

# AEFlow - palvelun käyttöehdot

## 1. Yleistä

Nämä ovat Auris Energia -konsernin AEFlow -palvelun ja siihen liittyvän sovelluksen, sivuston, sisällön sekä ohjelmiston (jäljempänä ”Palvelu”) käyttöä koskevat yleiset ehdot (jäljempänä ”Ehdot”) kuluttaja-asiakkaille sekä yritysasiakkaille. Palvelussa voi muun muassa hoitaa maakaasun- ja biokaasun toimittamiseen liittyvät asiat Auris Energian kanssa digitaalisesti vuorokauden ympäri.

Palvelun käyttäjän (jäljempänä ”Käyttäjä”) tulee tutustua huolellisesti näihin Ehtoihin ennen Palvelun käyttämistä. Ehtoja sovelletaan kaikkiin käyttäjän toimiin Palvelussa. Käyttämällä Palvelua nämä Ehdot ovat Käyttäjää sitovat. Palvelu saattaa sisältää lisäksi joitain toimintoja koskevia erityisehtoja (kuten henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ehtoja), joita sovelletaan Käyttäjän toimintoihin näiden Ehtojen lisäksi Auris Energia huomioi kaasumarkkinalainsäädännön mahdollisesti sisältämät velvoitteet Palvelun tarjoamisessa.

Ehdot muodostavat sopimuksen Auris Energian ja Käyttäjän välillä. Ehdot määrittelevät osapuolten Palvelua koskevat oikeudet ja velvollisuudet.

## 2. Palvelun käyttöön oikeutetut

Palvelua saavat käyttää Auris Energian asiakkaana olevat, vähintään 18-vuotiaat Käyttäjät, jotka ovat Auris Energian asiakkaana joko kuluttajina tai yhteisön edustajina. Palveluun rekisteröityvän on oltava oikeustoimikelpoinen. Alle 18-vuotias voidaan rekisteröidä Palvelun käyttäjäksi huoltajan myötävaikutuksella.

## 3. Rekisteröityminen ja vastuu Palvelun käytöstä

Palvelun käyttö edellyttää rekisteröitymistä sekä pyydettyjen henkilö- ja muiden tietojen luovuttamista Auris Energialle ennen kuin Palvelun käyttö voidaan aloittaa. Käyttäjä sitoutuu antamaan oikeat tiedot rekisteröinnin yhteydessä sekä pitämään kyseiset tiedot ajan tasalla. Yhteisöasiakkaiden osalta rekisteröitymisen saa tehdä henkilö, jolla on oikeus tehdä yhteisönsä puolesta Auris Energian asiakkuuteen liittyviä oikeustoimia. Auris Energialla ei ole velvollisuutta tarkistaa yhteisöltä Käyttäjän oikeutta rekisteröityä Palvelun Käyttäjäksi yhteisön edustajana.

Rekisteröityminen mobiililla päätelaitteella edellyttää tiedonsiirtoa verkossa, ja tiedonsiirrosta saatetaan veloittaa Käyttäjältä mobiilidataan liittyviä maksuja.

Käyttäjän tulee noudattaa huolellisuutta käyttäjätunnuksen ja salasanan säilyttämisessä väärinkäytösten välttämiseksi, ja ilmoittaa Auris Energialle viivytyksettä kaikista väärinkäytöksistä. Kuluttajana oleva Käyttäjä on henkilökohtaisesti vastuussa Palvelun käytöstä ja kaikista oikeustoimista, joita Käyttäjän tilillä Palvelussa tehdään. Yhteisön edustajana olevan Käyttäjän osalta kyseinen yhteisö on vastuussa Palvelun käytöstä ja kaikista oikeustoimista, joita Käyttäjän tilillä Palvelussa tehdään.

