

## Helen Oy:n yleiset takuehdot aurinkosähköjärjestelmille

### 1. Soveltaminen

Näitä Helen Oy:n (y-tunnus: 2630573-4 - "Helen") yleisiä takuehtoja ("**Takuehdot**") sovelletaan näiden Takuehtojen voimassaoloaikana Helenin myymiin ja toimittamiin aurinkosähköjärjestelmiin ja niihin sisältyviin komponentteihin (jäljempänä yhdessä tai erikseen "**Tuote**"), joihin Helen antaa takuun Tuotteen toimitusta koskevan sopimuksen perusteella. Tuotteen ostavan asiakkaan ("asiakas") tulee huolella tutustua näihin takuehtoihin sekä Tuotteen mukana toimitettaviin käyttö- ja huolto- ja muihin vastaaviin ohjeisiin.

### 2. Voimassaolo

Nämä Takuehdot ovat voimassa toistaiseksi 01.06.2019 alkaen.

### 3. Takuun sisältö

Takuu koskee Helenin toimittamissa Tuotteissa toimitushetkellä olevia rakenne-, valmistus- ja materiaalivikoja.

Takuusta huolimatta kuluttajasuojalain mukaisella kuluttaja asiakkaalla on voimassa olevan kuluttajasuojalain mukaiset oikeudet, eikä tämä takuu rajoita niitä.

### 4. Takuuaika

Ellei asiakkaan kanssa ole erikseen toisin sovittu, takuuajat Tuotteen komponenteille ovat:

- Aurinkopaneelit 12 vuotta
- ABB -Invertteri 5 vuotta
- Fronius -invertteri 5-7 vuotta (edellyttää rekisteröitymisen)
- Kiinnitysjärjestelmä 10 vuotta

Ellei toisin ole asiakkaan kanssa kirjallisesti sovittu, takuu-aikaa Tuotteen toimituspäivästä.

Tuotteen korjaaminen tai virheettömän Tuotteen toimittaminen takuu-aikana ei pidennä Tuotteen takuu-aikaa.

Aurinkopaneelien tehontuottotakuu: Aurinkopaneelin Tuotekortin mukaisesti.

### 5. Takuun voimassaolon edellytykset

Takuu on voimassa vain Tuotteen alkuperäisessä asennuspaikassa Suomessa.

Takuu on voimassa vain, jos Tuote on asennettu Helenin tai Helenin yhteistyökumppanin toimesta. Mikäli Helen ei vastaa Tuotteen asennuksesta, on takuu voimassa vain, jos Tuotteen on asentanut Suomessa viranomaismääräysten mukaisesti pätevätoimintayhteyttä ja rekisteröitynyt asentaja tai sähköalan toimija

lakien ja muiden määräyksien sekä Helenin antamien asennusohjeiden mukaisesti. Takuun voimassaolon edellytyksenä on myös se, että Tuotetta on huollettu ja käytetty Helenin toimittamien käyttö-, hoito-, kunnossapito- tai vastaavien ohjeiden ("**Ohjeet**") ja Tuotteen käyttötarkoituksen mukaisesti.

### 6. Takuun rajoitukset

Takuu päättyy välittömästi, mikäli Tuote siirretään sen alkuperäisestä asennuspaikasta tai jos Tuotetta muutetaan ilman Helenin antamaa kirjallista suostumusta.

Helen ei vastaa vahingoista tai vioista, jotka aiheutuvat Tuotteen käytöstä väärässä toimintaympäristössä tai muuhun kuin sille tarkoitettuun käyttötarkoitukseen.

Helen ei myöskään vastaa virheestä tai vahingosta, joka aiheutuu Tuotteen virheellisestä tai huolimattomasta käytöstä, Ohjeiden laiminlyönnistä tai muusta asiakkaasta johtuvasta syystä. Syy voi olla esimerkiksi tapaturma, Tuotteen pudottaminen, asiakkaalle annettujen Ohjeiden vastainen tai muu Tuotteen vääränlainen tai huolimaton käsittely. Takuu ei myöskään koske normaalin kulumisen, lian, pölyn tai muun vastaavan seikan aiheuttamaa vikaa tai vauriota Tuotteessa.

