

# Tuotesopimusehdot

voimassa 1.4.2023 alkaen



*Hyvinkään  
Lämpövoima Oy*

**FIKSULÄMPÖ**  
yritykset, yhteisöt ja taloyhtiöt

# 1 Tuotesopimusehdot yleistä

## 1.1 Tuotesopimusehtojen soveltaminen tuotteelle ja ehtojen voimassaolo

- 1.1.1 Tuotesopimusehtoja sovelletaan lämpötuotteessa (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 sähköpostiosoitteensa 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 Tuotteen toimitus asiakkaalle alkaa seuraavan täyden kalenterikuukauden alusta laskettuna tuotteen tilauspäivämäärästä. Tuotteeseen sisältyvä etäluenta ja siihen kuuluvat laitteet otetaan käyttöön kohtien 1.4.10 sekä 2.5.3 mukaisesti.
- 1.2.4 Tuotteen tilaus toimii sopimuksena lämmönmyyjän sekä asiakkaan välillä, ja se liitetään asiakkaan lämmönkäyttöpaikkaa koskevan lämpösopimuksen liitteeksi.
- 1.2.5 Mikäli asiakkaalla on aiemmin ollut voimassa huoltosopimus omistamallaan lämmönkäyttöpaikalle, päättyy se asiakkaan vahvistaessa Fiksulämpö-tuotteen tilauksen.
- 1.2.6 Fiksulämpö-tuotteen tilaus on toistaiseksi voimassa oleva.

## 1.3 Tuotesopimuksen päättäminen

- 1.3.1 Asiakas tai lämmönmyyjä voivat kumpikin irtisanoa tuotetta koskevan sopimuksen kulloinkin voimassa olevien tuotesopimusehtojen ja kaukolämmön sopimusehtojen mukaisesti.
- 1.3.2 Tuotesopimuksen irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti.
- 1.3.3 Mikäli asiakas irtisanoo tuotesopimuksen tai vaihtaa voimassa olevan tuotteen toiseen tuotteeseen - asiakas sitoutuu maksamaan tuotteenpäättämismaksun.

Tuotteenpäättämismaksulla katetaan sopimusehtojen kohdassa (2.3, 2.4., 2.5) esitetyn lämmitysjärjestelmän tarkastus ja huolto toimituksesta sekä laiteinvestoinneista aiheutuvat kustannukset. Tuotteenpäättämismaksun hinnoittelu on esitetty näiden sopimusehtojen kohdassa 1.4.13.

Asiakas voi maksaa laiteinvestoinnit kuukausierissä, mikäli muu asiakkuus pysyy Hyvinkään Lämpövoimalla. Muussa tapauksessa asiakas maksaa kertasuoritteisesti kohdan 1.4.13. tuotteenpäättämismaksun.

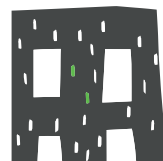
- 1.3.4 Tuotteenpäättämismaksua ei tarvitse maksaa, mikäli Fiksulämpö-tuote päivitetään Fiksulämpö + -tuotteeseen tai muuhun tuotteeseen, jonka tuotesisältöön kuuluu olosuhdeanturit ja niiden luentapalveluportaali.
- 1.3.5 Tuotesopimuksen irtisanomisaika on kuukausi. Tuotesopimus päättyy tällöin irtisanomishetkeä seuraavan kalenterikuukauden viimeisenä päivänä.



