

# Tuotesopimusehdot

voimassa 1.1.2022 alkaen



*Hyvinkään  
Lämpövoima Oy*

**HELPPOLÄMPÖ**  
omakotitalot



# 1 Tuotesopimusehdot yleistä

## 1.1 Tuotesopimusehtojen soveltaminen tuotteelle ja ehtojen voimassaolo

- 1.1.1 Tuotesopimusehtoja sovelletaan Helppolämpö-tuotteessa (myöhemmin myös tuote) ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Kulloinkin voimassa olevat tuotesopimusehdot ovat luettavissa internetsivuilla [www.hlv.fi](http://www.hlv.fi).
- 1.1.2 Muilta osin, kun näissä tuotekohtaisissa sopimusehdoissa ei mainita, noudatetaan kulloinkin voimassa olevia kaukolämmön yleisiä sopimusehtoja. Yleiset sopimusehdot löytyvät internetsivuilta osoitteesta [www.hlv.fi](http://www.hlv.fi).
- 1.1.3 Nämä sopimusehdot ovat voimassa toistaiseksi, ja myyjällä on oikeus muuttaa niitä tarvittaessa. Lämmönmyyjä ilmoittaa sopimusmuutoksesta asiakkaalle kirjallisesti. Asiakkaalle tiedotetaan sopimusehtojen muutoksesta laskun, sähköisen uutiskirjeen, lämmönmyyjän internetsivujen tai sähköpostin välityksellä. Sähköpostia voidaan käyttää, mikäli asiakas on ilmoittanut sähköposti-osoitteensa lämmönmyyjälle.

## 1.2 Tuotteen tilaus, tuotesopimus ja tuotteen toimituksen aloittaminen

- 1.2.1 Asiakas voi tilata tuotteen suullisesti tai kirjallisesti omistamalleen lämmönkäyttöpaikalle.
- 1.2.2 Lämmönmyyjä pyytää aina asiakasta vahvistamaan tuotetta koskevan tilauksen kirjallisesti. Tätä varten lämmönmyyjä toimittaa asiakkaan hyväksyttäväksi erillisen tilauksen sähköisesti.
- 1.2.3 Tuote on voimassa toistaiseksi. Tuotteen toimitus asiakkaalle alkaa seuraavan täyden kalenterikuukauden alusta laskettuna vahvistetusta tilauspäivämäärästä.
- 1.2.4 Tuotteen tilaus toimii sopimuksena lämmönmyyjän sekä asiakkaan välillä, ja se liitetään asiakkaan lämmönkäyttöpaikkaa koskevan lämpösopimuksen liitteeksi.

## 1.3 Tuotesopimuksen päättäminen

- 1.3.1 Asiakas tai lämmönmyyjä voivat kumpikin irtisanoa tuotetta koskevan sopimuksen kulloinkin voimassa olevien tuotesopimusehtojen ja yleisten sopimusehtojen mukaisesti.
- 1.3.2 Asiakkaan irtisanoessa tuotesopimuksen tai vaihtamalla voimassa olevan tuotteen toiseen tuotteeseen asiakas sitoutuu maksamaan tuotteenpäättämismaksun. Tuotteenpäättämismaksulla kate-taan sopimusehtojen kohdassa 2.3 esitetyn lämmitysjärjestelmän tarkastus- ja huoltotoimituksesta aiheutuvat kustannukset. Tuotteenpäättämismaksun hinnoittelu on esitetty näiden sopimusehtojen kohdassa 1.4.4.
- 1.3.3 Tuotteenpäättämismaksua ei tarvitse maksaa asiakkaan lämpösopimuksen päättyessä kiinteistökaupan tai liittymän irtisanomisen takia.
- 1.3.4 Tuotesopimuksen irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti.
- 1.3.5 Tuotesopimuksen irtisanomisaika on kuukausi. Tuotesopimus päättyy tällöin irtisanomishetkeä seuraavan kalenterikuukauden viimeisenä päivänä.
- 1.3.6 Asiakkaan vaihtaessa uuteen tuotteeseen, päättyy tuotesopimus saman kalenterikuukauden viimeisenä päivänä, kun uuden tuotteen tilaus on vahvistettu. Uusi tuote astuu voimaan seuraavan täyden kalenterikuukauden ensimmäisenä päivänä.
- 1.3.7 Asiakkaan tulee vahvistaa tuotevaihto lämmönmyyjän sähköisesti lähettämän tilauksen kautta.
- 1.3.8 Lämpösopimuksen päättyessä päätetään samaan hetkeen myös tuotesopimus.
- 1.3.9 Lämmönmyyjä on velvollinen toimimaan tuotetta koskevan tuotesopimuksen mukaisesti tuotesopimuksen viimeiseen voimassaolopäivään saakka.



