

Voimassa 14.12.2010 alkaen

## KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOT

### 1 Lämpösopimuksen tekeminen

**1.1** Lämmönmyyjä ja asiakas tekevät kirjallisen lämpösopimuksen lämmönkäyttöpaikan liittamisestä kaukolämpöverkkoon ja lämmön toimittamisesta lämmönluovutuspaikkaan.

**1.2** Lämpösopimus tehdään joko toistaiseksi voimassaolevaksi tai määräaikaiseksi.

**1.3** Lämpösopimus muodostuu yksilöllisesti sovituista ja yleisistä myyntiehdosta, lämpö- ja palveluhinnastoista. Jos sopimusasiakirjojen sisällöt ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa järjestyksessä:

1. Yksilölliset sopimusehdot

2. Hinnastot

3. Yleiset sopimusehdot (nämä ehdot)

**1.4** Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia, että laskut, hinnanmuutosilmoitukset tai muut sanomat on mahdollista lähettää myös sähköisessä muodossa. Asiakkaan osoite tai laskutusosoite voi olla esimerkiksi sähköpostiosoite.

**1.5** Asiakas antaa lämmönmyyjälle ne tiedot, jotka lämmönmyyjä tarvitsee liittynään toteuttamisessa. Lämmönmyyjä kertoo asiakkaalle niistä edellytyksistä, joiden tulee olla voimassa, ennen kuin asiakkaan lämmönkäyttöpaikka voidaan liittää kaukolämpöverkkoon.

Asiakkaan tulee ilmoittaa sopimuksen teon yhteydessä tiedossaan olevasta, myöhemmin tapahtuvasta lämmöntarpeen lisääntymisestä, lämmönmyyjä ottaa tämän huomioon liittämishetken mitoituksessa.

**1.6** Ellei asiakas ole lämpösopimuksessa tarkoitettujen rakennusten tai tontin omistaja, hänen tulee hankkia omistajan kirjallinen suostumus rakennusten liittämiseksi kaukolämpöverkkoon sekä liittynään rakennusten ja tontin käytölle mahdollisesti aiheuttamiin rajoituksiin. Suostumus liitetään lämmönmyyjälle jäävään sopimuskappaleeseen.

**1.7** Asiakas maksaa lämmönmyyjälle lämpösopimuksessa mainitun palauttamattoman liittämismaksun ja muut kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaiset maksut.

**1.8** Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia muutoksista näihin ehtoihin. Sopimuksella ei kuitenkaan voida poiketa näistä ehdoista kuluttajan vahingoksi.

**1.9** Lämmönmyyjä ja asiakas sopivat lämpösopimuksessa asiakkaan kaukolämpöverkkoon liittämisen ja lämmöntoimituksen aloittamisajankohdan. Liittäminen voidaan tehdä ja lämmöntoimitus aloittaa, kun asiakkaalla on voimassa oleva lämpösopimus ja lämmönmyyjä on todennut, että asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet täyttävät lämmönmyyjän asettamat tekniset vaatimukset.

### 2 Lämmön siirtäminen asiakkaalle ja lämmön laatu

**2.1** Lämpö siirretään asiakkaalle suljetussa putkistossa kiertävän kaukolämpöveden avulla. Kaukolämpövesi on lämmönmyyjän omaisuutta.

**2.2** Asiakkaalle tulevan kaukolämpöveden lämpötila lämmönluovutuspaikassa on normaaleissa käyttöolosuhteissa vähintään 65 °C ja enintään 120 °C. Kaukolämpöveden korkein tulolämpötila asiakkaalla on kuitenkin yleensä 115 °C.

**2.3** Asiakkaan on huolehdittava siitä, että kaukolämpövesi asiakkaan laitteissa jäähtyy kunakin laskutuskauden keskimäärin vähintään 25 °C ja kaukolämpöverkkoon palautuvan veden lämpötila on enintään 65 °C.

**2.4** Asiakkaan käytettävissä oleva kaukolämpöveden vähimmäispaine-ero on 60 kPa.

### 3 Asiakkaan käyttöön varattu sopimusvesivirta

**3.1** Sopimusvesivirran suuruus on mainittu lämpösopimuksessa.

**3.2** Lämmönmyyjä on oikeutettu rajoittamaan asiakkaan saaman kaukolämpövesivirran sopimuksessa mainittuun sopimusvesivirran arvoon.

**3.3** Sopimusvesivirran muuttamisesta tehdään aina erillinen kirjallinen sopimus (lisäsopimus). Sopimusvesivirran muuttamiseen tulee olla riittävä peruste.

Sopimusvesivirtaa suurennettaessa asiakas maksaa lisäliittymismaksun. Sopimusvesivirtaa pienennettäessä maksettua liittymismaksua ei kuitenkaan palauteta. Jos pienennettyä sopimusvesivirtaa myöhemmin suurennetaan, peritään lisäliittymismaksu vain siltä osin kuin sopimusvesivirta ylittää arvon, josta liittymismaksu on jo suoritettu. Lämmönmyyjällä on oikeus periä asiakkaalta sopimusvesivirran muuttamisesta aiheutuvat kustannukset tai niitä vastaavat vahvistetut maksut.

**3.4** Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava lämmönmyyjälle kaikista merkittävistä kaukolämmön kulutukseen tai sopimusvesivirran suuruuteen vaikuttavista muutoksista kiinteistössään tai lämmityslaitteissaan.

### 4 Lämmönmyyjän johdot ja laitteet

**4.1** Lämmönmyyjä asentaa mittauskeskuksen asiakkaan kanssa sovittuun paikkaan asiakkaan tiloihin ja rakentaa liittämishetken yhteydessä sovittua reittiä mittauskeskukseen saakka. Työnjaoista ja toteutustavasta asiakkaan ja lämmönmyyjän välillä sovitaan tarvittaessa lämpösopimuksen yhteydessä kirjallisesti.

Uudisrakennusta tai peruskorjattavaa rakennusta liitettäessä Asiakas suorittaa kustannuksellaan liittämishetken maanrakennus- ja rakennustekniset työt tontin läheisyydessä sijaitsevasta liittämiskohdasta lähtien.

**4.2** Lämmönmyyjällä on oikeus tehdä asiakkaan kiinteistössä omien johtojensa ja laitteidensa asennus- ja korjaustöitä. Lämmönmyyjällä on lupa tehdä kiinteistössä myös tulityöluvan edellyttämiä töitä sekä omille että kiireellisissä tapauksissa myös lämmönjakohuoneessa sijaitseville asiakkaan kaukolämpölaitteille. Tulityöt tehdään lämmönmyyjän tulityösuunnitelman mukaisesti.

**4.3** Asiakas luovuttaa ilman eri korvausta omistamastaan tai hallitsemastaan rakennuksesta ja tontilta tarpeellisen tilan lämmönmyyjän käyttöön liittämishetken ja mittauskeskuksen sekä muiden lämmönkäytön seurantaan varten tarvittavien laitteiden sijoittamista, tarkastamista ja kunnossapitoa varten.

