

## Helen Latauksen yleiset ehdot

### 1. Soveltamisala

1.1. Näitä yleisiä ehtoja ("**Yleiset Ehdot**") sovelletaan Helen Oy:n ("**Helen**" tai "**Latauspalvelun myyjä**") ja Helenin asiakkaan ("**Asiakas**") välillä tapahtuvassa Sovelluksen tai Kertamaksulatauksen kautta tapahtuvassa Latauspalvelun myynnissä. Nämä Yleiset Ehdot ovat osa Helenin ja Asiakkaan välistä Latauspalvelua koskevaa sopimusta ("**Sopimus**"). Latauspalvelun käyttäminen edellyttää näiden Yleisten ehtojen hyväksymistä ja niiden noudattamista.

1.2. Asiakkaasta ja Helenistä käytetään yhdessä nimitystä "**Sopijapuolet**" tai erikseen "**Sopijapuoli**".

### 2. Määritelmät

2.1. "**Asiakas**" tarkoittaa Kuluttajaa ja Ladattavan ajoneuvon käyttäjää, joka käyttää Latauspalvelua esim. aloittamalla Lataustapahtuman Latauspisteellä.

2.2. "**Henkilötieto**" tarkoittaa Tietosuojalainsäädännössä tarkoitettulla tavalla kaikenlaista tietoa, joka liittyy tunnistettuun tai välillisesti tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön.

2.3. "**Kuluttaja**" tarkoittaa Asiakasta, joka on kuluttajansuojalain (38/1978) mukainen luonnollinen henkilö.

2.4. "**Käyttöehdot**" tarkoittavat kulloinkin voimassa olevia Helenin laatimia ehtoja ja velvollisuuksia, joita Asiakas sitoutuu noudattamaan rekisteröityessään Sovellukseen tai aloittaessaan Lataustapahtuman.

2.5. "**Ladattavalla ajoneuvolla**" tarkoitetaan sähkökäyttöistä ajoneuvoa (kuten täyssähkö- tai ladattavaa hybridiajoneuvoa).

2.6. "**Latauspaikka**" tarkoittaa yhden tai useamman Latauspisteiden muodostamaa kokonaisuutta, jossa Ladattavaa ajoneuvoa voidaan ladata.

2.7. "**Latauspalvelu**" tarkoittaa näiden Yleisten Ehtojen mukaista Asiakkaalle tarjottavaa palvelua (myös Roaming Latausta tai Kertamaksulatausta), jonka perusteella Asiakas voi käyttää Latauspisteitä eli ladata sähköenergiaa Ladattavaan ajoneuvoonsa Helenin Latauspalvelun piiriin kuuluvilla a)

yhteiskäyttöisillä Latauspisteillä tai b) yksityisillä Latauspisteillä, joihin hänellä on käyttöoikeus ja saada tähän liittyviä palveluja käyttöönsä.

2.8. "**Latauspalvelun myyjä**" tarkoittaa latausliiketoiminnan harjoittajaa, joka tarjoaa Latauspalvelua Ladattavan ajoneuvon käyttäjille. Näissä Yleisissä Ehdossa Latauspalvelun myyjä tarkoittaa samaa kuin Helen.

2.9. "**Latauspisteen omistaja**" on latausliiketoiminnan harjoittaja, joka omistaa Latauspisteet ja/tai operoi niitä. Latauspisteen omistaja hinnoittelee Latauspisteen käytön haluamallaan tavalla ja tarjoaa Latauspistettä yhteiskäytön piiriin.

2.10. "**Latauspisteet**" tarkoittavat niitä hitaita ja / tai nopeita latauspisteitä, jotka mahdollistavat sähkön syöttämisen suoraan Ladattavaan ajoneuvoon.

2.11. "**Lataustunniste**" tarkoittaa Asiakkaalle toimitettavaa fyysistä tunnistetta, jonka avulla Asiakas voidaan tunnistaa Latauspaikalla ja/tai -pisteellä.

2.12. "**Lataustapahtuma**" tarkoittaa tilannetta, jossa Asiakas lataa Ladattavan ajoneuvon akkuun sähköenergiaa Latauspisteellä Latauspalvelun kautta. Lataustapahtuma on usein maksun perusteena.

2.13. "**Kertamaksulataus**" tarkoittaa kertaluontoista Lataustapahtumaa, eli tapahtumaa, jossa Asiakas maksaa Helenin Latauspalvelun piiriin kuuluvalla yhteiskäyttöisellä Latauspisteellä Lataustapahtumasta Maksupäätteellä ilman Latauspalveluun tai Sovellukseen rekisteröitymistä.

2.14. "**Maksupäätte**" tarkoittaa Latauspisteessä tai Latauspaikassa olevaa päätettä, verkko-osoitetta tai muuta vastaavaa laitetta tai tapaa, jolla Asiakas maksaa Kertamaksulatauksen.

2.15. "**Roaming Lataus**" tarkoittaa Latauspalvelun myyjän latausverkostoon sisältyvällä eli Latauspalvelun piiriin kuuluvalla muun kuin Latauspalvelun myyjän hallinnoimalla tai omistamalla Latauspaikalla tai Latauspisteellä suoritettua Ladattavan ajoneuvon latausta ja Latauspalvelun toimittamista.

2.16. "**Sopimus**" tarkoittaa Latauspalvelun myyjän ja Asiakkaan välistä Sopimusta Latauspalvelusta.

