

Fortum Charge & Drive - ehdot: Sähköautojen latauspalvelun tilaus

Voimassa 17.5.2018 alkaen

Fortum Markets Oy tarjoaa sähköautoilijoille Fortum Charge & Drive -nimen alla sähköautojen lataukseen liittyviä laite- ja asiantuntijapalveluja sekä laskutusratkaisuja että latauspalveluja.

Nämä ehdot säätelevät Fortum Markets Oy:n ja ajoneuvon kuljettajan (jäljempänä "asiakas"), joka on liitetty Fortum Charge & Drive -palveluun (jäljempänä "palvelu"), välistä suhdetta. Asiakkaalla tarkoitetaan sekä oikeus- että 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 esitettyjä ehtoja sovelletaan palvelun käyttöön latausasemilla, jotka kuuluvat Fortum Charge & Drive -palvelun tai sen yhteistyökumppanien verkkoon myös, kun latausasemat sijaitsevat Norjassa, Ruotsissa tai muussa EU-maassa, mikäli Fortum Charge & Drive 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-tunnisteella 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 Fortum Markets Oy:lle peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdyistä suorituksista kohtuullinen korvaus.

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

Asiakas voi toimittaa palvelunperuutuslomakkeen tai muun vapaamuotoisen lomakkeen sähköisesti osoitteeseen chargedrive.fi@fortum.com tai postitse osoitteeseen Fortum Markets Oy/Peruutukset, PL 100, 00048 Fortum, tai soittamalla asiakaspalveluumme, puh. 0800 1 99055 (maksuton).

3. Maksaminen Fortum Charge & Drive -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 sähköpostiosoiteensa Fortum Markets Oy:lle 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 laskutussuhteen luomiseen Fortum Markets Oy:n ja asiakkaan välille sekä latauspalvelujen ostamiseen palvelun kautta tarvitaan valitun maksumenetelmän edellyttämiä maksutietoja.

Palvelun käyttäminen tekstiviestillä edellyttää, että asiakas ilmoittaa Fortum Markets 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-tunnisteen tai mobiilisovelluksen välityksellä tapahtuva lataus veloitetaan asiakkaan maksukortilta tai laskutetaan laskulla kuukausittain, mikäli jälkimmäinen vaihtoehto tarjotaan asiakkaalle.

Asiakkaan vastuulla on tarkistaa, että Fortum Charge & Drive -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 Fortum Markets Oy ei vastaa rekisteröinnin yhteydessä tai sen jälkeen virheellisesti syötetyistä tiedoista.

Hyväksymällä näitä ehtoja rekisteröinnin yhteydessä, asiakas hyväksyy sen, että Fortum Markets 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.

Fortum Charge & Drive -palveluja voidaan käyttää ainoastaan Fortum Charge & Drive tai sen yhteistyökumppanien verkkoon liitetyissä latauspisteissä olevilla latauslaitteilla, jotka on merkitty Fortum Charge & Drive mobiilisovelluksessa ja jotka on merkitty Fortum Charge & Drive -tunnuksilla.

4. Asiakkaan velvollisuudet ja sitoumukset

Asiakas vastaa siitä, että lataus aloitetaan ja lopetetaan oikein. Varmistukseksi latauksen alkamisesta asiakkaan tulevat latauslaitteessa näkyvät tiedot. Tekstiviestin välityksellä tapahtuva lataus alkaa vasta kun lähettäjälle on lähetetty tekstiviestikuittaus sekä asiakas on liittännyt autonsa latauspisteeseen ohjeiden mukaisesti latausta varten. 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 latausta varten.

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

Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että hänen maksutietonsa Fortum Charge & Drive -tilillä ovat ajantasaiset ja kelvolliset hetkellä, jolloin hän yrittää ostaa latauspalveluja käyttämällä palvelua. Fortum Markets Oy voi muussa tapauksessa sulkea asiakkaan tilin.

