

# Lumme Lataus - ehdot: Sähköautojen latauspalvelun tilaus

Voimassa 17.5.2018 alkaen

Lumme Energia Oy tarjoaa sähköautoilijoille Lumme Lataus -nimisiä sähköautojen lataukseen liittyviä laite- ja asiantuntijapalveluja sekä laskutusratkaisuja että latauspalveluja.

Nämä ehdot säätelevät Lumme Energia Oy:n ja ajoneuvon kuljettajan (jäljempänä "asiakas"), joka on liitetty Lumme Lataus -palveluun (jäljempänä "palvelu"), välistä suhdetta. Asiakkaalla tarkoitetaan sekä oikeus- että luonnollisia henkilöitä. Palveluun voi sisältyä RFID-kortti, joka on vaihtoehtoinen tapa käyttää palvelua. RFID-kortti 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 Lumme Lataus -palvelun tai sen yhteistyökumppanien verkkoon myös, kun latausasemat sijaitsevat Norjassa, Ruotsissa tai muussa EU-maassa, mikäli Lumme Lataus on järjestänyt mahdollisuuden sellaiseen käyttöön.

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

## 1. Palveluun liittyminen

Palveluun liittyminen tapahtuu joko tekstiviestitse, RFID-kortilla tai mobiilisovelluksen kautta.

## 2. Palvelun peruuttaminen

Asiakkaalla on kuluttajan ominaisuudessa oikeus peruuttaa tai irtisanoa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen solmimisesta 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 pyytänyt palvelun suorittamista ennen peruuttamisajan päättymistä, hänen on maksettava Lumme Energia Oy:lle peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdyistä suorituksista kohtuullinen korvaus.

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi asiakkaan on ilmoitettava päätöksestään Lumme Energia Oy:lle. Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi asiakkaan on ilmoitettava Lumme Energia Oy:lle asiakkaan nimi, puhelinnumero, ja sähköpostiosoite sekä yksiselitteisellä tavalla asiakkaan päätös peruuttaa palvelu.

Asiakas voi toimittaa palvelunperuutuslomakkeen tai muun vapaamuotoisen lomakkeen sähköisesti osoitteeseen [latauspalvelu@lumme-energia.fi](mailto:latauspalvelu@lumme-energia.fi) tai postitse osoitteeseen Lumme Energia Oy, PL 3, 50101 Mikkeli, tai soittamalla asiakaspalveluumme, puh. 0800 05282 (maksuton).

## 3. Maksaminen Lumme Lataus -palvelun kautta

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

Asiakkaan on rekisteröidyttävä palvelun käyttäjäksi, jotta hän voi käyttää palvelua RFID-kortilla tai mobiilisovelluksen avulla. Asiakkaan on ilmoitettava henkilökohtaiset tietonsa kuten sähköpostiosoitteesi Lumme Energia Oy:lle rekisteröintiä varten ja valittava salasana tilinsä suojaamiseksi. Asiakkaalta saatetaan pyytää rekisteröinnin jälkeen lisää henkilökohtaisia tietoja asiakkaan pyytämien oheispalvelujen tuottamiseksi. Esimerkiksi RFID-kortin lähettämiseen tarvitaan nimi- ja osoitetietoja ja toimivan laskutussuhteen luomiseen Lumme Energia Oy:n ja asiakkaan välille sekä latauspalvelujen ostamiseen palvelun kautta tarvitaan valitun maksumenetelmän edellyttämiä maksutietoja.

Palvelun käyttäminen tekstiviestillä edellyttää, että asiakas ilmoittaa Lumme Energia Oy:lle henkilökohtaisia tietoja, kuten matkapuhelinnumeron.

Jos lataus on tilattu tekstiviestillä, asiakkaan matkapuhelinoperaattori laskuttaa sen asiakkaan matkapuhelinlaskulla. Lisäksi matkapuhelinoperaattori voi periä mahdolliset tekstiviestikulut (tietoliikennemaksu). RFID-kortin tai mobiilisovelluksen välityksellä tapahtuva lataus veloitetaan asiakkaan maksukortilta tai laskutetaan laskulla kuukausittain, mikäli jälkimmäinen vaihtoehto tarjotaan asiakkaalle.

