

# SOPIMUSEHDOT

## KARHU VOIMAN TEMPO-TUOTE SUORALLE SÄHKÖLÄMMITYKSELLE

### 1. Sopimuksessa käytettävät lyhenteet

Näissä sopimusehdoissa käytetään seuraavia lyhenteitä:

"Asiakas": Näiden sopimusehtojen kohdan 3 mukainen henkilö

"Karhu Voima": Karhu Voima Oy ja sen valtuuttamat alihankkijat/yhteistyökumppanit

"Laitte": Karhu Voiman toimittama Tempo -kodinohjausratkaisu siihen liittyvine laitteineen, osineen ja ohjelmistoineen sisältäen myös mahdolliset asiakkaan valitsemat lisälaitteet

"Palvelu": Karhu Voiman toimittama Laitteen ylläpitopalvelu

### 2. Sopimuksen osapuolet

Karhu Voima myy Laitteita ja Palvelua täysi-ikäisille yksityishenkilöille, joista näissä sopimusehdoissa käytetään nimitystä "Asiakas". Karhu Voimalla on oikeus myydä ja toimittaa Laitteita ja Palvelua vain valitsemalleen maantieteelliselle alueelle. Karhu Voima ei myy eikä toimita Laitetta tai Palvelua Suomen valtion ulkopuolelle.

Karhu Voiman yhteystiedot ovat:

Karhu Voima Oy, Pulttikatu 1, 48770 Kotka.

Asiakas ilmoittaa tilauksen yhteydessä yhteystietonsa Karhu Voimalle. Asiakkaan tulee ilmoittaa yhteystietojensa muutoksista Karhu Voimalle viivytyksettä.

### 3. Tempo –palvelu sisältö

Laitteen ja Palvelun muodostama Tempo –palvelu on kodinohjausjärjestelmä, joka on tarkoitettu ohjaamaan asiakkaan suoraa sähkölämmitystä asiakkaan valitseman tavoitelämpötilan mukaisesti niin että lämmitys tehdään hyödyntäen mahdollisimman edullisia sähkön tuntihintoja. Tempo –palvelu hyödyntää kodinohjauksen optimoinnissa mm. säätietoja, kodin lämpötilatietoa sekä sähkön hintatietoja.

### 4. Toimitukset

Laitte: Laitteen toimituksesta sovitaan aina Asiakkaan kanssa erikseen. Laitteen asennus pyritään suorittamaan ilman aiheutonta viivästystä. Laitteen toimitusaika on pääsääntöisesti noin 8-10 viikkoa tilauksesta, ellei myynnin yhteydessä toisin sovita. Laitteen käyttöönoton yhteydessä Karhu Voiman asentaja varmistaa, että Laitte toimii oikein.

Mikäli Asiakas haluaa teettää Laitteen asennuksen yhteydessä myös muita sähkötoivia asennuskohteita, tulee Asiakkaan sopia asiasta erikseen asennustyötä suorittavan urakoitsijan kanssa. Suhteessa Asiakkaaseen Karhu Voima on vastuussa vain Laitteen asennuksesta. Asiakas on yksin vastuussa tällaisten ylimääräisten sähkötoivien kaikista kustannuksista.

Palvelu: Palvelun toimitus alkaa Laitteen asennuksen jälkeen.

## 5. Hinnat

Laitteen ja Palvelun hinnat ja mahdolliset lisäkulut on ilmoitettu kulloinkin voimassa olevien tuotekuvausten yhteydessä. Laitteen ja Palvelun hintoihin sisältyy arvonlisävero. Jos Laitteen tai Palvelun hinnassa on selvä virhe, Laitetta tai Palvelua ei myydä olennaisesti alempaan hintaan, jos Asiakkaan voidaan olettaa ymmärtäneen hinnan olevan virheellinen.

Karhu Voimalla on oikeus muuttaa Palvelun hintaa yleisen hintatason vaihtelun mukaisesti ilmoittamalla hinnanmuutoksesta Asiakkaalle vähintään yhtä (1) kuukautta ennen hinnanmuutoksen voimaantuloa.

Karhu Voimalla on oikeus siirtää verojen ja julkisten maksujen määrissä tapahtuvien muutosten vaikutus hintoihin välittömästi muutosten voimaantulosta lukien. Karhu Voima ilmoittaa Asiakkaalle tällaisista hinnanmuutoksista heti kun se on mahdollista.

## 6. Maksaminen

Laite / Laitteperusteinen hinnoittelu:

Asiakas voi maksaa Laitteen maksun kokonaan kerralla (ns. Laitteperusteinen hinnoittelu). Maksaminen tapahtuu tällöin etukäteen. Laitteen omistusoikeus siirtyy asiakkaalle heti hyväksytyin toimituksen jälkeen.