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

Asiakas on velvollinen noudattamaan pysäköinnistä annettuja rajoituksia ja määräyksiä latauspisteellä.

5. Palveluiden hinnat

Fortum Markets Oy tarjoaa asiakkailleen erilaisia, ominaisuuksiltaan ja hinnoiltaan vaihtelevia Charge & Drive -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 Fortum Charge & Drive -tilillään, jota voi tarkastella mobiilisovelluksessa. Tilin jaksokohtaisia raportteja on katsottavissa jatkuvasti mobiilisovelluksessa. Fortum Markets Oy säilyttää lataustiedot vähintään 12 kuukautta.

- *Vastuu henkilökohtaisesta salasanasta*

Kun asiakas rekisteröityy palveluun, asiakas syöttää sähköpostiosoitteensa ja valitsemansa salasanan kirjautuakseen tililleen. Fortum Markets lähettää sen jälkeen kertakäyttöisen rekisteröintitunnuksen sähköpostitse tilin vahvistamiseksi. Asiakas vastaa omalta osaltaan siitä, että salana 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 Fortum Markets Oy:n asiakaspalveluun (puh. 0800 1 99055), 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 Fortum Markets 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 1 99055) mahdollisimman pian.

Jos Fortum Charge & Drive -palvelun RFID-tunniste tai matkapuhelin johon Fortum Charge & Drive mobiilisovellus on asennettu katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee ottaa välittömästi (kahden päivän kuluessa tunnisteiden tai matkapuhelimen katoamisesta/varkaudesta tiedon saatuaan) yhteyttä Fortum Markets Oy:n asiakaspalveluun, puh. 0800 1 99055. Ellei asiakas ilmoita Fortum Charge & Drive RFID-tunnisteensa tai matkapuhelimensa katoamisesta tai varkaudesta mainitun määräajan kuluessa, hän vastaa mahdollisista raportoiduista ostotapahtumista täysimääräisesti.

- *Reklamaatiot ja Fortum Charge & Drive -ostotapahtumaa koskevat selvitykset*

Jos asiakas haluaa tehdä reklamaation, hänen tulee ottaa yhteys Fortum Markets 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, Fortum Markets Oy:n on suoritettava tekninen selvitys.

- *Palvelujen tai ehtojen muutokset*

Molemmat osapuolet ovat tietoisia siitä, että sähköautojen latausala kehittyy nopeasti. Sen vuoksi Fortum Markets Oy pidättää oikeuden muuttaa näitä ehtoja sopeuttaakseen Fortum Charge & Drive -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.fortum.fi/lataus. Jos asiakas ei hyväksy ehtojen muutoksia, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus.

- *Jäsenyyden irtisanominen*

Asiakas voi irtisanoa jäsenyytensä yhden kuukauden irtisanomisajalla, joka alkaa kuluvan tilausjakson päättyessä. Irtisanomisilmoitus tulee lähettää sähköpostitse osoitteeseen chargedrive.fi@fortum.com tai ottamalla yhteyttä Fortum Markets Oy:n asiakaspalveluun, puh. 0800 1 99055.

- *Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy:tä kohtaan
- Fortum Markets 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. Fortum Markets Oy:n vastuu ja vastuunrajoitus

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

Fortum Markets 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 Fortum Charge & Drive - palvelun kautta ei ole enää mahdollista
- palvelu on keskeytetty syystä, joka osoittautuu aiheettomaksi, mutta Fortum Markets Oy:llä on ollut keskeytyksen tapahtuessa syytä katsoa keskeytystä aiheelliseksi
- Fortum Charge & Drive RFID-tunniste tai asiakkaan matkapuhelin katoaa tai varastetaan ja toinen henkilö käyttää sitä luvattomasti

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

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

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

9. Erimielisyydet

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

Fortum Markets Oy. Y-tunnus: 1852328-0, asiakaspalvelu, puh. 0800 1 99055, chargedrive.fi@fortum.com, www.fortum.fi/lataus

Fortum Charge & Drive villkor: Abonnemang för laddning av elbil Gäller från och med 17.5.2018

Fortum Markets Oy erbjuder bilister med elbilar utrustnings- och experttjänster samt faktureringslösningar och laddningstjänster relaterade till laddning av elbilar under namnet Fortum Charge & Drive.

