



Savon Voima Oyj:n

# KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOT

1.1.2016 alkaen



# KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOT

## Sisällys:

|           |                                                                            |           |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I</b>  | <b>KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOT</b>                                            | <b>3</b>  |
| 1         | Lämpösopimuksen tekeminen                                                  | 3         |
| 2         | Lämmön siirtäminen asiakkaalle ja lämmön laatu                             | 3         |
| 3         | Asiakkaan käyttöön varattu sopimusteho                                     | 4         |
| 4         | Lämmönmyyjän johdot ja laitteet                                            | 4         |
| 5         | Asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet                                  | 6         |
| 6         | Lämmön mittaus ja laskutus                                                 | 7         |
| 7         | Vakuudet                                                                   | 8         |
| 8         | Sopimuksen siirto                                                          | 8         |
| 9         | Lämmöntoimituksen keskeytykset asiakkaasta johtuvista syistä               | 9         |
| 10        | Kaukolämpöverkkoon liittämisen ja lämmöntoimituksen aloittamisen viivästys | 10        |
| 11        | Lämmöntoimituksen virhe, siitä ilmoittaminen ja hinnanalennus              | 11        |
| 12        | Vahinkojen korvaaminen                                                     | 12        |
| 13        | Lämpösopimuksen päättyminen                                                | 13        |
| 14        | Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen                                     | 13        |
| 15        | Riitojen ratkaiseminen                                                     | 14        |
| <b>II</b> | <b>KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOISSA KÄYTETTYJEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMIÄ</b>     | <b>14</b> |

# I KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOT

## 1 Lämpösopimuksen tekeminen

**1.1** Lämmönmyyjä ja asiakas tekevät kirjallisen liittymissopimuksen lämmönkäyttöpaikan liittämistä kaukolämpöverkkoon ja kirjallisen toimitussopimuksen lämmön toimittamisesta lämmönluovutuspaikkaan. Jäljempänä näistä sopimuksista käytetään yhteistä nimeä lämpösopimus. Näitä sopimusehtoja sovelletaan myös aiempiin kaukolämpösopimuksiin.

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

**1.3** Lämpösopimus muodostuu yksilöllisesti sovitusta ja yleisistä myyntiehdoista, 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 liittynän toteuttamisessa. Lämmönmyyjä kertoo asiakkaalle niistä edellytyksistä, joiden tulee olla voimassa, ennen kuin asiakkaan lämmönkäyttöpaikka voidaan liittää kaukolämpöverkkoon.

Jos asiakas ilmoittaa sopimuksenteon yhteydessä myöhemmin tapahtuvasta huomattavasta lämmöntarpeen lisääntymisestä, lämmönmyyjä ottaa tämän huomioon liittymisjohdon mitoituksessa.

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

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

**1.8** Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia muutoista 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, kun asiakkaalla on voimassa oleva liittymissopimus ja lämmöntoimitus voidaan aloittaa, kun asiakkaalla on voimassa oleva toimitussopimus sekä 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 laskutuskautena keskimäärin vähintään 25°C ja kaukolämpöverkkoon palaavan veden lämpötila on enintään 65°C. Mikäli laskutuskauden keskimääräinen kaukolämpöveden jäähtymä normaaleissa käyttöolosuhteissa on pienempi kuin 25°C, eikä asiakas lämmönmyyjän ilmoittamassa kohtuullisessa ajassa siitä tiedon saatuaan korjaa kaukolämpölaitteitaan jäähtymän parantamiseksi siten, että jäähtymä on kunakin laskutuskautena keskimäärin vähintään 25°C, on lämmönmyyjällä oikeus laskea laskutuksen perusteena oleva kaukolämpömäärä kauko-

lämpöveden keskimääräisen 25°C:n jäähtymän mukaan.