- 1.3.6 Tuotesopimus päättyy saman kalenterikuukauden viimeisenä päivänä, kun uuden tuotteen tilaus on vahvistettu. Uusi tuote astuu voimaan seuraavan täyden kalenterikuukauden ensimmäisenä päivänä uutta tuotetta koskevien sopimusehtojen mukaisesti.
- 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 tuotesisällön 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 lämmönkäyttöpaikkakohtainen kuukausimaksu sekä mitattuun kulutukseen perustuva energiamaksu sekä kuukausittainen palvelumaksu.
- 1.4.5 Lämmönmyyjä määrittää vuosittain lämmönkäyttöpaikan laskutustehon suuruuden, jota käytetään tuotteen kuukausimaksun perusteena määräysajankohdasta (vuosittain 30.3.) laskettuna seuraavan täyden kalenterivuoden ajan alkaen vuosittain tammikuun ensimmäisestä päivästä (1.1).
- 1.4.6 Laskutustehon määrittäminen suoritetaan tarkastelemalla lämmönkäyttöpaikalta kerättyä keskimääristä tuntista tehoa määräysajankohdasta (vuosittain 30.3.) laskettuna edeltävältä 36 kalenterikuukauden ajanjaksolta. Tältä ajanjaksolta lämmönkäyttöpaikalta kerätystä tuntisesta tehosta määritetty suurin kolmen peräkkäisen tuntisen tehon keskiarvo on lämmön käyttöpaikan laskutustehon suuruus.
- 1.4.7 Lämmönmyyjä ilmoittaa laskutustehon suuruuden asiakkaalle kirjallisesti viimeistään seitsemän (7) kalenterikuukautta määräysajankohdasta laskettuna.
- 1.4.8 Laskutusteho määritetään aikaisintaan, kun lämmönkäyttöpaikalta on kerätty tuntista tehoa vähintään 36 kuukauden ajanjaksolta lämmönkäyttöpaikan perustamisesta (liittymän käyttöönottopäivä määrä).
- 1.4.9 Mikäli asiakas tilaa Fiksulämpö-tuotteen käyttöönsä ennen kuin 36 kuukautta lämmönkäyttöpaikan perustamisesta, käytetään kuukausimaksun perusteena sopimustehoa (tilausteho) siihen asti, kun 36 kuukautta on kulunut lämmönkäyttöpaikan perustamisesta ja, kun lämmönmyyjä suorittaa seuraavan vuosittaisen määrittämisen kootusti kaikille lämmönkäyttöpaikoille.
- 1.4.10 Tuotteen kuukausimaksu sisältää sopimuksen mukaisen määrän antureita asennettuina ja käyttöönotettuina asiakkaan kiinteistössä sekä niiden etäluennan ja ylläpidon. Lisäksi kuukausimaksu sisältää päämittareiden (3kpl) (kylmä vesi, sähkö sekä lämmitysenergia) etäluennan. Asiakas voi lisäksi tilata tarvitsemansa määrän lisäantureita kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
- 1.4.11 Kuukausittainen palvelumaksu sisältää asiakkaan tilaaman määrän antureita asennettuina ja käyttöönotettuina asiakkaan kiinteistössä sekä niiden etäluennan ja ylläpidon. Kuukausittainen palvelumaksu laskutetaan asiakkaalla alkaen seuraavasta täydestä kalenterikuukaudesta lukien siitä päivämäärästä, kun anturit on käyttöönotettu.



1.4.12 Mikäli asiakas vaihtaa lämpötuotteensa Peruslämpö-tuotteeksi ennen kuin 84 kalenterikuukautta on kulunut tuotteen toimituksen alkamisesta, lämmönmyyjä veloittaa asiakkaalta tuotteen päättämismaksun kohdan 1.4.13 mukaisesti. Tuotteenpäättämismaksu perustuu lämmönmyyjän toteuttamiin palveluun sisällyttämiin investointeihin, jotka ovat hinnoiteltu 84 kuukaudelle.

1.4.13 Tuotteenpäättämismaksun suuruus määräytyy palvelun käyttöönottohetken sekä kulloinkin voimassa olevan palvelumaksuhinnaston mukaisesti.

$$\text{Tuotteenpäättämismaksu} = (84 - K) \times I \text{ €}$$

K = tuotteenpäättämisaikakohta täyttä kalenterikuukautta palvelun käyttöönotosta, kk

I = kulloinkin voimassa olevassa palvelumaksuhinnastossa määritetty Investointikustannus, €/kk

## 2 Tuotesisältö ja toimitukseen liittyvät ehdot

### 2.1 Tuotesisältö, tuotekortti ja tuotteen internetsivut

2.1.1 Fiksulämpö-tuotteen tuotesisältö ja tuotteen toimitukseen liittyvät ehdot täydentävät kulloinkin voimassa olevaa Fiksulämpö-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 asiakkaalla kirjallisesti. Asiakkaalle tiedotetaan tuotteen ja tuotesisällön muutoksista laskun, uutiskirjeen, lämmönmyyjän internetsivujen tai sähköpostin välityksellä, mikäli asiakas on ilmoittanut sähköpostiosoitteensa lämmönmyyjälle.