2.17. "**Sovellus**" on Latauspalvelun myyjän tarjoama mobiilisovellus/mobiilikäyttöliittymä, jolla

Asiakas voi ottaa Latauspalvelun käyttöön, tunnistausta Latauspisteellä ja käyttää Latauspalvelua.

2.18. **"Säätövoima"** tarkoittaa Ladattavan ajoneuvon latausnopeuden muuttamista tai keskeyttämistä tai Ladattavan ajoneuvon akkuun varastoidun energian syöttämistä sähköverkkoon.

2.19. **"Tietosuojalainsäädäntö"** tarkoittaa Suomen tietosuojalakia (1050/2018; muutoksineen) sekä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (679/2016) sekä muuta kulloinkin voimassa olevaa ja sovellettavaa tietosuojalainsäädäntöä sekä tietosuojaviranomaisten ohjeita ja sitovia määräyksiä.

### 3. Sopimuksen tekeminen ja Latauspalveluun rekisteröityminen

3.1. Sopimus tehdään Sopijapuolten välillä joko toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräajaksi. Ellei toisin ole sovittu, Sopimus on voimassa toistaiseksi. Selvydeksi todetaan, että Kertamaksulatausta koskeva Sopimus on kertaluontoinen eikä voimassa toistaiseksi.

3.2. Sopimus tehdään sähköisesti Asiakkaan rekisteröityessä Latauspalvelun käyttäjäksi Sovelluksessa tai Asiakkaan käyttäessä Latauspalvelua Kertamaksulatauksella. Asiakkaan on Latauspalveluun rekisteröitymisen yhteydessä annettava Latauspalvelun toimittamisen kannalta olennaiset tiedot, kuten: nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite ja tarvittaessa osoite siltä osin kuin niitä ei ole annettu Sovelluksen käyttöönoton yhteydessä.

3.3. Sopimuksen voimaantulo ja Latauspalvelun käyttäminen edellyttää sitä, että Asiakas rekisteröityy Sovellukseen ja rekisteröitymisen yhteydessä hyväksyy Käyttöehdot sekä nämä Yleiset Ehdot sekä vahvistaa tutustuneensa Latauspalvelun myyjän tietosuojaselosteen sekä sitoutuu noudattamaan Käyttöehtoja sekä näitä Yleisiä Ehtoja Latauspalvelua käyttäessään. Hyväksyessään nämä Yleiset ehdot Asiakas hyväksyy myös sen, että Lataustapahtuman päättymisen jälkeen Asiakas menettää peruuttamisoikeutensa.

3.4. Kertamaksulatauksessa Sopimuksen voimaantulo ja Latauspalvelun käyttö edellyttää sitä, että Asiakas ennen Lataustapahtuman aloittamista hyväksyy nämä Yleiset Ehdot ja sitoutuu niitä noudattamaan Latauspalvelua käyttäessään. Aloittamalla Lataustapahtuman Asiakas hyväksyy nämä ehdot ja vahvistaa tutustuneensa Latauspalvelun myyjän tietosuojaselosteen, ja hyväksyy sen, että

Lataustapahtuman päättymisen jälkeen Asiakas menettää peruuttamisoikeutensa.

3.5. Sopimus tulee voimaan, kun Helen on toimitanut Asiakkaalle vahvistuksen Latauspalveluun rekisteröitymisestä eli Sopimuksen tekemisestä. Kertamaksulatausta koskeva Sopimus tulee voimaan sen jälkeen, kun Asiakas on aloittanut Lataustapahtuman.

### 4. Asiakkaan peruuttamisoikeus

4.1. Asiakkaalla on kuluttajansuojalain (38/1978) mukainen oikeus peruuttaa etämyyntinä tehty Sopimus syytä ilmoittamatta. Peruuttamisen määräaika päättyy neljäntoista (14) päivän kuluttua Sopimuksen tekemisestä.

4.2. Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi Asiakkaan on ilmoitettava Helenille päätöksestä peruuttaa Sopimus yksiselitteisellä tavalla (ensisijaisesti Sovelluksen kautta tai esimerkiksi kirjeellä postitse osoitteeseen: Helen Oy, Asiakaspalvelu, Kampinkuja 2, 00090 HELEN tai sähköpostilla osoitteeseen: asiakaspalvelu@helen.fi otsikolla "PERUUTUS").

4.3. Asiakas voi käyttää peruuttamiseen näiden Yleisten Ehtojen liitteenä olevaa peruuttamislomaketta, mutta sen käyttö ei ole pakollista. Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että Asiakas lähettää ilmoituksen peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisoikeuden päättymistä.

4.4. Asiakkaan peruuttamisaikana aloittama Lataustapahtuma katsotaan Asiakkaan tekemäksi pyynnöksi Latauspalvelun täyttämisen aloittamiseksi peruuttamisaikana, minkä vuoksi Asiakkaalla ei ole (kohtien 3.3 ja 3.4 mukaisesti annetun hyväksynnän perusteella) Lataustapahtuman päättymisen jälkeen oikeutta peruuttaa Sopimusta.

4.5. Selvydeksi täten todetaan, että mikäli Asiakas käyttää Latauspalvelua peruuttamisaikana, Asiakas on velvollinen maksamaan Helenille käytetystä Latauspalvelusta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut tai, jos hinnastoa ei voida soveltaa, kohtuullisen korvauksen.