Ellei toisin ole asiakkaan kanssa kirjallisesti sovittu, takuuseen ei myöskään sisälly Tuotteen ylläpitoon vaadittavia huolto- ja kunnossapitotöitä (kuten Tuotteen lumikuorman poistamista katolta).

Mikäli Tuote vaurioituu ylivoimaisesta esteestä (*force majeure*) johtuvasta syystä (kuten tulipalosta, vesivahingosta, salamasta, räjähdyksestä, tulvasta tai muista Helenistä riippumattomista syistä), asiakas ei ole oikeutettu näiden Takuehtojen mukaiseen takuukorjaukseen tai Tuotteen vaihtoon.

### 7. Menettely virhetilanteessa

Ilmoitus Tuotteen virheestä tulee tehdä Helenille viipymättä ja viimeistään seitsemän (7) arkipäivän kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita. Kuluttaja-asiakkaan on tehtävä ilmoitus kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita

Ilmoitus virheestä tulee tehdä kohdassa 9 tarkemmin määritellyyn osoitteeseen kirjallisessa tai sähköisessä muodossa, josta tulee käydä ilmi seuraavat seikat:

- Asiakkaan ja asennuskohteen yhteystiedot
- Asentajayritys
- Asennuspäivämäärä
- Tuotteen ja sen komponenttien tiedot (tyyppi, malli ja mikäli mahdollista sarjanumero)
- Kuvaus Tuotteen vian tai virheestä ja olosuhteista virheen tai vian ilmetessä
- Mahdollinen vikakoodi

Virheestä ilmoittaessaan asiakkaan pitää myös esittää luotettava selvitys (kuten tilaus- tai sopimusvahvistus) siitä, mistä ja milloin Tuote on ostettu.

## 8. Virheen korjaus

Mikäli asiakas ilmoittaa virheestä näiden Takuehtojen mukaisesti, Helen valintansa mukaan omalla kustannuksellaan joko korjaa takuun mukaisen Tuotteessa olevan rakenne-, materiaali- tai valmistusvirheen tai toimittaa virheettömän Tuotteen asiakkaalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti virheestä. Mikäli Tuotetta ei ole enää Helenin tuotevalikoimassa, Helenillä on oikeus toimittaa lähinnä vastaava virheetön Tuote virheellisen tilalle.

Virheen korjaaminen toteutetaan asiakkaan luona, ellei Helen pidä tarkoituksenmukaisempana, että Tuote lähetetään korjattavaksi.

Helenin takuun mukainen vastuu virheestä rajoittuu vian korjaamiseen tämän kohdan mukaisesti.

Helenillä on oikeus veloittaa takuuseen kuulumattomista tarkastuskäynneistä, korjaustoimenpiteistä ja virheen- sekä takuuselvittelyistä aiheutuneet välittömät kulut asiakkaalta.

## 9. Yhteystiedot

Asiakkaan on lähetettävä näihin Takuehtoihin liittyvät ilmoitukset Helenille joko postitse osoitteeseen:

- Helen Oy, Asiakaspalvelu, Kampinkuja 2, 00090 HELEN; tai

Sähköpostilla otsikolla "TAKUUKORJAUS" osoitteeseen:

- asiakaspalvelu@helen.fi

## 10. Riitojen ratkaiseminen ja sovellettava laki

Kuluttajansuojalaissa tarkoitettulla kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa Tuotteen virhettä ja Takuehtoja koskeva riita kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi.

Tuotteesta ja Takuehdoista aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan muutoin ensiasteena Helsingin kärjäoikeudessa. Kuluttajalla on kuitenkin aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa kärjäoikeudessa.

Näihin Takuehtoihin sovelletaan Suomen lakia.