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

### **3 Asiakkaan käyttöön varattu sopimusteho**

**3.1** Sopimusteholla tarkoitetaan suurinta asiakkaalle varattua kaukolämpötehoa, jonka lämmönmyyjä määrittää asiakkaan todellisen lämmönkulutuksen, tai mikäli kulutustietoja ei ole käytettävissä, arvioidun lämmönkulutuksen, sekä ulkolämpötilojen ja paikkakunnan mitoitussulkolämpötilan perusteella. Sopimusteho merkitään liittymissopimukseen ja lämmön-toimitussopimukseen. Liittymissopimukseen kirjattua sopimustehoa voidaan muuttaa ainoastaan kohdan 3.2 mukaisella menettelyllä. Lämmön-toimitussopimukseen merkittyä sopimustehoa käytetään tehomaksun perusteena ja sitä voidaan tarkistaa tämän sopimuskohdan mukaisesti ja muutettaessa liittymissopimukseen merkittyä sopimustehoa, se tarkistetaan aina vastaamaan liittymissopimukseen merkittyä sopimustehoa. Mikäli lämmönmyyjä tai asiakas havaitsee, että sopimusteho ei vastaa asiakkaan lämmönkäyttöä, lämmönmyyjällä on oikeus ja asiakkaan vaatiessa velvollisuus tarkistaa sopimusteho. Mikäli lämmönmyyjä ei pidä tarpeellisenä, että liittymän kokoa tulisi muuttaa kohdan 3.2 mukaisesti, voidaan tarkistus tehdä pelkästään lämmön-toimitussopimukseen merkittyyn sopimustehoon. Lämmön-toimitussopimukseen merkittyä sopimustehoa voidaan muuttaa, mikäli asiakkaan toteutuneen lämmönkäytön perusteella laskettu teho poikkeaa enemmän kuin  $\pm 10\%$  lämmön-toimitussopimukseen merkitystä sopimustehosta. Sopimustehosta tehdään erillinen määrittäminen kerran vuodessa.

**3.2** Lämmönmyyjä on oikeutettu rajoittamaan asiakkaan saaman tehon toimitussopimuksessa mainittuun sopimustehon arvoon jos asiakas ei hyväksy lämmönmyyjän kohdan 3.1 mukaisesti määrittelemää sopimustehoa.

Sopimustehon muuttamisesta tehdään aina

erillinen kirjallinen sopimus. Liittymissopimuksen mukaista sopimustehoa suurennettaessa asiakas maksaa lisäliittymismaksun. Sopimustehoa pienennettäessä maksettua liittymismaksua ei kuitenkaan palauteta. Jos pienennettyä sopimustehoa myöhemmin suurennetaan, peritään lisäliittymismaksu vain siltä osin kuin sopimusteho ylittää arvon, josta liittymismaksu on jo suoritettu. Lämmönmyyjällä on oikeus periä asiakkaalta sopimustehon muuttamisesta aiheutuvat kustannukset tai niitä vastaavat vahvistetut maksut.

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

### **4 Lämmönmyyjän johdot ja laitteet**

**4.1** Lämmönmyyjä asentaa mittauskeskuksen asiakkaan kanssa sovittuun paikkaan asiakkaan tiloihin ja rakentaa liittymisjohdon yhteisesti sovittua reittiä mittauskeskukseen saakka. Työnjaoista ja toteutustavasta asiakkaan ja lämmönmyyjän välillä sovitaan tarvittaessa lämpösopimuksen yhteydessä kirjallisesti. Uudisrakennuksessa liittymisjohdon läpivientiaukot ja niiden jälkityöt kuuluvat asiakkaalle.

**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 liittymisjohdon ja mittauskeskuksen sekä muiden lämmönkäytön seurantaa varten tarvittavien laitteiden sijoittamista, tarkastamista ja kunnossapitoa varten.

**4.4** Asiakas huolehtii siitä, että tilassa, johon mit-

tauskuskuks sijoitetaan, on lämmönmyyjän ohjeiden mukainen ryhmäjohto lämpöenergiamittarin ja muiden lämmönkäytön seurantaa varten tarvittavien laitteiden sekä mahdollisen paine-eromittarin 230 V sähköverkkoon liittämistä varten. Asiakas antaa korvaukselta 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 sovi.

**4.6** Lämmönjakohuone ja mahdollinen erillinen mittauskeskushuone on pidettävä lukittuna. Huoneissa tulee olla lattia-kaivo 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 sopimustehojen 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 muutoksiin ryhtymistä ja asiakkaan on varattava tila tarvittavan tilapäisen johdon rakentamista varten. Lämmönmyyjän johtoreitillä sijaitsevien tilojen käytötarkoituksen tai rakenteiden muuttamisesta tai tontin lohkomisesta asiakkaan on ilmoitettava etukäteen kirjallisesti lämmönmyyjälle.

