

Yleiset sopimusehdot: Neste Easy Wash -tilausjaksot

Päivitetty: 16.2.2026

1. Yleistä

- 1.1. Neste Easy Wash on Neste Markkinointi Oy:n autonpesupalvelu, jossa voit pankki- tai luottokorttimaksulla ostaa kiinteään hintaan tilausjaksollisen autonpesupalvelun autollesi Nesteen Easy Wash -autonpesuasemilla Neste-sovelluksessa. Jos olet Yritysassiakas ja sinulla on käytössä Neste-kortti, voit tehdä tilauksen myös Oma Nesteen kautta, jolloin tilaus laskutetaan Neste-korttiosuostesi yhteydessä. Tilaus on ajoneuvokohtainen.
- 1.2. Näitä ehtoja noudatetaan Neste Easy Wash -tilausjaksollisen autonpesupalvelun sopimuksen solmimisessa, sen aikana ja sen irtisanomisessa sekä purkamisessa.
- 1.3. Tilaamalla tilausjaksollisen autonpesupalvelun ja tekemällä sopimuksen, vakuutat lukeneesi sekä hyväksyväsi nämä ehdot ja sitoudut noudattamaan palvelun ehtoja ja sääntöjä sekä autonpesuasemien ohjeistuksia.
- 1.4. Tilausjaksollinen autonpesupalvelu on tarkoitettu ainoastaan kuluttaja-asiakkaille yksityiseen käyttöön ("Kuluttaja-asiakas"). Poikkeuksena tästä on Business-pesut, jotka on tarkoitettu myös muille kuin kuluttaja-asiakkaille ("Yritysassiakas")
- 1.5. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden yksipuolisesti muuttaa näitä yleisiä sopimusehtoja. Olennaisista sopimusehtojen muutoksista tiedotetaan etukäteen. Sinulla on sopimusehtojen olennaisesti muuttuessa oikeus päättää sopimuksesi tai jatkaa uusilla sopimusehdoilla. Määräaikaisten sopimusten ehtoja ei muuteta kesken sopimuskauden.
- 1.6. Nämä sopimusehdot ovat luettavissa osoitteessa: <https://www.neste.fi/kayttoehdot>. Nämä sopimusehdot ovat voimassa 16.2.2026 alkaen.

2. Sopimuksen synty ja osapuolet

- 2.1. Sitova sopimus tilausjaksosta autonpesupalveluun syntyy sähköisesti tilatessasi autonpesupalvelujakson ja Neste Markkinointi Oy:n vahvistaessa tilauksen.
- 2.2. Sopimuksen osapuolina ovat sinä tai edustamasi yritys palvelun tilaajana sekä Neste Markkinointi Oy palvelun tarjoajana. Mikäli tilaat palvelun toisen henkilön käyttöön, tulee hänestä myös sopimuksen osapuoli autonpesupalveluiden käyttäjänä ja hänen tulee noudattaa näitä sopimusehtoja sekä pesupaikkojen sääntöjä.
- 2.3. Palveluntarjoajan yhteystiedot:
Neste Markkinointi Oy (1626490-8)
Keilaranta 21, 02150 Espoo
0200 80100

- 2.4. Tilatessasi palvelun annat Neste Markkinointi Oy:lle oikeuden tarkistaa maksukorttisi voimassaolon ja veloituksen onnistumisen.

3. Sopimuksen voimassaolo ja kesto

- 3.1. Sopimuksen voimassaolo alkaa sopimuksen tekohetkellä ja loppuu tilausjaksosi voimassaolon viimeisenä päivänä. Toistaiseksi voimassaolevat sopimukset ovat voimassa niiden irtisanomisen voimaantumiseen asti.
- 3.2. Voit ostaa eri tilausjaksoja Neste-sovelluksessa ja/tai Oma Nesteessä olevien vaihtoehtojen mukaisesti; toistaiseksi voimassaolevana ja määräaikaisina jaksoina. Toistaiseksi voimassaoleva tilaus on voimassa, kunnes se irtisanotaan sen irtisanomisaikaa noudattaen. Määräaikaisen tilauksen kesto on tilauksen yhteydessä ilmoitettu tilausjakson kesto, jonka jälkeen sopimus päättyy.
- 3.3. Voit kuitenkin käyttää tilaukseesi sisältyviä autonpesupalveluita myös sopimuksen irtisanomisen jälkeen tilausjaksosi päättymiseen asti.