Käyttäjä voi milloin tahansa lopettaa rekisteröityneenä olon, jolloin Käyttäjällä ei enää ole pääsyä Palveluun. Pelkkä sovelluksen poisto Käyttäjän mobiilista päätelaitteesta ei lopeta rekisteröityneenä oloa, vaan Käyttäjän tulee lähettää lopettamista koskeva ilmoitus Auris Energialle näiden Ehtojen lopussa olevaan sähköpostiosoitteeseen. Auris Energia voi lopettaa Käyttäjän rekisteröitymisen tai rajoittaa pääsyä joihinkin Palvelun osiin, jos Auris Energia on perusteltu syy uskoa Käyttäjän rikkoneen Ehtoja tai käyttäjän tunnusten joutuneen ulkopuolisten tietoon. Auris Energia voi lakkauttaa rekisteröitymisen, jos Käyttäjä ei ole kirjautunut Palveluun viimeisen kuuden (6) kuukauden aikana.

#### 4. Henkilötietojen käsittely

Auris Energia käsittelee henkilötietoja kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön sallimalla ja velvoittamalla tavalla toimien henkilökäyttäjien rekisterinpitäjänä. Käyttäjien tietoja käsitellään ja luovutetaan asiakasrekisterin rekisteriselosteessa kuvatuin tavoin.

#### 5. Paikkatiedot

Käyttäjä voi jakaa olinpaikkansa käyttämällä Palvelun ”tee vikailmoitus” - erityispalvelua. Käyttämällä paikkatiedon jakamisominaisuuksia Käyttäjä hyväksyy, että Auris Energia voi käsitellä ja luovuttaa kyseisiä tietoja kolmansille tahoille ja muille palveluille paikkatietoihin perustuvien palvelujen tarjoamiseksi.

#### 6. Palvelun käyttöä kuvaavat tiedot

Auris Energia voi kerätä Käyttäjän päätelaitetta koskevia ja Palvelun käyttöä kuvaavia tietoja Palvelun käytön kautta ja Palvelun taustalla olevan sovelluksen avulla. Tietojen keräyksen tarkoituksena on analysoida ja kehittää Palvelua, jotta se palvelee Käyttäjiä entistä paremmin, sekä hyödyntää tietoja Palvelun kävijämäärien tilastollisessa seurannassa ja erilaisessa Palvelun toimintojen tehon mittauksessa. Kerättyä tietoa voidaan käyttää myös kohdennetun mainonnan tuottamiseen.

## 7. Palvelun käyttöä koskevat oikeudet ja rajoitukset

Auris Energia myöntää Käyttäjälle näissä Ehdoissa määritellyn rajoitetun, ei-yksinomaisen, siirtokelvottoman käyttöoikeuden Palveluun, kuluttajakäyttäjän osalta ainoastaan Käyttäjän henkilökohtaista käyttöä varten ja yhteisökäyttäjän osalta ainoastaan kyseisen yhteisön sisäistä käyttöä varten, eikä Käyttäjä saa osaksikaan käyttää Palvelua kaupallisiin tarkoituksiin.

Palvelua on sallittua käyttää vain kulloinkin voimassa olevien Ehtojen ja soveltuvan lainsäädännön sekä Palvelussa mahdollisesti erikseen annettujen ohjeiden ja ehtojen mukaisesti.

Käyttäjällä on oikeus katsella ja selata Palvelua ja sen sisältöä (jäljempänä ”Sisältö”) sekä käyttää Palveluun sisältyviä ominaisuuksia. Käyttäjä ei saa muokata tai jäljentää Palvelua tai Sisältöä millään tavoin eikä osittainkaan sellaisenaan tai muokattuna jakaa, levittää, siirtää, esittää julkisesti tai muulla tavoin julkistaa Palvelua tai Sisältöä. Ohjelmiston rakenne ja tekniset toteutustavat sisältävät valmistajan liike- ja ammattisalaisuuksia. Käyttäjällä ei siksi ole oikeutta tutkia ohjelmistoa sen rakenteen tai teknisten toteutustapojen selvittämiseksi, jollei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Käyttäjä ei saa käyttää Palvelua (i) lainvastaisiin, sopimattomiin tai Palvelun käyttötarkoituksen vastaisiin toimiin; (ii) toimintaan, jonka tarkoituksena on keskeyttää Palvelun toiminta, vaikeuttaa toisten käyttäjien mahdollisuutta käyttää Palvelua tai muutoin häiritä Palvelun toimintaa (mm. viruksien tai ajastettujen häiriöohjelmien sijoittaminen Palveluun); (iii) muunlaiseen väärin tietojen antamiseen.

