

1 Sopimuksen solmiminen ja palveluehtojen soveltaminen

- 1.1 Näitä kuluttajamyyntiehtoja ("Myyntiehdot") sovelletaan kaikkiin Vattenfall Oy:n ("Vattenfall") Ilmalämpöpumppujärjestelmien toimituksiin ja asennuksiin kuluttaja-asiakkaille ("Asiakas").
- 1.2 Sopimus Ilmalämpöpumppujärjestelmien toimituksesta ja asennuksesta ("Toimitus") Vattenfallin ja Asiakkaan välillä syntyy, kun Asiakas on hyväksynyt Vattenfallin tarjouksen joko sähköpostilla tai soittamalla Vattenfallin ilmoittamaan numeroon ("Tilaus") ja Vattenfall on vahvistanut Tilauksen sähköpostilla Asiakkaalle ("Tilausvahvistus").
- 1.3 Mikäli Tilausvahvistuksen ja Myyntiehtojen välillä on ristiriitaisuuksia, Toimitukseen sovelletaan ensisijaisesti Tilausvahvistuksessa sovittuja ehtoja ja toissijaisesti näitä Myyntiehtoja.
- 1.4 Näillä ehdoilla ei milteään osin rajoiteta Asiakkaan kuluttajansuojalain mukaisia oikeuksia tai velvollisuuksia. Etämyyntiin liittyvästä peruuttamisoikeudesta kerrotaan kohdassa 7.

2 Asiakkaan yleiset velvollisuudet

- 2.1 Toimitus suoritetaan Asiakkaan omistamassa kiinteistössä ("Kohde") ja Asiakas vahvistaa, että sillä on oikeus tilata Toimitus Kohteeseen. Mikäli Tuotteiden asennus vaatii viranomaisluvan, taloyhtiön tai kiinteistönomistajan suostumuksen tai muun hyväksynnän, Asiakas huolehtii kustannuksellaan näiden lupien, suostumusten tai hyväksymisien hankkimisesta.
- 2.2 Asiakas sitoutuu antamaan Kohteesta Vattenfallille kaikki Toimituksen suorittamiseen liittyvät tarpeelliset tiedot. Asiakkaan on välittömästi Tilausvahvistuksen saatuaan ilmoitettava siinä havaitsemansa virheelliset tai puutteelliset tiedot. Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja kustannuksista, mitkä aiheutuvat Asiakkaan antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista.
- 2.3 Asiakkaan on huolehdittava, että Kohteen rakenteet ja olemassa oleva sähköistys ovat sellaiset, että asennus voidaan suorittaa ja että asennuspaikassa on riittävästi tilaa Tuotteille. Asentajan on voitava liikkua asennustilassa normaalisti, eli tilan on oltava normaalikorkuinen ja koko kulkureitin normaalia asuin- tai kulkutilaa.
- 2.4 Asiakkaan on lisäksi varmistettava, että Tuotteet voidaan kuljettaa autolla esteettömästi Kohteeseen ja purkaa asennuspaikan viereen. Asiakkaan tulee ilmoittaa mahdolliset esteet ajotiellä viimeistään Tilauksen yhteydessä (esim. kapeat tai lukitut portit, kapeat, matalat ja painorajoitetut tiet, sillat tai putkistot, 10 metriä pidempi kantoetäisyys autolta).
- 2.5 Asiakkaan tulee olla Kohteessa paikalla asennusaikana. Mikäli Asiakas ei ole Kohteessa sovittuna ajankohtana, saa Vattenfall laskuttaa Asiakkaalta tähän ylimääräiseen käyntiin liittyvät kustannukset, ellei poissaolon syy ole Asiakkaan puolelta ylivoimainen este tai muu ennalta arvaamaton perusteltu syy.
- 2.6 Asentajalle on mahdollistettava esteetön kulku asennuspaikalle. Asiakkaan tulee myös huolehtia, että Kohteen olosuhteet, joihin Asiakkaalle on mahdollisuus vaikuttaa (esimerkiksi Kohteessa tapahtuva muu toiminta) ei estä Ilmalämpöpumppujärjestelmän asennusta yhtäjaksoisesti ja sovitussa aikataulussa.