### 2.3 Alkuperätakuuvarmennettu uusiutuva lämpö

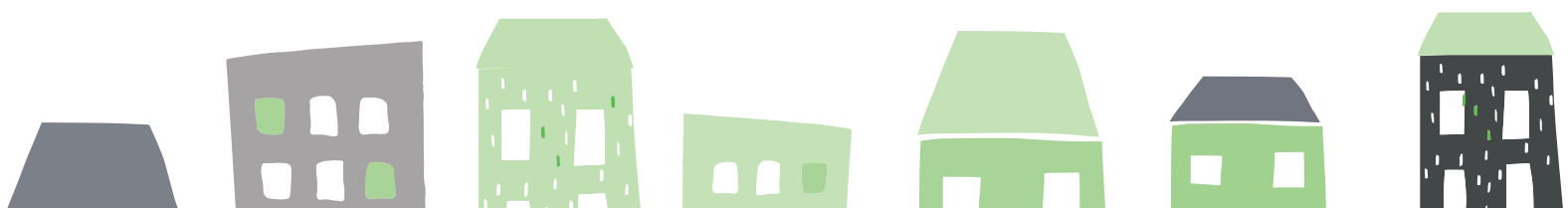
2.3.1 Tuotteen sisältämä lämpö on tuotettu 100 %:sti uusiutuvilla energialähteillä. Lämmön alkuperä varmennetaan alkuperätakuiden avulla.

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 hyväksytyn 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 Lämmönjakolaitteiston tarkastus- ja huolto

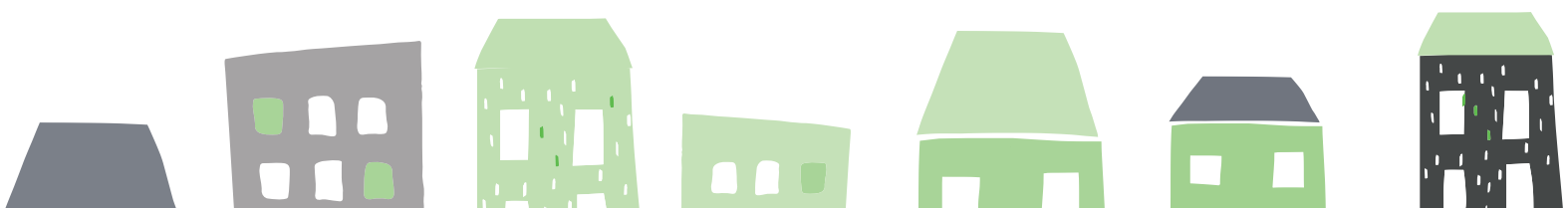
- 2.4.1 Lämmönjakolaitteiston tarkastus ja huoltopalvelussa (myöhemmin huoltotarkastus) lämmönmyyjä toteuttaa tarkastuksen asiakkaan lämmönkäyttöpaikan lämmitysjärjestelmän lämmönjakokeskukselle. Palvelu sisältää myös paisunta-astian esipaineen tarkastuksen sekä vesiliittymän silmämääräisen tarkastuksen.
- 2.4.2 Lämmönmyyjä sitoutuu tekemään huoltotarkastuksia lämmityskaudella lokakuu – huhtikuu välisenä ajankohtana.
- 2.4.3 Huoltotarkastuksen laajuus on sama kuin huoltosopimuksen. Huoltotarkastuksessa käydään läpi silmämääräisesti ja käyttötoimenpitein lämmönjakolaitteiston 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 Lämmönmyyjä ei vastaa mahdollisten järjestelmävirheiden takia aiheutuneesta viivästyksestä tarkastusraportin toimittamisessa.
- 2.4.5 Huoltotarkastusten yhteydessä lämmönmyyjä ei korjaa havaitsemiaan laitevikoja ilman asiakkaan erillistä tilausta (suullinen tai kirjallinen) näiden korjaamisesta.
- 2.4.6 Laittevikojen ja -rikkojen korjaamisesta veloitetaan asiakkaalta erikseen toteutuneiden korjauskustannusten ja kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.
- 2.4.7 Asiakkaalla on velvollisuus saattaa kaikki lämmönmyyjän havaitsemat ihmisille ja rakenteille vaaraa aiheuttavat sekä lämmöntoimitusta ja sen laatua heikentävät viat välittömästi kuntoon.
- 2.4.8 Mikäli asiakas on tuotesopimuksella antanut luvan toteuttaa vaadittavat korjaustyöt huoltotarkastuksen yhteydessä maksimissaan 500 € (sis. ALV 0%) hintaan, suoritetaan tarvittavat laitevikojen ja -rikkojen korjaustyöt ilman asiakkaan erillistä tilausta.
- 2.4.9 Lämmönmyyjä suorittaa huoltotarkastuksen vuosittain koko palvelun keston ajan. Mikäli asiakas tilaa määräaikaan useammin huoltotarkastuksen, veloitetaan siitä palvelumaksuhinnaston mukaisesti.
- 2.4.10 Asiakas järjestää lämmönmyyjälle esteettömän kulun huoltotarkastuksen suorittamiseksi hankkimalla putkilukon ja sinne avaimen tiloihin, joissa huoltotarkastus suoritetaan.
- 2.4.11 Mikäli asiakas ei ole järjestänyt avainta ja kulku huoltotarkastuksen suorittamiseksi on estynyt, katsotaan tarkastus suoritetuksi. Ylimääräisestä huoltotarkastuskäynnistä lämmönmyyjä veloittaa asiakasta tämän jälkeen palvelumaksuhinnaston mukaisesti.