Laite / Palvelupohjainen hinnoittelu:

Asiakas voi toisena vaihtoehtona maksaa Laitteen osissa kuukausittaisen palvelumaksun yhteydessä (ns. Palveluperusteinen hinnoittelu) osamaksuna. Tällöin asiakas maksaa etukäteen pienen osuuden Laitteen kustannuksista, ja loppuosuuden 36 kuukauden aikana osana Palvelun kuukausimaksua.

Palvelu: Palvelun hinta laskutetaan kuukausimaksuna

Asiakkaan on korvattava Karhu Voiman kulut, jotka aiheutuvat maksujen perimisestä, sekä maksettava viivästyskorko erääntyneelle summalle. Kaikista maksuhuomautuksista peritään maksu kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Mikäli Tempo –palvelua ei voida asentaa Asiakkaalle, Karhu Voimalla on oikeus veloittaa turhan asennuskäynnin kustannukset Asiakkaalta.

## 7. Edellytykset Laitteen ja Palvelun toimivuudelle

Laite ja Palvelu edellyttävät toimiakseen sopivan toimintaympäristön. Karhu Voima ei voi taata Laitteen tai Palvelun virheetöntä toimintaa, jos Asiakkaan ko. tuotteelle suunnittelema toimintaympäristö ei täytä asetettuja edellytyksiä. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi langattoman verkon kuuluvuusongelmat asennuskohteessa tai se, että Asiakkaalla ei ole käytössään Palvelun kanssa yhteensopivia ohjelmistoja.

Karhu Voima varaa oikeuden olla myymättä Laitetta ja Palvelua Asiakkaalle ja/tai perua jo syntynyt kauppa, mikäli käy ilmeiseksi, että tuote ei toimi Asiakkaan tuotteelle suunnittelemassa toimintaympäristössä. Asiakkaan toimintaympäristön sopivuus Laitteen ja Palvelun asennukseen pyritään selvittämään aina ennen ko. tuotteen tilausta.

Tempo –palvelua voi käyttää yhdessä minkä tahansa sähkötuotteen kanssa. Asiakas ei kuitenkaan pysty hyötymään kaikista Tempo –palvelun ominaisuuksista, jos hänellä on käytössä jokin muu kuin tuntipohjaiseen spot-hintaan perustuva sähkötuote.

## **8. Ohjelmistojen käyttöoikeus ja päivitykset**

Osana Laitetta ja Palvelua Asiakas saa ei-yksinomaisen käyttöoikeuden Laitteen ja Palvelun käyttöä varten tarvittavan ohjelmiston käyttöön. Palvelun osalta käyttöoikeus on voimassa niin kauan kuin Palvelun toimittamista koskeva sopimus on voimassa. Laitteeseen ja Palveluun liittyvät ohjelmistot ovat Karhu Voiman tai kolmansien osapuolien omaisuutta eikä Asiakkaalla ole oikeutta kopioida tai muuttaa ohjelmistoja millään tavoin. Asiakkaan tulee noudattaa Laitteen tai Palvelun toimittamisen yhteydessä toimitettavia tarkempia lisenssiehtoja.

Laite ja Palvelu saattavat edellyttää päivitysten asentamista aika ajoin. Karhu Voimalla tai sen yhteistyökumppanilla on oikeus asentaa tarpeellisia päivityksiä ja muuttaa asetuksia automaattisesti tarpeen mukaan. Tätä varten Karhu Voimalla on myös oikeus tarvittaessa ottaa etäyhteys Asiakkaan Laitteeseen.

## **9. Takuu aika**

Laitteen takuu aika on kaksikymmentäneljä (24) kuukautta toimituksesta.

Karhu Voima vastaa siitä, että takuu aikana Karhu Voima kohtuullisessa ajassa joko korjaa Laitteessa ilmenneen materiaali-, suunnittelu- tai laatuvirheen tai niin halutessaan vaihtaa Laitteen uuteen näiden takuehtojen mukaisesti. Tämä takuu on voimassa ainoastaan Suomessa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Karhu Voimalle havaitsemistaan virheistä tai häiriöistä Laitteessa ilman aiheutonta viivästystä ja viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa virheen tai häiriön huomamisesta. Takuu aikana korjatulla Laitteella on takuu alkuperäisen takuuajan loppuun, aina kuitenkin vähintään kuusikymmentä (60) päivää korjauspäivästä tai korvaavan Laitteen toimittamisesta.

Takuu aikana korjattu tai korvattu Laite toimitetaan Asiakkaalle postitse ja Laitteen asennuksesta ja käyttöön otosta vastaa Asiakas. Mikäli kuitenkin asennus edellyttää sähköasentajan pätevyyttä, vastaa Karhu Voima asennuksesta kustannuksellaan.