Dessa villkor reglerar förhållandet mellan Fortum Markets Oy och Kunden ("Kunden") som är ansluten till Fortum Charge & Drive -tjänsten ("Tjänsten"). Med Kund avses både juridiska och fysiska personer. Tjänsten kan inkludera tillhandahållande och användande av ett RFID-kort som ett alternativt sätt för att ansluta sig till tjänsten, ifall kortet beställs separat av Kunden. Dessa krav gäller inte ifall de begränsar kundens rättigheter enligt gällande tvingande lagstiftning.

Villkoren gäller användande av Tjänsten genom laddare kopplade till Fortum Charge & Drive eller dess samarbetspartners nätverk, även då dessa laddare befinner sig i Norge, Sverige samt andra EU-länder, om sådan användning möjliggjorts via Fortum Charge & Drive.

I tillägg till dessa villkor tillämpas även konsumentskyddslagen (38/1978 inklusive ändringar).

1. Anslutning till Tjänsten

Anslutning till Tjänsten sker via Fortum Charge & Drives mobila applikation, via sms eller RFID-kort.

2. Återkallning av Tjänsten

Kunder, i egenskap av konsumenter, har rätt att återkalla eller säga upp avtalet inom 14 dagar från det att avtalet ingicks utan att ange orsak. Beställningsavtal per sms uppstår när Kunden mottagit kvittering om att beställningen tagits emot och godkänts. För att utnyttja rätten att upphäva avtalet inom tidsfristen räcker det med att Kunden skickar ett meddelande om att Kunden utnyttjar sin rätt till frånträde innan tidsfristen har gått ut.

Om Kunden har bett om verkställande av Tjänsten innan tidsfristen för rätten att frånträda avtalet har gått ut ska Kunden betala en rimlig ersättning till Fortum Markets Oy för de prestationer som gjordes för att fullfölja avtalet innan meddelandet om frånträde skickades.

För att utnyttja rätten att frånträda avtalet ska Kunden meddela Fortum Markets Oy om beslutet. För att rätten att frånträda avtalet ska kunna utnyttjas ska Kunden meddela Fortum Markets Oy sitt namn, sitt telefonnummer och sin e-postadress samt ett entydigt meddelande om att Kunden har beslutat att frånträda Tjänsten.

Kunden kan lämna in blanketten för frånträde eller ett fritt formulerat meddelande elektroniskt på adressen chargedrive.fi@fortum.com eller per post Fortum Markets Oy/Peruutukset, PL 100, 00048 Fortum eller genom att ringa vår kundtjänst, tfn 0800 1 99055.

3. Betalning via Fortum Charge & Drive -tjänsten

För att Kunden ska ha möjlighet att använda Tjänsten måste han/hon identifiera sig genom att använda sms, RFID-kort eller den mobila applikationen.

Användning av Tjänsten genom RFID-kort eller den mobila applikationen kräver en registrering av Kunden. För att registrera sig behöver Kunden lämna personlig information till Fortum Markets Oy. Informationen som behövs är e-postadress samt ett lösenord för kontot. Efter registreringen kan Kunden behöva lämna ytterligare information vid eventuella tilläggsbeställningar som exempelvis adressuppgifter vid beställning av RFID-kort. Dessutom ska Kunden välja en betalningsmetod och registrera betalningsuppgifter som behövs för att skapa en giltig faktureringsrelation mellan Fortum Charge & Drive och Kunden samt för att köpa av laddningstjänster genom Tjänsten. Personlig information som krävs vid sms-betalning är exempelvis mobiltelefonnumret.