## 2.5 Palveluportaali olosuhteiden ja energian hallintaan

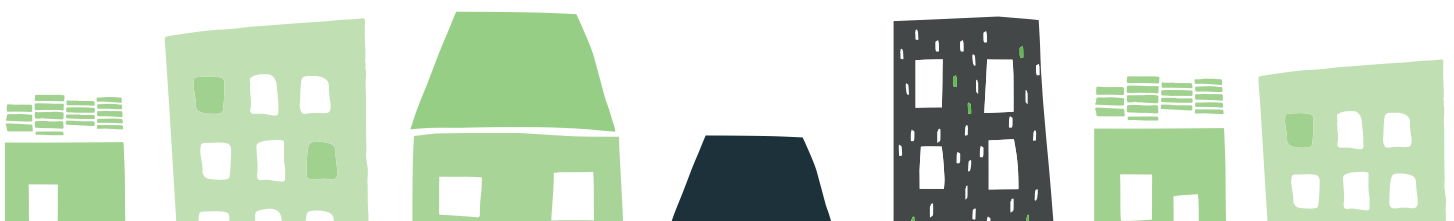
- 2.5.1 Asiakas valtuuttaa Fiksulämpö tilauksen yhteydessä tuotteeseen kuuluvien tietojen luovutuksen kolmansille osapuolille palveluportaalia varten.
- 2.5.2 Tuote sisältää asiakkaan tilaaman määrän olosuhteantureita (myöhemmin anturit) asennettuna ja käyttöön otettuina asiakkaan kiinteistössä. Anturit mittaavat hetkellistä lämpötilaa sekä suhteellista kosteutta (RH%).
- 2.5.3 Anturit ovat lämmönmyyjän omaisuutta ja ne siirtyvät asiakkaan omaisuudeksi ja ylläpitoon, kun niiden käyttöön otosta on kulunut 84 kuukautta (kk). Asiakkaan on mahdollista lunastaa ne aiemmin omaisuudekseen kohdassa 1.4.13. mainitulla tuotteen päättämismaksulla.
- 2.5.4 Lämmönmyyjä asentaa ja käyttöönottaa anturit viimeistään kolme kuukautta asiakkaan vahvistamasta tilauksesta. Lämmönmyyjä ei vastaa lämmönmyyjästä riippumattomista asennusten- ja käyttöönoton viivästyksistä, jotka johtuvat esimerkiksi antureiden saatavuudesta markkinoilla tai (esteettömän) kulun järjestämisestä antureiden asennukselle.