**4.9** Asiakkaan on kustannuksellaan järjestettävä lämmönmyyjän edustajalle lämmönmyyjän hyväksymällä tavalla esteetön sisäänpääsy lämmönjakohuoneeseen ja muihin tiloihin, joissa on lämmönmyyjän johtoja tai laitteita. Lämmönmyyjällä on oikeus säilyttää asiakkaan luovuttamia avaimia asiakkaan kiinteistön sijoitetussa avainsäilytyksessä. Mikäli asiakas ei järjestä lämmönmyyjälle esteetöntä sisäänpääsyä lämmönjakohuoneeseen tai mittauskeskukselle, on lämmönmyyjällä perustellusta syystä, kuten välttämättömien huolto- tai korjaustöiden suorittamiseksi tai lämmöntoimituksen katkaisemiseksi oikeus avauttaa lämmönjakohuoneen lukot ja muut tarpeelliset lukot lukoköppäillä. Asiakas vastaa siitä, että tilat, joihin kaukolämpölaitteita on sijoitettu, ovat turvalliset työskennellä.

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

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

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

Vain lämmönmyyjän edustaja tai hänen tä-

hän tehtävään valtuuttamansa henkilö saa avata lämmönmyyjän sulkulaitteet.

**4.12** Lämmönmyyjällä on oikeus säilyttää ja yläpitää johtonsa ja muut laitteensa asiakkaan omistamassa tai hallitsemassa rakennuksessa tai tontilla myös sen jälkeen, kun lämpösopimus on päättynyt. Asiakkaalla on tällöin oikeus kohdulliseen 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.

Lämmönkäyttöpaikan luovutustilanteessa asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa luovutuksen saajalle lämmönmyyjälle kuuluvasta oikeudesta johtojen ja laitteiden pysyttämistä asiakkaan omistamassa tai hallitsemassa rakennuksessa tai tontilla.

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

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

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

**5.3** Asiakas saa sulkea omat kaukolämmön sulkulaitteet vain lyhytaikaisesti esimerkiksi laitteiden välttämättömien korjaus- ja huoltotoimien yhteydessä. Asiakkaan on ilmoitettava lämmönmyyjälle hyvissä ajoin jos sulkulaitteet joudutaan sulkemaan yli kahden tunnin ajaksi, jotta lämmönmyyjä voi tarvittaessa asentaa kiertolenkin kaukolämpöjohtoon.

**5.4** Asiakkaan kaukolämpölaitteiden ja lämmityslaitteiden suunnittelussa, asentamisessa ja tarkastuksessa tulee noudattaa lämmönmyyjän

antamia sekä muita kaukolämpölaitteita koskevia ohjeita tai suosituksia.

**5.5** Lämmöntoimituksen aloittamisen edellytyksenä on, että asiakkaan kaukolämpö- ja lämmityslaitteet on rakennettu ja asennettu lämmönmyyjän hyväksymällä tavalla.

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

**5.6** 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.

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

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

**5.9** Lämmönmyyjällä on oikeus asentaa lämmönkäytön seurantaa ja laadun varmistamista varten mittauslaitteita asiakkaan kaukolämpölaitteisiin.

## **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** Mikäli asiakas haluaa siirtää omaan seurantalajärjestelmänsä 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 lämpöhinnaston ja erikseen tehtävän sopimuksen mukaisesti.

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

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

**6.6** Mikäli lämpöenergiamittarin virhe on todettu suuremmaksi kuin +/- 5 prosenttia, ottaa

lämmönmyyjä tämän huomioon laskutuksessa. Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkastukseen, asiakkaan aikaisempiin ja myöhempiin kulutusmääriin sekä muihin tietoihin perustuvan arvion nojalla.

**6.7** Jos asiakas käyttää lämpöä tai kaukolämpöä ohittamalla mittarit tai muutoin vaikuttamalla niiden mittaustarkkuuteen tai luotettavuuteen, lämmönmyyjä on oikeutettu laskutamaan asiakasta asiakkaan kaukolämpömittauslaitteiden suurimman kulutusmahdollisuuden mukaan.