Asiakkaan vastuulla on tarkistaa, että Lumme Lataus -palveluun rekisteröidyt käyttäjätiedot on aina kirjattu oikein. Rekisteröinnin jälkeen asiakkaalle lähetetään sähköpostissa kertakäyttöinen rekisteröintitunnus tilin vahvistamista varten, minkä jälkeen asiakas voi käyttää tiliä. Rekisteröintimenetelmästä riippumatta Lumme Energia Oy ei vastaa rekisteröinnin yhteydessä tai sen jälkeen virheellisesti syötetyistä tiedoista.

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

Lumme Lataus -palveluja voidaan käyttää ainoastaan Lumme Lataus tai sen yhteistyökumppanien verkkoon liitetyissä latauspisteissä olevilla latauslaitteilla, jotka on merkitty Lumme Lataus mobiilisovelluksessa.

#### **4. Asiakkaan velvollisuudet ja sitoumukset**

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

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

Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että hänen maksutietonsa Lumme Lataus -tilillä ovat ajantasaiset ja kelvolliset hetkellä, jolloin hän yrittää ostaa latauspalveluja käyttämällä palvelua. Lumme Energia Oy voi muussa tapauksessa sulkea asiakkaan tilin.

Lumme Energia Oy 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. Lumme Energia Oy:llä on oikeus sulkea asiakastili välittömästi, ellei asiakas maksa laskua tai korttilaskua ajoissa. Maksun myöhästyessä Lumme Energia Oy pidättää oikeuden periä lain mukaista viivästyskorkoa sekä soveltuviissa tapauksissa perimismaksun.

Asiakas on velvollinen noudattamaan pysäköinnistä annettuja rajoituksia ja määräyksiä latauspisteellä.

#### **5. Palveluiden hinnat**

Lumme Energia Oy tarjoaa asiakkailleen erilaisia, ominaisuuksiltaan ja hinnoiltaan vaihtelevia Lumme Lataus -latauspalveluja.

Tietyt näissä ehdoissa mainitut ehdot saattavat koskea vain tiettyjä latauspalveluja.

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 Lumme Lataus -tilillään, jota voi tarkastella mobiilisovelluksessa. Tilin jaksokohtaisia raportteja on katsottavissa jatkuvasti mobiilisovelluksessa. Lumme Energia Oy säilyttää lataustiedot vähintään 12 kuukautta.

- **Vastuu henkilökohtaisesta salasanasta**

Kun asiakas rekisteröityy palveluun, asiakas syöttää sähköpostiosoitteensa ja valitseman salasanan kirjautuakseen tililleen. Lumme Energia Oy lähettää sen jälkeen kertakäyttöisen rekisteröintitunnuksen sähköpostitse 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 käsiksi.

Asiakkaan on ilmoitettava välittömästi Lumme Energia Oy:n asiakaspalveluun (puh. 0800 05282), jos hänellä on aihetta olettaa ulkopuolisen saaneen salasanan tietoonsa tai pääsyn salasanaa koskeviin tietoihin.

- **Palvelun luvaton käyttö**

Asiakas vastaa määräysvallassaan olevasta palvelun luvattomasta käytöstä. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Lumme Energia Oy:lle välittömästi tai mahdollisimman pian, jos hän epäilee, että ulkopuolinen henkilö on käyttänyt tiliä tai että sitä on muuten käytetty luvattomasti. Paras tapa minimoida vahingosta mahdollisesti aiheutuvat kulut on soittaa asiakaspalveluumme (puh. 0800 05282) mahdollisimman pian.

Jos Lumme Lataus -palvelun RFID-kortti tai matkapuhelin johon Lumme Lataus mobiilisovellus on asennettu katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee ottaa välittömästi (kahden päivän kuluessa kortin tai matkapuhelimen katoamisesta/varkaudesta tiedon saatuaan) yhteyttä Lumme Energia Oy:n asiakaspalveluun, puh. 0800 05282. Ellei asiakas ilmoita Lumme Lataus RFID-korttinsa tai matkapuhelimensa katoamisesta tai varkaudesta mainitun määräajan kuluessa, hän vastaa mahdollisista raportoiduista ostotapahtumista täysimääräisesti.