- 2.5.5 Antureiden asennuksen ja käyttöönoton suorittaa ensisijaisesti lämmönmyyjä. Käyttöönottohetkestä toimitetaan asiakkaalle tieto kirjallisesti.
- 2.5.6 Lämmönmyyjä hyväksyttää antureiden asennussuunnitelman asiakkaalla. Mikäli asiakas haluaa poiketa lämmönmyyjän asennussuunnitelmasta, lämmönmyyjä ei vastaa luennan oikeellisuudesta.
- 2.5.7 Asiakas takaa lämmönmyyjälle esteettömän kulun antureiden asennusta varten järjestämällä esimerkiksi huoltoliikkeen kautta ovien avauksen. Lisäksi asiakas vastaa kiinteistönsä asukkaiden ja käyttäjien ennakkotiedottamisesta koskien antureiden asennusta ja käyttöönottoa.
- 2.5.8 Mikäli lämmönmyyjä ei pääse esteettömästi tiloihin antureiden asennusajankohtana katsotaan antureiden asennus suoritetuksi. Lämmönmyyjä veloittaa ylimääräisestä antureiden asennuskäynnistä toteutuneiden kustannusten ja kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.
- 2.5.9 Asiakas voi halutessaan itse asentaa ja käyttöönottaa lämmönmyyjän toimittamat anturit. Asiakkaan asentaessa ja käyttöönottaessa itse anturit tätä työtä ei hyvitetä kuukausi- ja palvelumaksuhinnoissa. Lämmönmyyjä ei vastaa mahdollisesti aiheutuvista lisäkustannuksista, jotka johtuvat asiakkaiden asentamista ja käyttöönottamista antureista.
- 2.5.10 Tuote sisältää kiinteistön päämittareiden (3kpl kylmä vesi, sähkö ja lämmitysenergia) etäluennan. Asiakkaan tulee hankkia kohteeseen tarvittavat etäluentaan sopivat mittarit.
- 2.5.11 Asiakkaan voi tilata Fiksulämpö-tuotteen tilauksen yhteydessä myös muiden (esimerkiksi huoneistokohtaisten vesimittareiden) lämmönmyyjän etäluentaan sopivien mittareiden etäluennan palveluhinnastossa ilmoitetulla maksulla.
- 2.5.12 Mahdollisissa vikatilanteissa lämmönmyyjä toimittaa asiakkaalle uuden anturin sekä asennusohjeen. Asiakas vastaa anturin irrotuksesta sekä asennuksesta.
- 2.5.13 Lämmönmyyjä ei vastaa asiakkaiden ja asiakkaan kiinteistön asukkaiden tai käyttäjien tai eläinten antureille aiheuttamista vaurioista. Näiden vaurioiden korjaamisesta lämmönmyyjä veloittaa asiakkaalta toteutuneet kustannukset hinnaston mukaisista hinnoista.
- 2.5.14 Mikäli lämmönmyyjän toimittamissa antureissa havaitaan teknistä vikaa, korjaa lämmönmyyjä anturiviat heti havaitessaan omalla kustannuksellaan. Asiakkaan tulee järjestää lämmönmyyjälle tällöin esteetön pääsy korjaamaan mittareita. Mikäli asiakas ei ole järjestänyt esteetöntä pääsyä ja korjaus työ estyy, katsotaan korjaustyö suoritetuksi. Seuraavasta korjauskäynnistä veloitetaan palvelumaksuhinnaston mukaisesti.
- 2.5.15 Etäluentatiedot antureilta ja mittareilta toimitetaan lämmönmyyjän ylläpitämään palveluportaaliin. Lämmönmyyjä ilmoittaa palveluportaalin käyttöönotosta asiakkaalle kirjallisesti.
- 2.5.16 Lämmönmyyjä ei vastaa asiakkaan mittareilta (lukuun ottamatta lämmönmyyjän anturit ja energiamittarit) tulevan mittaustiedon oikeellisuudesta ja mittarivioista aiheutuvien vikojen selvittelyistä aiheutuneista kustannuksista. Lämmönmyyjä on velvollinen ilmoittamaan asiakkaalle havaitsemistaan poikkeamista mittaustiedossa ja suorittamaan vikojen selvittelyn asiakkaan erillistilauksesta.
- 2.5.17 Lämmönmyyjä toimittaa palveluportaaliin kaksi tunnusta asiakkaan käyttöön. Lisätunnuksista ja tunnuksiin liittyvistä asiakkaan lämmönmyyjälle esittämistä muutoksista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palvelumaksuhinnaston mukaisesti.
- 2.5.18 Asiakas ei saa luovuttaa tunnuksia eteenpäin ilman lämmönmyyjän lupaa. Lämmönmyyjä ei vastaa asiakkaan tunnusten käsittelyyn liittyvästä tietoturvasta tai tunnuksiin liittyvistä väärinkäytöksistä.
- 2.5.19 Palveluportaali sisältää lämmönmyyjän käyttöpaikkakohtaisen oletusraportoinnin sekä hälytyspalvelun. Mikäli asiakas haluaa lisäyksiä ja muutoksia raportointiin ja hälytyspalveluun, veloitetaan niistä lämmönmyyjän erillisen hinnoittelun mukaisesti.
- 2.5.20 Asiakas määrittelee itse hälytyspalveluun sähköpostiosoitteet, jonne hälytykset halutaan ohjata.