## 1.4 Tuotteen hinnoittelu ja laskutus

- 1.4.1 Tuotteen hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan tuotehinnaston mukaisesti. Kulloinkin voimassa oleva tuotehinnasto ovat luettavissa internetsivuilla [www.hlv.fi](http://www.hlv.fi).
- 1.4.2 Lämmönmyyjällä on oikeus tehdä muutoksia tuotehinnastoon ja/tai hinnoittelurakenteeseen ilmoittamalla asiasta asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukausi ennen muutosten voimaan astumista. Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta laskun, sähköisen uutiskirjeen, lämmönmyyjän internetsivujen tai sähköpostin välityksellä. Sähköpostia voidaan käyttää, mikäli asiakas on ilmoittanut sähköpostiosoitteensa lämmönmyyjälle.
- 1.4.3 Lämmönmyyjän tehdessä muutoksia tuotehinnastoon ja/tai hinnoittelurakenteeseen, asiakkaalla on oikeus irtisanoa tuotesopimus näiden tuotesopimusehtojen mukaisesti.
- 1.4.4 Tuotteen laskutus tapahtuu kuukausittain jälkikäteen. Laskussa on eritelty tuotteen kiinteä kuukausimaksu sekä mitattuun kulutukseen perustuva energiamaksu.
- 1.4.5 Tuotehinnaston muutokset, jotka johtuvat energianhankintahinnoista tai muutoksista yleisessä kustannustasossa eivät anna asiakkaalle oikeutta irtisanoa tuotesopimusta välittömästi.
- 1.4.6 Mikäli asiakas vaihtaa lämpötuotteensa Peruslämpö-tuotteeksi ennen kuin 24 kuukautta on kulunut tuotteen toimituksen alkamisesta, lämmönmyyjä veloittaa asiakkaalta tuotteenpäättämismaksun kohdan 1.4.5 mukaisesti. Tuotteenpäättämismaksu perustuu lämmönmyyjän palveluihin, jotka ovat hinnoiteltu 24 kuukaudelle.
- 1.4.7 Tuotteenpäättämismaksun suuruus määräytyy viimeisimmän huoltotarkastushetken sekä kulloinkin voimassa olevan palvelumaksuhinnaston mukaisesti.

$$\text{Tuotteenpäättämismaksu} = (24 - K) \times M$$

K = täyttä kalenterikuukautta viimeisimmästä huoltotarkastuksesta

M = kulloinkin voimassa olevan palvelumaksuhinnaston mukainen kuukausimaksu €/kk

- 1.4.8 Huoltotarkastuksen yhteydessä mahdollisesti tehdyt lisätyöt laskutetaan erillislaskulla.

## 2 Tuotesisältö ja toimitukseen liittyvät ehdot

### 2.1 Tuotesisältö, tuotekortti ja tuotteen internetsivut

- 2.1.1 Helppolämpö-tuotteen tuotesisältö ja tuotteen toimitukseen liittyvät ehdot täydentävät kulloinkin voimassa olevaa Helppolämpö-tuotekorttia ja tuotteen internetsivuilla esitettyä tuotekuvausta.
- 2.1.2 Mikäli tuotekortissa ja tuotesisällössä on ristiriitaisuuksia, sovelletaan ja tulkitaan näitä seuraavassa järjestyksessä:

1. Tuotesopimusehdot
2. Tuotekortti
3. Tuotteen internetsivut

### 2.2 Muutokset tuotesisältöön

- 2.2.1 Lämmönmyyjällä on oikeus vaihtaa tuotteen nimeä, tuotteen sisältämien palveluiden toimittajia sekä muita palveluun liittyviä ominaisuuksia, kunhan muutokset eivät olennaisesti vaikuta tuotesisällön kokonaisuuteen.
- 2.2.2 Lämmönmyyjällä on oikeus tehdä muutoksia tuotesisältöön. Merkittävistä muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle kirjallisesti. Asiakkaalle tiedotetaan tuotteen ja tuotesisällön muutoksista laskun, uutiskirjeen, lämmönmyyjän internetsivujen tai sähköpostin välityksellä, mikäli asiakas on ilmoittanut sähköpostiosoitteensa lämmönmyyjälle.



2.2.3 Mikäli muutokset tuotesisällössä vaikuttavat tuotteen hinnoitteluun, asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa tuotesopimus päättymään saman kalenterikuukauden loppuun ilman kohdassa 1.4.5 mainittua tuotteenpäättämismaksua. Tällainen voi olla esimerkiksi uuden lisäpalvelun ja sen kustannusten sisällyttäminen tuotteeseen.

### 2.3 Alkuperätakuuvarmennettu uusiutuva lämpö

2.3.1 Tuotteen sisältämä lämpö on tuotettu 100 %:sti uusiutuvilla energialähteillä. Lämmön alkuperä varmennetaan alkuperätakuiden avulla.

2.3.2 Lämmönmyyjä toimittaa asiakkaalle sähköisesti tuotteen kautta myymänsä lämmön alkuperätakuita koskevan todistuksen asiakkaan sitä pyytäessä.

2.3.3 Todentamistodistus toimitetaan heti, kun se on hyväksytyyn varmennuksen jälkeen lämmönmyyjän saatavilla.

2.3.4 Todentamisessa noudatetaan lakia energian alkuperätakuista 1050/2021 sekä siihen liittyviä kulloinkin voimassa olevia viranomaisohjeistuksia.

2.3.5 Lämmönmyyjä ei vastaa lainsäädännöstä, viranomaisista tai alkuperätakuiden todentajasta johtuvista viivästyksistä alkuperätakuiden toimittamisessa asiakkaalle.

### 2.4 Lämmitysjärjestelmän tarkastus ja huolto

2.4.1 Lämmitysjärjestelmän tarkastuksessa ja huollossa (myöhemmin huoltotarkastus) lämmönmyyjä toteuttaa tarkastuksen asiakkaan lämmönkäyttöpaikan lämmitysjärjestelmän lämmönjako keskukselle ja -käytölaitteille esim. seinäpatterit.

2.4.2 Lämmönmyyjä sitoutuu tekemään huoltotarkastuksia lämmityskaudella lokakuu – huhtikuu välisenä ajankohtana.

2.4.3 Huoltotarkastuksessa käydään läpi silmämääräisesti ja käyttötoimenpitein asiakkaan lämmönkäyttöpaikan lämmitysjärjestelmän osien kunto ja niistä kirjataan havainnot tarkastusraporttiin. Tarkastusraportti toimitetaan asiakkaan Online-palveluun osoitteessa [www.hlv.fi](http://www.hlv.fi) viimeistään 14 vuorokauden kuluttua tarkastuksesta.

2.4.4 Huoltotarkastuksen yhteydessä asiakkaalle ilmoitetaan suullisesti havaituista laitevioista sekä kerrotaan jatkotoimenpide-ehdotukset näiden korjaamiseksi.

2.4.5 Huoltotarkastusten yhteydessä lämmönmyyjä ei korjaa havaitsemiaan laitevikoja ilman asiakkaan tekemää erillistä tilausta (suullinen tai kirjallinen) näiden korjaamiseksi.

2.4.6 Laitevikojen ja -rikkojen korjaamisesta veloitetaan asiakasta erikseen lämmönmyyjän tekemän hinta-arvion ja palveluhinnaston mukaisesti.