- **Reklamaatiot ja Lumme Lataus -ostotapahtumaa koskevat selvitykset**

Jos asiakas haluaa tehdä reklamaation, hänen tulee ottaa yhteys Lumme Energia Oy:n 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 virheen selvittämiseen tai korjaamiseen lukuun ottamatta pakottavasta lainsäädännöstä johtuvia poikkeuksia. Asiakkaan tehtyä reklamaation, Lumme Energia Oy:n on suoritettava tekninen selvitys.

- **Palvelujen tai ehtojen muutokset**

Molemmat osapuolet ovat tietoisia siitä, että sähköautojen latausala kehitty nopeasti. Sen vuoksi Lumme Energia Oy pidättää oikeuden muuttaa näitä ehtoja sopeuttaakseen Lumme Lataus -palvelun toimintaa tai käyttöehtoja vastaamaan uutta tai muutettua tekniikkaa, uusia laitteita, standardeja, lainsäädäntöä, käytäntöjä, tai tarkoituksenmukaisia teknisiä, hallinnollisia, operatiivisia, tietoturvaan tai liiketoimintaan liittyviä tai muita relevantteja käytäntöjä. Tällaisista muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle viimeistään 30 päivää ennen niiden voimaantuloa verkkosivustolla [www.lumme-energia.fi](http://www.lumme-energia.fi). Jos asiakas ei hyväksy ehtojen muutoksia, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus.

- **Jäsenyyden irtisanominen**

Asiakas voi irtisanoa jäsenyytensä yhden kuukauden irtisanomisajalla, joka alkaa kuluva tilausjakson päättyessä. Irtisanomisilmoitus tulee lähettää sähköpostitse osoitteeseen [latauspalvelu@lumme-energia.fi](mailto:latauspalvelu@lumme-energia.fi) tai ottamalla yhteyttä Lumme Energia Oy:n asiakaspalveluun, puh. 0800 05282.

- **Lumme Energia Oy:llä on oikeus irtisanoa tämä sopimus,**

jos asiakas ei ole muistutuksesta huolimatta kohtuullisessa ajassa korjannut asiantilaa seuraavissa tapauksissa:

- asiakas ei täytä maksuvelvollisuuttaan

- asiakas käyttää palvelua tämän sopimuksen vastaisesti tai niiden velvollisuuksien vastaisesti, joita hänellä on Lumme Energia Oy:tä kohtaan
- Lumme Energia Oy:llä on aihetta epäillä, että palvelua käytetään väärin.

Asiakas on velvollinen irtisanomaan jäsenyys jos palvelun odotetaan jäävän käyttämättömäksi, jos ajoneuvo myydään tai se on tilapäisesti poissa käytöstä jne.

### **7. Lumme Energia Oy:n vastuu ja vastuunrajoitus**

Lumme Energia Oy:n tarjoamilla eri latauspalveluilla voi olla erillisiä takuuehtoja. Sen lisäksi, mitä tuotekohtaisissa takuuehdoissa on todettu myyjän tuotetakuusta, sovelletaan Lumme Energia Oy:n virhevastuuseen kuluttajansuojalakia ja muita pakottavia lain säännöksiä.

Lumme Energia Oy ei vastaa vahingoista tai menetyksistä tai palvelun epäkäytettävyydestä seuraavissa tilanteissa:

- GSM-verkko tai siihen liittyvät toiminnot eivät toimi
- GSM-puhelinoperaattori on muuttanut puhelinpalveluaan siten, että maksaminen Lumme Lataus -palvelun kautta ei ole enää mahdollista
- palvelu on keskeytetty syystä, joka osoittautuu aiheettomaksi, mutta Lumme Energia Oy:llä on ollut keskeytyksen tapahtuessa syytä katsoa keskeytystä aiheelliseksi
- Lumme Lataus RFID-kortti tai asiakkaan matkapuhelin katoaa tai varastetaan ja toinen henkilö käyttää sitä luvottomasti

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

Lumme Energia Oy 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 Lumme Energia Oy:n hallinnassa. Lakkoa, boikottia ja työsulkua koskevaa varausta sovelletaan myös Lumme Energia Oy:n joutuessa mainittujen toimenpiteiden kohteeksi.

Lumme Energia Oy ei hyvitä muissa tilanteissa mahdollisesti aiheutuvia vahinkoja tai menetyksiä. Lumme Energia Oy 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 Lumme Energia Oy:n puolella, eikä koskaan yli sen, mihin pakottava lainsäädäntö asiakkaan oikeuttaa.

