

Tuote-ehdot 1.2.2026

HELEN OPTIMILÄMPÖ



KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMÄT

Tähän tuotesopimukseen sovelletaan kaukolämmön yleisten sopimusehtojen määritelmiä, joiden lisäksi:

Optimilämmön hinnastolla tarkoitetaan kuvauksia laskutuksen perusteena käytettävästä hinnoittelusta ja hinnoittelujärjestelmistä. Optimilämpö-tuotteen hinnastossa määritellään tuotteeseen perustuvat maksut kuten esimerkiksi perusmaksu ja energiamaksu.

Käyttöteholla tarkoitetaan perusmaksun perustetta.

Lämpösopimus tarkoittaa Helenin ("Lämmönmyyjä") ja Lämpösopimuksessa mainitun kiinteistön omistajan tai haltijan ("Asiakkaan") välistä sopimusta Lämmönkäyttöpaikan kaukolämpöliittymästä.

Sopimusvahvistus tarkoittaa Lämmönmyyjän Asiakkaalle lähettämää vahvistusta, joka sisältää tiedon muun muassa sopimuksen voimaantulosta.

Tarvittavalla kaukolämpöteholla tarkoitetaan käyttöpaikkaa koskevissa teknisissä dokumenteissa (LVI-suunnitelma) esitettyä tarvittavaa kaukolämpötehoa mitoitusulkolämpötilassa -26 C.

Perustuotteella tarkoitetaan kaukolämpötuotetta, joka on automaattisesti valittuna Asiakkaalle lämmön toimituksen alkaessa tai määräaikaisen tuotesopimuksen päättyessä.

SOPIMUKSEN TARKOITUS

Tällä tuotesopimuksella Lämmönmyyjä ja Asiakas sopivat toistaiseksi voimassa olevasta ja Optimilämpö-tuotteen toimituksesta Asiakkaan Lämmönkäyttöpaikkaan.

1. SOPIMUKSEN TEKEMINEN

- 1.1. Tähän tuotesopimukseen sovelletaan näiden sopimusehtojen sekä hintojen lisäksi kulloinkin voimassa olevia kaukolämmön sopimusehtoja. Tämä tuotesopimus kuuluu sopimuskokonaisuuteen, jonka asiakirjat on lueteltu alla. Jos asiakirjojen sisällöt ovat keskenään ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa järjestyksessä:
 - 1) Tuotteen ja lisäpalvelun sopimusehdot (nämä ehdot) ja Sopimusvahvistus
 - 2) Lämpösopimus ja muut yksilölliset sopimusehdot
 - 3) Hinnastot
 - 4) Kaukolämmön yleiset sopimusehdot
- 1.2. Lämmön myynnin aloittaminen ja jatkaminen edellyttää käyttöpaikkaa koskevan Lämpösopimuksen voimaolon.
- 1.3. Tuotesopimus syntyy, kun Lämmönmyyjä lähettää Asiakkaalle Sopimusvahvistuksen. Tuotesopimuksen soveltaminen alkaa tilausta seuraavan kalenterikauden alusta. Jos kyseessä on uuden kaukolämpöliittymän ensimmäinen tuote, voidaan tuotesopimuksen soveltamisen sopia alkavan lämmöntoimituksen aloituspäivästä.
- 1.4. Lämmönmyyjällä on oikeus tilauksen vastaanottamisen jälkeen neuvotella Asiakkaan kanssa tuotesopimuksen lopullisista ehdoista ennen Sopimusvahvistuksen lähettämistä Asiakkaalle. Lämmönmyyjä voi ehdottaa muutosta hinnoittelun perusteisiin tai tuotesopimuksen voimaantulon ajankohtaan. Jos Asiakas hyväksyy Lämmönmyyjän tekemän muutosehdotuksen, hyväksytty muutos lisätään Asiakkaalle lähettävään sitovaan Sopimusvahvistukseen. Jos Asiakas ei hyväksy muutosta seitsemän (7) päivän kuluessa Lämmönmyyjän ehdotuksesta, tilaus katsotaan peruutetuksi ja tuotesopimus ei tule voimaan.
- 1.5. Helen ja Helenin valtuuttama saa käsitellä asiakkaan antamia tietoja ja kerätä tietoa kiinteistöstä ja kiinteistön teknisistä järjestelmistä.