**4.4** Asiakas huolehtii siitä, että tilassa, johon mittauskeskus sijoitetaan, on lämmönmyyjän ohjeiden mukainen ryhmäjohto lämpöenergiamittarin ja muiden lämmönkäytön seurantaan varten tarvittavien laitteiden sekä mahdollisen paine-eromittarin 230 V sähköverkkoon liittämistä varten. Asiakas antaa korvaukset lämmönmyyjän käyttöön näiden laitteiden tarvitseman sähkön.

**4.5** Lämmönmyyjällä on osapuolten niin sopiessa oikeus kustannuksellaan rakentaa ja pitää lämpöjohtoja sekä tarvittavia viestijohtoja asiakkaan rakennuksissa ja tonttialueella myös muita asiakkaita varten. Lämmönmyyjä sijoittaa edellä tarkoitettuja johdot ja niihin liittyvät laitteet niin, ettei niistä aiheudu asiakkaalle kohtuutonta vahinkoa tai haittaa. Jos sanottuja johtoja tai laitteita joudutaan sijoittamaan rakennetulle tontille, lämmönmyyjä saattaa kaivu- yms. töissä vaurioituneet alueet rakennustöitä edeltävään kuntoon, jollei toisin sovit.

**4.6** Lämmönjakohuone ja mahdollinen erillinen mittauskeskushuone on pidettävä lukittuna. Huoneissa tulee olla lattiakaivo tai muu lämmönmyyjän hyväksymä vedenpoistomahdollisuus sekä riittävä valaistus ja tuuletus. Näitä huoneita ei saa käyttää varastopaikkana tai muihin asiaan kuulumattomiin tarkoituksiin. Huoneiden tavanomaisesta siivoamisesta huolehtii asiakas omalla kustannuksellaan.

**4.7** Jos asiakas tekee omistamassaan tai hallitsemassaan rakennuksessa tai tontilla muutoksia, lämmönmyyjä suorittaa niiden vuoksi välttämättömät johtojensa ja laitteidensa muutokset. Lämmönmyyjä poistaa johtonsa ja laitteensa purettavista rakennuksista, mutta on oikeutettu asentamaan muita asiakkaita varten rakennetut johdot ja laitteet purettujen rakennusten tilalle rakennettaviin uusiin rakennuksiin tai muuhun sopijapuolten yhteisesti hyväksymään paikkaan asianomaisessa rakennuksessa tai tontilla.

Lämmönmyyjä siirtää tai muuttaa kustannuksellaan yksinomaan muita asiakkaita varten asennetut johdot. Jos siirrettävät tai muutettavat johdot tai laitteet palvelevat myös siirtoa tai muutostyötä haluavaa asiakasta, jaetaan siirrosta tai muutostyöstä aiheutuvat kustannukset siirtoa tai muutostyötä haluavan asiakkaan ja lämmönmyyjän kesken sopimusvesivirtojen suhteessa.

**4.8** Muutoksista, jotka pakottavat väliaikaisesti tai kokonaan siirtämään tai poistamaan lämmönmyyjän johtoja ja laitteita, on asiakkaan ilmoitettava lämmönmyyjälle kirjallisesti viimeistään kolme kuukautta ennen muutokseen ryhtymistä ja asiakkaan on varattava tila tarvittavan tilapäisen johdon rakentamista varten. Lämmönmyyjän johteilla sijaitsevien tilojen käyttötarkoituksen tai rakenteiden muuttamisesta tai tontin lohkomisesta asiakkaan on ilmoitettava etukäteen kirjallisesti lämmönmyyjälle.

**4.9** Asiakkaan on kustannuksellaan järjestettävä lämmönmyyjän hyväksymällä tavalla esteetön sisäänpääsy lämmönjakohuoneeseen ja muihin tiloihin, joissa on lämmönmyyjän johtoja tai laitteita. Lämmönmyyjällä on oikeus säilyttää asiakkaan luovuttamia avaimia asiakkaan kiinteistöön sijoitetussa avainsäilytyksessä.

**4.10** Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa lämmönmyyjälle lämmönmyyjän kaukolämpöjohdoissa ja laitteissa havaitsemistaan vioista ja häiriöistä.

Lämmönmyyjä korjaa kustannuksellaan omien johtojensa ja laitteidensa viat ja puutteet ensi tilassa.

Lämmönmyyjä on velvollinen korvaamaan viallisten johtojensa tai laitteidensa Asiakkaalle aiheuttaman 12 luvussa määritellyn vahingon samassa luvussa mainituin edellytyksin ja rajoituksin.

**4.11** Asiakas saa sulkea lämmönmyyjän sulkulaitteet ainoastaan hengen, terveyden tai omaisuuden välittömän vahingoittamisen vaaran uhatessa tai lämmönmyyjän pyynnöstä. Sulkemisesta on ilmoitettava lämmönmyyjälle välittömästi.

Vain lämmönmyyjän edustaja tai hänen tähän tehtävään valtuuttamansa henkilö saa avata lämmönmyyjän sulkulaitteet.

Asiakas on velvollinen korvaamaan tuotamuksellaan Lämmönmyyjän omaisuudella tai kaukolämpöjärjestelmän toiminnalle aiheuttamansa muun kuin välillisen vahingon, ellei kohdasta 5.5 muuta johdu.

Lämmönmyyjän välillisinä vahinkoina pidetään vahinkoja, jotka rinnastuvat kohdassa 12.6 tarkoitettuihin asiakkaan välillisiin vahinkoihin.

**4.12** Lämmönmyyjällä on oikeus säilyttää ja ylläpitää johtonsa ja muut laitteensa asiakkaan omistamassa tai hallitsemassa rakennuksessa tai tontilla myös sen jälkeen, kun lämpösopimus on päättynyt. Asiakkaalla on tällöin oikeus kohtuulliseen korvaukseen em. johtojen ja laitteiden aiheuttamasta haitasta.

Lämmönmyyjällä on asiakasta enempää kuulematta oikeus hakea erityisen oikeuden kirjaamista tai perustaa rasite johtojensa ja laitteidensa pysyvyyden vakuudeksi asiakkaan omistamaan tai hallitsemaan kiinteistöön.

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa seuraajalleen lämmönmyyjälle kuuluvasta oikeudesta johtojensa ja laitteidensa

pysyttämisestä asiakkaan omistamassa tai hallitsemassa rakennuksessa tai tontilla.

**4.13** Asiakas ei saa omalla toiminnallaan edistää kaukolämpöjohtojen lämpöhäviötä.

## **5 Asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet**

**5.1** Asiakas huolehtii kustannuksellaan kaukolämpölaitteidensa rakentamisesta, asentamisesta, muuttamisesta tai liittämisestä lämmönmyyjän mittauskeskukseen.

