

# VÄRE

Väre lataus - ehdot



## Väre Energia Oy:n Väre lataus - ehdot

### Sähköautojen latauspalvelun tilaus

#### Voimassa 15.5.2019 alkaen

Väre Energia Oy (jäljempänä Väre) tarjoaa sähköautoilijoille Väre lataus -nimen alla sähköautojen lataukseen liittyviä laite- ja asiantuntijapalveluja, laskutusratkaisuja ja latauspalveluja.

Nämä ehdot säätelevät Väreeseen ja ajoneuvon kuljettajan (jäljempänä "asiakas"), joka on liitetty Väre lataus -järjestelmään (jäljempänä "palvelu"), välistä suhdetta. Asiakkaalla tarkoitetaan oikeus- ja luonnollisia henkilöitä. Palveluun voi sisältyä RFID-tunniste, joka on vaihtoehtoinen tapa käyttää palvelua. RFID-tunniste toimitetaan asiakkaalle erillisestä tilauksesta. Nämä ehdot eivät ole voimassa siltä osin kuin ne rajoittavat asiakkaan oikeuksia siitä, mitä pakottavassa lainsäädännössä on määrätty.

Tässä asiakirjassa esitetyt ehdot sovelletaan palvelun käyttöön latausasemilla, jotka kuuluvat Väre lataus -latauspalvelun tai sen yhteistyökumppanien verkkoon myös, kun latausasemat sijaitsevat Norjassa, Ruotsissa tai muussa EU-maassa, mikäli Väre on järjestänyt mahdollisuuden sellaiseen käyttöön.

Palveluun sovelletaan tässä asiakirjassa esitettyjen ehtojen lisäksi kuluttajansuojalakea (38/1978 muutoksineen).

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

## 1 PALVELUUN LIITTYMINEN

Palveluun liittyminen tapahtuu joko tekstiviestillä, RFID-tunnisteella tai mobiilisovelluksen kautta.

## 2 PALVELUN PERUUTTAMINEN

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa tai irtisanoa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen syntymisestä syytä ilmoittamatta. Tekstiviestitse tapahtuvaa latausta koskeva tilaussopimus syntyy, kun asiakas on vastaanottanut kuittauksen tekstiviestitilauksen saapumisesta ja hyväksymisestä. Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että asiakas lähettää ilmoituksensa peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä.

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

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi asiakkaan on ilmoitettava päätöksestään Väreelle. Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi asiakkaan on ilmoitettava Väreelle nimensä, osoitteensa, ja mikäli saatavilla,

puhelinnumeron, ja sähköpostiosoitteensa, sekä yksiselitteisellä tavalla päätöksensä peruuttaa palveluun liittyminen.

Asiakas voi toimittaa palvelun peruutuslomakkeen tai muun vapaamuotoisen ilmoituksen sähköisesti osoitteeseen [liikkumisenpalvelut@vare.fi](mailto:liikkumisenpalvelut@vare.fi) tai postitse osoitteeseen Väre / Väre lataus peruutukset, PL 1199, 70210 Kuopio tai soittamalla asiakaspalveluun (puh. 03 777 3131).

### 3 MAKSAMINEN VÄRE LATAUS -PALVELUN KAUTTA

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

Asiakkaan on rekisteröidyttävä palvelun käyttäjäksi, jotta hän voi käyttää palvelua RFID-tunnisteella tai mobiilisovelluksen avulla. Asiakkaan on ilmoitettava henkilökohtaiset tietonsa kuten sähköpostiosoitteensa Väreelle rekisteröintiä varten ja valittava salasana tilinsä suojaamiseksi. Asiakkaalta saatetaan pyytää rekisteröinnin jälkeen lisää henkilökohtaisia tietoja asiakkaan pyytämien oheispalvelujen tuottamiseksi. Esimerkiksi RFID-tunnisteen lähettämiseen tarvitaan nimi- ja osoitetietoja ja toimivan laskutus-suhteen luomiseen Väreeseen ja asiakkaan välille sekä latauspalvelujen ostamiseen palvelun kautta tarvitaan valitun maksumenetelmän edellyttämiä maksutietoja.

Palvelun käyttäminen tekstiviestillä edellyttää, että asiakas ilmoittaa Väreelle henkilökohtaisia tietoja, kuten matkapuhelinnumeron.

Jos lataus on tilattu tekstiviestillä, asiakkaan matka-puhelinoperaattori laskuttaa latausmaksun asiakkaan matkapuhelinlaskulla. Lisäksi matkapuhelinoperaattori voi periä mahdolliset tekstiviestikulut (tietoliikennemaksu). RFID-tunnisteen tai mobiilisovelluksen välityksellä tapahtuva lataus veloitetaan asiakkaan maksukortilta tai laskutetaan laskulla kuukausittain.

