

Helen Oy:n yleiset takuuehdot aurinkosähköjärjestelmille

1. Soveltaminen

Näitä Helen Oy:n (y-tunnus: 2630573-4 - "Helen") yleisiä takuuehtoja ("**Takuuehdot**") sovelletaan näiden Takuuehtojen voimassaoloaikana Helenin kuluttajansuojalain mukaiselle kuluttaja-asiakkaalle (jäljempänä "**Asiakas**") myymiin ja toimittamiin aurinkosähköjärjestelmiin ja niihin sisältyviin osiin (jäljempänä yhdessä tai erikseen "**Laitteisto**"), joihin Helen antaa takuun Laitteiston toimitusta koskevan Sopimuksen perusteella. Laitteiston ostavan Asiakkaan tulee huolella tutustua näihin takuuehtoihin sekä Laitteiston mukana toimitettavaan käyttö- ja huolto- ja muihin vastaaviin ohjeisiin.

2. Takuun sisältö

Takuu koskee Helenin toimittamissa Laitteistoissa toimitus- ja vaaranvastuun siirtymishetkellä olevia rakenne-, valmistus- ja materiaalivikoja.

Takuusta huolimatta Asiakkaalla on voimassa olevan kuluttajansuojalain mukaiset oikeudet, eikä tämä takuu rajoita näitä oikeuksia.

3. Takuuaika

Takuuajat Laitteiston osille ja asennukselle määritellään Asiakkaan hyväksymässä Tarjouksessa tai muuten kirjallisesti.

Aurinkopaneelien tehontuottotakuu: Tarjouksen liitteenä olevan aurinkopaneelin Tuotekortin mukaisesti.

Ellei toisin ole Asiakkaan kanssa kirjallisesti sovittu, takuuaika alkaa Laitteiston toimituspäivästä. Jos Helen asentaa Laitteiston, alkaa Laitteiston ja asennuksen takuuaika Laitteiston asentamisen valmistumisesta.

4. Takuun voimassaolo ja voimassaolon edellytykset

Takuu on voimassa vain Laitteiston alkuperäisessä asennuspaikassa Suomessa.

Takuu on voimassa vain, jos Laitteisto on asennettu Helenin tai Helenin yhteistyökumppanin toimesta. Mikäli Helen tai Helenin kumppani ei vastaa Laitteiston asennuksesta, on takuu voimassa vain, jos Laitteiston on asentanut Suomessa viranomaismääräysten mukaisesti pätevä ja rekisteröitynyt asentaja tai sähköalan toimija lakien ja muiden määräyksien sekä Helenin antamien asennusohjeiden mukaisesti. Takuun voimassaolon edellytyksenä on myös se, että Laitteistoa on huollettu ja käytetty ja tarvittaessa siihen sisältyvä (kuten vaihtosuuntaajan eli invertterin) ohjelmisto on päivitetty Helenin Asiakkaalle toimittamien tai käyttöön antamien käyttö-, hoito-, kunnossapito- tai vastaavien ohjeiden ("**Ohjeet**") ja Laitteiston käyttötarkoituksen mukaisesti.

Laitteiston virheen korjaaminen tai virheettömän Laitteiston toimittaminen näiden Takuuehtojen mukaisesti takuuaikana ei pidennä Laitteiston tai sen osan takuuaikaa.

5. Takuun rajoitukset

Takuu päättyy välittömästi, mikäli Laitteisto siirretään sen alkuperäisestä asennuspaikasta tai jos Laitteistoa muutetaan ilman Helenin antamaa kirjallista suostumusta.

Helen ei vastaa vahingoista tai vioista, jotka aiheutuvat Laitteiston käytöstä väärässä toimintaympäristössä tai muuhun kuin sille tarkoitettuun käyttötarkoitukseen.

Helen ei myöskään vastaa virheestä tai vahingosta, joka aiheutuu Laitteiston vääränlaisesta tai huolimattomasta käytöstä, Ohjeiden laiminlyönnistä tai muusta Asiakkaasta tai Asiakkaan lukuun toimivasta kolmannesta johtuvasta syystä. Syy voi olla esimerkiksi tapaturma, Laitteiston pudottaminen, Asiakkaalle annettujen Ohjeiden vastainen tai muu Laitteiston vääränlainen tai huolimaton käsittely. Takuu ei myöskään koske Laitteiston normaalia kulumista eikä normaalin kulumisen, lian, pölyn tai muun vastaavan seikan aiheuttamaa vikaa tai vauriota Laitteistossa.