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

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

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

**6.10** Laskutus voi perustua asiakkaan arvioituun kulutukseen, kuitenkin siten, että todellisen kulutuksen mukainen tasoituskasku tehdään vähintään kolme kertaa vuodessa, ellei toisin sovi.

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

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

**6.13** Myöhästyneistä maksusuorituksista myyjällä on oikeus periä sopimuksen mukaista viivästyskorkoa. Maksuhaustutuksen lähettämisestä voidaan lisäksi periä palveluhinnaston mukainen kohtuullinen muistutusmaksu.

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

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

**6.14.1** Kuluttaja voi kuitenkin vaatia saataviaan virheen koko vaikutusajalta, ei kuitenkaan kym-

mentä vuotta pidemmältä ajalta, jos virheen syntymisajankohta ja vaikutus laskutukseen voidaan jälkikäteen todeta.

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

**6.16** Hyvitys tai lisäveloitus suoritetaan mittauslaitteiden tarkastukseen, 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.

**6.16.1** 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 asiakkaan kolmen kuukauden lämpölaskun suuruinen. Lämpölaskun suuruus lasketaan asiakkaan lämmönkäytöstä tehdyn arvion mukaan. Arvio voidaan tehdä asiakkaan suurimman lämmönkäytön ajanjakson mukaan.

**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. Lämmönmyyjä ja asiakas voivat sopia vakuuden palauttamisesta toisin. Ennakkomaksu käytetään erääntyvien lämpölaskujen suorittamiseen tässä kohdassa vakuuden palauttamiselle määritellyn ajan kuluessa.

**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. Palaamisesta tavanomaiseen maksuaikatauluun noudatetaan soveltuvien osin, mitä kohdassa 7.4 on määrätty.

**7.7** Tässä luvussa tarkoitetusta ennakkomaksusta tai kohdassa 7.6 tarkoitetusta 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 lämpösopi-



mus halutaan siirtää kiinteistön uudelle omistajalle tai haltijalle, siirrosta tulee mainita luovutuskirjassa tai tehdä erillinen luovutuskirja.

**8.3** Lämmönmyyjä hyväksyy lämpösopimuksen siirron saajan asiakkaaksi, jos siirtohetkeen 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 erääntynyttä laskua asetetussa määräajassa ja laskun määrä on vähintään 250 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 saat-  
taa aiheuttaa lämmönmyyjälle tai sitä edustavalle henkilöstölle vahingonvaaran tai kohtu-  
tonta haittaa;*

*c) jos asiakas ei salli esteetöntä sisänpääsyä tai tarkastusoikeutta osapuolten kaukolämpö-  
laitteiden, tiedonsiirtojärjestelmien tai lämmityslaitteiden asentamiseksi, huoltamiseksi, kor-  
jaamiseksi tai valvomiseksi; tai*  
*d) jos asiakas muuten olennaisesti laiminlyö  
lämpösopimukseen perustuvat velvollisuutensa.*

**9.2** Lämmöntoimitusta ei kuitenkaan voida

maksulaininlyönnin vuoksi keskeyttää seuraavissa tapauksissa:

*a) Kuluttajalta ei voida keskeyttää lämmön-  
toimitusta lokakuun alun ja huhtikuun lopun väli-  
senä aikana, ennen kuin on kulunut neljä kuu-  
kautta laiminlyödyn maksun eräpäivästä.*

*b) Jos kuluttaja osoittaa maksun laiminlyön-  
nin johtuvan vakavasta sairaudestaan, työttö-  
myydestään tai siihen verrattavasta, hänestä  
riippumattomasta syystä, lämmöntoimitusta ei  
keskeytetä, ennen kuin on kulunut kolme kuu-  
kautta laskun ensimmäisestä eräpäivästä. Es-  
teestä on ilmoitettava lämmönmyyjälle heti, kun  
se on tiedossa ja mikäli mahdollista, ennen las-  
kun eräpäivää.*

