



VOIMA PISTE

Savon Voima Oyj
VOIMAPISTE

Ehdot

SAVON  VOIMA

SAVON VOIMA OYJ:N VOIMAPISTE-EHDOT

Sähköautojen latauspalvelun tilaus

Voimassa 17.5.2018 alkaen

Savon Voima Oyj tarjoaa sähköautoilijoille VoimaPiste-nimisiä sähköautojen lataukseen liittyviä laite- ja asiantuntijapalveluja, laskutusratkaisuja ja latauspalveluja.

Nämä ehdot säätelevät Savon Voiman ja moottoriajoneuvon kuljettajan (jäljempänä ”asiakas”), joka on liitetty VoimaPiste-järjestelmään (jäljempänä ”palvelu”) välistä suhdetta. Asiakkaalla tarkoitetaan oikeus- ja luonnollisia henkilöitä.

Palveluun voi sisältyä RFID-avain, joka on vaihtoehtoinen tapa käyttää palvelua. RFID-avain toimitetaan asiakkaalle erillisellä tilauksella.

Savon Voima pidättää oikeuden vapaasti hyväksyä tai hylätä asiakkaan tekemän, palveluun liittymistä koskevan hakemuksen. Palveluun liittynyt asiakas voi käyttää sähköajoneuvon latauspalvelua ja muita Savon Voiman ja sen yhteistyökumppanien tarjoamia oheispalveluja.

1 PALVELUUN LIITTYMINEN

Palveluun liittyminen tapahtuu joko tekstiviestillä, RFID-avaimella tai sovelluskaupasta hankittavan mobiilisovelluksen avulla.

RFID-avaimen tilanneen asiakkaan sopimus syntyy, kun asiakas on rekisteröinyt itsensä avaimen tilaajaksi. Tekstiviestitse tapahtuvaa latausta koskeva tilaussopimus syntyy, kun asiakas on vastaanottanut kuittauksen tekstiviestitilauksen saapumisesta ja hyväksymisestä.

2 PALVELUN PERUUTTAMINEN

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa tai irtisanoa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen syntymisestä syyt ilmoittamatta.

Mikäli asiakas on käyttänyt palvelua ennen peruuttamisajan päättymistä, hänen on maksettava Savon Voimalle peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdyistä suorituksista kohtuullinen korvaus.

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi asiakkaan on ilmoitettava Savon Voimalle nimensä, osoitteensa, ja mikäli saatavilla, puhelinnumeronsa, ja sähköposti-osoitteensa, sekä yksiselitteisellä tavalla päätöksensä peruuttaa palveluun liittyminen. Peruuttamisen määräjän noudattamiseksi riittää, että asiakas lähettää ilmoituksensa peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä.

Asiakas voi toimittaa peruutuslomakkeen tai muun vapaamuotoisen ilmoituksen sähköisesti osoitteeseen asiakaspalvelu@voimapiste.fi tai postitse osoitteeseen Savon Voima/VoimaPiste, peruutukset, PL 1024, 70901 Toivala tai soittamalla asiakaspalveluun, p. 017 224 650.

3 MAKSAMINEN VOIMAPISTE-JÄRJESTELMÄN KAUTTA

Palvelun käyttöoikeuden saamiseksi asiakkaan on todennettava henkilöllisyytensä joko tekstiviestillä, RFID-avaimella tai mobiilisovelluksen avulla.

Asiakkaan on rekisteröidyttävä palvelun käyttäjäksi, jotta hän voi käyttää palvelua RFID-avaimella tai mobiilisovelluksen avulla. Asiakkaan on ilmoitettava henkilökohtaiset tietonsa, kuten sähköposti-osoitteensa Savon Voimalle rekisteröintiä varten ja valittava salasana tilinsä suojaamiseksi. Asiakkaalta saatetaan pyytää rekisteröinnin jälkeen lisää henkilökohtaisia tietoja asiakkaan pyytämien oheispalvelujen tuottamiseksi. Esimerkiksi RFID-avaimen lähettämiseen tarvitaan nimi- ja osoitetietoja ja toimivan laskutuspuhteen luomiseen Savon Voiman ja asiakkaan välille sekä latauspalvelujen ostamiseen palvelun kautta tarvitaan valitun maksumenetelmän edellyttämiä maksutietoja.

RFID-avaimen välityksellä tapahtuva lataus veloitetaan asiakkaan maksukortilta tai laskutetaan laskulla kuukausittain.