Takuu ei koske ohjelmistovirhettä, joka on luonteeltaan vähäinen tai joka ei olennaisesti estä Laitteen tai Palvelun käyttöä. Takuu ei myöskään koske normaalista käytöstä aiheutuvaa kulumista tai Laitteen rikkoutumista tapaturman tai vahingon seurauksena. Takuu ei myöskään koske tilanteita, joissa Asiakas on käyttänyt Laitetta Karhu Voiman antamien ohjeiden vastaisesti tai muulla tapaa huolimattomasti. Takuu ei kata Laitteen toimintahäiriötä tai rikkoutumista, joka on seurausta muun kuin Karhu Voiman valtuuttaman asentajan tekemistä asennuksista tai muutoksista Laitteeseen.

Mahdollisen valikoimasta poistuneen rikkoutuneen Laitteen tilalle Karhu Voimalla on oikeus toimittaa lähinnä vastaava tuote.

## **10. Palvelun irtisanominen tai peruuttaminen**

Laite: Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilaus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta. Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua tilausvahvistuksen vastaanottamisesta. Peruuttamisoi-

keuden käyttämiseksi asiakkaan on ilmoitettava Karhu Voima Oy:lle päätöksestään peruuttaa sopimus kirjallisesti Karhu Voiman osoitteeseen lähetettävällä kirjeellä tai sähköpostilla. Peruuttamisilmoitus tulee lähettää ennen peruuttamisajan päättymistä.

Asiakkaalle asennetulla Laitteella ei ole palautusoikeutta. Mikäli Asiakas kuitenkin peruuttaa kaupan Laitteen asennukseen mennessä, vastaa Asiakas peruutukseen saakka kertyneistä konfigurointi- ja asennuskuluista.

Palvelu / Laitteepohjainen hinnoittelu:

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Palvelu ilmoittamalla asiasta kirjallisesti Karhu Voimalle. Irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi.

Palvelu / Palvelupohjainen hinnoittelu:

Palvelupohjaisessa hinnoittelussa sopimus on voimassa määräajan 36 kuukautta, minkä jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Kun sopimus on kestänyt 36 kuukautta, Palvelu voidaan irtisanoa ilmoittamalla asiasta kirjallisesti Karhu Voimalle. Irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi.

Karhu Voimalla on oikeus purkaa Palvelun toimittamista koskeva sopimus, mikäli Asiakas ei ole maksanut Karhu Voiman Palvelun toimittamisesta perimää maksua kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa kirjallisen maksukehotuksen lähettämisestä. Karhu Voimalla on myös oikeus purkaa Palvelun toimittamista koskeva sopimus, jos Asiakas muutoin olennaisesti rikkoo Palvelun käytön ehtoja, eikä korjaa menettelyään kirjallisesta huomautuksesta huolimatta. Mikäli Palvelun irtisanomisen jälkeen Asiakkaan lämmitysjärjestelmän uudelleenohjaus vaatii sähköasentajan käynnin, vastaa Asiakas tästä kokonaan kustannuksellaan. Mikäli Palvelu irtisanoaan tai puretaan ja Asiakas sen jälkeen haluaa tilata Palvelun uudelleen, veloitetaan uudelleenkytkennästä Palvelun kytkentämaksu kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

## **11. Asiakkaan muutto toiseen osoitteeseen**

Mikäli Asiakas aikoo muuttaa toiseen osoitteeseen, tulee Asiakkaan ottaa etukäteen yhteyttä Karhu Voimaan ja sopia muuton vaikutuksista Palvelun toimittamiseen ja sopimukseen.

Laitte ja Palvelu / Laitteepohjainen hinnoittelu:

Ellei Asiakkaan ja Karhu Voiman välillä muuta sovita, Palvelun toimittamista koskeva sopimus sovitaan päätymään muuttoajankohtana.

Laitte ja Palvelu / Palvelupohjainen hinnoittelu:

Mikäli Asiakas on valinnut palvelupohjaisen hinnoittelun, ja sopimuksen määräaika 36 kuukautta on vielä kesken, Asiakkaan tulee maksaa viimeisen laskun yhteydessä Laitteen maksamaton osuus Karhu Voiman laatiman laskelman mukaisesti.

Karhu Voimalla on oikeus poistaa Laitteesta Asiakkaan tiedot siten, että asennuskohteen uusi asukas voi halutessaan ottaa Laitteen käyttöön.

## **12. Tietosuoja**

Asiakkaan tiedot tallennetaan Karhu Voima Oy:n asiakasrekisteriin. Rekisterissä olevia tietoja käytetään muun muassa asiakassuhteen hoitamiseen ja kehittämiseen.

Asiakkaan tulee ottaa huomioon, että vastuu Laitteen lainmukaisesta käyttämisestä on Asiakkaalla itsellään.