### **9. Erimielisyydet**

Asiakkaalla on oikeus saattaa Lumme Energia Oy:n ja sen välinen riita-asia kuluttajariitalautakunnan tai Lumme Energia Oy:n kotipaikan (Mikkeli, Suomi) käräjäoikeuden ratkaistavaksi, tai käyttää muita lain asiakkaalle kulloinkin suomia mahdollisuuksia saattaa asia muun vastaavan elimen käsiteltäväksi.

Lumme Energia Oy. Y-tunnus: 2839885-8, asiakaspalvelu, puh. 0800 05282, [latauspalvelu@lumme-energia.fi](mailto:latauspalvelu@lumme-energia.fi), [www.lumme-energia.fi](http://www.lumme-energia.fi)

# Lumme Lataus Terms and Conditions: Subscriptions for charging electric vehicles

Valid as of 17.5.2018

Under the name Lumme Lataus, Lumme Energia Oy offers motorists equipment and expert services related to charging electric vehicles, as well as invoicing solutions and charging services.

These terms and conditions regulate the relationship between Lumme Energia Oy and the motorist (hereinafter "the Customer") who is connected to the Lumme Lataus service (hereinafter "the Service"). "Customer" refers to both legal and natural persons. The Service may include the provision and use of an RFID card as an alternative means for connecting to the Service, if separately ordered by the Customer. These conditions shall not apply to cases where they limit the Customer's rights as defined in mandatory legal provisions.

These terms and conditions apply to the use of the Service on chargers connected to the networks of Lumme Lataus or its partners also when such chargers are located in Norway, Sweden, or any other EU country, if such use has been made possible by Lumme Lataus.

In addition to these terms and conditions, the Finnish Consumer Protection Act (38/1978 as amended) shall apply.

## **1. Connection to the Service**

The connection to the Service occurs via text message, an RFID card, or a mobile application.

## **2. Cancellation of the Service**

In their capacity as a consumer, Customers have the right to give notice to terminate the agreement within 14 days from the conclusion of the agreement without specifying a reason. A subscription agreement concerning charging via text message arises when the Customer has received an acknowledgement of the arrival and acceptance of the text message subscription. The cancellation period is considered to be complied with if the Customer sends the cancellation notification before the end of the cancellation period.

If the Customer has requested provision of the Service before the end of the cancellation period, the Customer shall pay Lumme Energia Oy reasonable compensation for the Services provided to fulfil the agreement before the cancellation notification is made.

To exercise their right to cancel, the Customer shall notify Lumme Energia Oy of their decision. To exercise their right to cancel, the Customer must send to Lumme Energia Oy their name, telephone number, and e-mail address, together with an unambiguous statement detailing the decision to cancel.

The Customer may deliver the service cancellation form or other free-format form electronically to [latauspalvelu@lumme-energia.fi](mailto:latauspalvelu@lumme-energia.fi) or by post to Lumme Energia Oy, P.O., Box 3, FI-50101 Mikkeli, Finland, or by telephone to our customer service, tel. 0800 05282 (without charge).

## **3. Payment via the Lumme Lataus service**

To receive the right to use the Service, the Customer shall authenticate themselves either via text message, an RFID or the mobile application.

Using the Service via an RFID or the mobile application requires registration to the Service by the Customer. Such registration requires the Customer to provide personal information to Lumme Energia Oy, such as email address, and to select a password for their account. Additional personal information might be required to be provided by the Customer after registration, subject to ancillary services requested by the Customer, such as name and address details for being able to receive an RFID card, and payment information for the chosen payment method for being able to create a valid invoicing relationship between Lumme Energia Oy and the Customer and to purchase charging services through the Service.

Using the Service via text message requires the Customer to provide Lumme Energia Oy with personal information such as mobile phone number.

Charging subscribed for via text message is debited by the Customer's mobile operator on the Customer's mobile phone invoice. In addition, the mobile operator may charge for any text message costs (data communication charges). Charging which takes place via RFID cards or the mobile application is debited to the Customer's payment card or invoiced in arrears by bill, if the latter option is offered to the Customer.

It is the Customer's responsibility to ensure that the user information is always correctly registered in the Lumme Lataus service. After registration, the Customer will be sent a one-time registration token by email for confirming the account, after which they will be able to access it. Lumme Energia Oy is not responsible for incorrectly input data during or after registration.