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

**9.3** Ennen lämmöntoimituksen keskeyttämistä lämmönmyyjä lähettää asiakkaalle hänen las-  
kutusosoitteeseensa tai muuhun erikseen sovit-  
tuun osoitteeseen kehotuksen maksaa eräänty-  
nyt saatava (maksukehoitus) tai korjata muu lai-  
minlyönti määräajassa, joka on vähintään kaksi  
viikkoa kehotuksen lähettämisestä. Jos asiakas  
ei kehotuksesta huolimatta maksa erääntynyttä  
saatavaa tai korjaa muuta sopimusrikkomusta  
asetetussa määräajassa, lämmönmyyjä lähet-  
tää asiakkaan laskutusosoitteeseen tai muuhun  
erikseen sovitettuun osoitteeseen vähintään kaks-  
si viikkoa ennen lämmöntoimituksen keskeyt-  
tämisaikakohtaa kirjallisen katkaisuvaroituk-  
sen. Katkaisuvaroituksesta käy ilmi keskeyttä-  
misajankohta.

**9.3.1** Asiakkaan on oikaistava sopimusrikkomus  
ajoissa ennen ilmoitettua keskeyttämisaikakoh-  
taa välttääkseen keskeytyksen.

**9.4** Keskeyttäminen voi tapahtua aikaisintaan  
viiden viikon kuluttua alkuperäisestä eräpäiväs-  
tä tai siitä, kun asiakkaalle on ensimmäisen ker-  
ran ilmoitettu sopimusrikkomuksesta.

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

**9.6** Lämmöntoimituksen keskeyttäminen ei ra-

joita lämmönmyyjän oikeutta mahdolliseen vahingonkorvaukseen.

**9.7** Lämmönmyyjällä on oikeus periä maksukehotuksen ja katkaisuvaroituksen lähettämistä 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 jälleenyhteyttämisestä liittyvistä toimenpiteistä aiheutuneet maksut ja kustannukset sekä erääntyneet lämmönmyyjän saatavat.

**9.9** Lämmöntoimitus voidaan keskeyttää myös asiakkaan pyynnöstä. Asiakas on tällöin kuitenkin velvollinen suorittamaan lämmönkäytön mahdollisuuden ylläpidosta lämmönmyyjän määräämän ylläpitomaksun.

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

**10.1** Kaukolämpöverkkoon liittäminen suoritetaan ja lämmöntoimitus aloitetaan näissä ehtoissa kohdassa 1.9 mainittujen edellytysten täytyessä lämpösopimuksessa sovittuna ajankohtana. Liittämisaikakohdan muuttamisesta (esim. asiakkaan rakennustyön aikataulu- muutosten 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 maksamisesta 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 kaukolämpöverk-

koon viivästyy, asiakkaalla on oikeus viivästyskorvaukseen. Sen määrä on kahden ensimmäisen viivästysviikon aikana kultakin alkaneelta viivästysviikolta 5 prosenttia liittymismaksusta ja tämän jälkeen kultakin alkaneelta viivästysviikolta 10 prosenttia liittymismaksusta. Viivästyskorvauksen enimmäismäärä on 30 prosenttia liittymismaksusta, kuitenkin enintään 1 700 euroa. Viivästyskorvausta laskettaessa käytetään perusteena niitä maksuja, joita lämmönmyyjä yleisesti perii kaukolämpöverkkoon liittämisestä 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 viivästytysten 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 perusteton, lämmönmyyjä suorittaa viivästyskorvauksen asian selvittämisen jälkeen lähetettävästä ensimmäisestä laskusta tai palauttaa summan viivytyksettä muuten.

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

**10.8** Mikäli asiakas ilmoittaa puolellaan olevasta viivästyksestä niin myöhään, että lämmönmyyjä on jo ehtinyt aloittaa liittymän rakentamiseen liittyvät työt, asiakas korvaa lämmönmyyjälle viivästytysten vuoksi tarpeellisista toimenpiteistä sekä hyödyttömiksi 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). Asiakkaalle tulevan kaukolämpöveden lämpötilan tai paine-eron lyhytaikaista alentumaa normaalissa käyttöolosuhteissa ei kuitenkaan katsota virheeksi.

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

**11.3** Lämmönmyyjä on pyydettyessä 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 esimerkiksi sota tai muu kriisitilanne, olennainen häiriö sähkön tuotannossa tai sähköverkko toiminnassa, 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 jatkaa käytettävissä oleva lämpö asiakkaiden kesken ottaen huomioon yhteiskunnan yleiset elintärkeät tarpeet, mahdolliset viranomaismäärä-

ykset 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.