Asiakas vastaa siitä, että hänen Väre lataus -järjestelmään rekisteröidyt käyttäjätiedot, on aina kirjattu oikein. Väre ei vastaa rekisteröinnin yhteydessä virheellisesti syötetyistä tiedoista. Rekisteröinnin jälkeen asiakkaalle lähetetään sähköpostissa kertakäyttöinen rekisteröintitunnus tilin vahvistamista varten, minkä jälkeen asiakas voi käyttää tiliä. Rekisteröintimenetelmästä riippumatta Väre ei vastaa rekisteröinnin yhteydessä tai sen jälkeen virheellisesti syötetyistä tiedoista.

Hyväksymällä nämä ehdot rekisteröinnin yhteydessä asiakas hyväksyy sen, että Väre veloittaa lataussumman, johon sisältyvät sovellettavat verot ja palvelumaksut. Lopullinen latausmaksu, joka perustuu latausaikaan tai latausmäärään ja ennalta määritellyn 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.

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

## 4 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET JA SITOUKSET

Asiakas vastaa siitä, että lataus aloitetaan ja lopetetaan oikein. Varmistuakseen latauksen alkamisesta asiakkaan tulee lukea latauslaitteessa näkyvät tiedot. Tekstiviestin välityksellä tapahtuva lataus alkaa vasta kun lähettäjälle on lähetetty tekstiviestikuittaus ja asiakas on liittännyt auton latauspisteeseen ohjeiden mukaisesti. RFID-tunnisteen tai mobiilisovelluksen välityksellä tapahtuva lataus alkaa, kun asiakas on tunnistaunut RFID-tunnisteella tai mobiilisovelluksella ja liittännyt 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, Väreellä on oikeus vaatia maksua asiakkaalta muilla tavoin, kuten lähettämällä erillinen lasku asiakkaan palvelun käytöstä.

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

Väre varaa oikeuden ottaa käyttöön kuukausittaisen jäsenmaksun palveluun. Jos tällainen maksu otetaan käyttöön, asiakkaalle ilmoitetaan muutoksesta 30 päivää etukäteen. Mikäli tällainen maksu otetaan käyttöön, asiakas on velvollinen maksamaan jäsenmaksun kuukausittain jäsenyyden irtisanomiseen asti. Väreellä on oikeus sulkea asiakastili välittömästi, ellei asiakas maksa laskua tai korttilaskua ajoissa. Maksun myöhästyessä Väre pidättää oikeuden periä lain mukaista viivästyskorkoa sekä soveltuviissa tapauksissa perimismaksun.

Asiakas on velvollinen noudattamaan pysäköinnistä annettuja rajoituksia ja määräyksiä latauspisteellä.

## 5 PALVELUIDEN HINNAT

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

Latauspalveluun sovellettava hinta on ilmoitettu latausasemilla ja/tai mobiilisovelluksessa. Palvelun hinta voi olla myös asiakaskohtainen, jolloin se voi poiketa perushinnasta. Hinnat voivat vaihdella.

Tekstiviestitilauksen hinta on nähtävillä kullakin latauspisteellä.

## 6 YLEISET EHDOT

Asiakkaan ostotapahtumia koskevat tiedot näkyvät reaaliaikaisesti hänen Väre lataus -tilillään, jota hän voi tarkastella mobiilisovelluksessa. Tilin jaksokohtaisia raportteja on katsottavissa jatkuvasti mobiilisovelluksessa. Väre säilyttää lataustietoja vähintään 12 kuukautta.

## 6.1 Vastuu henkilökohtaisesta salasanasta

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

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

Asiakkaan on ilmoitettava välittömästi Väre lataus -latauspalvelun asiakaspalveluun (puh. 03 777 3134), jos hänellä on aihetta olettaa ulkopuolisen saaneen salasanan tietoonsa tai pääsyn salasanana koskeviin tietoihin.

## 6.2 Palvelun luvaton käyttö

Asiakas vastaa hänen määräysvallassaan olevasta palvelun luvattomasta käytöstä. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Väreelle viipymättä, jos hän arvelee, että hänen tiliään on käytetty luvattomasti. Paras tapa minimoida vahingosta mahdollisesti aiheutuvat kulut, on soittaa asiakaspalveluumme (puh. 03 777 3134) mahdollisimman pian.