Laddning som sker via sms debiteras av Kundens mobiloperatör på Kundens mobiltelefonräkning. Eventuell sms-kostnad (datatrafikavgift) från mobiloperatör kan tillkomma. Laddning som sker via RFID-kort eller den mobila applikationen debiteras Kundens betalkort eller via faktura om den fakturerings tjänsten erbjuds Kunden.

Det är Kundens ansvar att användaruppgifterna alltid är korrekt registrerade i Fortum Charge & Drive -tjänsten. Efter registrering får Kunden en förfrågan skickat till sin epost för att bekräfta kontot, och när Kunden bekräftat förfrågan ges tillgång till Tjänsten. Fortum Markets Oy ansvarar inte för felaktiga uppgifter från Kunden under eller efter registreringen.

Genom att godkänna dessa villkor i samband med registreringen till Tjänsten godkänner Kunden att Fortum Markets Oy debiterar laddningsavgiften, inkluderat tillämpliga skatter och serviceavgifter.

Den slutgiltiga laddningsavgiften, som kan vara en kombination av laddningstid, laddningsmängd och det förutbestämda priset som meddelats Kunden på förhand, beräknas så snart laddningen avslutas och debiteras Kunden. Laddningen avslutas antingen av systemet enligt Kundens anvisningar då laddningen påbörjas eller förlängs, eller av Kunden när som helst.

Tjänsten kan endast användas genom laddare på laddstationer som är anslutna till Fortum Charge & Drives eller dess samarbetspartners nätverk. Laddarna är synliggjorda i Fortum Charge & Drives mobila applikation, och är utrustade med Fortum Charge & Drives märkning.

4. Kundens skyldigheter och åtaganden

Det är Kundens ansvar att laddningen påbörjas och avslutas korrekt. För att försäkra sig om att laddningen har påbörjats, ska Kunden ta del av informationen från laddaren. Laddning som påbörjas via sms påbörjas först när ett sms-kvitto skickas till avsändaren och Kunden har anslutit fordonet till laddstationen för laddning enligt instruktionerna. Laddning via RFID-kort eller den mobila applikationen påbörjas när Kunden efter en identifiering via RFID eller den mobila applikationen kopplat bilen till laddaren enligt instruktionerna. Det är Kundens ansvar att säkerställa att fordonet har rätt förutsättningar att ladda vid laddstationen.

Det är Kundens ansvar att det registrerade betalkortet är giltigt, att det har täckning och inte är spärrat. I de fall debitering inte är möjlig, äger Fortum Charge & Drive rätt att söka betalning från Kunden på annat sätt, t.ex. genom att skicka en separat faktura för Kundens användning av Tjänsten.

Det är Kundens ansvar att se till att betalningsinformationen på Fortum Charge & Drive kontot är aktuell och giltig vid tidpunkten då Kunden försöker köpa laddningstjänster genom Tjänsten. Ifall kunden inte uppfyller detta ansvar kan Fortum Markets Oy stänga kontot.

Fortum Markets Oy förbehåller sig rätten att införa månatliga medlemsavgifter för Tjänsten. Ifall sådana avgifter införs informeras Kunden om sådana ändringar med trettio (30) dagars varsel. Ifall sådana avgifter införs ansvarar Kunden för att betala de månatliga medlemsavgifterna tills medlemskapet sägs upp. Fortum Markets Oy har rätt att omedelbart stänga ett kundkonto om Kunden inte betalar fakturan eller korträkningen i tid. I händelse av sen betalning förbehåller sig Fortum Markets Oy rätten att debitera dröjsmålsränta samt, i tillämpliga fall, indrivningsavgift.

Kunden ansvarar för att följa de specifika parkeringsbegränsningarna och föreskrifterna vid laddstationen.

5. Tjänsternas pris

Fortum Markets OY erbjuder ett urval av olika Charge & Drive tjänster med olika egenskaper och priser. Vissa villkor som nämns i dessa villkor kan komma att gälla endast vissa tjänster.