Palvelun käyttäminen tekstiviestillä edellyttää, että asiakas ilmoittaa Savon Voimalle henkilökohtaisia tietoja, kuten matkapuhelinnumeronsa. Jos lataus on tilattu tekstiviestillä, asiakkaan matkapuhelinoperaattori laskuttaa latausmaksun asiakkaan matkapuhelinlaskulla. Lisäksi matkapuhelinoperaattori voi periä mahdolliset tekstiviestikulut (tietoliikennemaksu).

Asiakas vastaa siitä, että hänen VoimaPiste-järjestelmään rekisteröidyttäjä tiedot on aina kirjattu oikein. Savon Voima ei vastaa rekisteröinnin yhteydessä virheellisesti syötetyistä tiedoista. Rekisteröinnin jälkeen asiakkaalle lähetetään sähköpostissa kertakäyttöinen rekisteröintitunnus tilin vahvistamista varten, minkä jälkeen asiakas voi käyttää tiliiä. Rekisteröintimenetelmästä riippumatta Savon Voima ei vastaa rekisteröinnin yhteydessä tai sen jälkeen virheellisesti syötetyistä tiedoista.

Hyväksymällä nämä ehdot rekisteröinnin yhteydessä asiakas hyväksyy sen, että Savon Voima veloittaa lataussumman, johon sisältyvät sovellettavat verot ja palvelumaksut. Lopullinen latausmaksu, joka perustuu latausaikaan tai latausmäärään ja ennalta määrittelyyn ja asiakkaalle ennen latausta ilmoitettuun hintaan, lasketaan heti latauksen päätyttyä ja veloitetaan välittömästi. Lataus päättyy, kun järjestelmä katkaisee latauksen asiakkaan latauksen aloittamisen tai jatkamisen yhteydessä antamien ohjeiden mukaisesti, tai kun asiakas missä tahansa vaiheessa katkaisee latauksen.

VoimaPiste-palveluja voidaan käyttää ainoastaan VoimaPisteen tai sen yhteistyökumppanien verkkoon liitetyissä latauspisteissä olevilla latauslaitteilla, jotka näkyvät applikaatiossa.

4 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET JA SITOUKUKSET

Asiakas vastaa siitä, että lataus aloitetaan ja lopetetaan oikein. Varmistuaakseen latauksen alkamisesta asiakkaan tulee lukea latauslaitteessa näkyvät tiedot. Tekstiviestin välityksellä tapahtuva lataus alkaa vasta kun lähettäjälle on lähetetty tekstiviestikuittaus ja asiakas on liittynyt autonsa latauspisteeseen ohjeiden mukaisesti. RFID-avaimen tai mobiilisovelluksen välityksellä tapahtuva lataus alkaa, kun asiakas on tunnistautunut RFID-avaimella tai mobiilisovelluksella ja liittynyt auton latauspisteeseen ohjeiden mukaisesti latausta varten. Asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että ajoneuvossa on tarvittavat edellytykset latauspisteestä lataamista varten.

Asiakas vastaa siitä, että rekisteröity maksukortti on voimassa, että sillä on katetta ja että sitä ei ole suljettu. Ellei veloitus onnistu, Savon Voimalla on oikeus vaatia maksua asiakkaalta muilla tavoin, kuten lähettämällä erillinen lasku asiakkaan palvelun käytöstä.

Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että hänen maksutietonsa VoimaPiste-tilillä ovat ajantasaiset ja kelvolliset hetkellä, jolloin hän yrittää ostaa latauspalveluja käyttämällä palvelua. Muussa tapauksessa Savon Voima voi sulkea asiakkaan VoimaPiste-tilin.

5 PALVELUIDEN HINNAT

Savon Voima tarjoaa asiakkailleen erilaisia, ominaisuuksiltaan ja hinnoiltaan vaihtelevia VoimaPiste-latauspalveluita. Tietyt näissä ehdoissa mainitut ehdot saattavat koskea vain osaa latauspalveluista.

Latauspalvelun perushinta on nähtävillä latauspisteillä. Palvelun hinta voi olla myös asiakaskohtainen, jolloin se perustuu joko minuuttipohjaiseen, kilowattituntipohjaiseen tai kiinteään kuukausimaksulliseen hinnoitteluun. Kulloinkin voimassa oleva hinnasto on nähtävillä verkkosivustolla (www.savonvoima.fi), ja sen voi pyytää myös Savon Voiman asiakaspalvelusta.

Varaamme oikeuden muuttaa hinnoittelua latauspisteillä ja mobiilisovelluksessa ilman että siitä on ilmoitettu 30 päivää aiemmin verkkosivustolla (www.savonvoima.fi). Kulloinkin voimassa oleva hinta on näkyvillä mobiilisovelluksessa ja latauspisteellä. Hinnat koskevat vain Suomessa sijaitsevia VoimaPiste-latauspisteitä.