**5.2** Asiakkaan kaukolämpölaitteiden asennus-, muutos- ja korjaustöitä saavat tehdä vain lämmönmyyjän hyväksymät lämpöura-koitsijat. Tämä rajoitus ei koske lämpöeristystöitä eikä sähkötöitä. Asiakkaan tulee huolehtia kaikista asennus-, muutos- tai korjaustöiden edellyttämistä tarkastuksista.

**5.3** Asiakkaan kaukolämpölaitteiden ja lämmityslaitteiden suunnittelussa, asentamisessa ja tarkastuksessa tulee noudattaa lämmönmyyjän antamia sekä muita kaukolämpölaitteita koskevia ohjeita tai suosituksia.

**5.4** Lämmöntoimituksen edellytyksenä on, että asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet on rakennettu ja asennettu lämmönmyyjän hyväksymällä tavalla ja että lämmönmyyjä on hyväksynyt suoritettun asennuksen.

Asiakkaan kaukolämpölaitteisiin saa tehdä vain lämmönmyyjän hyväksymiä muutoksia. Asiakkaan lämmityslaitteisiin tehtävistä olennaisista muutoksista on sovittava erikseen lämmönmyyjän kanssa.

**5.5** Asiakas vastaa kaukolämpö- ja lämmityslaitteidensa asianmukaisesta kunnosta. Asiakas on velvollinen korvaamaan viallisten laitteidensa, laitteiden asennusten tai niiden käytön lämmönmyyjälle aiheuttaman muun kuin välillisen vahingon.

Asiakas on kuitenkin korvausvelvollinen vain, jos hän on tiennyt tai hänen olisi pitänyt tietää laitteidensa käytön lämmönmyyjälle aiheuttamista riskeistä.

Mikäli asiakkaan kaukolämpö- tai lämmityslaitteissa on vika tai ominaisuus, jota asiakas ei ole voinut havaita, asiakas vastaa lämmönmyyjälle aiheutuvista vahingoista, jos hän jatkaa viallisen laitteen käyttämistä lämmönmyyjän huomautuksesta huolimatta.

Viallisten laitteiden käyttö on lämmönmyyjän kehotuksesta välittömästi keskeytettävä.

Asiakkaan on viipymättä korjattava sellaiset vialliset laitteensa, joista aiheutuu tai voi aiheutua lämmönmyyjälle vahinkoa.

**5.6** Asiakkaan omistamien, mutta lämmönmyyjän kaukolämpövettä sisältävien laitteiden tyhjentämisestä ja täyttämistä on ennakolta sovittava lämmönmyyjän kanssa.

**5.7** Lämmönmyyjällä on oikeus tarvittaessa kustannuksellaan tarkastaa asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet. Lämmönjakohuoneen ulkopuolisten laitteiden tarkastuksesta on sovittava erikseen asiakkaan kanssa.

**5.8** Lämmönmyyjällä on oikeus asentaa lämmönkäytön seuranta- ja laadun varmistamista varten mittauslaitteita asiakkaan kaukolämpölaitteisiin.

**5.9** Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava lämmönmyyjälle kaikista kaukolämmön kulutukseen tai sopimusvesivirran suuruuteen vaikuttavista muutoksista kiinteistöissään sekä lämmityslaitteissaan.

## **6 Lämmön mittaus ja laskutus**

**6.1** Asiakkaalle toimitettava lämpöenergia mitataan lämmönmyyjän mittauslaitteilla.

Mittauslaitteet ovat voimassa olevien lakien, asetusten ja standardien mukaisia.

**6.2** Lämmönmyyjä huolehtii siitä, että lämpöenergiamittarin ja mahdollisten muiden seurantamittarien lukemat luetaan säännöllisesti vähintään kolme kertaa vuodessa. Lämmönmyyjä lukee mittarien lukematiedot tai asiakas toimittaa lukematiedot lämmönmyyjän ohjeiden mukaisesti.

**6.3** Jos kohdan 6.2 mukaisia lukematietoja ei saada asiakkaasta johtuvasta syystä eikä toisin ole sovittu, lämmönmyyjä perii mittarin lukemisesta tai kulutuksen arvioimisesta aiheutuvat kustannukset asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan lämmönmyyjän palveluhinnaston mukaisesti.

**6.4** Asiakas antaa tarvittaessa tiedon siirron käyttömahdollisuuden lämpöenergiamittarin mahdollista lämmönmyyjän etäluenta varten. Lämmönmyyjä vastaa omista etäluenta kustannuksista.

**6.5** Mikäli asiakas haluaa siirtää omaan seurantajärjestelmäänsä tiedot kulutetuista lämpö- ja vesimääristä, lämmönmyyjä asentaa tarvittavat lisälaitteet mittariinsa tai asentaa vaadittavat ominaisuudet sisältävän uuden mittarin asiakkaan kustannuksella. Asiakas korvaa lämmönmyyjälle tiedon toimittamisesta aiheutuvat ylimääräiset ylläpitokustannukset lämpöenergiamittarin erikseen tehtävän sopimuksen mukaisesti.

**6.6** Lämmönmyyjä tarkistuttaa lämmön veloituksessa käytetyt mittauslaitteet siten, kuin siitä muualla laissa tai lain nojalla annetussa asetuksessa tai päätöksessä säädetään tai määrätään ja muutenkin tarpeen mukaan. Lämmönmyyjä tarkistuttaa mittauslaitteet myös asiakkaan pyynnöstä.

Jos mittauksen virhe on suurempi kuin keskimäärin +/- 5 % veloitukseen nähden määrävillä kaukolämpövesivirroilla ja lämpötilaeroilla, lämmönmyyjä vastaa tarkistuksesta aiheutuneista kustannuksista. Muussa tapauksessa kustannuksista vastaa se, joka on tarkistusta vaatinut.

**6.7** Mikäli lämpöenergiamittarin virhe on todettu suuremmaksi kuin +/- 5 %, ottaa lämmönmyyjä tämän huomioon laskutuksessa. Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin ja myöhempisiin kulutusmääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

**6.8** Jos asiakas käyttää lämpöä tai kaukolämpövettä ohittamalla mittarit tai muutoin vaikuttamalla niiden mittausarvoon tai luotettavuuteen, lämmönmyyjä on oikeutettu laskuttamaan asiakasta asiakkaan kaukolämmityslaitteiden suurimman kulutusmahdollisuuden mukaan.

Ellei tässä kohdassa mainittua kulutusta voida luotettavasti todeta, voidaan laskutus suorittaa enintään kolmen vuoden ajalta.

**6.9** Lämmönmyyjä laskuttaa asiakasta lämmön käytöstä ja muusta palvelujen tai hyödykkeiden toimituksesta lämpösopimuksen mukaisesti.