3 Toimitus

- 3.1 Toimitus pitää sisällään Tilausvahvistuksessa vahvistettujen ilmalämpöpumpun sekä näiden kiinnitysjärjestelmän sekä muut asennukseen kuuluvat työt kuten sähkötyöt ("Ilmalämpöpumppujärjestelmä" tai yksittäinen osa "Tuote") toimituksen ja asennuksen sekä käyttöönotto-opastuksen asennuksen yhteydessä Kohteessa. Toimitus pitää sisällään Tuotteiden käyttö- ja hoito-ohjeet. Mikäli Toimitus pitää sisällään etäohjaimen (esim. AirPatrol, Smart Remote tai K3 SMS) ei tämän asennus tai opastus kuitenkaan kuulu toimitukseen. Kunkin etäohjaimen toimittajan asiakaspalvelu avustaa tuotteen asennuksessa tarvittaessa.
- 3.2 Asennusajankohta sovitaan Asiakkaan kanssa erikseen puhelimitse. Vattenfallilla on oikeus siirtää sovittua asennusaikaa, mikäli asennusajankohtana on tai on odotettavissa pakkasta yli 10 astetta, tai siirtoon on muu vastaava työturvallisuuden tai sääolosuhteisiin liittyvä syy taikka ylivoimainen este.
- 3.3 Ilmalämpöpumppujärjestelmän asennus suoritetaan lähtökohtaisesti 1-3 työpäivän aikana, ellei muuta sovita. Asennuksen voi suorittaa Vattenfallin yhteistyökumppani. Asennuspaikan valinnassa asentaja huomioi asiakkaan toiveet ja käyttötarkoituksen. Vakiohintaan sisältyy asennus asentajan valitsemaan paikkaan, joka täyttää asiakkaan käyttötarkoituksen, asiakkaan määrittämästä paikasta voi seurata lisäkustannuksia, jotka eivät kuulu asennushintaan ja/tai rajoituksia takuuseen.
- 3.4 Toimitukseen sisältyvät sähkö- ja putkityöt sisältävät kaapelivedot pintavetona tai valmiita soveltuvia vapaita kaapelikanavia hyödyntäen. Kohteessa tulee olla mahdollisuus liittää ilmalämpöpumppu vähintään vapaaseen sulakepaikkaan alle 10 metrin sähkövedolla asennuspaikasta keskukseen. Myös lähempänä sijaitsevaa soveltuvaa liitäntää voidaan käyttää. Ilmalämpöpumppu liitetään aina lähimpään soveltuvaan liitäntäpisteeseen.
- 3.5 Toimitukseen tehtävistä muutoksista (lisä- ja muutostyöt) ja niiden vaikutuksista mm. Ilmalämpöpumppujärjestelmään, Toimituksen toimitusaikaan ja kokonaishintaan sovitaan Vattenfallin ja Asiakkaan välillä kirjallisesti.
- 3.6 Kun Toimitus on suoritettu, Toimitus tarkastetaan Asiakkaan kanssa yhdessä ja tällöin Asiakkaan on ilmoitettava asennuksessa tai Tuotteissa havaitsemistaan puutteellisuuksista. Luovutus tapahtuu Osapuolten välillä allekirjoittamalla vastaanottopöytäkirja, jolloin myös vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle.