4. Sopimuksen sisältö

- 4.1. Sopimuksen tekemisen jälkeen, olet oikeutettu käyttämään sopimuksesi tilaukseen sisältyviä autonpesupalveluita tilaukseen rekisteröimälläsi autolla. Tilaus on autokohtainen ja liitetään ilmoittamasi auton rekisteritunnukseen.
- 4.2. Voit käyttää tilaukseesi sisältyviä autonpesupalveluita aukioloaikojen mukaisesti.
- 4.3. Voimassaolevien autonpesupalveluiden vaihtoehdot löytyvät Neste-sovelluksesta ja/tai OmaNesteestä.
- 4.4. Vaikka Asiakas valitsisi harjattoman pesun, Asiakas hyväksyy, että teknisen ongelman, palveluntarjoajan inhimillisen erehdyksen tai muiden asiakkaiden toiminnasta johtuen pesussa voidaan käyttää pehmoharjallista pesuohjelmaa. Asiakas hyväksyy pehmoharjojen aiheuttavan luonnollista kulumaa ajoneuvon maalipinnalle.

5. Peruuttamisoikeus

- 5.1. Kuluttaja-asiakkaana voit peruuttaa sähköisesti ostetun tilauksen neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä. Tällainen tilauksen peruuttamisoikeus ei kuitenkaan päde, mikäli kyseessä on tarjouskampanjan myötä tilattu tilaus, johon sisältyy maksuton ja vähintään neljäntoista (14) päivän pesujakso, jonka aikana tilauksen voi perua.
- 5.2. Mikäli olet Kuluttaja-asiakas ja aloittanut palvelun käytön ilman tarjouskampanjaa ennen edellä mainitun peruuttamisajan päättymistä, katsotaan tämä kuluttajansuojalain mukaiseksi nimenomaiseksi pyynnökseksi aloittaa palvelun käyttö peruuttamisaikana. Mikäli tämän jälkeen päätät perua palvelun peruuttamisaikana, olet velvollinen maksamaan

peruuttamisilmoitukseen mennessä käyttämiesi yksittäisten pesupalveluiden voimassaolevat hinnat.

5.3. Voit tehdä peruuttamisilmoituksen Neste-sovelluksessa.

6. Sopimuksen uusiutuminen, irtisanominen ja purkaminen

- 6.1. Et ole oikeutettu irtisanomaan määräaikaisen tilausjakson sopimusta päättymään kesken sopimuskauden.
- 6.2. Voit irtisanoa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen ennen seuraavan laskutuskauden alkua. Mikäli toistaiseksi voimassaolevaa sopimusta ei irtisanota ennen uuden laskutuskauden alkua, veloitetaan seuraavasta tilausjaksosta normaalisti.
- 6.3. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden irtisanoa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen ennen seuraavan laskutuskauden alkamista esimerkiksi liiketoiminnallisista tai muista syistä.
- 6.4. Jo maksetuista tilausjaksoista ei makseta rahoja takaisin.
- 6.5. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden sopimuksen yksipuoliseen purkamiseen sinusta tai autostasi johtuvien olennaisten sopimusrikkomusten vuoksi. Tällaisia syitä ovat muun muassa laiminlyönti autonpesutilauksen maksuissa, ajoneuvon soveltumattomuus tarjottaviin autonpesupalveluihin, väärän kuukausitilauksen käyttö liiketoiminnanharjoittajana tai ammattiautoilijana, häiriköinti asemalla, autonpesuaseman sääntöjen rikkominen, palvelun muu väärinkäyttö taikka muut vastaavat syyt.
- 6.6. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden valvoa palvelun asianmukaista ja sopimuksen mukaista käyttöä. Valvontaa voidaan toteuttaa muun muassa kameravalvonnan avulla palveluun liittyvissä tiloissa sekä seuraamalla asiakaskäyttäytymistä palvelun järjestelmissä.
- 6.7. Sopimus tulee irtisanoa tai purkaa aina kirjallisesti tai Neste-sovelluksen kautta ja Oma Nesteen kautta tehtyjen tilausten osalta Oma Nesteen kautta.

7. Tilausjaksojen hinnat ja hintojen muuttaminen

- 7.1. Autonpesupalvelun tilausjakson hinta on kulloinkin sopimuksen tekohetkellä voimassaoleva hinta.
- 7.2. Tilausjaksojen voimassaolevat hinnat löytyvät Neste-sovelluksesta ja/tai OmaNesteestä.
- 7.3. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden yksipuolisesti muuttaa tilausjaksojen hintoja. Tilausjaksojen hintojen muuttamisesta tiedotetaan vähintään yhtä (1) kuukautta etukäteen.
- 7.4. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden tarjota tilausjaksoja normaali-hinnastosta poikkeavaan kampanjahintaan erilaisilla kampanjoilla. Näiden kampanjoiden mukaisista hinnoista ja muista poikkeavista ehdoista säädetään erikseen tilauksen yhteydessä. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden rajoittaa kampanjan ehtoja esimerkiksi tiettyyn kellonaikaan tai pesupaikkaan. Tämän kampanjan hyödyntäminen saattaa rajoittaa sopimuksen käyttöä kampanjan ulkopuolisissa kohteissa.