Ellei toisin ole Asiakkaan kanssa kirjallisesti sovittu, takuuseen ei myöskään sisälly Laitteiston ylläpitoon vaadittavia huolto- ja kunnossapitotöitä (kuten Laitteiston lumikuorman poistamista katolta).

Takuuseen ei myöskään kuulu hyvitystä virheen tai vian perusteella mahdollisesta aiheutuneesta menetetyistä tuotannosta, ellei pakottava lainsäädäntö toisin määrää. Mikäli Laitteisto vaurioituu Helenistä riippumattomasta ylivoimaisesta esteestä (*force majeure*) johtuvasta syystä (kuten tulipalosta, vesivahingosta, salamasta, räjähdyksestä, epätavallisesta jännitemuutoksesta paikallisessa sähköverkossa, tulvasta tai muista Helenistä riippumattomista syistä), Asiakas ei ole oikeutettu näiden Takuuehtojen mukaiseen takuukorjaukseen tai Laitteiston vaihtoon.

6. Menettely virhetilanteessa

Asiakkaan tulee ilmoittaa Helenille Tuotteen virheestä kohdullisessa ajassa ja viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä kun se olisi pitänyt havaita..

Ilmoitus virheestä tulee tehdä kohdassa 8 tarkemmin määriteltyyn osoitteeseen kirjallisessa tai sähköisessä muodossa, josta tulee käydä ilmi seuraavat seikat:

- Asiakkaan ja asennuskohteen yhteystiedot
- Asentajayritys
- Asennuspäivämäärä
- Laitteiston ja sen osan tiedot (tyyppi, malli ja mikäli mahdollista sarjanumero)
- Kuvaus Laitteiston vian tai virheestä ja olosuhteista virheen tai vian ilmetessä
- Mahdollinen vikakoodi

Virheestä ilmoittaessaan Asiakkaan pitää myös esittää luotettava selvitys (kuten tilaus- tai sopimusvahvistus) siitä, mistä ja milloin Laitteisto on ostettu.

7. Virheen korjaus

Mikäli Asiakas ilmoittaa virheestä näiden Takuehtojen mukaisesti, Helen valintansa mukaan omalla kustannuksellaan joko korjaa takuun mukaisen Laitteistossa olevan rakenne-, materiaali- tai valmistusvirheen tai toimittaa virheettömän Laitteiston Asiakkaalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun Asiakas ilmoitti virheestä. Mikäli virhettä ei voi korjata ja Laitteistoa ei ole enää Helenin tuotevalikoimassa, Helenillä on oikeus toimittaa Asiakkaalle lähinnä vastaava virheetön Laitteisto virheettömän tilalle.

Virheen korjaaminen toteutetaan Asiakkaan luona, ellei Helen pidä tarkoituksenmukaisempaan, että Laitteisto lähetetään korjattavaksi.

Helenin takuun mukainen vastuu virheestä rajoittuu vian korjaamiseen tai virheettömän Laitteiston toimittamiseen tämän kohdan mukaisesti.

Helenillä on oikeus veloittaa takuuseen kuulumattomista tarkastuskäynneistä, korjaustoimenpiteistä ja virheen- sekä takuuselvittelyistä aiheutuneet välittömät kulut Asiakkaalta.

8. Yhteystiedot

Asiakkaan on lähetettävä näihin Takuehtoihin liittyvät ilmoitukset Helenille joko postitse osoitteeseen:

- Helen Oy, Asiakaspalvelu, Kampinkuja 2, 00090 HELEN; tai

Sähköpostilla otsikolla "TAKUUKORJAUS" osoitteeseen:

- aurinkoenergia@helen.fi

9. Riitojen ratkaiseminen ja sovellettava laki

Asiakkaalla on oikeus saattaa Laitteiston virhettä ja Takuehdoja koskeva riita kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi.

Laitteistosta ja Takuehdoista aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan muutoin ensiasteena Helsingin käräjäoikeudessa. Asiakkaalla on kuitenkin aina oikeus nostaa kanne Suomessa olevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa.

Näihin Takuehtoihin sovelletaan Suomen lakia.

10. Voimassaolo ja muuttaminen

Nämä Takuehdot ovat voimassa toistaiseksi 01.12.2023 alkaen jälkeen tehtyihin Sopimuksiin.

Helenillä on oikeus muuttaa näitä Takuehdoja yksipuolisesti. Selvytykseksi todetaan, että Helenin näihin Takuehtoihin tekemiä muutoksia ei sovelleta ennen muutoksia voimaantulleisiin Laitteiston toimitusta koskeviin Sopimuksiin.