Auris Energialla on oikeus milloin tahansa rajoittaa Palvelun tai sen toimintojen käyttöä sekä perustellusta syystä estää Käyttäjän pääsy Palveluun. Auris Energia voi käyttää mainittuja oikeuksiaan ilman ennakoilmoitusta ja korvausvelvollisuutta. Auris Energia pidättää lisäksi oikeuden vedota kaikkiin näissä Ehdoissa määriteltyjen rajoitusten rikkomisesta johtuviin laillisiin oikeuksiinsa.

Auris Energia ei myönnä Käyttäjälle mitään muita oikeuksia Palveluun kuin näissä Ehdoissa erikseen mainitut oikeudet.

Käyttäjä vapauttaa Auris Energian sekä kaikki sen edustajat, johtajat ja toimihenkilöt vastuusta liittyen kaikkiin vaatimuksiin, jotka aiheutuvat Käyttäjän Palvelun käyttämisestä.

## 8. Immateriaalioikeudet

Palvelu ja Sisältö ovat Auris Energian tai sen yhteistyökumppaneiden omaisuutta, jota tekijänoikeuslait ja kansainväliset tekijänoikeussopimukset suojaavat. Kaikki Palveluun ja Sisältöön liittyvät immateriaalioikeudet (mm. tekijänoikeudet, rekisteröidyt ja rekisteröimättömät tavaramerkki- ja mallioikeudet, domain-nimet, patentit, tietokantaoikeudet sekä liikesalaisuudet) kuuluvat Auris Energialle tai sen yhteistyökumppaneille tai Palvelussa muuten ilmeneville tahoille. Palvelun käyttö ei anna Käyttäjälle immateriaalioikeuksia mihinkään Palvelussa olevaan tietoon tai Sisältöön. Kaikki oikeudet pidätetään.

## 9. Linkit Palvelussa

Palvelussa on linkkejä kolmansien osapuolien omistamiin ja ylläpitämiin internetsivustoihin, sovelluksiin tai palveluihin. Auris Energia ei valvo tai tarkista linkitettyjen sivustojen, sovellusten tai palveluiden sisältöä eikä vastaa niiden oikeellisuudesta, luotettavuudesta tai tietoturvasta. Linkitetyt sivustot, sovellukset tai palvelut eivät ole Palvelun osia eivätkä ne ole millään lailla Auris Energian hallinnassa. Linkkien sisällyttäminen Palveluun ei myöskään ole osoitus siitä, että Auris Energia millään lailla kannattaisi tai mainostaisi linkitetyn sivuston palveluita eikä mitään muuta Auris Energian ja linkitetyn sivuston, sovelluksen tai palvelun välisestä suhteesta. Käyttäjä ymmärtää ja hyväksyy, että linkkien käyttäminen siirtää Käyttäjän pois Palvelusta ja että Käyttäjä käyttää linkitettyjä sivustoja, sovelluksia ja palveluita omalla vastuullaan. Käyttäjän tulee tutustua huolellisesti linkitetyn sivuston, sovelluksen ja palvelun käyttöehtoihin ennen kyseisen aineiston käytön aloittamista.

## 10. Maksut

Auris Energia ei veloita Käyttäjältä maksua Palvelun käytöstä. Palvelun käyttö sisältää tiedonsiirtoa, ja Käyttäjä vastaa maailmanlaajuisesti tiedonsiirrosta aiheutuvista kustannuksistaan, sekä Palvelun käyttöön mahdollisesti liittyvien teksti- tai kuvaviestien, puheluiden tai muiden vastaavien toimien aiheuttamista kustannuksista. Auris Energia ei vastaa tiedonsiirron tai muiden telepalveluiden tarjonneiden palveluntarjoajien Käyttäjältä veloittamista maksuista.