- 1.6. Helen ja Helenin valtuuttama saa kirjautua asiakkaan järjestelmiin ja käsitellä tietoja järjestelmistä.
- 1.7. Asiakkaan tulee korvauksetta sallia Helenille ja Helenin valtuuttamalle kulkuoikeus kiinteistöön Optimilämpötuotteen edellyttäessä sekä laitteistojen asentamisen tiloihinsa sekä niiden säilyttämisen, huoltamisen, luennan, ohjelmoinnin ja muut tarpeelliset toimenpiteet tiloissaan.
- 1.8. Helen ei vastaa viestintäverkoissa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Helenistä riippumattomista tekijöistä tai niiden seurauksista.
- 2.6. Energiamaksun perusteena toimii Asiakkaalle luovutettu lämpömäärä.
- 2.7. Tuotteen hinnat määräytyvät kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kulloinkin voimassa oleva tuotehinnasto on luettavissa yrityksen verkkosivuilla. Energia- ja perusmaksut laskutetaan kuukausittain.
- 2.8. Tuotteen hinnat ovat voimassa toistaiseksi ja ne tarkistetaan tarvittaessa kaksi kertaa vuodessa niin, että voimaantulo on aina 1.1. tai 1.7. Hinnan muutoksesta ilmoitetaan vähintään kuukautta aikaisemmin.

2. TUOTESOPIMUSKOHTAISET EHDOT

- 2.1. Tuotesopimuksen hinnoittelu koostuu perusmaksusta ja energiamaksusta.
- 2.2. Tuotesopimuksen hinnoittelun perustana on sopimuksentekohetkellä voimassa oleva Optimilämpötuotteen hinnasto. Hinnasto sisältää sekä energiamaksun, että perusmaksun, ja on voimassa toistaiseksi.
- 2.3. Optimilämpö-tuotteen sopimuskausi on toistaiseksi voimassa oleva. Sopimuskausi alkaa Sopimusvahvituksella mainitusta ajanhetkestä alkaen.
- 2.4. Perusmaksun perusteena toimii Käyttöteho. Käyttöteho tarkastetaan korkeintaan kerran vuodessa. Tarkastettu Käyttöteho ilmoitetaan asiakkaalle vähintään yhtä kuukautta ennen sen voimaan tuloa. Käyttöteho perustuu mitattuun asiakkaan käyttämään edellisen 36 kuukauden 1.10.–31.3. välisen ajan suurimpaan vuorokauden keskitehoon. Käyttöteho kerrotaan vielä energiatehokkuusvaikutuksen kertomella, joka määräytyy kaukolämmön paluuveden keskimääräisen lämpötilan mukaan kyseisiltä aikajaksoilta. Kerroin on määritelty tarkemmin hinnastossa.
- 2.5. Käyttöteho tarkastetaan aikaisintaan, kun lämmönkäyttöpaikalta on kerätty mittausdataa tuntisesta tehosta vähintään 36 kuukauden ajanjaksolta lämmönkäyttöpaikan perustamisesta (liittymän käyttöönottopäivämäärä). Perusmaksun perusteena käytetään 55 % Tarvittavasta kaukolämpötehosta siihen asti, kun 36 kuukautta on kulunut lämmönkäyttöpaikan perustamisesta ja, kun lämmönmyyjä suorittaa seuraavan vuosittaisen määrittelyksen kootusti kaikille lämmönkäyttöpaikoille