Mikäli lämmönmyyjä ei kuitenkaan riittävän tehokkaasti tiedota edellisessä kohdassa d) mainituista etukäteen tiedossa olevista lämmöntoimituksen keskeytyksistä ja rajoituksista taikka lämmöntoimituksen jatkaminen aiheutumasti 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 lämpölaskusta. Lämmöntoimituksen virheeseen perustuva hinnanalennus on kuitenkin enintään 400 euroa asiakasta kohden vuodessa.

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 viivästyks johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa 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 viivästyks johtuu kolmannelta taholta, 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 on oikeus saada korvaus viivästyksestä, virheestä tai lämmönmyyjän viallisista johdoista tai laitteista aiheutuneesta vahingosta. Oikeutta korvaukseen ei kuitenkaan ole, jos lämmönmyyjä pystyy osoittamaan, että vahinko ei ole aiheutunut lämmönmyyjän tuotamuksesta.

Jos sopijapuolten välillä ei muuta ole sovittu, on lämmönmyyjän vahingonkorvauksen enimmäismäärä muulle asiakkaalle, kuin kuluttajalle aiheutuneiden välillisten vahinkojen osalta määrä, joka vastaa asiakkaan yhden vuoden lämpölaskujen yhteismäärää, kuitenkin enintään 8 500 euroa. Jos lämmönmyyjä on syyllistynyt tahallisuuteen tai törkeään tuottamukseen, vahingonkorvauksen enimmäismäärän rajoitusta ei sovelleta.

**12.6** Välillisenä vahinkona pidetään näissä ehdoissa:

- a) ansion tai tulon menetystä, joka asiakkaalle aiheutuu viivästyksestä, virheestä tai viallisista johdoista tai laitteista, tai niiden aiheuttamista vahingoista tai niistä johtuvista toimenpiteistä;
- b) vahinkoa, joka aiheutuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta;
- c) lämmönkäyttöpaikan käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä muuta siihen rinnastettavaa olennaista haittaa;
- d) muun asiakkaan kuin kuluttajan kärsimää omaisuusvahinkoa, joka johtuu lämmön-toimituksen virheestä aiheutuneesta asiakkaan laitteen tai laitteiston toiminnan häiriöstä tai pysäyttymisestä tai asiakkaan toiminnan keskeyttymisestä, tai samasta syystä aiheutunutta taloudellista seurannaisvahinkoa tai tappiota; ja
- e) 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** Sopijapuolen tulee vahingon estämiseksi, sen sattumista tai sen uhatessa aina ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää. Sopijapuolen tulee myös ylläpitää asianmukaista vakuutusturvaa mahdollisen vahingon varalta. 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.

**12.9** 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.

**12.10** Asiakas on velvollinen korvaamaan tuotamuksellaan 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 muuttumisen vuoksi on käynyt lämmönmyyjälle kestävämmäksi.

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

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

a) asiakas on asetettu konkurssiin eikä konkurssipesä sitoudu lämpösopimukseen tai viranomainen on todennut hänet kyvyttömäksi vastaamaan sopimukseen liittyvistä velvoitteistaan;

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

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

d) asiakas on muuten olennaisesti rikkonut lämpösopimukseen perustuvia velvollisuuksiaan eikä sopimusrikkomusta ole oikaistu lämmön-

myyjän 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 ei ole palautettavaa, lämmönmyyjällä on oikeus laskuttaa asiakkaalta 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.

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 muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen.

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

a) olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi  
b) vanhentuneiden sopimus- ja hinnoittelujärjestelyjen uudistamisen takia tai

c) 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 päättymään 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** Jos sopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

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

## **II KAUKOLÄMMÖN SOPIMUSEHDOISSA KÄYTETTYJEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITELMIÄ**

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

**Asiakkaan kaukolämpölaitteet** ovat laitteita, joissa kaukolämpövesi virtaa tai jotka säättävät 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 seurantaa varten tarvittavien lukematietojen siirtämistä asiakkaalta kaukolämmön myyjälle.