**6.10** Laskuista on käytävä riittävän selkeästi ilmi laskutuksen perusteena käytetyt kulutus- ja hintatiedot.

**6.11** Laskutus voi perustua asiakkaan arvioituun kulutukseen, kuitenkin siten, että todellisen kulutuksen mukainen tasotililasku tehdään vähintään kolme kertaa vuodessa, ellei toisin sovita.

**6.12** Lämmönmyyjä on velvollinen asiakkaan pyynnöstä tarkistamaan arvioituun kulutukseen perustuvaa laskutusta, kun arviolaskutuksen perusteina olevissa olosuhteissa on tapahtunut olennainen muutos tai tarkistamiseen muuten on perusteltua syytä.

**6.13** Laskun lähettämisen ja eräpäivän välillä on oltava vähintään kaksi viikkoa.

**6.14** Asiakas on velvollinen maksamaan lämmöntoimitusta ja liittymismaksuja koskevat maksut viimeistään eräpäivänä. Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakas on vastuussa laskun maksamisesta siitä riippumatta, mihin hän on pyytänyt laskun lähettämään.

**6.15** Myöhästyneistä maksusuorituksista myyjällä on oikeus periä sopimuksen mukaista viivästyskorkoa. Maksumuistutuksen lähettämistä voidaan lisäksi periä palveluhinnaston mukainen kohtuullinen muistutusmaksu.

**6.15.1** Kuluttajalta viivästyskorkoa on oikeus periä enintään korkolain mukaisesti.

**6.16** Asiakas voi vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saatavia kolmen vuoden ajalta.

**6.16.1** Kuluttaja voi kuitenkin vaatia saatavia virheen koko vaikutusajalta, ei kuitenkaan kymmentä vuotta pidemmältä ajalta, jos virheen syntymisajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.

**6.17** Lämmönmyyjä voi vaatia laskutus-, mittaus- tai mittarin luentavirheeseen perustuvia saatavia kolmen vuoden ajalta.

**6.18** Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkistukseen, asiakkaan aikaisempiin ja myöhempiin kulutusmääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

Hyvitykselle tai lisäveloitukselle ei makseta korkoa. Lisäveloituksen maksamiseksi on myönnettävä kohtuullinen, vähintään yhden kuukauden pituinen maksuaika, jonka ylittävältä ajalta voidaan periä sopimuksen mukaista viivästyskorkoa.

**6.18.1** Kuluttajalta viivästyskorkoa on oikeus periä enintään korkolain mukaisesti.

## 7 Vakuudet

**7.1** Lämmönmyyjällä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen vakuus tai ennakkomaksu lämpösopimukseen perustuvien saataviensa maksamisesta lämpösopimusta tehtäessä ja lämpösopimuksen voimassa ollessa. Lämpösopimuksen voimassa ollessa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos asiakas on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa.

**7.1.1** Kuluttajalta vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia kuitenkin vain etukäteen selvitetystä erittäin painavista syistä. Erittäin painavia syitä voivat olla esimerkiksi:

- a) kuluttajan lämmöntoimitus on keskeytetty maksulaiminlyönnin vuoksi

- b) lämmönmyyjällä on kuluttajalta lämpösopimukseen liittyviä saatavia, joiden määrää voidaan pitää huomattavana lämpösopimuksen laskutuksen määrään nähden; tai

- c) kuluttajan luottotiedoista ilmenee, että kuluttaja on ilmeisesti kyvytön suorittamaan lämpösopimukseen perustuvista maksuista.

Lämpösopimuksen voimassa ollessa vakuutta tai ennakkomaksua voidaan vaatia vain, jos kuluttaja on olennaisesti laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa.

**7.2** Lämmönmyyjä ei maksa vakuudelle tai ennakkomaksulle korkoa.

**7.3** Vakuus tai ennakkomaksu voi olla määrältään enintään laskutuskauden alun ja lämmöntoimituksen keskeyttämisen välisen ajan lämpölaskun suuruinen, jollei asiakkaan kanssa ole toisin sovittu. Lämpölaskun suuruus lasketaan asiakkaan lämmönkäytöstä tehdyn arvion mukaan. Arvio voidaan tehdä suurimman lämmönkäytön ajanjakson mukaan.

**7.3.1** Kuluttajan kanssa ei voi sopia suuremmasta vakuudesta tai ennakkomaksusta kuin laskutuskauden alun ja lämmöntoimituksen keskeyttämisen välisen ajan lämpölasku.

**7.4** Lämpösopimuksen pysyessä voimassa vakuus palautetaan viimeistään kahden vuoden kuluttua sen antamisesta. Vakuutta ei lämpösopimuksen voimassa ollessa palauteta, jos asiakas on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti. Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia vakuuden palauttamisesta toisin. Ennakkomaksu käytetään eräntyvien lämpölaskujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

**7.4.1** Kuluttajalle vakuus tulee palauttaa yhden vuoden kuluttua sen antamisesta lämpösopimuksen pysyessä voimassa.

Vakuutta ei lämpösopimuksen voimassa ollessa palauteta, jos kuluttaja on vakuudenpitoaikana laiminlyönyt maksujaan olennaisesti.

**7.5** Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisesta laaditaan kirjallinen sopimus.

**7.6** Vakuuden tai ennakkomaksun luovuttamisen sijasta asiakas ja lämmönmyyjä voivat sopia lämpösopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta ennakoon. Palauttamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvin osin, mitä kohdassa 7.4 on määrätty.

**7.7** Tässä luvussa tarkoitettu ennakkomaksusta tai kohdassa 7.6 tarkoitettu ennakosta ei ole kyse, jos asiakas valitsee valittavissaan olevista erilaisista maksutapavaihtoehdoista sellaisen, johon kuuluu etupainotteinen maksujärjestely.

## 8 Sopimuksen siirto

**8.1** Lämmönmyyjä on oikeutettu siirtämään lämpösopimuksen toiselle lämmönmyyjälle. Sopimuksen ehtoja ei voida siirron yhteydessä muuttaa. Uusi lämmönmyyjä on velvollinen ilmoittamaan siirrosta asiakkaalle viimeistään ensimmäisen laskun yhteydessä.

**8.2** Asiakas voi siirtää lämpösopimuksen kolmannelle siirtohetken mukaisine oikeuksineen ja velvollisuuksineen.

Lämpösopimus ei siirry automaattisesti kiinteistön luovutuksen yhteydessä. Jos lämpösopimus halutaan siirtää kiinteistön uudelle omistajalle tai haltijalle, siirrosta tulee mainita luovutuskirjassa tai tehdä erillinen luovutuskirja.

**8.3** Lämmönmyyjä hyväksyy lämpösopimuksen siirron saajan asiakkaaksi, jos siirtohetken mennessä kertyneet lämmönmyyjän saatavat on maksettu ja siirron saaja sitoutuu kirjallisesti noudattamaan siirretyn lämpösopimuksen ehtoja.