### 5. Latauspalvelun käyttö sekä Asiakkaan yleiset oikeudet ja velvollisuudet

5.1. Sopimuksen voimaantulon jälkeen Asiakkaalla on oikeus käyttää Latauspalvelua.

5.2. Selvydeksi todetaan, että Latauspalvelun toimittamisessa ja Sovelluksessa käytetään Googlen

interaktiivisia karttoja ja työkaluja (Google Maps), jotka saattavat käyttää Asiakkaan sijaintitietoa hyväksi esimerkiksi Latauspisteisiin pääsemisessä tai niiden sijainnin ilmoittamisessa. Asiakas on tietoinen, että käyttämällä Sovelluksen kautta kyseisiä karttoja ja työkaluja Asiakas sitoutuu noudattamaan Google Mapsin käyttämiseen kulloinkin soveltuvia Googlen käyttöehtoja ([https://maps.google.com/help/terms\\_maps.html](https://maps.google.com/help/terms_maps.html)). Asiakas on myös tietoinen, että karttojen käyttämiseen sovelletaan myös Googlen tietosuojaperiaatteita (<https://www.google.com/policies/privacy/>).

5.3. Latauspalvelun käyttö edellyttää Latauspaikalla tai Latauspisteellä Asiakkaan tunnistautumista, joka tapahtuu joko Sovelluksen kautta tai Lataustunnisteella. Tunnistautuminen on tehtävä ennen Ladattavan ajoneuvon latausta. Kertamaksulatauksessa Latauspalvelun käyttö ei edellytä erillistä tunnistautumista. Kohdassa 3.4 todetusti Latauspalvelun käyttö edellyttää kuitenkin näiden Yleisten Ehtojen ja etenkin niihin sisältyvien Asiakkaan velvollisuuksien noudattamista.

5.4. Jos Asiakas on tilannut Lataustunnisteen, Latauspalvelun myyjä toimittaa Lataustunnisteen postitse Asiakkaalle siihen osoitteeseen, jonka tämä on Lataustunnisteen tilaamisen yhteydessä ilmoittanut.

5.5. Asiakas vastaa siitä, että Lataustunnistetta säilytetään huolellisesti siten, ettei se joudu ulkopuolisen haltuun.

5.6. Asiakas vastaa kaikista niistä toimista ja tapahtumista, joita Lataustunnisteella on tehty (myös Roaming Latauksessa) käyttöoikeuksien rajoissa ja Lataustunnisteen ollessa voimassa. Edellä sanottu koskee myös Asiakkaan muilla Latauspalvelun käyttämiseksi tarvittavilla tunnuksilla sekä Kertamaksulatauksella tehtyjä tapahtumia ja toimia.

5.7. Asiakkaan on ilmoitettava Lataustunnisteen katoamisesta välittömästi Latauspalvelun myyjälle, jonka jälkeen tunniste mitätöidään viipymättä Latauspalvelun myyjän toimesta tai Asiakkaan toimesta Sovelluksen kautta (mikäli mahdollista). Lataustunnisteen mitätöimisestä ilmoitetaan Asiakkaalle erikseen. Katoamistapauksissa Asiakas voi tilata Latauspalvelun myyjältä uuden Lataustunnisteen. Latauspalvelun myyjällä on oikeus periä uuden Lataustunnisteen toimittamisesta erillinen maksu Asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti. Asiakas on vastuussa kaikista Lataustunnisteella tehdyistä Lataustapahtumista, jotka

on tehty ennen Lataustunnisteen poistamista käytöstä.

5.8. Asiakkaan velvollisuutena on maksaa Latauspalvelun myyjälle näiden Yleisten Ehtojen mukaiset maksut Latauspalvelua käyttäessään. Asiakkaan velvollisuutena on ennen Ladattavan ajoneuvon latauksen aloittamista (ja etenkin ennen Roaming Latauksen aloittamista) tarkistaa kyseisellä Latauspaikalla ja/tai -pisteellä kulloinkin voimassa oleva Latauspalvelun hinta ja hinnoitteluperuste kohdassa 9.1 mainituista sijainneista.

5.9. Asiakkaan on ladatessaan Ladattavaa ajoneuvoa huolehdittava siitä, että Latauspaikan ja/tai Latauspisteen käyttöohjeita noudatetaan huolellisesti. Asiakkaan on ennen latauksen aloittamista etenkin varmistettava, että hänen Ladattavan ajoneuvon latausjärjestelmä on Latauspaikalla ja / tai -pisteellä käytettävän standardin mukainen (esimerkiksi että latauskaapeli on CE-merkitty). Asiakkaan velvollisuutena on myös varmistaa, että latauskaapeli on liitetty, lataus suoritettu ja päätetty Ladattavan ajoneuvo-kohtaisten ohjeiden ja Latauspistettä koskevien ohjeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen noudattamaan Latauspalvelun käyttöön liittyviä ohjeita, jotka on annettu esimerkiksi Sovelluksessa tai Latauspisteellä. Asiakas on myös velvollinen noudattamaan Latauspaikalla ja Latauspisteellä pysäköinnistä annettuja rajoituksia ja määräyksiä.

5.10. Asiakas on korvausvastuussa kaikista niistä aiheuttamistaan vahingoista, joita Latauspalvelun myyjälle aiheutuu Latauspisteen tai Latauspaikan vahingoittumisen ja/tai rikkoutumisen johdosta, mikäli Asiakas ei ole noudattanut annettuja ohjeita ja/tai vahinko on aiheutunut Asiakkaan huolimattoman toiminnan seurauksena.