Karhu Voima ei vastaa siitä, että Laitetta on käytetty tai pyritty käyttämään yksityisyyden suojaa loukkaavalla tavalla. Samoin Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että Laitteeseen ja Palveluun liittyviä käyttäjätunnuksia säilytetään huolellisesti ja että Laitteen ja Palvelun tilauksen yhteydessä Asiakkaan Karhu Voimalle ilmoittamat yhteystiedot, sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot ovat oikein ja että niiden käyttäjiltä on saatu luovutukseen suostumus.

Karhu Voimalla ja sen yhteistyökumppanilla on oikeus Laitteen tai Palvelun vikatilanteessa tutkia, käsitellä ja tallentaa ko. tuotteen keräämiä tietoja siinä laajuudessa kuin korjauksen vuoksi on tarpeen.

### **13. Myyjän vastuu**

Laitteen ja Palvelun käyttötarkoitus on toimia Asiakkaan apuvälineenä Laitteen asennuskohteen lämmityksen ohjauksessa ja sähkön käytön optimoinnissa. Laite ei korvaa Asiakkaan omaa seuranta-asennuskohteesta, eikä Karhu Voima vastaa mistään sellaisesta vahingosta, joka on aiheutunut siitä, että Laite tai Palvelu ei ole toiminut odotetun mukaisesti. Asiakkaan tulee tiedostaa, että Laite tai Palvelu voi olla toimimatta esimerkiksi teknisen vian tai asennuskohteen ominaisuuksien vuoksi, sähkö- tai tietoliikenneyhteyden katkon aikana tai muusta vastaavasta syystä. Laite ei siten voi estää esimerkiksi asennuskohteen jäätymistä, palamista tai suuren sähkölaskun syntymistä.

Laitteen ja Palvelun käyttö on sallittua ainoastaan Karhu Voiman antamien ohjeiden mukaisesti ja huolellisuutta noudattaen. Karhu Voima ei ole vastuussa mistään sellaisesta vahingosta, joka on aiheutunut Laitteen tai Palvelun näiden sopimusehtojen tai muun Karhu Voiman antaman ohjeistuksen vastaisesta menettelystä.

Palvelun toimittamisessa hyödynnetään kolmansien osapuolten toimittamia tietoja esimerkiksi sähkön markkinahinnasta, sähkön siirtohinnoista ja säätilasta. Karhu Voima ei vastaa mistään sellaisesta vahingosta, joka on aiheutunut siitä, että Palvelun ohjaamiseen tarvittavia tietoja ei ole saatu oikeaan aikaan tai ne ovat olleet vanhentuneita tai virheellisiä. Karhu Voima ei ole vastuussa kolmansien osapuolten aiheuttamista vahingoista. Karhu ei ole vastuussa kolmannen osapuolen tarjoaman tietoliikenneverkon käytettävyydestä virheettömästi ja tämän vaikutuksesta Laitteeseen tai Palveluun.

Asiakas vastaa itse käyttämiensä tietokoneiden ja muiden laitteiden tietoturvallisuudesta. Asiakas vastaa itse Laitteen ja Palvelun käyttöön tarvittavien tietoliikenneyhteyksien hankkimisesta ja ylläpitämisestä. Karhu Voima ei vastaa yleisessä tietoverkossa tai Asiakkaan omistamassa, hallitsemassa tai sopimuksen nojalla käyttämässä tietoverkossa tiedon häviämisen tai muuttumisen Asiakkaalle aiheuttamasta vahingosta.

Karhu Voima ei vastaa Asiakkaalle syntyneestä vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään sellaista ennalta arvaamatonta olosuhteiden muutosta tai muuta seikkaa, joka on Karhu Voiman vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, ja jota Karhu Voima ei kohtuudella voi voittaa. Karhu Voima ilmoittaa Asiakkaalle niin pian kuin mahdollista Karhu Voimaa kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä.

Karhu Voima ei ole suhteessa Asiakkaaseen vastuussa välillisestä vahingosta, paitsi jos vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta Karhu Voiman puolella, eikä koskaan yli sen, mihin pakottava lainsäädäntö Asiakkaan oikeuttaa.

#### **14. Sopimusehtojen muuttaminen ja toimitusten päättäminen.**

Karhu Voimalla on oikeus muuttaa Asiakkaan tilaukseen sovellettavia sopimusehtoja. Olennaisesta muutoksesta Karhu Voima ilmoittaa Asiakkaalle vähintään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Karhu Voima varaa oikeuden päättää Laitteiden ja/tai Palvelun toimitus ilmoittamalla asiasta Asiakkaalle henkilökohtaisesti sekä verkkosivuillaan mahdollisimman aikaisin ennen toimituksen päättämistä.

#### **15. Erimielisyydet**

Asiakkaalla on oikeus saattaa Karhu Voiman ja sen välinen riita-asia kuluttajariitalautakunnan tai Karhu Voiman kotipaikan käräjäoikeuden ratkaistavaksi.