**8.4** Jos asiakas luovuttaa lämpösopimuksessa tarkoitetut rakennukset, tontin tai sen osan sopimuksen voimassaoloaikana, hän on vastuussa sopimuksen mukaisista sitoumuksistaan siihen saakka, kun uusi omistaja tai haltija on antanut lämmönmyyjälle vastaavat sitoumukset ja lämmönmyyjä on ne hyväksynyt.

**8.5** Lämpösopimuksen siirto tehdään aina kirjallisesti.

**8.6** Lämpösopimusta ei voida siirtää toiseen lämmönkäyttöpaikkaan.

## 9 Lämmöntoimituksen keskeytykset asiakkaasta johtuvista syistä

**9.1** Lämmönmyyjällä on asiakkaan laiminlyönnin perusteella oikeus keskeyttää lämmöntoimitus seuraavissa tapauksissa:

- a) jos asiakas ei muistutuksesta huolimatta maksa eräntyntä laskua kohtuullisessa ajassa ja laskun määrä on vähintään 400 euroa, tai vanhimman maksamatta olevan laskun eräpäivästä on kulunut vähintään kolme kuukautta;
- b) jos asiakas ei lämmönmyyjän kehotuksesta huolimatta korjaa laitteissaan tai tiloissaan olevaa vikaa tai puutetta, joka aiheuttaa tai saattaa aiheuttaa lämmönmyyjälle tai sitä edustavalle henkilölle vahingonvaaran tai kohtuutonta haittaa;
- c) jos asiakas ei salli esteetöntä sisäänkäyntiä tai tarkastusoikeutta osapuolten kaukolämpölaitteiden, tiedonsiirtojärjestelmien tai lämmityslaitteiden asentamiseksi, huoltamiseksi, korjaamiseksi tai valvomiseksi; tai
- d) jos asiakas muuten olennaisesti laiminlyö lämpösopimuksen perustuvat velvollisuutensa.

**9.2** Lämmöntoimitusta ei kuitenkaan voida maksulaiminlyönnin vuoksi keskeyttää seuraavissa tapauksissa:

- a) Kuluttajalta ei voida keskeyttää lämmöntoimitusta lokakuun alun ja huhtikuun lopun välisenä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuukautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.
- b) Jos asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan asiakkaan vakavasta sairaudesta, työttömyydestä tai siihen verrattavasta, hänestä riippumattomasta syystä, lämmöntoimitusta ei keskeytetä, ennen kuin on kulunut kolme kuukautta laskun ensimmäisestä eräpäivästä. Es-

teestä on ilmoitettava lämmönmyyjälle, mikäli mahdollista, ennen eräpäivää.

c) Jos asiakkaan maksulainilyönti aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, ei lämmöntoimitusta voida keskeyttää niin kauan kuin este vallitsee.

**9.3** Ennen lämmöntoimituksen keskeyttämistä lämmönmyyjä lähettää asiakkaalle hänen laskutusosoitteeseensa tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen kehotuksen maksaa erääntynyt saatava (maksukehoitus) tai korjata muu laiminlyönti määräajassa, joka on vähintään kaksi viikkoa kehotuksen lähettämisestä. Jos asiakas ei kehotuksesta huolimatta maksa erääntynyttä saatavaa tai korjaa muuta sopimusrikkomusta asettamalla määräajassa, lämmönmyyjä lähettää asiakkaan laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen vähintään kaksi viikkoa ennen lämmöntoimituksen keskeyttämisajankohtaa kirjallisen katkaisuvaroituksen. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi keskeyttämisajankohta.

**9.3.1** Asiakkaan on oikaistava sopimusrikkomus ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisajankohtaa välttääkseen keskeytyksen.

**9.4** Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäivästä tai siitä, kun asiakkaalle on ensimmäisen kerran ilmoitettu sopimusrikkomuksesta.

**9.5** Jos lämmöntoimitus keskeytetään asiakkaan puolella olevasta syystä, asiakas ei vapaudu maksu- eikä muista velvollisuuksistaan myyjää kohtaan.

**9.6** Lämmön toimituksen keskeyttäminen ei rajoita myyjän oikeutta mahdolliseen vahingonkorvaukseen.

**9.7** Lämmönmyyjällä on oikeus periä maksukehotuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämisestä sekä lämmöntoimituksen keskeyttämisestä ja uudelleen aloittamisesta palveluhinnaston mukaiset maksut.

**9.8** Lämmöntoimitusta jatketaan sen jälkeen, kun keskeyttämisen aihe on poistettu. Lämmönmyyjä ei kuitenkaan ole velvollinen jatkamaan lämmöntoimitusta ennen kuin asiakas on maksanut maksukehotuksesta ja katkaisuvaroituksesta sekä muista keskeytykseen ja jälleen kytkentään liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet maksut ja kustannukset sekä erääntyneet lämmönmyyjän saatavat.

**9.9** Lämmöntoimitus voidaan keskeyttää myös asiakkaan pyynnöstä. Asiakas on tällöin kuitenkin velvollinen suorittamaan lämmönkäyttämättömyyden ylläpidosta aiheutuneet kustannukset.

## **10 Kaukolämpöverkkoon liittämisen ja lämmöntoimituksen aloittamisen viivästys**

**10.1** Kaukolämpöverkkoon liittäminen suoritetaan ja lämmöntoimitus aloitetaan näissä ehdoissa kohdassa 1.9 mainittujen edellytysten täytyttyä lämpösopimuksessa sovittuna ajankohtana. Liittämisajankohdan muuttamisesta (esim. asiakkaan rakennustyön aikataulumuutosten takia) tulee sopia toisen osapuolen kanssa hyvissä ajoin.

**10.2** Mikäli asiakasta ei voida lämmönmyyjästä johtuvista syistä sovittuna ajankohtana liittää kaukolämpöverkkoon eikä lämmöntoimitusta aloittaa, asiakkaalla on oikeus pidättäytyä liittymismaksun ja lämpösopimukseen perustuvien maksujen maksami-

sesta siihen saakka, kun lämmöntoimitus voidaan aloittaa. Lämmöntoimituksen aloittamisen jälkeen asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästykseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi.

**10.3** Jos asiakkaan liittäminen kaukolämpöverkkoon viivästyy, asiakkaalla on oikeus viivästyskorvaukseen. Sen määrä on kahden ensimmäisen viivästysviikon aikana kultakin alkaneelta viivästysviikolta 5 % liittymismaksusta ja tämän jälkeen kultakin alkaneelta viivästysviikolta 10 % liittymismaksusta. Viivästyskorvauksen enimmäismäärä on 30 % liittymismaksusta, kuitenkin enintään 1700 euroa. Viivästyskorvausta laskettaessa käytetään perusteena niitä maksuja, joita lämmönmyyjä yleisesti perii kaukolämpöverkkoon liittämistä ilman erityisolosuhteista johtuvia korotuksia.