5.11. Asiakkaan tulee tehdä Latauspaikalla ja/tai -pisteellä havaitsemastaan viasta tai häiriöstä välittömästi ilmoitus Latauspisteen omistajalle sen mukaisesti, mitä Latauspaikan ja/tai -pisteen yhteydessä olevassa ohjeistuksessa tai muussa Asiakkaalle toimitetussa materiaalissa on todettu.

5.12. Asiakkaan tulee vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita asiakkaalta voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää.

5.13. Asiakas vastaa Latauspalvelun myyjälle antamiensa tietojen oikeellisuudesta.

## 6. Latauspalvelun myyjän yleiset oikeudet ja velvollisuudet

6.1. Latauspalvelun myyjä kehittää jatkuvasti Latauspalvelua ja sen ominaisuuksia ja tarjoaa Latauspalvelun ja sen sisällön sellaisena kuin se kulloinkin on saatavilla. Latauspalvelun myyjällä on oikeus muuttaa Latauspalvelun ja Sovelluksen toiminnallisuksia ja sisältöä ilman Asiakkaan erillistä hyväksyntää.

6.2. Latauspalvelun myyjällä on velvollisuus toimittaa Latauspalvelua soveltuvien lakien, asetusten ja viranomaismääräysten mukaisesti.

6.3. Latauspalvelun myyjällä on oikeus hinnoitella Latauspaikan ja/tai pisteen käytöstä ja sähköenergian lataamisesta Asiakkaalta veloittettavan, Latauspaikalla ja/tai Latauspisteellä kulloinkin voimassa olevan maksun määrän sekä määritellä kulloinkin voimassa olevan hinnan ja hinnoitteluperiaatteen haluamallaan tavalla.

6.4. Latauspalvelun myyjällä on oikeus edellyttää, että Ladattavan ajoneuvon sähkölaitteet ja asennukset täyttävät lainsäädännössä, viranomaismääräyksissä, Latauspaikalla tai Latauspisteellä ja Sopimuksessa asetetut vaatimukset sekä muut Latauspalvelun toimittamiseksi ja käyttämiseksi vaadittavat tekniset vaatimukset.

6.5. Latauspalvelun myyjä pyrkii siihen, että Latauspalvelu on Asiakkaan käytettävissä Sopimuksessa kuvastusti ja olennaisin osin. Latauspalvelun myyjä ei kuitenkaan takaa, että Latauspalvelu on jatkuvasti tai virheettää käytettävissä. Latauspalvelun myyjä ei takaa, että Asiakas pystyy lataamaan Ladattavaa ajoneuvoaan Latauspisteellä ilmoitetulla maksimitenholla, koska Latauspalvelun myyjän ilmoittamaan Latauspisteen lataustehoon vaikuttavat useat tekijät, kuten Ladattavan ajoneuvon akun varaustaso, lämpötila ja yleinen toimintakunto.

## 7. Vastuunrajoitus

7.1. Latauspalvelun myyjä ei vastaa Latauspalvelun soveltuvuudesta Asiakkaalle.

7.2. Latauspalvelun myyjä ei anna mitään vakuutusta Latauspalvelun virheettömyydestä.

7.3. Latauspalvelun myyjä ei myöskään vastaa Latauspalvelussa mahdollisesti esiintyvistä häiriöistä, keskeytyksistä, viivästyksistä, käytön sujuvuudesta,

Lataustunnisteen tai muiden teknisten tunnistautumistapojen toimimattomuudesta tai muusta Latauspalvelun toimivuuteen liittyvän seikan aiheuttamasta vahingosta. Selvydeksi myös todetaan, että jos sähköverkossa, sähkönsyötössä tai tietoliikenneverkossa on keskeytyksiä tai häiriöitä, Latauspalvelun myyjällä ei ole velvollisuutta toimittaa Latauspalvelua tai suorittaa Sopimuksen mukaisia tehtäviään siinä määrin kuin ne ovat seurausta näistä häiriöistä.

7.4. Latauspalvelun myyjä ei myöskään vastaa ulkopuolisen palveluntuottajan toiminnassa mahdollisesti esiintyvistä häiriöistä, viivästyksistä, virheistä, käytön toimivuudesta tai muusta Asiakkaan omaan käytöksen tai ulkopuolisen palveluntuottajan Latauspalvelun käyttöön tai toimivuuteen liittyvän seikan aiheuttamasta vahingosta.

7.5. Latauspalvelun myyjä ei ole vastuussa Lataustapahtuman epäonnistumisesta tai rajallisesta toimivuudesta tai osittaisesta epäonnistumisesta, etenkin jos se johtuu kohdassa 5.9 mainittujen seikkojen huomiotta jättämisestä. Latauspalvelun myyjä ei vastaa mistään Latauspalvelun toimitukseen tai toimittamatta jäämiseen liittyvistä seikoista, mikäli tämä on seurausta siitä, että Asiakas on toiminut näissä Yleisissä ehtoissa sovittujen ehtojen vastaisesti tai että Ladattava ajoneuvo ei täytä luvussa 6 mainittuja vaatimuksia.

7.6. Latauspalvelun myyjä vastaa edellä mainitut rajoitukset huomioiden Asiakkaalle Latauspalvelun käytöstä tai sen yhteydessä tai johdosta aiheutuneista välittömistä tai välillisistä vahingoista pakottavan kuluttajansuojalainsäädännön mukaisesti. Selvydeksi todetaan, että Latauspalvelun myyjä vastaa välillisistä vahingoista vain, jos Latauspalvelun myyjä on aiheuttanut vahingon huolimattomuudellaan.