3. MUUT EHDOT

- 3.1. Tuotesopimus on voimassa toistaiseksi.
- 3.2. Lämmönmyyjällä on oikeus irtisanoa tämä tuotesopimus ja siirtää asiakas vaihtoehtoiselle tuotteelle. Tällöin myyjän täytyy ilmoittaa asiakkaalle asiasta kirjallisesti vähintään yhtä kuukautta ennen irtisanomista ja sopimuksen siirtämistä.
- 3.3. Liittymissopimuksen päättyessä päättyvät myös liittymissopimuksen mukaista käyttöpaikkaa koskevat tuotesopimukset.
- 3.4. Muilta osin sopimuksen päättymiseen sovelletaan kaukolämmön yleisiä sopimusehtoja.
- 3.5. Mikäli Asiakkaan kiinteistö vaihtaa omistajaa tai haltijaa ja Asiakas sopii uuden omistajan tai haltijan kanssa Lämpösopimuksen siirtämisestä, sopimus jatkuu näiden ehtojen mukaisesti toistaiseksi voimassa olevana.
- 3.6. Kiinteistöön Optimilämpöä varten asennetut yhteyslaitteet ja muut mahdolliset laitteet tulevat Helenin omistukseen. Lämmönjakokeskus itsessään säilyy taloyhtiön omistuksessa, kuten ennenkin.
- 3.7. Helenillä on oikeus olemassa olevaan säätimen ja automaation salasanaan ja käyttäjätunnuksiin. Mikäli asiakkaalla ei ole tiedossa tarvittavia salasanoja ja käyttäjätunnuksia, on Helen oikeutettu selvittämään salasanan ja käyttäjätunnuksen.
- 3.8. Helen vastaa yhteyslaitteiden ja muiden Optimilämpöä varten asentamiensa laitteiden huollosta. Asiakas vastaa lämmönjakokeskuksen ylläpidosta, huollosta ja toiminnasta pois lukien Helenin asentamat laitteet.

- 3.9. Asiakkaan on ilmoitettava Helenille, jos Asiakas tekee muutoksia Helenin tekemiin Optimilämmön kytkentöihin tai muita lämmitysverkoston toimintaan vaikuttavia ohjelmamuutoksia automaatiojärjestelmiin tai säätölaitteisiin.
- 3.10. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Helenille, jos asiakas haluaa kytkeä Optimilämmön pois päältä.
- 3.11. Ohjauksen saa kytkeä pois päältä hätätilanteessa. Ohjauksen pois kytkemisestä on välittömästi ilmoitettava Helenille.
- 3.12. Jos optimilämmön ohjaus kytketään pois asiakkaasta johtuvista syistä tai hätätilanteesta johtuen pidemmäksi ajaksi kuin yksi (1) kuukausi, laskutus siirtyy Perustuotteen voimassa olevan hinnaston mukaiseksi.
- 3.13. Optimilämpö-tuotteen voi vaihtaa toiselle tuotteelle aikaisintaan 12 kuukauden kuluessa tuotteen tultua sopimukselle voimaan. Mikäli laitteistojen asennus viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä, tällöin tuotteen voi vaihtaa aikaisintaan 12 kuukauden kuluttua laitteiston asentamisesta.
- 3.14. Optimilämpö-tuotteesta vaihdettaessa toiselle tuotteelle siihen liittyvä asennettu laitteistot jäävät Helenin omaisuudeksi ja Helenillä säilyy oikeus säilyttää laitteistot asiakkaan tiloissa sekä kerätä niillä kaukolämmön kulutustietoja. Tuotemuutoksen jälkeen kiinteistön lämmönkäyttöä ei enää ohjata Helenin toimesta.
- 3.15. Jos kohteeseen tulee häiriö asiakkaan automaatiojärjestelmän vuoksi, Helen ei ole velvollinen korjaamaan häiriötä tai korvaamaan niistä aiheutuneita vahinkoja.
- 3.16. Tämän sopimuksen nojalla ei siirry mitään immateriaalioikeuksia.
- 3.17. Kohdissa 3.21–3.24 käsitteillä, kuten "data", "datan haltija", "käsitellä", "käyttää", "verkkoon liitetty tuote", ja "tuotteeseen liittyvä palvelu" on datasäädöksen (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EU) 2023/2854) mukainen merkitys. Ellei erikseen toisin määritellä datan haltijalla tarkoitetaan Heleniä ja käyttäjällä Asiakasta.
- 3.18. Helenillä on rajoittamaton ja peruuttamaton oikeus ilman erillistä maksua käsitellä tuotteeseen liittyvän palvelun tuottamaa dataa etenkin seuraaviin tarkoituksiin: kiinteistön tilojen olosuhteiden