Jos Väre lataus -palvelun RFID-tunniste tai mobiilisovelluksen päätelaite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi (kahden päivän kuluessa avaimen tai päätelaitteen katoamisesta/varkaudesta tiedon saatuaan) ottaa yhteyttä Väre lataus -latauspalvelun asiakaspalveluun (puh. 03 777 3134). Ellei asiakas ilmoita RFID-tunnisteensa tai mobiilisovelluksen päätelaitteensa katoamisesta tai varkaudesta mainitun määräajan kuluessa, hän vastaa mahdollisista raportoiduista ostotapahtumista täysimääräisesti.

## 6.3 Reklamaatiot ja Väre lataus -osto tapahtumaa koskevat selvitykset

Jos asiakas haluaa tehdä reklamaation, hänen tulee ottaa yhteys Väreeseen 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, Väreeseen on suoritettava tekninen selvitys.

## 6.4 Palvelujen tai ehtojen muutokset

Molemmat osapuolet ovat tietoisia siitä, että sähköautojen latausala kehittyy nopeasti. Väreellä on oikeus muuttaa näitä ehtoja sopeuttaakseen Väre lataus -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.vare.fi](http://www.vare.fi). Jos asiakas ei hyväksy ehtojen muutoksia, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus.

## 6.5 Jäsenyyden irtisanominen

Asiakas voi irtisanoa jäsenyytensä yhden kuukauden irtisanomisajalla, joka alkaa kuluvan tilausjakson päättyessä. Irtisanomisilmoitus tulee lähettää sähköpostitse osoitteeseen [liikkumisenpalvelut@vare.fi](mailto:liikkumisenpalvelut@vare.fi) tai soittamalla Väreeseen asiakaspalveluun (puh. 03 777 3131).

## 6.6 Väreellä on oikeus purkaa sopimus

Väreellä 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 Värettä kohtaan
- Väreellä 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

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

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

Väreeseen ajantasainen tietosuojaseloste on kokonaisuudessaan nähtävissä osoitteessa [www.vare.fi/tietosuojaseloste](http://www.vare.fi/tietosuojaseloste). Väre voi antaa käsiteltäväksi nimiä, sähköpostiosoitteita ja/tai postiosoitteita sellaisille alihankkijoilleen, jotka hoitavat Väreeseen puolesta tämän Väre lataus -palveluun liittyviä sopimusvelvoitteita.

Vastaamme mielellämme asiakkaidemme henkilötietojen käsittelyä koskeviin kysymyksiin, joita meille voi toimittaa osoitteella Väre Energia Oy, Asiakaspalvelu, PL 1199, 70210 Kuopio.

## 8 VÄREEN VASTUU JA VASTUUN RAJOITUS

Väreeseen tarjoamilla eri latauspalveluilla voi olla erillisiä takuuehtoja. Sen lisäksi, mitä tuotekohtaisissa takuuehdoissa on todettu myyjän tuotetakuusta, sovelletaan Väreeseen virhevastuuseen kuluttajansuojalain ja muita pakottavia lain säännöksiä.

Väre ei vastaa vahingoista tai menetyksistä seuraavissa tilanteissa:

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

Väre ei ole vastuussa siitä, että asiakas pysäköi ajoneuvonsa lakien ja yhteistyöyrityksen tai kunnan asettamien määräysten mukaisesti.

Väre ei vastaa vahingosta tai menetyksestä, joka on aiheutunut lain määräyksestä, viranomaisten 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 Väreeseen hallinnassa. Lakkoa, boikottia ja työsulkuja koskevaa varausta sovelletaan myös Väreeseen joutuessa mainittujen toimenpiteiden kohteeksi.

Väre ei hyvitä muissa tilanteissa mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja tai menetyksiä. Väre ei ole suhteessa asiakkaaseen vastuussa välillisistä vahingoista, kuten tulon menetyksestä tai asiakkaan ja kolmannen osapuolen väliseen suhteeseen liittyvästä vahingosta, paitsi jos vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta, törkeästä huolimattomuudesta tai tahallisuudesta Väreeseen puolella, eikä koskaan yli sen, mihin pakottava lainsäädäntö asiakkaan oikeuttaa.

## 9 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus saattaa Väre ja sen välinen riita-asia kuluttajariitalautakunnan tai Väreeseen kotipaikan (Kuopio, Suomi) käräjäoikeuden ratkaistavaksi, tai käyttää muita lain asiakkaalle kulloinkin suomia mahdollisuuksia saattaa asia muun vastaavan elimen käsiteltäväksi.

Väre Energia Oy. Y-tunnus: 2923655-1, asiakaspalvelu puh 03 777 3131, [liikkumisenpalvelut@vare.fi](mailto:liikkumisenpalvelut@vare.fi), [www.vare.fi](http://www.vare.fi)