7.7. Latauspalvelun myyjän tulee vahingon estämiseksi, sen sattuesssa tai sen uhatessa ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita Latauspalvelun myyjältä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää.

Tämän luvun mukaisia vastuunrajoituksia ei sovelleta, mikäli Latauspalvelun myyjä on aiheuttanut vahingon tahallaan tai törkeällä tuottamuksella. Tämän luvun mukaisilla vastuunrajoituksilla ei myöskään poisteta sellaista Latauspalvelun myyjän vastuuta, josta Latauspalvelun myyjä vastaa kuluttajansuojalain tai muun pakottavan lainsäädännön perusteella.

## 8. Alihankkijat

8.1. Latauspalvelun myyjällä on oikeus käyttää Latauspalvelun toimittamisessa ja Sopimuksen mukaisten velvollisuuksiensa toteuttamisessa alihankkijoita ja / tai yhteistyökumppaneita. Latauspalvelun myyjä vastaa alihankkijoiden ja yhteistyökumppaneidensa toimista kuten omistaan.

## 9. Latauspalvelun hinnoittelu, Latauspalvelusta maksaminen ja viivästyskorko

9.1. Latauspalvelun myyjä perii Asiakkaalta Latauspalvelun käytöstä Latauspaikalla ja/tai Latauspisteellä maksun kulloinkin voimassa olevien hintojen ja hinnoitteluperiaatteiden mukaisesti. Kulloinkin voimassa olevat hinnat (mukaan lukien Roaming Latauksen maksut) ja hinnoitteluperiaatteet on määriteltä Kertamaksulatauksen osalta Maksupäätteessä ja muuten Sovelluksessa, joka on ladattavissa sovelluskaupoista. Sovelluksen käyttö edellyttää Sovellukseen rekisteröitymistä ja Käyttöehtojen hyväksymistä. Helenin julkisten Latauspaikkojen ja / tai Latauspisteiden kulloinkin voimassa olevat yleiset hinnoitteluperiaatteet on kuvattu myös Helenin nettisivuilla ([www.helen.fi](http://www.helen.fi)). Näiden Yleisten Ehtojen kohdassa 13.2 mainitulla voimaantulon hetkellä yleiset hinnoitteluperiaatteet löytyvät osoitteesta: <https://www.helen.fi/helenlataus>. Mikäli verkkosivustolla ja Sovelluksessa esitetyissä hinnoissa ja hinnoitteluperiaatteissa on ristiriitaisuuksia, sovelletaan ensisijaisesti Sovelluksessa olevia hintoja ja hinnoitteluperiaatteita. Ellei Latauspalvelun myyjä toisin ilmoita, ilmoitettuun hintaan sisältyy arvonlisävero (ALV).

9.2. Mikäli Latauspalvelun hinnoitteluperiaatteena on käynnissä oleva Lataustapahtuma ja sen kuluttama energia ja/tai aika, Lataustapahtuman alkaminen ja loppuminen määritellään näin: Lataustapahtuma alkaa, kun Asiakas on tunnistaunut Latauspisteellä valitsemallaan tunnistevälineellä (Sovellus tai Lataustunniste) ja latauskaapeli on kytketty Ladattavaan ajoneuvoon. Kertamaksulatauksessa Lataustapahtuma alkaa, kun Asiakas on hyväksynyt Lataustapahtuman Maksupäätteellä. Lataustapahtuma loppuu, kun Asiakas lopettaa latauksen valitsemallaan tavalla (Sovelluksesta, Lataustunnisteella, Maksupäätteellä tai Ladattavasta ajoneuvostaan kaapelin irrottamalla).

9.3. Ellei Latauspalvelun myyjä toisin ilmoita, Asiakas maksaa Latauspalvelun käytöstä lataustapahtumakohtaisesti, niin että Latauspalvelun myyjä veloittaa Asiakkaan Sovellukseen lisäämältä maksukortilta kohdan 9.1 mukaisen maksun Lataustapahtuman jälkeen. Latauspalvelun myyjällä on oikeus tehdä Asiakkaan maksukortille katevaraus ennen

lataustapahtuman alkua. Jos katevaraus ei voida tehdä onnistuneesti, Latauspalvelun myyjällä on oikeus olla tarjoamatta Latauspalvelua Asiakkaalle. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että tämän maksukortilla on riittävästi katetta lataustapahtuman veloitusta varten ja että maksukortti on voimassa.

9.4. Kertamaksulatauksessa Asiakas maksaa (kohdassa 9.3 todetun sijaan) Latauspalvelun käytöstä lataustapahtumakohtaisesti, niin että Lataustapahtuman aloitukseen käytettyä maksukorttia veloitetaan kohdan 9.1 mukaisesti. Latauspalvelun myyjällä on oikeus tehdä Asiakkaan maksukortille katevaraus ennen Lataustapahtuman alkua. Jos katevaraus ei voida tehdä onnistuneesti, Latauspalvelun myyjällä on oikeus olla tarjoamatta Latauspalvelua Asiakkaalle. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että tämän maksukortilla on riittävästi katetta Lataustapahtuman veloitusta varten ja että maksukortti on voimassa.