4 Asennus

4.7 Asennuksen sisältö

- Vakiohinta sisältää asennuksen asentajan suosittelemaan paikkaan, asiakas voi esittää toivomuksia asennuspaikasta. Paikan valinnassa huomioidaan mahdolliset jo asennetut pumput sekä lämmön tehokas leviäminen sisätiloissa sekä asiakkaan käyttötarkoitus pumpulle.
- Enintään 5 metriä putkea ja peitekourut sekä 5 metrin kondenssivesiletku
- Sisäyksikön enimmäissijoituskorkeus 2,5 metriä

- Ulkoyksikön seinäkonsoli ja kumitiivisteet, enimmäissijoituskorkeus 1,5 metriä maanpinnasta
- Seinäläpivientien tiivistys
- Enintään 10 metrin sähkökaapeli (syöttökaapeli) pumpun ja liitäntäpisteen väliin (kiinteä sähköasennus)
- Ilmalämpöpumpun käynnistys ja testaus
- Hoito-ohjeet asiakkaalle
- Läpivientien tekeminen puu- ja tiiliseiniin (muut seinämateriaalit, ks. lisäkustannukset)
- Asennusseloste
- Pintapuolinen siivous, ei sisällä pakkausmateriaalin poiskuljetusta
- Betoniporauksesta tai vastaavasta sovitaan erikseen asentajan kanssa. Toimenpiteestä aiheutuneet kustannukset lisätään laskuun.
- Vakioasennus sisältäen matkakuluja 50 km (eli max. etäisyys 25 km), lisäkilometrit 1€/km (2€/etäisyyskm)
- Ei sisällä etäohjaimen (Smart Remote,K3 sms tai Airpatrol asennusta) eikä tiedonsiirtoominaisuuksia sisältävien pumppujen verkko-ominaisuuksien käyttöönottoa (ns. WiFi -mallit)

4.8 Yleisimmät asennuksen lisäkustannukset

- Jokaisesta 5 metriä ylittävästä putkimetristä veloitetaan: 50 euroa
- AirPatrolin, Smart Remoten tms. etäohjaimen asennus tai verkko-ominaisuuksien käyttöönotto: 75 EUR/h, aika-arvio 1h silloin kun asiakkaan WiFi -verkon tiedot ovat heti saatavilla
- Jokaisesta yli 50 km ylittävästä matkakilometristä veloitetaan: 1 EUR/km
- Kondenssivesipumppu sis. 1 tunnin asennus: 270 euroa
- Jokaisesta 10 metriä ylittävästä sähkökaapelimetristä veloitetaan: 14 euroa
- Sähkökeskuksen rakentaminen (sis. materiaalit): 360 euroa
- Läpivientien tekeminen kovaan betoniin/kiveen yms. < 200 mm: 395 euroa
- Läpivientien tekeminen asbestibetoniin, sekakiveen yms. erillisen tarjouksen mukaan
- Muut lisätyöt 75 euroa/tunti.

5 Hinnat, maksuehdot sekä kotitalousvähennys

- 5.1 Tuotteiden ja asennuksen hinta, mahdolliset erityiskustannukset ja tuntihinta lisä- ja muutostöille on esitetty Tarjouksessa ja/tai Tilausvahvistuksessa.
- 5.2 Vattenfall laskuttaa Toimituksen hinnan, erityiskustannukset ja mahdolliset lisä- ja muutostyöt Asiakkaalta Toimituksen loppuunsaattamisen jälkeen. Laskun maksuehto on neljätoista (14) päivää laskun päiväyksestä.
- 5.3 Asiakkaan tulee maksaa Vattenfallin lähettämä lasku määräajassa. Viivästyneelle maksulle Asiakas on velvollinen suorittamaan kulloinkin voimassaolevan korkolain mukaisen viivästyskoron laskun eräpäivästä lukien sekä mahdolliset huomautusmaksut laskussa esitetyn mukaisesti.
- 5.4 Omistusoikeus Ilmalämpöpumppujärjestelmään siirtyy Asiakkaalle, kun Asiakas on maksanut laskun mahdollisine viivästyskorkeineen sekä huomautusmaksuineen kokonaisuudessaan.
- 5.5 Vattenfall toimittaa Asiakkaalle kulloinkin voimassa olevien säädösten mukaisesti erittelyn suoritetusta Toimituksesta, jonka mukaisesti Asiakas voi hakea kotitalousvähennystä. Asiakas on itse velvollinen hakemaan vähennystä ja vastaa siihen liittyvistä velvoitteista ja kustannuksista. Vattenfall ei ole korvausvelvollinen, mikäli Asiakkaalle ei kotitalousvähennystä myönnetä taikka myönnetty kotitalousvähennyksen määrä on arvioitua pienempi.