- 7.5. Nesteellä on oikeus tarjota erillisiä kertamaksullisia autonpesupalveluita Easy Wash -tilauksen haltijoille. Nämä lisäpalvelut tulee olla ostettu ennen halutun käyttökerran rekisterikilven tunnistusta.

8. Maksutavat ja laskutuskausi

- 8.1. Voit maksaa tilauksesi tilauksen tekemisen yhteydessä Neste-sovelluksessa ilmoitetuilla maksutavoilla ja/tai Oma Nesteessä .
- 8.2. Neste-sovelluksella tilattujen toistaiseksi voimassaolevassa kuukausisopimuksessa laskutuskausi on 30 päivää. OmaNesteessä laskutuskausi on kalenterikuukausi. Veloitus tapahtuu automaattisesti ennen tulevan tilausjakson alkua.
- 8.3. Maksutapahtuman epäonnistuessa veloitusta yritetään automaattisesti uudestaan päivittäin maksimissaan viisitoista (15) kertaa, jonka aikana tilauksesi on tauolla, etkä voi käyttää pesupalveluita. Mikäli maksutapahtuma ei onnistu tänä aikana, päättyy tilausjakso automaattisesti.

9. Palvelun tarjoaminen

- 9.1. Tilausjakson pesupalveluita tarjotaan erikseen määritellyillä Neste-asemilla Suomessa, ja voit käyttää pesupalveluita millä tahansa näistä asemista.
- 9.2. Kulloinkin tarjolla olevat pesuvaihtoehdot löytyvät Neste-sovelluksesta. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden muuttaa pesutilauksiin liittyviä palveluita lisäämällä, muuttamalla tai poistamalla pesuvaihtoehtoja sekä pesupalveluita tarjoavia Neste-asemia. Olennaisissa muutoksissa, olet oikeutettu irtisanomaan sopimuksen muutoksen voimaantulosta alkaen.
- 9.3. Olet vastuussa autosi soveltuvuudesta käyttämiisi automaattipesuihin ja sitoudut noudattamaan pesupalveluiden toiminta- ja käyttöohjeita.
- 9.4. Neste Markkinointi Oy ei ole velvoitettu tarjoamaan palveluita ja on oikeutettu rajoittamaan palveluiden käyttöä mahdollisen tilapäisen esteen kuten käyttöturvallisuuteen liittyvien esteiden, pesuasemien huollon, kovan pakkasen tai muiden pakottavien syiden takia.
- 9.5. Neste Markkinointi Oy pyrkii tarjoamaan autonpesupalveluita autonpesuasemien aukioloaikojen puitteissa. Autonpesupalvelun tarjoaminen voi kuitenkin ajoittain keskeytyä tai rajoittua esimerkiksi laitteistoihin, tietojärjestelmiin, maksuliikenteeseen, tietoliikenneyhteyksiin, huolto- ja kunnossapitotöihin tai muihin teknisiin tai toiminnallisiin syihin liittyvien häiriöiden vuoksi. Tällaisista tilapäisistä käyttökatoista tai huoltokatoista ei makseta palautuksia eikä ne oikeuta hinnanalennuksiin. Neste Markkinointi Oy pyrkii autonpesupalveluissa 98 %:n vuosittaiseen saatavuuteen valittujen autonpesuasemien aukioloaikojen puitteissa.
- 9.6. Neste Markkinointi Oy ei takaa samanlaista pesutulosta automaattipesuissa jokaiselle autolle. Pesutulos voi vaihdella pesusta riippuen esimerkiksi auton mallista, muodosta ja likaisuudesta johtuen.
- 9.7. Neste Markkinointi Oy ei ole velvoitettu tarjoamaan palvelua ylivoimaisen ja siitä riippumattoman esteen (kuten tulipalon, luonnonkatastrofin, sodan,

työtaistelun tai muun) kohdalla. Mikäli ylivoimainen este estää palvelun käytön pitkäaikaisesti, voit hakea hyvitystä tilauksesi jäljelle jääneistä kuukausista.

- 9.8. Tilaussopimuksella yksittäisten pesujen välissä samalle rekisterinumerolle tulee olla vähintään yksi tunti.
- 9.9. Asiakkaan tulee tarkistaa ennen pesuhalliin ajoa että maksupäätteellä osoitetaan hänen sopimukselleen määritetty rekisterinumero sekä haluttu pesuohjelma. Mikäli väärä rekisterinumero ja pesuohjelma eivät poistu automaattisesti maksupäätteen ruudulta 5 minuutin kuluessa, tulee asiakkaan olla yhteydessä Nestein asiakaspalveluun puh: 0800 196 196. Jonosta poistuminen ja autopesun käyttämättä jättäminen on kielletty sen jälkeen kun auton rekisterikilpi on luettu ja tieto on näytetty kyseisen pesun maksupäätteellä.