6 YLEISET EHDOT

Asiakkaan ostotapahtumia koskevat tiedot näkyvät reaaliaikaisesti hänen VoimaPiste-tilillään, jota hän voi tarkastella mobiilisovelluksessa. Tilin jaksokohaisia raportteja on katsottavissa jatkuvasti mobiilisovelluksessa. Savon Voima säilyttää lataustietoja vähintään 12 kuukautta.

6.1 Vastuu henkilökohtaisesta salasanasta

Kun asiakas rekisteröityy palveluun, asiakas syöttää sähköpostiosoitteensa ja valitsemansa salasanan kirjautukseen tililleen. Savon Voima lähettää sen jälkeen rekisteröityyn sähköpostiosoitteeseen kertakäyttöisen rekisteröintitunnuksen tilin vahvistamiseksi.

Asiakas vastaa omalta osaltaan siitä, että salasana ei joudu ulkopuolisten käsiin, että hän ei kirjoita salasanaa muistiin niin, että ulkopuoliset voivat saada selville sen käyttötarkoituksen, ja siitä, että hän ei käytä salasanaa niin, että muut voivat päästä tietoihin käsiin.

Asiakkaan on ilmoitettava välittömästi VoimaPiste-latauspalvelun asiakaspalveluun (p. 017 224 650), jos hänellä on aihetta olettaa ulkopuolisen saaneen salasanan tietoonsa tai pääsyn salasanaa koskeviin tietoihin.

6.2 Palvelun luvaton käyttö

Asiakas vastaa hänen määräysvallassaan olevasta palvelun luvattomasta käytöstä. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Savon Voimalle viipymättä, jos hän arvelee, että hänen tiliään on käytetty luvattomasti. Paras tapa minimoida vahingosta mahdollisesti aiheutuvat kulut, on soittaa asiakaspalveluumme p. 017 224 650 mahdollisimman pian.

Jos VoimaPiste-palvelun RFID-avain tai mobiilisolvelluksen päätelaite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi (kahden päivän kuluessa avaimen tai päätelaitteen katoamisesta/varkaudesta tiedon saatuaan) ottaa yhteyttä VoimaPiste-latauspalvelun asiakaspalveluun, p. 017 224 650. Ellei asiakas ilmoita RFID-avaimensa tai mobiilisolvelluksen päätelaitteensa katoamisesta tai varkaudesta mainitun määräajan kuluessa, hän vastaa mahdollisista raportoiduista ostotapahtumista täysimääräisesti.

6.3 Reklamaatiot ja VoimaPiste-ostotapahtumaa koskevat selvitykset

Jos asiakas haluaa tehdä reklamaation, hänen tulee ottaa yhteys Savon Voimaan 60 päivän kuluessa siitä, kun kyseinen ostotapahtuma on tullut näkyviin hänen tilillään. Valituksessa on selkeästi mainittava virheen laatu. Ellei tätä ole tehty asianmukaisesti, asiakas menettää oikeutensa vedota virheeseen. Asiakkaan tehtyä reklamaation, Savon Voiman on suoritettava tekninen selvitys.

6.4 Palvelujen tai ehtojen muutokset

Molemmat osapuolet ovat tietoisia siitä, että sähköautojen latausala kehitty nopeasti. Savon Voimalla on oikeus muuttaa näitä ehtoja sopeuttaakseen VoimaPiste-palvelun toimintaa tai käyttöehtoja uutta tekniikkaa, uusia päätelaitteita, tarkoituksenmukaisia teknisiä tai hallinnollisia menettelyjä tai uusia tietoturvarutiineja vastaaviksi. Tällaisista muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle viimeistään 30 päivää ennen niiden voimaantuloa verkkosivustolla www.savonvoima.fi.

6.5 Savon Voima Oyj:llä on oikeus purkaa sopimus

Savon voimalla on oikeus purkaa sopimus välittömin vaikutuksin, jos asiakas ei ole muistutuksesta huolimatta kohtuullisessa ajassa korjannut menettelyään sopimuksen mukaiseksi seuraavissa tapauksissa:

- asiakas ei täytä maksuvelvollisuuttaan
- asiakas käyttää palvelua tämän sopimuksen vastaisesti tai niiden velvollisuuksien vastaisesti, joita hänellä on Savon Voimaa kohtaan
- Savon Voimalla on aihetta epäillä palvelua käytettävän väärin.