6 Takuuehdot ja reklamaatiot

- 6.1 Vattenfall Oy antaa Ilmalämpöpumppujärjestelmälle 2 vuoden takuun. Ilmalämpöpumppujärjestelmän takuuseen sovelletaan (muilta osin kuin takuuajan osalta) kunkin valmistajan/maahantuojaan takuuasiakirjassa todettuja ehtoja ja asennustyön osuuteen tässä Myyntiehtojen kohdassa 4 todettuja ehtoja. Tuotekohtaisesti valmistajat tai maahantuoijat antavat lisäksi seuraavat erillistakuut:
- 6.1 Ilmalämpöpumpun osalta valmistajat ja/tai maahantuoijat antavat lisäksi 2-5 vuoden takuun materiaali- ja valmistusvirheestä. Ilmalämpöpumppuihin sovelletaan erillisissä takuuasiakirjoissa mainittuja ehtoja. (katso kunkin pumpun takuuehdot)
- 6.2 Asiakkaan on reklamoitava havaitsemastaan virheestä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään neljäntoista (14) vuorokauden sisällä siitä, kun virhe on havaittu tai olisi pitänyt havaita.
- 6.3 Vattenfallille tai Vattenfallin nimeämälle taholle on annettava mahdollisuus tutkia Ilmalämpöpumppujärjestelmä ja todentaa virhe tai puute. Mikäli virhe tai puute voidaan todentaa olevan Vattenfallin vastuulla, Vattenfallilla on oikeus valintansa mukaan joko korjata tai vaihtaa viallinen Tuote. Mikäli korjattava tai vaihdettava Tuote on poistunut Vattenfallin valikoimasta, saa Vattenfall toimittaa tällöin tuotteen, mikä on ominaisuuksiltaan lähinnä korjattavaa Tuotetta.
- 6.4 Vattenfallilla on oikeus viallisen Tuotteen korjaamisen ja/tai vaihtamisen sijaan antaa hinnanalennusta määrältään, mikä vastaa uuden vastaavanlaisen Tuotteen markkina-arvoa kyseisenä ajanhetkenä.
- Vattenfall ei kuitenkaan ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos sille on olemassa este, jota myyjä ei voi voittaa, tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi uhrauksia, jotka ovat kohtuuttomia verrattuna sopimuksen täyttämisen merkitykseen Asiakkaalle. Jos este tai epäsuhte lakkaa kohtuullisessa ajassa, Asiakas saa kuitenkin vaatia, että Vattenfall täyttää sopimuksen. Asiakas menettää oikeutensa vaatia sopimuksen täyttämistä, jos hän viivyttää kohtuuttoman kauan vaatimuksen esittämisessä.
- 6.5 Takuukorjatuilla Tuotteilla Ilmalämpöpumppujärjestelmällä on takuu alkuperäisen takuuajan loppuun.
- 6.6 Takuu ei kata
- 6.6.1 normaalista kulumisesta tai Tuotteiden käyttö- ja huolto-ohjeiden laiminlyönnistä tai niiden vastaisesta käytöstä aiheutuneita vaurioita tai vikoja;
- 6.6.2 Tuotteen vikaantumista tai vahingoittumista tapaturman tai muun ulkoisen voiman johdosta;
- 6.6.3 sähköverkossa tapahtuneesta ylijännitteestä taikka Asiakkaan sähkölaitteiden kytkennöistä aiheutuneita vaurioita Tuotteille;
- 6.6.4 mahdollisia verkkoyhteyksiin tai kolmansien tarjoamien ohjelmistojen ylläpitoon, näkyvyyteen tai päivityksiin liittyviä asioita.
- 6.7 Siltä osin kuin laki sallii, takuukorjaukset on kaikilta osin rajattu laskutettuun Toimituksen hintaan ja Vattenfall ei ole vastuussa tulojen menetyksistä tai muusta välillisestä tai vaikeasti ennakoitavasta vahingosta.