- 2.5.21 Asiakkaan on mahdollista muuttaa palveluportaaliin hälytyspalvelun lähtötietoja. Lämmönmyyjä ei vastaa asiakkaan hälytyspalvelussa tekemistä muutoksista aiheutuneista lisätöistä. Lämmönmyyjä veloittaa näistä kulloinkin voimassa olevan palvelumaksuhinnaston mukaisesti.
- 2.5.22 Lämmönmyyjä ei vastaa mahdollisen järjestelmävian aiheuttamasta viivästyksestä asiakkaan palveluportaaliin kirjautumisessa tai mittatietojen lukemisessa palveluportaaliin asiakkaan käyttöön.
- 2.5.23 Asiakkaan tulee ilmoittaa lämmönmyyjälle havaitsemistaan vioista kirjallisesti. Lämmönmyyjä pyrkii korjaamaan havaitut järjestelmäviat mahdollisimman pian niiden havaitsemisesta normaalina arkityöaikana.
- 2.5.24 Lämmönmyyjällä on kustannuksellaan mahdollista vaihtaa palveluportaalia. Tällöin asiakkaalle toimitetaan tunnukset uuteen palveluportaaliin.
- 2.5.25 Kun antureiden käyttöönotosta on kulunut 84kk määritetään kuukausittainen palvelumaksu kulloinkin voimassa olevan palvelumaksuhinnaston mukaisesti.
- 2.5.26 Lämmönmyyjä omistaa palveluportaaliin toimitetun datan ja vastaa palveluportaalin tietoturvasta.
- 2.5.27 Lämmönmyyjällä on oikeus käyttää palveluportaaliin toimitettua dataa tuote- ja järjestelmäkehitykseen yhdessä kolmannen osapuolen kanssa.
- 2.5.28 Ensimmäisen huoltotarkastuksen yhteydessä asiakkaan lämmönjakohuoneeseen (lattiakaivon yhteyteen) asennetaan vuotovalvontalaitteisto.
- 2.5.29 Vuotovalvontalaitteisto ovat lämmönmyyjän omaisuutta.
- 2.5.30 Lämmönmyyjä asentaa ja käyttöönottaa vuotovalvontalaitteiston viimeistään kolme kuukautta asiakkaan vahvistamasta tilauksesta. Lämmönmyyjä ei vastaa lämmönmyyjästä riippumattomista asennusten- ja käyttöönoton viivästyksistä, jotka johtuvat esimerkiksi vuotovalvontalaitteiston saatavuudesta markkinoilla tai (esteettömän) kulun järjestämisestä antureiden asennukselle.
- 2.5.31 Vuotovalvontalaitteiston asennuksen ja käyttöönoton suorittaa ensisijaisesti lämmönmyyjä. Käyttöönottohetkestä toimitetaan asiakkaalle tieto kirjallisesti.
- 2.5.32 Asiakas takaa lämmönmyyjälle esteettömän kulun lämmönjakohuoneeseen vuotovalvontalaitteiston asennusta ja huoltotarkastusta tai vuotovalvontalaitteiston hälytystilannetta varten järjestämällä toimittamalla hankkimansa putkilukon kautta lämmönmyyjälle avaimen. Lisäksi asiakas vastaa tarvittaessa kiinteistönsä asukkaiden ja käyttäjien tiedottamisesta koskien vuotovalvontalaitteiston asennusta.
- 2.5.33 Mikäli lämmönmyyjä ei pääse esteettömästi tiloihin vuotovalvontalaitteiston asennusajankohtana tai huoltotarkastuksen toteutusajankohtana tai hälytystilanteessa katsotaan näihin liittyvät työt suoritetuksi. Lämmönmyyjä veloittaa ylimääräisestä antureiden asennuskäynnistä toteutuneiden kustannusten ja kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.
- 2.5.34 Lämmönmyyjä ei vastaa asiakkaiden ja asiakkaan kiinteistön asukkaiden tai käyttäjien tai eläinten vuotovalvontalaitteistoille aiheuttamista vaurioista. Näiden vaurioiden korjaamisesta lämmönmyyjä veloittaa asiakkaalta toteutuneet kustannukset hinnaston mukaisista hinnoista.
- 2.5.35 Mikäli lämmönmyyjän toimittamassa vuotovalvontalaitteistossa havaitaan teknistä vikaa, korjaa lämmönmyyjä vuotovalvontalaitteiston heti havaitessaan omalla kustannuksellaan.
- 2.5.36 Vuotovalvontalaitteiston tiedot toimitetaan lämmönmyyjän ylläpitämään palveluportaaliin. Lämmönmyyjä ilmoittaa palveluportaalin käyttöönotosta asiakkaalle kirjallisesti.
- 2.5.37 Lämmönmyyjä tarkastaa vuotovalvontalaitteiston toiminnan vuosittain lämmönjakolaitteistojen tarkastuksen ja huollon yhteydessä.