9.5. Mikäli Asiakkaan maksukorttia ei onnistuta veloitamaan Lataustapahtuman jälkeen, Latauspalvelun myyjällä on oikeus yrittää veloitusta uudelleen sekä veloittaa sille tästä aiheutuneet kohtuulliset kulut ja kustannukset. Maksumuistutuksen lähettämisestä voidaan Asiakkaalta periä Helenin palvelumaksuhinnaston mukainen kohtuullinen muistutusmaksu. Latauspalvelun myyjällä on oikeus estää Latauspalvelun käyttö Asiakkaalta, mikäli veloitusta ei onnistuta tekemään.

9.6. Helen varaa oikeuden muuttaa Latauspalvelun hinnoitteluperiaatteita ja veloittaa Asiakkaalta erillistä kuukausimaksua asiakkuuden hoitamisesta ja Latauspalvelun käyttämisestä.

## 10. Latauspalvelun rajoittaminen ja keskeyttäminen

10.1. Sähköjärjestelmästä vastaava taho (kanta-verkko-operaattori, Suomessa Fingrid Oyj) on velvollinen varautumaan äkillisiin sähköjärjestelmän epätasapainotilanteisiin. Häiriön tapahtuessa kanta-verkko-operaattorin täytyy nopeasti joko lisätä sähköntuotantoa muista resursseista ja tai vähentää kulutusta. Latauspalvelun myyjällä on oikeus häiriön tapahtuessa antaa Latauspisteelle automaattinen käsky, joka pienentää lataustehoa häiriön tapahtuessa. Latauksen keskeytysaika on yleensä lyhytkestoinen. Latauspalvelun myyjällä on oikeus tarvittaessa muuttaa palvelun ehtoja Säättövoiman käytön edellyttämällä tavalla näiden Yleisten Ehtojen mukaisesti.

10.2. Latauspalvelun myyjällä on edellä mainitun lisäksi oikeus keskeyttää tilapäisesti Latauspalvelun tarjoaminen välttämättömien huolto- ja päivitystojenpiteiden ajaksi. Edelleen Latauspalvelun myyjällä on oikeus keskeyttää Latauspalvelun toimittaminen voimajärjestelmän ja sähkötaseiden hallinnan sekä sähkön laadun tai muiden vastaavanlaisten seikkojen turvaamiseksi.

10.3. Latauspalvelun myyjällä on myös oikeus kieltäytyä Latauspalvelun tarjoamisesta ja keskeyttää Asiakkaalle toimitettava Latauspalvelu välittömästi, jos viranomais- tai oikeuden määräykset niin velvoittavat, Latauspalvelua epäillään käytettävän luvatta, vastoin Sopimuksen ehtoja tai muuten lainvastaisesti tai väärin ottaen huomioon Latauspalvelun käyttötarkoituksen.

10.4. Latauspalvelun myyjä ilmoittaa Asiakkaalle sähköisesti tai muulla harkintansa mukaan soveltuvalla tavalla Latauspalvelun keskeytymisen syyn ja Latauspalvelun toimittamisen keskeyttämisen ajankohdan mahdollisuuksien mukaan etukäteen.

10.5. Jos Latauspalvelun toimittaminen keskeytetään Asiakkaasta johtuvasta syystä, Asiakas ei vapaudu maksu- tai muista velvollisuuksistaan Latauspalvelun myyjää kohtaan. Latauspalvelun myyjällä on lisäksi oikeus veloittaa Asiakkaalta kirjallisen tai sähköisen ilmoituksen lähettämisestä kohtuullinen maksu lisättyinä mahdollisilla käsittelykustannuksilla.

## 11. Roaming Lataus kolmannen osapuolen Roaming-verkostossa

11.1. Latauspalvelun myyjä voi tarjota Asiakkaalle mahdollisuuden Roaming Lataukseen eli oikeuden käyttää kolmannen osapuolen latausverkostojen Latausasemia ja/tai Latauspisteitä. Kolmannen osapuolen latausverkoston Latauspaikan ja /tai Latauspisteiden käyttäminen on kolmannen osapuolen latausverkoston tarjoajan erillisten käyttöehtojen alaista ja Asiakkaan on tutustuttava näihin ehtoihin ja noudatettava niitä sekä tiedostettava, että Latauspalvelun myyjällä on rajoitetusti mahdollisuuksia tarjota asiakastukea kolmannen osapuolen latausverkostoihin liittyen. Mahdolliset kolmannen osapuolen latausverkoston latausasemat on merkitty Sovelluksessa Roaming-merkinnällä. Koska Latauspalvelun myyjä ei ole näiden Latauspisteiden operaattori, se ei voi varmistaa, että Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää kaikkia kolmannen osapuolen latausverkoston Latauspisteitä. Latauspalvelun myyjällä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa kolmannen osapuolen latausverkoston hintoihin.

11.2. Maksut, jotka Asiakkaalta peritään ja hintojen ja hinnoitteluperiaatteet kohdassa 11.1. kuvatussa Roaming Latauksesta eli kolmannen osapuolen latausverkoston Latausasemien ja/tai Latauspisteiden käytöstä, on määritetty kohdassa 9.1 todetun mukaisesti joko Sovelluksessa tai Helenin verkkosivustolla. Muualla ilmoitetut hinnat eivät koske Latauspalvelun hinnoittelua.

## 12. Immateriaalioikeudet

12.1. Asiakas saa Sopimuksen voimaantulon jälkeen, rajoitetun ei-yksinomaisen, ei-alilensioitavan ja siirtokelvottoman käyttöoikeuden Sovellukseen ja Sovelluksen tai Kertamaksulatauksen kautta käytettävissä olevaan Latauspalveluun.