**10.4** Oikeutta viivästyskorvaukseen ei kuitenkaan ole, mikäli liittämistä ja lämmöntoimituksen aloittamista ei voida tehdä kohdissa 12.2 - 12.4 tarkoitetun esteen takia.

**10.5** Asiakkaalla on lisäksi oikeus saada viivästykseen hänelle aiheuttamasta vahingosta viivästyskorvauksen ylittävä korvaus 12 luvun mukaisesti ja siinä mainituin rajoituksin.

**10.6** Saadakseen viivästyskorvauksen asiakkaan tulee ilmoittaa tätä koskeva vaatimus lämmönmyyjälle kohtuullisessa ajassa.

Tarvittaessa lämmönmyyjä voi pyytää täydentämään vaatimusta kirjallisesti. Jollei vaatimus ole perusteeton, lämmönmyyjä suorittaa viivästyskorvauksen (kohta 10.3) asian selvittämisen jälkeen lähetetystä ensimmäisestä laskusta tai palauttaa summan viivytyksellä muuten.

**10.7** Mikäli liittämistä kaukolämpöverkkoon ja lämmöntoimituksen aloittamista ei voida suorittaa sovittuna ajankohtana asiakkaasta johtuvasta syystä, asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta viivästyskorvaukseen eikä vahingonkorvaukseen. Asiakas on velvollinen suorittamaan viivästysajalta lämpösopimukseen perustuvat maksut.

**10.8** Mikäli asiakas ilmoittaa puoleltaan olevasta viivästyksestä niin myöhään, että lämmönmyyjä on jo ehtinyt aloittaa liittämisen rakentamiseen liittyvät työt, asiakas korvaa lämmönmyyjälle viivästykseen vuoksi tarpeellisista toimenpiteistä sekä hyödyttömissä käyneistä tarpeellisista toimenpiteistä aiheutuneet kulut.

## **11 Lämmöntoimituksen virhe, siitä ilmoittaminen ja hinnanalennus**

**11.1** Jollei toisin ole sovittu, lämmöntoimituksessa on virhe, jos lämpö ei laadultaan lämmönluovutuspaikassa ole näiden ehtojen 2 luvun mukainen (laatuvirhe).

**11.2** Jollei toisin ole sovittu, lämmöntoimituksessa on virhe, jos lämmöntoimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeyttämistä (lämpökatkos) voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (toimitustapavirhe).

**11.3** Lämmönmyyjä on pyydettäessä velvollinen antamaan asiakkaalle tarpeelliset tiedot asiakkaan epäilemästä virheestä ja sen syistä.

**11.4** Lämmöntoimituksen keskeytymisen pituus lasketaan siitä ajankohdasta, kun lämmönmyyjä on saanut siitä tiedon tai voidaan katsoa olleen siitä tietoinen.

**11.5** Lämmöntoimituksessa ei voida katsoa olevan virhettä, kun keskeytymisen tai laatuvirheen syynä on ollut seuraavissa kohdissa mainittu seikka:

a) Lämmönmyyjällä on välittömästi oikeus lämmöntoimituksen tilapäiseen keskeyttämiseen tai rajoittamiseen joko ylivoimaisen esteen tai ihmishenkeä, terveyttä tai omaisuutta uhkaavan vaaran vuoksi.

b) Lämmönmyyjästä riippumaton syy, kuten esim. sota tai muu kriisitilanne, olennainen häiriö sähkön tuotannossa tai sähköverkkotoiminnassa, työtaistelu tai poikkeuksellinen luonnonolosuhde, voi aiheuttaa sellaisen häiriön lämmönmyyjän toiminnassa, että lämmönmyyjä joutuu keskeyttämään lämmöntoimituksen tai rajoittamaan sitä.

c) Jos lämmönmyyjä kahdessa edellisessä kohdassa mainitusta syystä voi toimittaa lämpöä vain rajoitetusti, on lämmönmyyjällä oikeus jakaa käytettävissä oleva lämpö asiakkaiden kesken ottaen huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomaismääräykset ja vallitsevat olosuhteet ja keskeyttää muu lämmöntoimitus tarpeen vaatiessa.

d) Lämmönmyyjällä on oikeus tilapäisesti keskeyttää lämmöntoimitus tai rajoittaa sitä lämmön toimittamista varten tarpeellisten laitteiden huolto- ja korjaustöiden, muutoksen, tarkistuksen, vian selvittämisen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lämmönmyyjä huolehtii siitä, että keskeytys tai rajoitus on mahdollisimman lyhytaikainen ja että se suoritetaan sellaisena aikana ja siten, että haitta asiakkaalle on mahdollisimman vähäinen.

e) Mikäli lämmönmyyjä ei kuitenkaan riittävän tehokkaasti tiedota edellisessä kohdassa mainituista etukäteen tiedossa olevista lämmöntoimituksen keskeytyksistä ja rajoituksista taikka lämmöntoimituksen jatkaminen aiheuttomasti viivästyy ennalta ilmoitetusta, on kyseessä lämmöntoimituksen virhe.

**11.6** Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava havaitsemastaan viasta tai virheestä tai virheen uhasta lämmönmyyjälle. Ilmoitusta ei tarvita, mikäli on perusteltua olettaa, että lämmönmyyjä on tilanteesta muutoin tietoinen.

**11.7** Jos lämmöntoimituksessa on virhe, lämmönmyyjä on velvollinen korvaamaan asiakkaalle tästä syystä aiheutuneen vahingon 12 luvun mukaisesti.

**11.8** Lämmöntoimituksen virheen johdosta asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Jos virhe perustuu lämmöntoimituksen keskeytymiseen, hinnanalennuksen määrä on vähintään neljä prosenttia asiakkaan lämmönkäyttöpaikan arvioidusta vuosittaisesta lämpöläskusta. Hinnanalennus on kuitenkin enintään 400 euroa asiakasta kohden vuodessa.

**11.8.1** Kuluttajalle annettavaan hinnanalennukseen ei sovelleta edellä mainittua 400 euron rajoitusta.

**11.9** Lämmönmyyjä vähentää tietoonsa tulleen virheen johdosta tehtävän hinnanalennuksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen asiakkaalle noudattaen kohdan 10.6 menettelytapoja.

## 12 Vahinkojen korvaaminen

**12.1** Lämmönmyyjä korvaa asiakkaalle näissä ehdoissa määritellyn viivästyksen, virheen tai viallisten johtojensa tai laitteidensa asiakkaalle aiheuttaman vahingon tässä luvussa mainituin perustein ja rajoituksin.

**12.2** Viivästyksestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos lämmönmyyjä osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon lämpösopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa.

**12.3** Jos viivästys johtuu kolmannelta tahosta, jota lämmönmyyjä on käyttänyt lämpösopimuksen täyttämiseksi, lämmönmyyjä vapautuu korvausvelvollisuudesta vain, jos tämä kolmas taho olisi kohdan 12.2 mukaan vapaa vastuusta.