10. Sopimuksen siirto

- 10.1. Voit vaihtaa tilausjaksoon yhdistämäsi rekisteritunnusta seuraavalle tilausjaksollesi tai nykyiselle tilausjaksollesi, mikäli et ole vielä käyttänyt tilauksesi pesupalveluita.
- 10.2. Et voi vaihtaa tilausjaksoon yhdistämäsi rekisteritunnusta kesken tilausjaksosi ilman Neste Markkinointi Oy:n suostumusta, mikäli olet käyttänyt tilauksesi pesupalveluita.
- 10.3. Sovelluksen kautta luotujen tilausten kohdalla tilausjaksoosi yhdistämäsi rekisteritunnuksen vaihto onnistuu olemalla yhteydessä asiakaspalveluun numeroon 0800 196 196.
- 10.4. Neste Markkinointi Oy varaa oikeuden kieltäytyä sopimuksen siirtämisestä toiselle rekisteritunnukselle esimerkiksi palvelun väärinkäyttöä epäiltäessä tai muista syistä.
- 10.5. Tilausjaksojen pesupalveluiden jälleenmyynti on kielletty.

11. Ongelmatilanteet, reklamaatiot ja ilmoitukset

- 11.1. Mahdollisissa pesutilanteeseen liittyvissä ongelmatilanteissa, ole yhteydessä pesuhallin sisältä löytyvään puhelinnumeroon.
- 11.2. Mahdollisissa muihin palveluun liittyvissä ongelmissa, ole yhteydessä Nestein palvelunumeroihin, jotka ovat näkyvillä esimerkiksi pesulan ulkopuolisissa maksupäätteissä.
- 11.3. Mikäli haluat tehdä reklamaation palvelusta, ole yhteydessä asiakaspalvelun numeroon 0800 196 196.
- 11.4. Reklamaation yhteydessä asiakkaan tulee yksilöidä vaurio, ajankohta ja autonpesupaikka sekä mahdollisuuksien mukaan toimittaa kuvat tai muu selvitys vahingosta.
- 11.5. Reklamaatiot on tulee tehdä viimeistään kahdeksan (8) päivän kuluessa, koska virhetilanteiden nopea selvittäminen on sekä Myyjän että Asiakkaan edun mukaista.

- 11.6. Kuluttaja-asiakkaat voivat ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan, jos olet tehnyt reklamaation ja koet, että tilaamassasi palvelussa on virhe. Voit pyytää kuluttajariitalautakunnalta ratkaisuehdotusta, jos tilaukseesi liittyvä ongelma ei ratkea kuluttajaneuvonnassa.
- 11.7. Neste Markkinointi Oy vastaa vahingoista jotka ovat aiheutuneet pesukonejärjestelmän todistetusta virheellisestä toiminnasta. Neste Markkinointi Oy ei kuitenkaan vastaa missään tilanteessa välillisistä vahingoista, jos kyseessä ei ole sen tahallisuus tai törkeä huolimattomuus. Neste Markkinointi Oy ei myöskään vastaa vahingoista, jotka johtuvat ajoneuvon rakenteellisista ominaisuuksista, aiemmista vaurioista, normaalista kulumisesta, tai siitä, että asiakas ei ole noudattanut pesuohjeita tai -rajoituksia.

12. Henkilötietojen kerääminen ja käsittely

- 12.1. Neste Markkinointi Oy kerää tarvittavia henkilötietoja tarjotakseen pesupalveluita. Henkilötietojen käsittely on kuvattu tietosuojaselosteessamme osoitteessa neste.fi/tietosuoja.
- 12.2. Tilausjaksojen käyttö vaatii aina pesupalveluihin valitsemasi auton rekisteritunnuksen sekä käyttäjän puhelinnumeron.

13. Erimielisyyksien ratkaisu ja sovellettava laki

- 13.1. Kuluttaja-asiakkaiden sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan neuvottelemalla. Jos neuvottelut eivät johda sopuun, sopimuksesta aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan Espoon käräjäoikeudessa. Sinulla on oikeus nostaa kanne myös sen Suomessa sijaitsevan kunnan yleisessä alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä asuinpaikkasi on.
- 13.2. Lisäksi kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn sinun tulee olla yhteydessä Kilpailu-, ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan (www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta).
- 13.3. Yritysassiakkaiden osalta sopimusta koskevat erimielisyydet, riidat tai vaatimukset ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Suomen Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti. Välimiesmenettelyn paikka on Suomi ja menettelyn kieli on suomi.
- 13.4. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.