12.2. Tällä Sopimuksella ei luovuteta tai siirretä Asiakkaalle mitään Latauspalveluun, Maksupäätteen tai Sovellukseen, niiden ohjelmistoihin tai dokumentteihin liittyviä omistus- tai muita immateriaalioikeuksia. Kaikki omistus- ja muut immateriaalioikeudet (mukaan lukien tekijänoikeudet, tavaramerkioikeudet, tietokantaoikeudet ja patenttioikeudet) Latauspalveluun, Maksupäätteen ja Sovellukseen sekä niihin tehtyihin muutoksiin, lisäyksiin, päivityksiin ja uusiin ominaisuuksiin kuuluvat rajoituksetta Latauspalvelun myyjälle tai kolmansille osapuolille.

12.3. Asiakas vahvistaa, että Latauspalvelun myyjällä on Latauspalvelun Asiakkaalle toimittamiseen liittyen oikeus käyttää tai kehittää palveluita (esim. Latauspalvelua ja Sovellusta) sekä menettelyjä, jotka kehitetään Asiakasta koskevan datan perusteella, jolloin tällaiset palveluiden menettelyt ovat Latauspalvelun myyjän omaisuutta.

12.4. Asiakkaalla ei ole oikeutta a) millään tavalla lisensoida, alilensoida, myydä, jälleenmyydä tai muullakaan tavoin kaupallisesti hyödyntää Latauspalvelua tai Sovellusta taikka saattaa niitä kolmannen osapuolen saataville (tai käytettäväksi) b) kopioida, muokata, muuttaa tai muutenkaan muunnella mitään Latauspalvelun tai Sovelluksen osaa tai tehdä niistä johdettuja töitä c) käyttää Latauspalvelun tai Sovelluksen ohjelmistoa minkään muun tuotteen tai ohjelmiston kanssa d) selvittää Latauspalvelun tai Sovelluksen valmistustapaa, purkaa, erotella osiin tai muulla tavoin selvittää niiden lähdekoodia sikäli ja siinä määrin kuin tällainen toiminta voidaan lain mukaan kieltää e) laatia kilpailevaa Latauspalvelua tai Sovellusta.

### 13. Ylivoimainen este

13.1. Sopijapuolet eivät ole vastuussa Sopimuksen mukaisten velvollisuuksien noudattamisesta tai laiminlyönnistä eivätkä ole velvollisia maksamaan vahingonkorvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai laiminlyönti johtuu Sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta syystä, jota tämä ei kohtuudella ole voinut ottaa huomioon ja jonka seurauksia Sopijapuoli ei kohtuudella olisi voinut estää tai voittaa ("ylivoimainen este").

13.2. Ylivoimaisia esteitä voivat olla ovat mm. lakko tai muu työtaistelutoimenpide, vesivahinko, räjähdys, sota, tulva, onnettomuudet, sähköntuotannon keskeytys, sähköverkon tai tietoliikenneverkon häiriö, viranomaisten toimenpiteet ja muut Sopijapuolesta riippumattomat toimenpiteet ja tapahtumat.

13.3. Ylivoimainen este lykkää sopimusvelvoitteiden täyttämisen siksi ajaksi, minkä este kunkin sopimusvelvoitteen osalta on ollut voimassa.

13.4. Selvydeksi todetaan, että ylivoimaisen esteen sattuessa Helen vapautuu Latauspalvelun toimituksesta siinä määrin ja niin pitkäksi ajaksi kuin Latauspalvelun toimitus on ylivoimaisen esteen vuoksi mahdotonta.

13.5. Mikäli jompikumpi Sopijapuoli haluaa vedota ylivoimaiseen esteeseen, on tämän ilmoitettava siitä ja sen loppumisesta viipymättä toiselle Sopijapuolelle.

### 14. Sopimuksen siirtäminen

14.1. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Sopimusta ja sen mukaisia oikeuksia ja velvollisuuksia osaksikaan kolmannelle.

14.2. Latauspalvelun myyjällä on oikeus siirtää Sopimus osaksi tai kokonaan toiselle latauspalvelun myyjälle tai Helen-konserniin nyt tai tulevaisuudessa kuuluvalla yhtiöllä ilmoittamalla siirrosta Asiakkaalle.

### 15. Yleisten Ehtojen muuttaminen

15.1. Latauspalvelun myyjällä on näissä Yleisten Ehtojen muissa kohdissa mainittujen oikeuksien lisäksi oikeus muuttaa Sopimuksen ehtoja ilmoittamalla muutoksesta Asiakkaalle sähköisesti (esimerkiksi Sovelluksessa) tai muuten sopivaksi katsomallaan tavalla. Uudet päivitetty ehdot korvaavat aiemmin voimassa olleet ehdot. Selvydeksi todetaan, että tämä kohta ei sovellu Latauspaikoilla ja / tai

Latauspisteillä kulloinkin voimassa oleviin hintoihin ja hinnoitteluperiaatteisiin eikä niiden muutoksiin. Helenillä on toisin sanoen oikeus muuttaa Latauspaikkojen ja / tai Latauspisteiden hintoja ja hinnoitteluperiaatteita ilmoittamalla kulloinkin voimassa olevat hinnat ja hinnoitteluperiaatteet Sovelluksessa, Latauspisteellä tai verkkosivustollaan.

15.2. Jos muutoksen perusteena on lainsäädännön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on Latauspalvelun myyjällä oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, kun muutos tai päätös tuli voimaan.