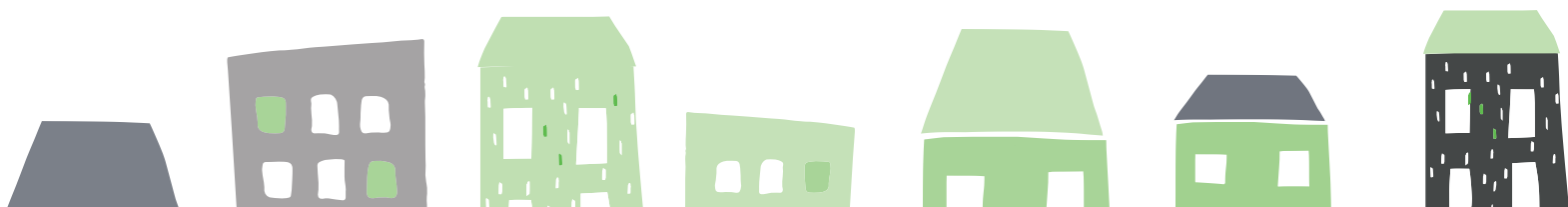
- 2.5.38 Lämmönmyyjä ei ole velvollinen korvaamaan asiakkaalle vuotovalvontalaitteiston virheellisestä toiminnasta tai asiakkaan tai muun ulkopuolisen toimijan aiheuttamista hälytyksistä aiheutuvista välillisistä kustannuksista.
- 2.5.39 Asiakkaalla ei ole oikeutta periä mahdollisten vuotojen korjauksista aiheutuvia kustannuksia lämmönmyyjältä, vaikka lämmönjakohuoneeseen olisi asennettu vuotovalvontalaitteisto toimi se oikein tai virheellisesti.
- 2.5.40 Asiakkaan tulee ilmoittaa lämmönmyyjälle havaitsemistaan vioista vuotovalvontalaitteistossa tai palveluportaalissa kirjallisesti. Lämmönmyyjä pyrkii korjaamaan havaitut viat mahdollisimman pian niiden havaitsemisesta normaalina arkityöaikana.

## **2.6 Hälytyspalvelu 24/7**

- 2.6.1 Tuotteen yhteydessä asiakkaan on mahdollista hankkia Hälytyspalvelu 24/7. Tällöin lämmönjakotilan vuotovalvontalaitteistolta tai vesimittarilta ohjataan automaattihälytys lämmönmyyjän Valvomoon.
- 2.6.2 Lämmönjakotilan vuotohälytyksen vastaanotettuaan lämmönmyyjä on sitoutunut saatuaan hälytyksen lähtemään asiakkaan lämmönjakohuoneeseen tarkastamaan lämmönjakolaitteiston mahdollinen vuoto ja tekemään välittömät korjaavat toimenpiteet vuodon pysäyttämiseksi. Vasteaika käynnille on hälytyksestä normaalina arkityöaikana klo 8-16 yksi tunti ja arkityöajan ulkopuolella 1,5 tuntia.
- 2.6.3 Vesimittarin vuotohälytyksen saatuaan lämmönmyyjä on velvollinen välittömästi informoimaan sähköpostitse tai tekstiviestitse asiakkaan nimeämään yhteyshenkilöä.
- 2.6.4 Asiakkaan on tulevaisuudessa mahdollisuus liittää erillishintaan Hälytyspalvelu 24/7 piiriin muutakin valvontaa esimerkiksi palohälytin-, tila- tai lämpöpumppuvalvontaa.
- 2.6.5 Lämmönmyyjä ei vastaa vuotovalvontalaitteistojen mahdollisten yhteys- tai järjestelmävirheiden aiheuttamasta viiveestä hälytysten käsittelyyn liittyen, eikä viiveestä johtuvista välillisistä tai välittömistä vahingoista asiakkaan kiinteistölle.