**12.4** Viivästyksestä aiheutunutta vahinkoa ei korvata myöskään silloin, mikäli maanomistajalta tai viranomaiselta ei saada riittävän ajoissa kaukolämpöjohdon tai laitteiden sijoittamisessa tarvittavaa maankäyttöä tai tien käyttöä koskevaa lupaa.

**12.5** Asiakkaalla ei ole oikeutta saada korvausta viivästyksestä tai virheestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta, ellei näissä ehdoissa toisin määrätä. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada korvaus myös välillisestä vahingosta, jos viivästys tai virhe aiheutuu lämmönmyyjän puolella olevasta huolimattomuudesta. Jos sopijapuolten välillä ei muuta ole sovittu, on lämmönmyyjän vahingonkorvauksen enimmäismäärä välillisten vahinkojen osalta kuitenkin määrä, joka vastaa asiakkaan yhden vuoden lämpölaskujen yhteismäärää, kuitenkin enintään 8500 euroa. Jos lämmönmyyjä on syyllistynyt tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.

**12.5.1** Vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta kuluttajan välillisten vahinkojen korvauksiin.

**12.6** Välillisenä vahinkona pidetään näissä ehdoissa:

ansion menetystä, joka asiakkaalle aiheutuu viivästyksen tai virheen tai niistä johtuvien toimenpiteiden vuoksi;

- vahinkoa, joka aiheutuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;
- lämmönkäyttöpaikan käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa olennaista haittaa;
- muun asiakkaan kuin kuluttajan kärsimää omaisuusvahinkoa, joka johtuu lämmöntoimituksen virheestä aiheutuneesta asiakkaan laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysähtymisestä tai asiakkaan toiminnan keskeytymisestä, tai samasta syystä aiheutunutta taloudellista seurannaisvahinkoa tai tappiota; ja
- muuta samankaltaista vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

**12.7** Kuluttaja on oikeutettu saamaan korvauksen myös perheelleen tai perheenjäsenelleen sattuneesta vahingosta samoin perustein kuin itselleen sattuneesta vahingosta.

**12.8** Asiakkaalle korvataan edellä kohdassa 12.6 c lausutusta huolimatta vahinko, joka on aiheutunut asiakkaan pääasiassa yksityiseen kulutukseensa käyttämälle omaisuudelle.

**12.9** Sopijapuolen tulee vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa aina ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää. Jos asiakas omalla toiminnallaan aiheuttaa vahingon, ei lämmönmyyjällä ole velvollisuutta korvata sitä. Vahinko, joka on aiheutunut sopijapuolelle näiden ehtojen mukaan korvattavan vahingon rajoittamisesta, on korvattava.

**12.10** Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta. Mikäli asiakkaan laiminlyöntiä voidaan pitää vähäisenä, voidaan korvausta kuitenkin alentaa.

**12.11** Asiakas on velvollinen korvaamaan tuottamuksellaan lämmönmyyjän omaisuudelle tai kaukolämpöjärjestelmän toiminnalle aiheuttamansa muun kuin välillisen vahingon, ellei kohdasta 5.5 muuta johdu.

Lämmönmyyjän välillisinä vahinkoina pidetään vahinkoja, jotka rinnastuvat kohdassa 12.6 tarkoitettuihin asiakkaan välillisiin vahinkoihin.

## 13 Lämpösopimuksen päättyminen

**13.1** Määräaikainen lämpösopimus päättyy määräajan umpeuduttua tai purkamisen johdosta.

**13.2** Asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan lämpösopimuksen päättymään kuuden kuukauden irtisanomisajalla.

**13.2.1** Kuluttaja voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan lämpösopimuksen päättymään yhden kuukauden irtisanomisajalla.

**13.3** Lämmönmyyjä saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan lämpösopimuksen päättymään kuuden kuukauden irtisanomisajalla.

**13.3.1** Kuluttajan lämpösopimuksen lämmönmyyjä saa irtisanoa vain, mikäli sopimuksen jatkaminen lainsäädännön muutoksen tai olosuhteiden olennaisen muuttamisen vuoksi on käynyt lämmönmyyjälle kestävämmäksi.

Ennen irtisanomisen suorittamista lämmönmyyjä on velvollinen neuvottelevaan kuluttajan kanssa korvaavasta lämmitysjärjestelmästä.

**13.4** Lämmönmyyjä voi purkaa lämpösopimuksen päättymään välittömästi, jos

- asiakas on asetettu konkurssiin eikä konkurssipesä sitoudu lämpösopimukseen tai viranomaisen on todennut hänet kyvyttömäksi vastaamaan sopimukseen liittyvistä velvoitteistaan;

- asiakas on syyllistynyt lämmön tai lämmönmyyjän omaisuuden anastamiseen, lämmönmyyjän laitteiden tahalliseen vahingoittamiseen tai lämmönmyyjän asettamien sinettien murtamiseen;

- lämmöntoimitus on keskeytetty näiden ehtojen mukaisesti eikä asiakas ole hänelle annettussa, vähintään kahden viikon määräajassa keskeyttämisestä lukien poistanut keskeyttämisen syytä; tai

- asiakas on muuten olennaisesti rikkonut lämpösopimukseen perustuvia velvollisuuksiaan eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu lämmönmyyjän kirjallisesti ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa.

**13.5** Lämpösopimuksessa mainitaan, palautetaanko liittymismaksu tai osa siitä sopimuksen päättyessä.

**13.6** Lämmönmyyjällä on oikeus kuitata palautettavasta liittymismaksusta lämpösopimukseen perustuvat saatavansa sekä vähentää palautettavan liittymismaksun määrästä liittymisjohdon ja muiden lämmöntoimitukselle tarpeellisten laitteistojen ja laitteiden mahdollisesta purkamisesta ja asiakkaan verkosta erottamisesta aiheutuvat kustannukset.

**13.7** Mikäli liittymismaksu on palauttamaton, on lämmönmyyjällä oikeus periä liittymisjohdon ja muiden lämmöntoimitukselle tarpeellisten laitteistojen ja laitteiden mahdollisesta purkamisesta ja asiakkaan verkosta erottamisesta aiheutuvat kustannukset.

## 14 Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen

**14.1** Sopijapuolet voivat yhdessä sopia yksilöllisen lämpösopimuksen muuttamisesta.

**14.2** Ellei yksilöllisessä lämpösopimuksessa ole toisin sovittu lämmönmyyjällä on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja kustannusten tai kustannusrakenteen muutosta vastaavasti siten, että hinnoittelu muutoksen jälkeenkin vastaa kilpailulainsäädännön edellyttämää kohtuullisen hinnoittelun vaatimusta.

Tämän kohdan perusteella lämpösopimusta ei voida muuttaa niin, että sopimuksen sisältö muuttuu olennaisesti.

**14.3** Lämmönmyyjällä on oikeus muuttaa hintoja ja muita sopimusehtoja, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttamiseen tai viranomaisen päätökseen.