7 Vahingonkorvausvastuu

- 7.1 Mahdollisen vahingonkorvauksen osalta sovelletaan kuluttajansuojalain pakottavia määräyksiä.
- 7.2 Vahinkoa kärsivän osapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin toisen osapuolen sopimusrikkomuksen aiheuttaman vahingon rajoittamiseksi. Jos osapuoli on laiminlyönyt tämän, hänellä ei ole oikeutta korvaukseen vahingoista, joiden syntymisen hän olisi näillä toimenpiteillä voinut estää.
- 7.3 Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos korvausvelvollisuus on muutoin kohtuuton ottaen huomioon sopimusrikkomuksen syy, vahinkoa kärsineen osapuolen mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, vahingon aiheuttaneen osapuolen mahdollisuus ennakoida ja ehkäistä vahingon syntyminen sekä muut seikat.

8 Muut ehdot

- 8.1 Vattenfall voi peruuttaa taikka siirtää jo sovitun Toimituksen, mikäli ilmenee, että Tuotteiden asentaminen Kohteeseen ei ole mahdollista (esim. yllä kohdan 2 mukaiset edellytykset eivät täyty), Ilmalämpöpumpputjärjestelmä tai Tuotteet eivät tule toimimaan Kohteessa tai Toimitus ei ole myöskään Asiakkaan näkökulmasta ole tarkoituksenmukaista.
- 8.2 Vattenfallilla on oikeus käyttää käyttäjä Asiakkaan henkilötietoja tämän sopimuksen hyväksymisellä annetulla suostumuksella mm. asiakassuhteen ylläpitämiseksi. Vattenfallin ajantasainen rekisteriseloste löytyy kokonaisuudessaan osoitteesta www.vattenfall.fi/rekisteriseloste
- 8.3 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa Myyntiehtojen kohdan 1.2 mukaisesti syntynyt etämyyntisopimus neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun viimeinen Tuote on vastaanotettu syytä ilmoittamatta. Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että Asiakas lähettää ilmoituksen peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi Asiakkaan on ilmoitettava Vattenfallille päätöksestä peruuttaa sopimus joillain seuraavista tavoista:

- Täyttämällä Vattenfallin internetsivuilla oleva peruuttamislomake <http://www.vattenfall.fi/peruuta>
- Lähettämällä sähköposti osoitteeseen peruutus@vattenfall.fi. Kuluttajan on ilmoitettava sähköpostissa nimi, osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Puhelimitse soittamalla Vattenfallin asiakaspalveluun puh. 020 722 9000 (mpm/pvm) ark. klo 9-17
- Lähettämällä näiden Myyntiehtojen lopussa oleva peruuttamislomake postitse osoitteeseen:
Vattenfall Oy
PL 1015
33101 Tampere

Jos Asiakas peruuttaa sopimuksen, Vattenfall palauttaa saadut maksusuoritukset, myös toimituskustannukset (paitsi lisäkustannuksia siitä, että Asiakas on valinnut Vattenfallin tarjoamasta edullisimmasta vakio-toimitustavasta poikkeavan toimitustavan), viivytyksettä ja joka tapauksessa viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluttua Vattenfallin saatua peruuttamisilmoituksen. Vattenfall suorittaa maksusuoritusten palautuksen samalla

maksutavalla, jota Asiakas on käyttänyt, ellei ole nimenomaisesti sovittu muuta tapaa, ja joka tapauksessa siten, että Asiakkaalle ei aiheudu maksusuoritusten palauttamisesta kustannuksia. Vattenfall voi pidäytyä maksujen palautuksesta, kunnes Tuotteet on palautettu tai kunnes Asiakas on osoittanut lähettäneen Tuotteet takaisin.