## 11. Tiedotteet

Auris Energia saattaa julkaista Palvelussa aika ajoin tiedotteita, ja Auris Energia voi myös lähettää Käyttäjälle Palvelua koskevia tiedotteita Käyttäjän antamaan sähköpostiosoitteeseen tai puhelinumeroon. Tiedotteet katsotaan vastaanotetuiksi seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun ne on lähetetty Käyttäjälle tai sisällytetty Palveluun. Mikäli Käyttäjä jatkaa Palvelun käyttöä, katsotaan Käyttäjän vastaanottaneen tiedotteet lähetystavasta riippumatta. Kaasumarkkina-alaissa

tarkoitettujen lakisääteisten tiedotteiden osalta toimitaan kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

## 12. Mainonta

Palvelu, sen Sisältö ja Palvelun perusteella tapahtuva viestintä voivat sisältää mainoksia, ja ne ovat kiinteä osa Palvelua.

## 13. Palvelun saatavuus ja tekniset edellytykset

Palvelun käyttäminen saattaa edellyttää tiettyjen Auris Energian tai kolmannen osapuolten kehittämien ohjelmistojen lataamista. Palvelu, jotkut sen ominaisuudet sekä Palvelun toiminta voivat olla riippuvaisia verkkoyhteyksistä, käytettävien laitteiden yhteensopivuudesta ja tuetuista sisällön formaateista. Auris Energia julkaisee aika ajoin päivityksiä, jotka Käyttäjien on suositeltavaa ladata päätelaitteeseensa niistä tiedon saatuaan, sillä päivitysten lataamatta jättäminen voi johtaa siihen, ettei Palvelua enää ole mahdollista käyttää.

Palvelun saatavuus voi vaihdella ja on yksinomaan Auris Energian päätettävissä, mukaan lukien palvelun maantieteellinen ja kielellinen saatavuus. Auris Energia voi yksinomaisen harkintansa mukaan muuttaa ja korjata Palvelua tai lopettaa sen kokonaisuudessaan tai osittain, sekä keskeyttää Palvelun käytettävyyden mm. huoltotaukojen aikana.

Palvelun sisältämän ”tee vikailmoitus” -erityispalvelun käyttäminen edellyttää, että Käyttäjä toimittaa Auris Energialle kaikki erityispalvelun toteuttamiseksi edellytetyt tiedot, erityispalvelun edellyttämässä muodossa. Auris Energia voi alkaa toteuttaa erityispalvelua vasta, kun se on onnistuneesti vastaanottanut kaikki kyseiset tiedot Käyttäjältä. Auris Energia ei vastaa niistä vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että erityispalvelua käyttäen tehty vikailmoitus on ollut virheellinen tai puutteellinen, tai se on jäänyt lähettämättä tai vastaanottamatta.

## 14. Vastuunrajoitukset

Auris Energia pyrkii siihen, että Palvelu ja Sisältö ovat Käyttäjän käytettävissä jatkuvasti ja häiriöttä. Auris Energia ei kuitenkaan myönnä mitään takuita Palvelun toimivuudesta tai sen Sisällöstä, vaan ne tarjotaan ”sellaisina kuin ne ovat”.

Auris Energia ei vastaa siitä, että Palvelu on käyttäjän käytettävissä keskeytyksettömästi, oikea-aikaisesti tai virheettömästi. Auris Energia ei myöskään vastaa Palvelussa välitettävien tietojen tai Sisällön oikeellisuudesta, luotettavuudesta,

virheistä, puutteista, epätarkkuuksista tai muista vioista eikä oikeuksien loukkaamattomuudesta.

Auris Energia ei takaa Palvelun, sen Sisällön tai Palvelun kautta välitettävien tietojen, kuten uutiskirjeiden, tietoturvaa (mm. sitä, ettei Palvelu tai sen kautta välitettävät tiedot milloinkaan sisällä viruksia tai muita haitallisia osia) eikä vastaa siitä. Auris Energia ei myöskään vastaa Käyttäjän Palvelun välityksellä lähettämistä tai vastaanottamista taikka lähettämättä tai vastaanottamatta jääneistä tiedoista.

Auris Energia ei ole vastuussa mistään suorista, epäsuorista, välittömistä tai välillisistä tai vahingonkorvausvelvollisuuteen perustuvista vahingoista tai erityisvahingoista (mukaan lukien mm. liiketoiminnan, sopimuksen, tuoton tai tietojen menettämisestä tai liiketoiminnan keskeytymisestä aiheutuvat vahingot), jotka johtuvat Palvelun tai Sisällön käyttämisestä tai käytön estymisestä tai Palvelun tai Sisällön minkäänlaisesta muusta hyödyntämisestä tai hyödyntämättä jättämisestä, riippumatta siitä, perustuvatko vahingot sopimukseen, oikeudenloukkaukseen, huolimattomuuteen tai muuhun perusteeseen, vaikka Auris Energialle olisi etukäteen ilmoitettu tällaisten vahinkojen mahdollisuudesta.