**Kaukolämpövedellä** tarkoitetaan kaukolämpöverkossa kiertävää vettä.

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

**Kaukolämpöveden jäähtymällä** asiakkaan laitteissa tarkoitetaan kaukolämmön tulo- ja paluulämpötilojen eroa asiakkaan käyttöpaikan mittauskeskuksella.

**Kaukolämpöveden paluulämpötilalla** tarkoitetaan kaukolämpöveden paluulämpötilaa asiakkaan käyttöpaikan mittauskeskuksessa.

**Kuluttajalla** tarkoitetaan luonnollista henkilöä,

joka hankkii lämpöä pääasiassa muuhun tar-  
koitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoi-  
mintaa varten eli hankkii lämpöä pääasiassa  
yksityiseen talouteensa.

**Liittymisjohdolla** tarkoitetaan yhtä asiakasta  
varten rakennettua kaukolämpöjohtoa, jonka  
välityksellä asiakas on liitetty kaukolämpöverk-  
koon.

**Lisäliittymismaksu** on uutta sopimustehoa vas-  
taavan liittymismaksun ja vanhaa sopimuste-  
hoa, josta liittymismaksu on suoritettu, vastaa-  
van liittymismaksun erotus.

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

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

**Lämmönluvutuspaikka** on lämmönmyyjän  
mittauskeskuksen ja asiakkaan kaukolämpö-  
laitteiden liitoskohta.

**Lämmönmyyjällä** tarkoitetaan lämmön toimit-  
tajaa, joita yleensä ovat kaukolämpö- ja ener-  
giayritykset tai muut vastaavat yritykset.

**Lämpöenergiamittari** mittaa asiakkaalle toimi-  
tettavan lämpöenergian määrän eli kulutuksen  
ja asiakkaan laitteiden kautta virtaavan kauko-  
lämpöveden määrän. Lämpöenergian mittayk-  
sikkö on MWh (megawattitunti) ja kaukolämpö-  
veden mittayksikkö m<sup>3</sup>.

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

**Lämpösopimus** muodostuu kaukolämmön liit-  
tymissopimuksesta ja kaukolämmön toimitus-  
sopimuksesta. Lämpösopimuksella tarkoitetaan  
myös ennen 31.12.2014 tehtyjä kaukolämpöso-  
pimuksia.

**Mittauskeskus** on lämmönmyyjän lämmön-  
mittauslaitteisto, joka mittauslaitteiden lisäksi  
sisältää liittymisjohdon sulkuventtiilit ja liane-  
rottimet sekä mahdolliset laitteet virtauksen ja  
paine-eron rajoittamiseksi. Asiakkaan laitteis-  
to liitetään lämmönmyyjän mittauskeskukseen.

**Palveluhinnastossa** on mainittu muut lämpö-  
sopimukseen perustuvat maksulliset palvelut  
kuten muistutusmaksu, perintäkulut, mittarin-  
lukumaksut ym.

**Sopimusteho** on asiakkaan käyttöön varat-  
tu suurin kaukolämpötehoteho, jota käytetään  
liittymissopimuksessa liittymismaksun määräy-  
tymisperusteena ja toimitussopimuksessa teho-  
maksun määräytymisperusteena. Sopimuste-  
hon mittayksikkö on kW (kilowatti).

**Tehomaksu** on asiakkaan maksama, sopimus-  
tehoon perustuva maksu, jolla katetaan läm-  
mönhankinnan kiinteitä kustannuksia.

**Vähimmäispaine-erolla** tarkoitetaan tulo- ja  
paluuputkissa mittauskeskuksen jälkeen vallit-  
sevien paineiden eroa.



**SAVON VOIMA OYJ**

PL 1024 (Kapteeninväylä 5), 70901 Toivala

**ASIAKASPALVELU**

017 224 400, asiakaspalvelu@savonvoima.fi

**VIKAPALVELU (24 H)**

Kaukolämpö: 0800 307 800, Sähkö: 0800 307 400

[www.savonvoima.fi](http://www.savonvoima.fi)

**SOSIAALINEN MEDIA**

[facebook.com/savonvoima](https://facebook.com/savonvoima)

[twitter.com/savonvoima](https://twitter.com/savonvoima)

[instagram.com/savonvoima](https://instagram.com/savonvoima)