Asiakkaan on lähetettävä Tuotteet takaisin tai luovutettava ne Vattenfallille viivytyksettä ja viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Asiakas vastaa Tuotteiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kustannuksista. Kustannusten määräytymisperusteet eri peruutustilanteissa on eritelty liitteessä 1.

Asiakas vastaa sellaisesta Tuotteiden arvon alentumisesta, joka on seurausta muusta kuin Tuotteiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä.

Jos Asiakas rikkoo sopimuksen peruuttamalla tavaran tilauksen edellä mainitun 14 vuorokauden määräajan jälkeen, mutta ennen Tuotteen luovutusta, Vattenfallilla ei ole oikeutta pysyä sopimuksessa ja vaatia kauppahinnan maksamista. Sen sijaan Vattenfallilla on oikeus korvaukseen yhtiölle aiheutuneesta vahingosta. Jos Tuote on luovutettu Asiakkaalle, on Vattenfallilla oikeus vaatia kauppahinnan maksua, jos etämyynnin peruutusehdot eivät ole enää sovellettavissa.

- 8.4 Mikäli joku sopimuksen ehto katsotaan pätemättömäksi tai muuten täytäntöönpanokelvottomaksi tai ehto tulee lainsäädännön, verotuksen muutoksen tai viranomais määräyksen takia tai muusta syystä luonteeltaan sellaiseksi, sopimus pysyy muilta osin voimassa ja sitoo osapuolia.

9 Erimielisyyksien ratkaiseminen

- 9.1 Jos Toimitusta koskevaa osapuolten erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla ja/tai maistraatin kuluttajaneuvojan välityksellä, Asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.
- 9.2 Toimitusta koskeva kanne voidaan saattaa käsittelyyn Vattenfallin kotipaikkakunnan Helsingin käräjäoikeudessa, ellei pakottava lainsäädäntö muuta määrää.

Palauta seuraavalla sivulla oleva Peruutuslomake Vattenfallille kohdassa 7.4 ilmoitettuun osoitteeseen siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa Toimituksen.

(*) Tarpeeton yliviivataan.

PERUUTUSLOMAKE

Vastaanottaja: Vattenfall Oy

Ilmoitan/Ilmoitamme (*), että haluan/haluamme (*) peruuttaa tekemäni/tekemämme (*) sopimuksen, joka koskee seuraavaa asiaa:

Tilauspäivä: _____

Sopimuksen kohde: _____

Asiakkaan nimi /Asiakkaiden nimet (*): _____

Asiakkaan postiosoite: _____

Paikka, päiväys ja Asiakkaan allekirjoitus/Asiakkaiden (*) allekirjoitukset ja nimenselvennykset:

Liite 1: Peruutuskustannukset**Peruutus ennen asennusta**

- Mikäli asennus perutaan yli 48 tuntia ennen asennusta, veloitetaan 55 € rahtikustannus.
- Mikäli asennus perutaan, kun sovittuun ajankohtaan on 24–48 tuntia, tai mikäli asiakas ei ole paikalla asennusajankohtana eikä ovenavausta ole järjestetty, asiakkaalta veloitetaan 155 euroa.
- Mikäli sovittuun ajankohtaan on alle 24 tuntia, asiakkaalta veloitetaan 305 euroa.
- Mikäli asennus perutaan sovittuna asennuspäivänä, asiakkaalta veloitetaan 425 euroa.

Peruutus asennuksen jälkeen

- Peruutettaessa asennuksen jälkeen veloitetaan asennuksen purkukustannus 600 € sekä tuotteen arvonalentuminen tuotteen maahantuojan ehtojen mukaisesti, arvonalentuminen on tyypillisesti