2.4.7 Huoltotarkastuksen yhteydessä asiakkaan toiveesta annetaan myös käytön neuvontaa lämmönjakokeskuksen sekä lämmitysjärjestelmän käytölle.

2.4.8 Asiakas varaa huoltotarkastuksen ajankohdan Hyvinkään Lämpövoiman sähköisestä varauskalenterista osoitteesta [www.hlv.fi](http://www.hlv.fi). Asiakkaan tulee varauksen yhteydessä ilmoittaa osoite ja puhelinnumero.

2.4.9 Varauksen voi myös tehdä sähköpostitse [myyntipalvelu@hlv.fi](mailto:myyntipalvelu@hlv.fi), jolloin lämmönmyyjä esittää asiakkaalle huoltotarkastuksen ajankohdan perustuen huoltotarkastusten varaustilanteeseen.

2.4.10 Varauksen tehdessään asiakas sitoutuu olemaan paikalla huoltotarkastuksen ajan.

2.4.11 Mikäli asiakas ei pääse paikalle huoltotarkastukseen asiakkaan varaamana ajankohtana, katsotaan tarkastus tällöin suoritetuksi ja hyväksytyksi huoltotarkastukseksi.



- 2.4.12 Tarkastusajankohdan vaihto voidaan molemminpuolisesti tehdä viimeistään tarkastuspäivämäärää edeltävänä työpäivänä. Yleisiä arkipäiviä ei katsota työpäiviksi.
- 2.4.13 Sairastapaus katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi. Sairastapaukseen vedoten lämmönmyyjällä on mahdollisuus siirtää huoltotarkastuksen ajankohtaa myös samana päivänä, kun tarkastus on asiakkaan toimesta varattu suoritettavaksi.
- 2.4.14 Lämmönmyyjä suorittaa huoltotarkastuksen noin kerran kolmessa vuodessa. Mikäli asiakas haluaa määräaikaan useammin huoltotarkastuksen, veloitetaan siitä palvelumaksuhinnaston mukaisesti.
- 2.4.15 Huoltotarkastusten väli kolme (3) vuotta on voimassa riippumatta siitä, onko asiakas vaihtanut huoltotarkastuksen välissä toiseen tuotteeseen ja sen jälkeen takaisin Helppolämpö-tuotteeseen.

## **2.5 Kevyt lämpökuvaus**

- 2.5.1 Huoltotarkastuksen yhteydessä toteutetaan kevyt lämpökamerakuvaus joko asiakkaan lämmön käyttöpaikan seinärakenteisiin tai sähkökeskukseen. Kuvauskohteita on maksimissaan (5) viisi yhtä huoltotarkastuskertaa kohden.
- 2.5.2 Kuvaukset tehdään kiinteistöön lämmityskauden aikana (1.10.–30.4.), jolloin ulkolämpötila on alle + 5°C -astetta.
- 2.5.3 Kevyen lämpökuvauksen tarkoituksena on tunnistaa mahdollista tarkempaa tarkastelua ja korjausta vaativia kohteita esim. lämpövuotoja rakennuksen rakenteissa tai laitteistoissa.
- 2.5.4 Kuvauksista tehdyt havainnot ja mahdolliset jatkotoimenpide-ehdotukset toimitetaan asiakkaalle tarkastusraportilla.
- 2.5.5 Kuvaus ei ole sertifioitu ja tulokset ovat suuntaa antavia. Tulosten perusteella ei saa aloittaa korjaustoimenpiteitä. Korjaustoimenpiteet edellyttävät sertifioitua lämpökuvausta. Sertifioitu lämpökuvaus on mahdollista tilata -5 %:n alennuksella lämmönmyyjältä.