De tillämpliga priserna för laddningstjänsterna finns tillgängliga på laddstationerna och/eller i den mobila applikationen. Priset för Tjänsten kan vara kundspecifikt, i vilket fall priset avviker från baspriset. Variationer mellan priser kan förekomma.

Priset för beställningar via sms är tillgängligt vid varje laddstation i fråga.

6. Allmänna villkor

Uppgifter om Kundens transaktioner är tillgängliga för Kunden i realtid på Kundens Fortum Charge & Drive-konto som Kunden har åtkomst till via den mobila Fortum Charge & Drive-applikationen. Kontots periodiska rapporter kan granskas via den mobila applikationen när som helst, och Fortum Markets Oy sparar Kundens laddningsuppgifter åtminstone i tolv (12) månader.

- *Ansvar för personligt lösenord*

När en Kund registrerar sig för Tjänsten, meddelar Kunden hans eller hennes epost samt ett valt lösenord för att logga in på kontot. Efter registrering får Kunden en förfrågan skickat till sin epost för att bekräfta kontot. Kunden ansvarar för att inte avslöja lösenordet för någon, att inte skriva ner lösenordet så att utomstående kan förstå vad det används för och att inte använda lösenordet så att andra kan få åtkomst till informationen.

Kunden ska omedelbart rapportera till Fortum Market Oy:s kundtjänst (tfn 0800 1 99055) om det finns någon anledning att anta att någon obehörig har fått åtkomst till eller kännedom om lösenordet.

- *Obehörig användning av Tjänsten*

Kunden är ansvarig för all obehörig användning av tjänsten som är under kundens kontroll. Kunden är skyldig att omedelbart eller så snart som möjligt underrätta Fortum Markets Oy om han eller hon tror att kontot har använts av en obehörig person eller på ett obehörigt sätt. Det bästa sättet att minimera eventuella skadekostnader är att ringa vår kundtjänst (tfn 0800 1 99055) så snart som möjligt.

Om Kundens Fortum Charge & Drive RFID-kort eller mobiltelefonen på vilken Kunden har installerat Fortum Charge & Drive mobilapplikationen har förkommit eller blivit stulet, ska Kunden kontakta Fortum Charge & Drive omedelbart (inom två dagar från att ha blivit medveten om RFID-kortets eller mobiltelefonens förlust/stöld) på telefonnummer 0800 1 99055. Kunder som inte anmäler förlust eller stöld av sitt Fortum Charge & Drive RFID-kort eller mobiltelefon inom nämnda tidsfrist är fullständigt ansvariga för eventuella rapporterade transaktioner.

- *Reklamationer och undersökning av en Fortum Charge & Drive-transaktion*

En Kund som vill lämna in en reklamation ska meddela Fortum Charge & Drive inom 60 dagar från det att transaktionen i fråga har gjorts tillgänglig på Kundens konto. Klagomålet ska tydligt ange felets slag. Om detta inte görs på rätt sätt förlorar Kunden sin rätt till utredning och korrigerings av felet, förutom i den mån undantag föreskrivs i tvingande lagstiftning. När en Kund lämnar in en reklamation ska Fortum Markets Oy genomföra en teknisk undersökning.

Reklamationer gällande felaktiga laddningskostnader handläggs och beslutas av Fortum Markets Oy. Om och när en reklamation godtas, ska Fortum Markets Oy utan dröjsmål kompensera Kunden med beloppet. Om reklamationen avvisas ska Fortum Markets Oy skriftligen informera Kunden om resultatet från undersökningen av reklamationen och motivera Fortum Market Oy:s ståndpunkt.

- *Ändringar i Tjänsterna eller villkoren*

Båda parter är medvetna om att utvecklingen inom området för laddning av elbilar sker snabbt. Därför förbehåller Fortum Markets Oy sig rätten att ändra dessa villkor för att anpassa Fortum Charge & Drive -tjänsten eller villkoren till ny eller modifierad teknik, enheter, standarder, lagstiftning, riktlinjer, eller till tillämpliga tekniska, administrativa, verksamhetsmässiga eller övriga relevanta förfaranden eller förfaranden gällande informationssäkerhet eller affärsverksamhet. Kunden informeras om sådana ändringar med trettio (30) dagars varsel på webbsidan www.chargedrive.fi. Om Kunden inte godkänner ändringarna i villkoren har Kunden rätt att säga upp avtalet.