By accepting the terms and conditions upon registration to the Service, the Customer accepts that Lumme Energia Oy will debit the charging fee, including applicable taxes and service charges. The final charging fee, which is based on the time of charging or the amount charged and the predetermined price notified to the Customer before charging, will be calculated once the charging is completed and debited from the Customer. Charging is completed either by the system according to the Customer's instructions when charging is begun or extended, or by the Customer at any time.

Lumme Lataus Services can only be used with chargers at charging stations connected to the networks of Lumme Lataus or its partners. The chargers are made visible in Lumme Lataus mobile application.

#### **4. The Customer's obligations and commitments**

It is the Customer's responsibility to ensure that charging begins and is completed correctly. To ensure that the charging has begun, the Customer shall refer to the information visible on the charger. Charging which is initiated via text message does not begin until a text message acknowledgement is sent to the sender and the Customer has connected their vehicle to the charging station for charging according to the instructions. Charging via an RFID card or the mobile application begins when the Customer has connected the vehicle to the charging station for charging according to the instructions after authentication via the RFID or the mobile application. It is the Customer's responsibility to ensure that the vehicle has the right conditions to charge at the charging station.

It is the Customer's responsibility to ensure that the registered payment card is valid, that it has a sufficient balance and is not blocked. In the event that debiting is not possible, Lumme Energia Oy has the right to seek payment from the Customer by other means, such as by sending a separate invoice for the Customer's use of the Service.

It is the Customer's responsibility to ensure that their payment information on their Lumme Lataus account is up-

to-date and valid at the time of attempting to purchase charging services through the Service. Failure to do so can result in Lumme Energia Oy closing the Customer's account.

Lumme Energia Oy reserves the right to introduce monthly membership fees to the service. If such fees are introduced, the Customer will be informed of such changes with 30 days' notice. In case of the introduction of such fees, the Customer is responsible for payment of the monthly membership fee until membership is terminated. Lumme Energia Oy has the right to immediately close a Customer's account if the Customer does not pay the invoice or card invoice on time. In the event of late payment, Lumme Energia Oy reserves the right to charge interest on late payments, and, where relevant, a collection fee.

The Customer is responsible for complying with the specific parking restrictions and regulations at the charging station.

## **5. Product prices**

Lumme Energia Oy offers its Customers different Lumme Lataus charging services with varying features and prices.

The specific terms and conditions referred to in these terms and conditions may only concern specific charging services.

The applicable price of the charging service is available at the charging stations and / or on the mobile application. The service price may also be Customer-specific, in which case it might differ from the basic price. The prices may vary.

The price of text message subscriptions is displayed at each charging station in question.

## **6. General terms and conditions**

Information on Customers' purchase transactions is visible in real time on their Lumme Lataus account, which may be viewed on the mobile application. The period-specific reports of the account may be viewed at any time on the mobile application, and Lumme Energia Oy retains the charging information for at least 12 months.

### ● *Responsibility for the personal password*

When the Customer registers for the Service, they provide their email address and a chosen password for logging into their account. Lumme Energia Oy then sends the Customer a one-time registration token by email for confirming the account. The Customer is, for their part, responsible for keeping the password secure, for not writing the password down so that third parties can understand what it is used for, and for not using the password in a way that allows others to gain access to the information.

The Customer shall immediately notify the customer service of Lumme Energia Oy (tel. 0800 05282) if there is any reason to believe that unauthorized persons have gained access to or knowledge of the password.

### ● *Unauthorized use of the Service*

The Customer is responsible for any unauthorized use of the Service under their control. The Customer is obligated to immediately or as soon as possible notify Lumme Energia Oy if they believe that their account has been used by an unauthorized person or in an unauthorized manner. The best way to minimize any costs incurred by such misuse is to call our customer service (tel. 0800 05282) as soon as possible.

If the Lumme Lataus RFID card or the mobile phone of the Customer with installed Lumme Lataus mobile application is lost or stolen, the Customer shall immediately (within two (2) days of becoming aware of the loss or theft of the RFID card or the mobile phone) contact the customer service of Lumme Energia Oy, tel. 0800 05282.