**14.4** Lämmönmyyjällä on lisäksi oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja, jos siihen on erityistä syytä,

- olosuhteiden olennaisen muuttamisen vuoksi
- vanhentuneiden sopimus- ja hinnoittelujärjestelyjen uudistamisen takia tai
- energian säästämiseksi tarpeellisten toimenpiteiden toteuttamiseksi.

**14.5** Lämmönmyyjällä on oikeus sellaisiin vähäisiin sopimusehtojen muutoksiin, jotka eivät vaikuta sopimussuhteen keskeiseen sisältöön.

**14.6** Lämmönmyyjän on lähetettävä asiakkaalle ilmoitus siitä, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat ja mikä on muutoksen peruste. Jos perusteena on muu syy kuin lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, muutos saa tulla voimaan aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä. Ilmoitus lähetetään asiakkaan laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen ja se voi sisältää esimerkiksi asiakkaalle tulevaan laskuun.

**14.7** Jos muutoksen perusteena on lainsäädännön muuttuminen tai viranomaisen päätös, on lämmönmyyjällä oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Jos kyseessä on muutos asiakkaan vahingoksi, muutos voidaan toteuttaa myöhemminkin lämmönmyyjän määräämänä ajankohtana. Lämmönmyyjän on ilmoitettava näillä perusteilla tehtävistä muutoksista mahdollisimman pian.

**14.8** Asiakkaalla on 30 päivän ajan kaukolämmön sopimusehtojen muutoksesta tiedon saatuaan oikeus irtisanoa lämpösopimus päättämään 1 kuukauden irtisanomisajalla. Tällöin muutetut ehdot tai hinnat eivät koske asiakasta, ellei muutos johdu viranomaisen päätöksestä tai lainsäädännön muutoksesta.

## **15 Riitojen ratkaiseminen**

**15.1** Erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne nostetaan asiakkaan lämmönkäyttöpaikan käräjäoikeudessa, ellei yksittäistapauksessa ole toisin sovittu.

**15.2** Kuluttajalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

**15.3** Kuluttajalla on aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa.

## **KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOISSA KÄYTETTYJEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMIÄ**

**Asiakkaalla** tarkoitetaan lämmön ostajaa, joita ovat esimerkiksi asunto- ja kiinteistö-osakeyhtiöt, yritykset, julkiset yhteisöt ja luonnolliset henkilöt.

**Asiakkaan kaukolämpölaitteet** ovat laitteita, joissa kaukolämpövesi virtaa tai jotka säätävät asiakkaan lämmitysjärjestelmän kautta kiertävää kaukolämpöveden virtausta.

**Asiakkaan lämmityslaitteet** ovat laitteita, jotka jakavat lämpöenergian lämmönsiirtimistä käyttökohteisiin. Kaukolämmityksen kannalta oleellisia ovat laitteet ja kytkennät, joilla on suoranainen vaikutus kaukolämpöveden jäähtymiseen.

**Asiakkaan normaalilla käyttöolosuhteella** tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan kaukolämpölaitteiden läpi virtaa kaukolämpövedettä. Tällöin liittymisjohdon tuloputkessa oleva kaukolämpövesi ei ehdi juurikaan jäähtyä.

**Etäluennalla** tarkoitetaan laskutusta ja kulutuksen seurantaan varten tarvittavien lukematietojen siirtämistä asiakkaalta kaukolämmön myyjälle.

**Kaukolämpövedellä** tarkoitetaan kaukolämpöverkossa kiertävää vettä.

**Kaukolämpöverkko** on suljettu putkiverkko, jossa lämpöä siirretään veden välityksellä yleiseen kulutukseen.

**Kuluttajalla** tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii lämpöä pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten eli hankkii lämpöä pääasiassa yksityiseen talouteensa.

**Liittymisjohdolla** tarkoitetaan yhtä asiakasta varten rakennettua kaukolämpöjohtoa, jonka välityksellä asiakas on liitetty kaukolämpöverkkoon.

**Lisäliittymismaksu** on uutta sopimusvesivirtaa vastaavan liittymismaksun ja vanhaa sopimusvesivirtaa, josta liittymismaksu on suoritettu, vastaavan liittymismaksun erotus.

**Lämmönjakohuone** on rakennuksessa oleva erillinen tila, jossa asiakkaan lämmönjakokeskus ja lämmönmyyjän mittauskeskus sijaitsevat. Mittauskeskus voi olla myös muussa tilassa.

**Lämmönkäyttöpaikka** on mittauskeskuksella varustettu kohde, jossa lämpöä käytetään.

**Lämmönluovutuspaikka** on lämmönmyyjän mittauskeskuksen ja asiakkaan kaukolämpölaitteiden liitoskohta.

**Lämmönmyyjällä** tarkoitetaan lämmön toimittajaa, joita yleensä ovat kaukolämpö- ja energiayritykset tai muut vastaavat yritykset/laitokset.

**Lämpöenergiamittari** mittaa asiakkaalle toimitettavan lämpöenergian määrän eli kulutuksen ja asiakkaan laitteiden kautta virtaavan kaukolämpöveden määrän. Lämpöenergian mittayksikkö on MWh (megawattitunti) ja kaukolämpöveden mittayksikkö m<sup>3</sup>.

**Lämpöhinnasto** on laskutuksen perusteena käytetty hinnoittelujärjestelmä (tariffi).

**Mittauskeskus** on lämmönmyyjän lämmönmittauslaitteisto, joka mittauslaitteiden lisäksi sisältää liittymisjohdon sulkuventtiilit ja lianerottimet sekä mahdolliset laitteet virtauksen ja paine-eron rajoittamiseksi. Asiakkaan laitteisto liitetään lämmönmyyjän mittauskeskukseen.

**Palveluhinnastossa** on mainittu muut lämpösopimukseen perustuvat maksulliset palvelut kuten muistutusmaksu, perintäkulut, mittarinlukumaksut ym.

**Sopimusvesivirralla** tarkoitetaan suurinta jatkuvasti asiakkaan käytettävissä olevaa kaukolämpövesivirtaa. Sopimusvesivirran mittayksikkö on m<sup>3</sup>/h.

**Vesivirtamaksu** (perusmaksu) on asiakkaan maksama, sopimusvesivirtaan verrannollinen maksu, joka vastaa pääosin lämmönhankinnan kiinteitä kustannuksia.

**Vähimmäispaine-erolla** tarkoitetaan kaukolämmön tulo- ja paluuputkissa mittauskeskuksen jälkeen vallitsevien paineiden eroa.

## **Lisätietoa hinnoistamme ja palveluistamme:**

Kaukolämmön myynti Kampinkuja 2, Helsinki  
Puhelin 09 617 2971  
Postiosoite Helen Oy, 00090 HELEN  
Internet www.helen.fi  
Sähköposti helen@helen.fi