Asiakas on velvollinen irtisanomaan sopimus jos:

- palvelun odotetaan jäävän käyttämättömäksi
- ajoneuvo myydään tai se on tilapäisesti poissa käytöstä jne.

7 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Savon Voima huolehtii siitä, että asiakkaiden henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä, ehdotonta luottamuksellisuutta ja asianmukaista huolellisuutta.

Henkilötietoja, kuten Savon Voimalle ilmoitettuja nimi- ja osoitetietoja, käsitellään manuaalisesti ja tietokoneella. Asiakkaiden tiedot tallennetaan Savon Voiman asiakasrekisteriin. Rekisterissä olevia tietoja käsitellään asiakassuhteen hoitamiseen ja kehittämiseen. Asiakas voi käyttää henkilötietolain mukaisia oikeuksiaan (esimerkiksi tarkistaa häntä koskevat tiedot tai kieltää tietojensa käytön suoramarkkinointiin) ottamalla yhteyttä Savon Voimaan. Henkilötietoja, jotka eivät ole ehdottoman tarpeellisia palvelun tarjoamiseksi, ei tallenneta tai käsitellä.

Savon Voiman ajantasainen tietosuojaseloste on kokonaisuudessaan nähtävissä osoitteessa www.savonvoima.fi/tietosuojaselosteet. Savon Voima voi antaa käsiteltäväksi nimiä, sähköpostiosoitteita ja/ tai postiosoitteita sellaisille alihankkijoilleen, jotka hoitavat Savon Voiman puolesta tämän VoimaPiste-palveluun liittyviä sopimusvelvoitteita.

Vastaamme mielellämme asiakkaidemme henkilötietojen käsittelyä koskeviin kysymyksiin, joita meille voi toimittaa osoitteella Savon Voima, Asiakaspalvelu, PL 1024, 70901 Toivala.

8 SAVON VOIMA OYJ:N VASTUU JA VASTUUN RAJOITUS

Savon Voiman tarjoamilla eri latauspalveluilla voi olla erillisiä takuuehtoja. Savon Voima ei vastaa vahingoista tai menetyksistä seuraavissa tilanteissa:

- GSM-verkko tai siihen liittyvät toiminnot eivät toimi
- GSM-puhelinoperaattori on muuttanut puhelinpalveluaan niin, että maksaminen VoimaPiste-järjestelmän kautta ei ole enää mahdollista
- palvelu on keskeytetty syystä, joka osoittautuu aiheettomaksi, mutta Savon Voimalla on ollut keskeytyksen tapahtuessa syytä katsoa toimenpiteet aiheelliseksi
- RFID-avain tai mobiilisovelluksen päätelaite katoaa tai varastetaan ja toinen henkilö käyttää sitä luvottomasti.

Savon Voima ei ole vastuussa siitä, että asiakas pyyskõi ajoneuvonsa lakien ja yhteistyöyrityksen tai kunnan asettamien määräysten vastaisesti.

Savon Voima ei vastaa vahingosta tai menetyksestä, joka on aiheutunut lain määräyksestä, viranomais-

ten toimenpiteistä, sodasta tai sabotaasista, toimituksen, puhelinyhteyden tai muiden liikenne- ja tietoliikenneyhteyksien ja kuljetusten virheestä tai viivästymisestä, lakosta, boikotista tai muusta vastaavasta tilanteesta, joka ei ole Savon Voiman hallinnassa. Lakkoa, boikottia ja työsulkuja koskevaa varauksia sovelletaan myös Savon Voiman joutuessa mainittujen toimenpiteiden kohteeksi.

Savon Voima ei hyvitä muissa tilanteissa mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja tai menetyksiä. Savon Voima ei ole suhteessa asiakkaaseen vastuussa välillisistä vahingoista, kuten tulon menetyksestä tai asiakkaan ja kolmannen osapuolen väliseen suhteeseen liittyvästä vahingosta, paitsi jos vahinko on aiheutunut Savon Voiman törkeän huolimattomasta tai tahallisesta menettelystä.

9 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus saattaa Savon Voima ja sen välinen riita-asia kuluttajariitalautakunnan tai Savon Voiman kotipaikan (Siilinjärvi) käräjäoikeuden ratkaistavaksi, tai käyttää muita lain asiakkaalle kulloinkin suomia mahdollisuuksia saattaa asia muun vastaavan elimen käsiteltäväksi.





Savon Voima Oyj. Y-tunnus: 0171351-2, asiakaspalvelu puh. 017 224 650,
asiakaspalvelu@voimapiste.fi, www.savonvoima.fi/voimapiste