## **2.6 Korjaustakuu**

- 2.6.1 Tuotteeseen sisältyy takuu, jonka mukaisesti asiakkaalle asennetaan uusi lämmönjakokeskus alkaen seuraavana normaalina työpäivänä 2-piirisen ja alle 25 vuotta vanhan lämmönjakokeskuksen rikkoutuessa. Asennustyö tehdään normaalilla urakkahinnalla.
- 2.6.2 3-piirisen ja/tai alle 30 vuotta vanhan lämmönjakokeskuksen uusimiselle takaamme asennustöiden alkamisen seuraavana normaalina työpäivänä normaalilla urakkahinnalla.
- 2.6.3 Keskuksen rikkoutumisella tarkoitetaan vuotoa siirtimessä, joka estää asiakkaan rakennuksen lämmittämisen tai lämpimän käyttöveden saannin. Vuodon tulee olla yllättävä ja johtua siirtimien normaalista kulumisesta.
- 2.6.4 Ennen korjaustyön aloittamista asiakkaan tulee hyväksyä kirjallisesti lämmönmyyjän lämmönjakokeskuksen urakkatarjous.
- 2.6.5 Asiakkaan rakennukseen toimitetaan veloituksetta lisälämmittimet lämmönjakokeskuksen vaihdon/ korjaamisen ajaksi.
- 2.6.6 Korjaustakuu ei koske yksittäisten komponenttien kuten lämmönjakokeskuksen säätimien ja niiden rikkoutumisia. Niiden korjauksen toteutamme erilliselle hinnalla perustuen toteutuneisiin kustannuksiin. Komponenttien korjausaika perustuu niiden saatavuuteen.



- 2.6.7 Asiakkaan käytössä on myös kattava varaosavarasto lämmönjakokeskukselle esim. lämmityksen kiertopumppujen ja säätöventtiilien rikkoutumisen varalle. Varaosavarasto ei koske lämmönjako keskuksen säätimiä.
- 2.6.8 Mikäli korjauksen aloittaminen viivästyy lämmönmyyjästä johtuvista syistä, asiakkaalla on oikeus saada sopimussakkoa 100 €/alkavalta vuorokaudelta enintään kolmen (3) vuorokauden ajalta.
- 2.6.9 Mikäli korjauksen aloittaminen viivästyy asiakkaasta johtuvista syistä, korjaustyön aloittaminen siirtyy seuraavaan mahdolliseen normaaliin työpäivään.

## **2.7 Alennus lisäpalveluista**

- 2.7.1 Asiakas saa 5 %:n alennuksen kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaisista varaosa- ja palveluhinnoista sekä urakkatarjoushinnasta koskien lämmönjakokeskuksen uusintaa.

## **2.8 Tuotteen toimitukseen liittyvät reklamaatiot**

- 2.8.1 Mikäli tuotteen toimitukseen on huomautettavaa, asiakkaan tulee reklamoida siitä lämmönmyyjälle kirjallisesti viimeistään 7 vuorokauden kuluessa siitä ajankohdasta, kun jokin tuotteeseen liittyvä palvelu on toimitettu.



Palvelemme  
Sinua  
lämmöllä.



### Elinkaariedullinen

Vertailtaessa eri lämmitystapoihin sisältyvää palvelua ja niiden elinkaarikustannuksia, kaukolämmön hinta on todella kilpailukykyinen verrattuna muihin lämmitystapoihin.

### Puhdas

Toimittamamme kaukolämpö syntyy lähes kokonaan kiertotaloudesta jätteenkäsittelyn hukkalämpönä. Talteenotettu hukkalämpö on hiilidioksidivapaata.

### Huoleton

Kaukolämpölaitteiston tekniikka on vakiintunutta, varmaa ja helppokäyttöistä. Saat sisätiloihin aina sopivan lämpötilan, olipa ulkona kuinka hyttävä keli tahansa.

### Palveleva

Mikäli laitteistossa esiintyy ongelmia, vikailmoituspalvelumme palvelee asiakkaitamme 24/7 vuoden jokaisena päivänä.



**Hyvinkään  
Lämpövoima Oy**

Kerkkolankatu 35, PL 240, 05801 HYVINKÄÄ  
Puhelinvaihe: (019) 45 801 | Sähköposti: [hlv@hlv.fi](mailto:hlv@hlv.fi)  
[www.hlv.fi](http://www.hlv.fi)