- *Uppsägning av medlemskap*

Kunden kan säga upp medlemskapet med en månads varsel, med verkan när innevarande abonnemangsperiod avslutas. Uppsägning ska ske genom e-post till e-postadressen chargedrive.fi@fortum.com eller per telefon till Fortum Markets Oy:s kundservice på telefonnummer 0800 1 99055.

- *Fortum Markets Oy har rätt att säga upp detta avtal*

om Kunden trots påminnelse inom skälig tid inte vidtagit rättelse, i följande situationer:

(i) kunden uppfyller inte sina betalningsskyldigheter,

(ii) kunden använder tjänsten i strid med detta avtal eller sina skyldigheter gentemot Fortum Markets Oy

(iii) Fortum Charge & Drive har skäl att misstänka att Tjänsten missbrukas.

Det är Kundens skyldighet att säga upp medlemskapet om Tjänsten inte avses komma att användas, om bilen säljs eller är tillfälligt avställd etc.

7. Fortum Markets Oys ansvar och ansvarsbegränsning

De laddningstjänster som Fortum Markets Oy tillhandahåller kan ha separata garantivillkor. Utöver det som fastställs om säljarens produktansvar i de produktspecifika garantivillkoren tillämpas konsumentskyddslagen och andra bestämmelser av tvingande karaktär på Fortum Markets Oys felansvar.

Fortum Charge & Drive är inte ansvarigt för skador eller förlust eller tjänstens otillgänglighet i följande situationer:

(i) ett GSM-nätverk eller relaterade funktioner fungerar inte,

(ii) en GSM-telefonoperatör har sin telefontjänst så att betalning via Fortum Charge & Drive -tjänsten inte längre är möjlig,

(iii) Tjänsten har avbrutits av skäl som visar sig vara oriktiga, men Fortum Markets Oy hade vid tidpunkten för avbrottet anledning att tro att det förelåg skäl för avbrottet, eller

(iv) ett Fortum Charge & Drive RFID-kort eller Kundens mobiltelefon förekommer eller stjäls och missbrukas av en annan person.

Fortum Markets Oy ansvarar inte för att Kunden parkerar sitt fordon i enlighet med lagar och bestämmelser som fastställs av partnerföretaget eller kommunen.

8. Force Majeure

Fortum Markets Oy är inte ansvarigt för skada eller förlust som orsakas av lagbud, myndighetsåtgärder, krig, sabotage, fel i eller försening av leverans, telefonanslutningar eller andra trafik- och kommunikationsförbindelser och transport, strejk, bojkott andra liknande omständigheter utanför Fortum Markets Oys kontroll. Förbehållet om strejk, bojkott och blockering gäller även om Fortum Markets Oy är föremål för de nämnda åtgärderna.

Ingen annan skada eller förlust som uppstår under andra omständigheter kommer att ersättas av Fortum Markets Oy. Fortum Markets Oy är inte i förhållande till Kunden ansvarigt för indirekta skador såsom utebliven inkomst eller skada i förhållande mellan Kunden och tredje part, utom om skadan beror på vårdslöshet, grov vårdslöshet eller uppsåt från Fortum Markets Oys sida, och ansvaret begränsas alltid till Kundens rättigheter enligt tvingande lagstiftning.

9. Meningsskiljaktigheter

Kunden har rätt att hänskjuta tvistemål mellan Fortum Markets Oy och Kunden till konsumenttvistenämnden eller till tingsrätten på Fortum Markets Oys hemort (Esbo) för avgörande eller använda sig av andra lagenliga möjligheter för Kunden att föra ärendet till ett motsvarande organ för behandling.