If the Customer does not give notification of the loss or theft of the Lumme Lataus RFID card or the mobile phone within the aforementioned time limit, they shall be responsible for any reported purchase transactions in full.

● *Complaints and investigation of a Lumme Lataus purchase transaction*

A Customer wishing to submit a complaint shall notify Lumme Energia Oy within 60 days of the date on which the purchase transaction in question became available on their account. The complaint shall clearly indicate the type of error. If this is not done correctly, the Customer will lose their right for the error investigation and correction, apart from exceptions due to mandatory legislation. When a Customer submits a complaint, Lumme Energia Oy shall carry out a technical investigation.

● *Changes to the Services or terms and conditions*

Both parties are aware that the electric vehicle charging sector is rapidly developing. Lumme Energia Oy therefore reserves the right to modify these terms and conditions in order to adapt the operation of the Lumme Lataus service or the terms and conditions to new or modified technologies, devices, standards, legislation, policies, or to appropriate technical, information security, administrative, business, operations', or other relevant procedures. The Customer shall be informed of such changes with 30 days' notice on the website [www.lumme-energia.fi](http://www.lumme-energia.fi). If the Customer does not agree to the changes in the terms and conditions, the Customer has the right to terminate the agreement.

● *Termination of membership*

The Customer may terminate their membership with one (1) month's period of notice, effective from the end of the current subscription period. The notice of termination shall be sent by e-mail to [latauspalvelu@lumme-energia.fi](mailto:latauspalvelu@lumme-energia.fi) or by contacting the customer service of Lumme Energia Oy, tel. 0800 05282.

● *Lumme Energia Oy has the right to give notice to terminate this agreement*

if, having received a reminder, the Customer has not within a reasonable period remedied the situation in the following cases:

- the Customer does not meet their payment obligations
- the Customer uses the Service contrary to this agreement or to the obligations they have towards Lumme Energia Oy
- Lumme Energia Oy has cause to suspect that the Service is being misused.

It is the Customer's responsibility to terminate the membership if the Service is not intended to be used, if the vehicle is sold or temporarily out of use, etc.

**8. Liability and limitation of liability of Lumme Energia Oy**

The different charging services offered by Lumme Energia Oy may have separate warranty conditions. In addition to the seller's product warranty stated in the product-specific warranty conditions, the Consumer Protection Act and other mandatory legal provisions shall apply to the liability for defects of Lumme Energia Oy.

Lumme Energia Oy is not responsible for damage, loss or unavailability of the Service if:

- the cell phone network or related functions are not working
- the cell phone telephone operator has changed its telephone service so that payment via the Lumme Lataus service is no longer possible.
- the Service has been suspended for reasons which prove to be incorrect, but Lumme Energia Oy had, at the time of suspension, reason to believe that there were grounds for suspension
- a Lumme Lataus RFID card or the Customer's mobile phone is lost or stolen and misused by another person

Lumme Energia Oy is not responsible for the Customer parking their vehicle in accordance with the law and regulations laid down by a partner company or municipality.

Lumme Energia Oy is not responsible for damage or loss caused by a legal provision, official action, war,



sabotage, failure or delay in delivery, telephone connections or other traffic and communications connections and transportation, strike, boycott, or other similar circumstances beyond the control of Lumme Energia Oy. The proviso regarding strike, boycott and blockade also applies if Lumme Energia Oy is the subject of the said actions.

Any damage or loss that occurs in other circumstances will not be reimbursed by Lumme Energia Oy. Lumme Energia Oy is not responsible in relation to the Customer for indirect damage, such as loss of income or damage to the relationship between the Customer and third parties, except if the loss is caused by negligence, gross negligence or willfulness on the part of Lumme Energia Oy, and never in excess of what the Customer is entitled to under mandatory legislation.

## **9. Disputes**

The Customer has the right to take any disputes arising between the Customer and Lumme Energia Oy to be settled by the Consumer Disputes Board or the District Court of Mikkeli, Finland which is the domicile of Lumme Energia Oy, or to use any other rights granted by the law to submit the dispute to be settled by another similar body.

Lumme Energia Oy. Business ID: 2839885-8, customer service, tel. 0800 05282, [latauspalvelu@lumme-energia.fi](mailto:latauspalvelu@lumme-energia.fi) , [www.lumme-energia.fi](http://www.lumme-energia.fi)