttelsesrådgiver pr. telefon tirsdag og torsdag ml. 9-12 på telefon +45 71 74 54 54 eller på mail [dpo@kk.dk](mailto:dpo@kk.dk)

Du kan læse mere omkring hvordan Københavns Kommune beskytter dine data på Københavns Kommunes hjemmeside [kk.dk](http://kk.dk) under menu "Om kommunen" og derefter "Databeskyttelse".

### 3. Personoplysninger, formål og retsgrundlaget

I forbindelse med dit køb af klippekort, månedskort, årskort og andre forhånds betalte billetter, opretter du en bruger i systemet for at sikre, at du har adgang til de billetter, som du har købt.

Vi behandler følgende oplysninger om dig med det formål at facilitere købet af billetter:

- Brugernavn/e-mail
- Password
- Postnummer
- Jeg er handicappet (ja/nej svar)
- Jeg er pensionist (Ja/nej svar)
- Jeg er studerende (Ja/nej svar)
- Billede (Hvis du har et årskort eller månedskort, skal der være et billede til dokumentation af hvem man er).
- Transaktions- og ordrehistorik

Valgfri:

- Fuldt navn
- Adresse
- Opgang
- By
- Land

Vi behandler kun dine personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Retsgrundlag for behandlingen af dine oplysninger er, at behandlingen er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt, som du er part i eller af hensyn til gennemførelse af foranstaltninger, der træffes på din anmodning forud for indgåelse af en kontrakt, jf. Databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, jf. databeskyttelseslovens § 6, stk. 1.

Du er forpligtet til at angive korrekte oplysninger, samt til at opdatere disse ved ændringer.

Ved betaling med betalingskort eller MobilePay sker betalingen via en sikker forbindelse og server, hvor oplysningerne krypteres, før de sendes over internettet.

## **4. Samarbejdspartnere**

### **4.1 Videregivelse**

Oplysningerne videregives ikke til tredjepart.

### **4.2 Data behandlere**

For at kunne yde dig den bedste service anvender Københavns Kommunes svømmehaller følgende data behandlere:

Compusoft Danmark A/S  
Sunekær 9  
DK-5471 Søndersø  
CVR-nr 25487494

## **5. Sletning**

Dine personoplysninger opbevares kun så længe, at det er nødvendigt af hensyn til at opfylde formålet, medmindre andet er påkrævet i henhold til lovgivningen, herunder særligt bogføringslovens regler om opbevaring af bogføringsmateriale i 5 år.

## **6. Dine rettigheder**

I forbindelse med vores behandling af dine personoplysninger, har du en række rettigheder, som beskrevet nedenfor. Såfremt du ønsker at gøre brug af disse rettigheder, skal du kontakte os gennem kontaktoplysningerne oplistet øverst i privatlivspolitikken.

Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned, efter at vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt.

### **6.1 Ret til indsigt**

Du har ret til at få indsigt i de persondata, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger. Adgangen til indsigt må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.

### **6.2 Ret til berigtigelse (rettelse) og sletning**

Hvis du mener, at de oplysninger, som Københavns Kommunes svømmehaller behandler om dig er urigtige, har du ret til at få dem rettet eller slettet.

Såfremt vi er enige med dig i, at de oplysninger, som vi behandler, er urigtige eller ikke korrekte, sletter eller korrigerer vi snarest muligt disse oplysninger.

Sletning eller berigtigelsen vil dog ikke ske, såfremt Københavns Kommunes svømmehaller er retligt forpligtet til at opbevare alle eller dele af dine persondata, eller det er nødvendigt at opbevare disse persondata, for at



et retskrav kan fastlægges eller forsvares. I så fald vil Københavns Kommunes svømmehaller kun opbevare de oplysninger, som Københavns Kommunes svømmehaller er retlig forpligtet eller berettiget til og vil slette øvrige persondata om dig.

### **6.3 Ret til begrænsning af behandling**

Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

### **6.4 Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)**

Når vores behandling af dine personoplysninger baserer sig på en kontrakt og behandlingen er foretaget automatisk, har du ret til dataportabilitet.

Denne ret indebærer, at du har ret til at få tilsendt de personoplysninger, som vi behandler om dig i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, som du har ret til at overføre til en anden tjenesteyder.

### **6.5 Ret til indsigelse**

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

## **7. Klage**

Såfremt du ønsker at klage over Københavns Kommunes svømmehallers behandlingen af dine personoplysninger, har du ret til at indgive en klage til Datatilsynet, som har følgende kontaktoplysninger:

#### Datatilsynet

Adresse: Borgergade 28, 5, 1300 København K

E-mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)

Tlf.: +45 45 33 19 32

Hjemmeside: [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)