Se seikka, että Auris Energia tarjoaa Käyttäjälle Palvelun ja Sisällön, kuten kaasun mittaukseen ja mittauslaitteistoon liittyvät ajantasaiset tiedot, ei merkitse sitä, että Auris Energia olisi saanut tiedon kaasun jakelupalvelun tai kaasun toimituksen keskeytyksestä tai sen voitaisiin katsoa olevan tietoinen siitä.

Joka tapauksessa Auris Energian vastuu rajoittuu aina korkeintaan pakottavan lainsäädännön mukaiseen vastuuseen.

## 15. Vahingonkorvaukset

Käyttäjä sitoutuu korvaamaan Auris Energialle kaikki kustannukset, vahingot ja tappiot, joita Auris Energialle aiheutuu kolmansien tahojen esittämistä vaatimuksista, jotka perustuvat siihen, että Käyttäjä rikkoo Ehtoja tai Käyttäjä mahdollistaa kolmannen osapuolen väärinkäyttää Palvelua siten, että Käyttäjä ei ole riittävällä tavalla suojannut käyttäjätunnustaan ja salasanaansa väärinkäytöksiltä.

## 16. Muutokset Ehtoihin ja siirrettävyys

Auris Energia pidättää oikeuden harkintansa mukaan muuttaa näitä Ehtoja. Ehtojen muutokset tulevat voimaan, kun muutoksista on ilmoitettu Palvelussa tai muutoin Käyttäjälle, jonka jälkeen niitä sovelletaan Käyttäjän toimintoihin Palvelussa.

Auris Energia voi siirtää näiden Ehtojen alaiset oikeutensa ja velvollisuutensa sen konserniyhtiölle, ja lisäksi Auris Energia voi siirtää näiden Ehtojen alaiset oikeutensa kolmannelle osapuolelle liiketoiminnan myynnin, fuusion tai muun yritysjärjestelyn yhteydessä taikka muutoin lain mukaisesti.

## 17. Ehtojen pätevyys

Jos jokin Ehtoihin sisältyvistä seikoista todetaan lainvoimaisella päätöksellä pätemättömäksi, ei sillä ole vaikutusta Ehtoihin muuten, ja pätemättömäksi todettu ehto korvataan Ehtojen tarkoitusta lähinnä olevalla pätevällä ehdolla. Osa Ehdoista on sellaisia, että niiden on tarkoitus jäädä ja ne jäävät voimaan senkin jälkeen, kun Käyttäjän rekisteröityminen on päättynyt.

## 18. Sovellettava lainsäädäntö ja riitojenratkaisu

Näihin Ehtoihin sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintasäännöksiä.

Osapuolet pyrkivät ensisijaisesti neuvotteluteitse ratkaisemaan näistä Ehdoista tai niiden soveltamisesta aiheutuvat erimielisyydet.

Mikäli neuvottelut Auris Energian ja kuluttajakäyttäjän välillä eivät johda sovintoratkaisuun, tästä sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan Suomessa Helsingin käräjäoikeudessa. Kuluttajakäyttäjä voi viedä erimielisyyden myös kotipaikkansa käräjäoikeuden tai kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.

Mikäli neuvottelut Auris Energian ja yhteisökäyttäjän välillä eivät johda sovintoratkaisuun, tästä sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välityslautakunnan sääntöjen mukaisesti. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki. Välimiesoikeus koostuu yhdestä välimiehestä ja välimiesmenettelyn kieli on suomi.

## 19. Palvelun ylläpitäjä

Palvelua ylläpitää:

Elenia Palvelut Oy  
Patamäenkatu 7  
33900 Tampere  
y-tunnus: 2658611-8  
Puh: 020 690 027  
S-posti: [asiakaspalvelu@aurisenergia.fi](mailto:asiakaspalvelu@aurisenergia.fi)