## **2.7 Talotekniikka- ja energiamanageri-palvelu**

- 2.7.1 Talotekniikka- ja energiamanageri-palvelussa kiinteistön kuntoa arvioidaan taloteknisillä katsauksilla, joita lämmönmyyjä suorittaa Fiksulämpö-tuotteen tilanneille asiakkaille. Talotekniset katsaukset koskevat kiinteistön taloteknisten järjestelmien aistinvaraisten havaintojen perusteella tehtäviä tarkastukset järjestelmien keskus-, siirto- ja pääteosille.
- 2.7.2 Taloteknisen katsauksen sisältämä järjestelmien tarkastus sisältää ainoastaan pintapuoliset tarkastukset tarkastettavista järjestelmien osista.
- 2.7.3 Taloteknisiksi järjestelmiksi katsotaan lämmitysjärjestelmät, ilmanvaihtojärjestelmät, käyttövesi- sekä viemäriverkosto, jäähdytysjärjestelmät sekä sähköjärjestelmät.
- 2.7.4 Katsauksessa tehdyn kiinteistökierroksen perusteella laaditaan lämmönmyyjän toimesta asiakkaalle raportti sekä pitkäntähtäimen suunnitelma (PTS).
- 2.7.5 Lämmönmyyjän toimittamassa raportissa tulee olla esitettyä lyhyesti käyttöpaikkaa koskevan tekniikan kuvaus, kiinteistökierroksella tehtyt havainnot sekä toimenpidesuositukses.
- 2.7.6 Pitkäntähtäimen suunnitelma (PTS) koskee ainoastaan taloteknisiä järjestelmiä ja se laaditaan vähintään seuraavalle 10 vuodelle tarkastushetkestä.
- 2.7.7 Taloteknisiä katsauksia lämmönmyyjä suorittaa käyttöpaikalle kerran kolmen (3) vuoden välein ja päivittää sen osalta raporttia sekä pitkäntähtäimen suunnitelmaa.





- 2.7.8 Mikäli voidaan todeta, että kiinteistössä ei ole aiemman taloteknisen katsauksen välillä tapahtunut suuria muutoksia kiinteistön kunnossapidossa, jotka koskevat taloteknisiä järjestelmiä, voidaan asiakkaan kanssa sopia kevyemmästä katsauksesta.
- 2.7.9 Talotekniikka- ja energiamanageri - palvelussa lämmönmyyjän edustaja tapaa kiinteistön edustajaa kerran vuodessa koskien käyttöpaikkakohtaisia kunnossapito- sekä energiatehokkuusasioita.
- 2.7.10 Asiakas varaa ja huolehtii itse vuosittaisesta tapaamisesta lämmönmyyjän ohjeiden mukaisesti.

## **2.8 Asiakkaan velvollisuudet koskien talotekniikka ja energiamanageri -palvelua**

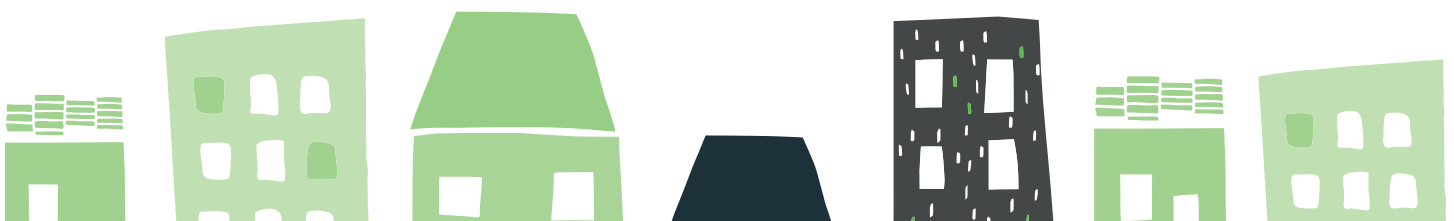
- 2.8.1 Asiakas järjestää lämmönmyyjän edustajalle tarpeelliset lähtötiedot kiinteistökierrosta sekä raportointia varten
- 2.8.2 Asiakas järjestää lämmönmyyjän edustajalle esteettömät kulut teknisiin tiloihin
- 2.8.3 Asiakas voi tarvittaessa järjestää asiakkaan edustajan tai kunnossapitoa edustavan tahon, kuten huoltoyhtiön mukaan kiinteistökierrokselle

## **2.9 Kysyntäjousto-optio**

- 2.9.1 Tämän sopimuksen mukaisten tuotteiden toimitukseen ja hinnoitteluun sisältyy lisäksi kysyntäjousto-optio, mikä tarkoittaa, että Lämmönmyyjällä on mahdollisuus hyödyntää Asiakkaan lämpökuormaa kysyntäjoustossa. Asiakas sitoutuu edesauttamaan ja antamaan Lämmönmyyjän kaukolämpöverkon kysyntäjoustopäätöksiin oman lämpökuormansa tämän sopimuksen mukaisessa käyttöpaikassa.
- 2.9.2 Kysyntäjoustopäätöksiä ja teknistä toteutustavasta sovitaan erikseen ennen käyttöönottoa. Kysyntäjoustopäätöksiä varten asiakkaan kiinteistössä tulee olla lämmönmyyjän määrittelemät tekniset ratkaisut kiinteistöautomaation ja olosuhdeseurannan osalta.

## **2.10 Tuotteen toimitukseen liittyvät reklamaatiot**

- 2.10.1 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 hyytävä 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)