15.3. Asiakkaalla on muutoksista tiedon saatuaan neljäntoista (14) päivän ajan oikeus irtisanoa Sopimus päättymään kahden (2) viikon irtisanomisajalla. Tällöin muutetut hinnat tai ehdot eivät koske Asiakasta, ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen uudet ehdot, jos hän nimenomaisesti ne hyväksyy Sovelluksessa tai jos Asiakas jatkaa Latauspalvelun käyttämistä muutoksista tiedon saatuaan. Selvydeksi todetaan, että Asiakkaalla on aina oikeus irtisanoa Sopimus päättymään luvussa 16 sovitun mukaisesti.

### 16. Sopimuksen päätyminen, irtisanominen ja purkaminen

16.1. Määräaikainen Sopimus päättyy ilman erillistä ilmoitusta määräajan umpeuduttua.

16.2. Kummallakin Sopijapuolella on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva Sopimus yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Kertamaksulatausta koskeva Sopimus on kertaluontoinen eikä täten irtisanottavissa.

16.3. Latauspalvelun myyjällä on oikeus irtisanoa Sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa, jos Asiakas ei ole käyttänyt Latauspalvelua irtisanomista edeltävän 12 kuukauden aikana.

16.4. Latauspalvelun myyjällä on oikeus purkaa Sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa, jos:

- Asiakas on olennaisesti rikkonut Sopimuksen perustuvia velvoitteitaan;
- Latauspalvelu on keskeytetty Asiakkaan toimenpiteistä tai laiminlyönneistä johtuen; tai
- Latauspalvelua on muuten epäilty käytettävän luvatta, vastoin näitä Yleisiä Ehtoja, lainvastaisesti tai väärin ottaen huomioon Latauspalvelun käyttötarkoitus.

Mikäli Asiakkaan sopimusrikkomus tai laiminlyönti on korjattavissa, tämän kohdan mukainen purkuoikeus edellyttää sitä, että Asiakas ei Latauspalvelun myyjän lähettämästä muistutuksesta huolimatta ole kohtuullisessa ajassa korjannut laiminlyöntiään tai sopimusrikkomustaan.

16.5. Ellei pakottava lainsäädäntö toisin määrää, Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen on tehtävä kirjallisesti.

### **17. Erimielisyyksien ratkaiseminen ja sovellettava laki**

17.1. Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

17.2. Kuluttajalla on oikeus saattaa Sopimuksesta aiheutuneet erimielisyydet myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttaja voi myös saattaa erimielisyyden ratkaistavaksi asuinpaikkansa käräjäoikeudessa.

17.3. Latauspalvelusta tehtävään Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, pois lukien Suomen lain valintasäännökset.

### **18. Tietosuoja ja Henkilötietojen käsittely**

18.1. Helen toimii rekisterinpitäjänä asiakassuhteen ja sen hoitoon liittyvien (kuten Asiakkaan rekisteröitymisen yhteydessä antamiinsa tietoihin sisältyvien) Henkilötietojen osalta.

18.2. Kohdassa 9 mainittujen maksutapahtumien ja Latauspalvelun toteuttamiseksi Helen voi siirtää ja/tai luovuttaa Henkilötietoja Helenin yhteistyökumppaneille ja palveluntarjoajille (kuten Nets Oyj), jotka käsittelevät Henkilötietoja itsenäisenä rekisterinpitäjänä omilla verkkosivustoillaan olevien tietosuojaselosteiden mukaisesti.

18.3. Henkilötietoja käsitellään Tietosuojalainsäädännön ja Helenin Henkilötiedon käsittelyä koskevan kuvauksen mukaisesti. Kuvaus Henkilötiedon käsittelystä löytyy Helenin Internet-sivuilta osoitteesta: [www.helen.fi](http://www.helen.fi).

18.4. Jos näiden Yleisten Ehtojen eri kieliversioiden sanamuodoissa on eroavaisuuksia, suomenkielistä versiota sovelletaan.

### **19. Yleisten Ehtojen voimassaolo**

19.1. Nämä Yleiset Ehdot tulevat voimaan 6.5.2024 ja ne ovat voimassa toistaiseksi.

19.2. Helenillä on oikeus muuttaa näitä Yleisiä Ehtoja yksipuolisesti. Muutokset tulevat voimaan Helenin ilmoittamasta ajankohdasta lukien.

### **20. Yhteystiedot**

20.1. Helen Oy, Kampinkuja 2, 00090 HELEN.

20.2. Helenin vaihde: puh. 09 6171; asiakaspalvelu@helen.fi; tai [www.helen.fi](http://www.helen.fi).



## PERUUTTAMISLOMAKE

(Täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa Sopimuksen et-  
tekä ole peruuttaneet Sopimusta Sovelluksen kautta tai muuten yksiselitteisesti).

Vastaanottaja:  
Helen Oy  
Asiakaspalvelu  
Kampinkuja 2  
00090 HELEN; tai

peruutus@helen.fi, otsikolla "PERUUTUS".

Ilmoitan, että haluan peruuttaa tekemäni Sopimuksen, joka koskee seuraavaa palvelua:

Palvelun nimi \* \_\_\_\_\_  
Asiakkaan nimi \* \_\_\_\_\_  
Katuosoite \* \_\_\_\_\_  
Puhelinnumero \_\_\_\_\_  
Sähköpostiosoite \_\_\_\_\_

\* Pakollinen tieto

\_\_\_\_\_

Aika ja paikka

\_\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus (ja nimenselvennys)