Fortum Markets Oy, organisationsnummer 1852328-0 Kundservice, tel. 0800 1 99055, chargedrive.fi@fortum.com, www.chargedrive.fi

Fortum Charge & Drive Terms and Conditions: Subscriptions for charging electric vehicles

Valid as of 17th May, 2018

Under the name Fortum Charge & Drive, Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy and the motorist (hereinafter "the Customer") who is connected to the Fortum Charge & Drive 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 Fortum Charge & Drive 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 Fortum Charge & Drive.

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 Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy of their decision. To exercise their right to cancel, the Customer must send to Fortum Markets 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 chargedrive.fi@fortum.com or by post to Fortum Markets Oy/Cancellations, P.O., Box 100, FI-00048 Fortum, Finland, or by telephone to our customer service, tel. 0800 1 99055 (without charge).

3. Payment via the Fortum Charge & Drive 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 Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy and the Customer and to purchase charging services through the Service.

Using the Service via text message requires the Customer to provide Fortum Markets 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 Fortum Charge & Drive 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. Fortum Markets 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 Fortum Markets 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.

Fortum Charge & Drive Services can only be used with chargers at charging stations connected to the networks of Fortum Charge & Drive or its partners. The chargers are made visible in Fortum Charge & Drive's mobile application and fitted with Fortum Charge & Drive markings.

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, Fortum Markets 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 Fortum Charge & Drive 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 Fortum Markets Oy closing the Customer's account.

Fortum Markets 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. Fortum Markets 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, Fortum Markets 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

Fortum Markets Oy offers its Customers different Charge & Drive 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 Fortum Charge & Drive 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 Fortum Markets 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. Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy (tel. 0800 1 99055) 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 Fortum Markets 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 1 99055) as soon as possible.

If the Fortum Charge & Drive RFID card or the mobile phone of the Customer with installed Fortum Charge & Drive 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 Fortum Markets Oy, tel. 0800 1 99055. If the Customer does not give notification of the loss or theft of the Fortum Charge & Drive 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 Fortum Charge & Drive purchase transaction*

A Customer wishing to submit a complaint shall notify Fortum Markets 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, Fortum Markets Oy shall carry out a technical investigation.

Complaints regarding incorrect charging costs are processed and determined by Fortum Markets Oy. If and when a complaint is accepted, Fortum Markets Oy shall compensate the Customer for the amount without delay. If the complaint is rejected, Fortum Markets Oy shall inform the Customer of the result of the investigation of the complaint and justify the position of Fortum Markets Oy.

● *Changes to the Services or terms and conditions*

Both parties are aware that the electric vehicle charging sector is rapidly developing. Fortum Markets Oy therefore reserves the right to modify these terms and conditions in order to adapt the operation of the Fortum Charge & Drive 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.chargedrive.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 chargedrive.fi@fortum.com or by contacting the customer service of Fortum Markets Oy, tel. 0800 1 99055.

● *Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy
- Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy

The different charging services offered by Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy.

Fortum Markets 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 Fortum Charge & Drive service is no longer possible.
- the Service has been suspended for reasons which prove to be incorrect, but Fortum Markets Oy had, at the time of suspension, reason to believe that there were grounds for suspension
- a Fortum Charge & Drive RFID card or the Customer's mobile phone is lost or stolen and misused by another person

Fortum Markets 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.

Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy. The proviso regarding strike, boycott and blockade also applies if Fortum Markets Oy is the subject of the said actions.

Any damage or loss that occurs in other circumstances will not be reimbursed by Fortum Markets Oy. Fortum Markets 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 Fortum Markets 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 Fortum Markets Oy to be settled by the Consumer Disputes Board or the District Court of Espoo, Finland which is the domicile of Fortum, or to use any other rights granted by the law to submit the dispute to be settled by another similar body.

Fortum Markets Oy. Business ID: 1852328-0, customer service, tel. 0800 1 99055, chargedrive.fi@fortum.com,
www.chargedrive.fi