varmistamiseen, kiinteistön lämmitykseen liittyvien tuotanto- ja rakennusautomaatiojärjestelmien optimointiin, ohjelmistopalvelun sekä lämmitykseen liittyvien tuotteiden ja palveluiden laadunvarmistukseen ja kehittämiseen, asiakastuen tarjoamiseen sekä sopimuksen mukaisten velvollisuuksiensa täyttämiseen.

Helenillä on oikeus edellä mainittuja käyttötarkoituksia varten käsitellä ja hyödyntää dataa yksin tai yhteistyössä kolmansien osapuolten kanssa mukaan lukien oikeus yhdistää, analysoida ja tilastoida dataa muiden tietoaaineistojen ohella sovellettavan lainsäädännön, datasäädöksen ja erikseen sovitun mukaisesti.

- 3.19. Asiakkaalla säilyy oikeus omaan dataansa, mutta Asiakkaalla on velvollisuus olla a) käyttämättä vastaanottamaansa dataa lainvastaisiin tarkoituksiin; b) siirtämättä sitä kolmansille osapuolille kaupallista hyödyntämistä varten; sekä c) käyttämättä sitä tavalla, joka vaarantaa Helenin tai sen konserniyhtiöiden oikeudet tai liiketoiminnan.

Asiakas ei saa käyttää vastaanottamaansa dataa kehittääkseen verkkoon liitettyä tuotetta, joka kilpailee sen tuotteen kanssa, josta data on peräisin, eikä tässä tarkoituksessa jakaa dataa kolmansille osapuolille. Asiakas ei myöskään saa hyödyntää dataa tavalla, joka johtaisi tietämyksen hankkimiseen Helenin tai sen konserniyhtiöiden taloudellisesta tilanteesta, varallisuudesta tai tuotantomenetelmistä tai muutenkaan käyttää dataa datasäädöksen vastaisesti.

- 3.20. Jos Asiakas ei voi saada dataa suoraan tuotteeseen liittyvästä palvelusta, Asiakkaalla on oikeus pyytää Heleniltä helposti saatavilla oleva data datasäädöksen mukaisesti. Selvydeksi todetaan, että Asiakkaalla ei ole oikeutta muuhun kuin verkkoon liitetyn tuotteen ja / tai tuotteeseen liittyvän palvelun raaka- ja metadataan, ellei muista dataan liittyvistä oikeuksista ole toisin sovittu. Asiakkaan velvollisuutena on datan asettamiseksi toimittaa Helenille tarvittaessa Helenin pyytämät tiedot asiakkaan tunnistamiseksi. Lisätietoja dataaantipyynnön tekemisestä sekä Optimilämpö-tuotteen yhteydessä kerättävästä datasta löytyy Helenin verkkosivulta: <https://www.helen.fi/asiakastuki/henkiloasiakkaat/sopimusehdotja-rekisteriselosteet>

- 3.21. Mikäli Asiakas pyytää Heleniä asettamaan dataa

kolmannen osapuolen saataville, sovitaan tästä erikseen datasäädöksen vaatimusten mukaisesti.