

## **ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN**

### *Warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt 2020*

Warmtelevering Wonen Limburg B.V. is geen lid van de brancheorganisatie EnergieNed maar heeft zich apart bij de geschillencommissie Energie via Stichting geschillencommissie voor consumentenzaken (zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) geregistreerd. In het kader van die registratie zijn met de Stichting bindende afspraken gemaakt over de nakoming van de uitspraken van de commissie.

## ***Algemene Leveringsvoorwaarden Warmte en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt, 2020***

### **INHOUDSOPGAVE**

Artikel 1.	Begripsomschrijvingen .....	1
Artikel 2.	Leveringsovereenkomst .....	2
Artikel 3.	het verzorgen van de Energieprestatie en de beperking of onderbreking daarvan.....	2
Artikel 4.	Storingen .....	3
Artikel 5.	Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting.....	3
Artikel 6.	Onderhouden, controleren, vervangen, (ver)plaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een aansluiting .....	4
Artikel 7.	Rechten met betrekking tot de Locatie .....	4
Artikel 8.	De Binneninstallatie .....	5
Artikel 9.	Verplichtingen van en verboden voor Afnemer.....	5
Artikel 10.	Gevolgen van niet-nakoming door Afnemer .....	6
Artikel 11.	Tarieven .....	8
Artikel 12.	Betaling.....	8
Artikel 13.	Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom .....	9
Artikel 14.	Wanbetaling .....	9
Artikel 15.	Aansprakelijkheid .....	9
Artikel 16.	Bepaling van de omvang van de Energieprestatie .....	10
Artikel 17.	De Meetinrichting .....	11
Artikel 18.	Onderzoek van de Meetinrichting.....	11
Artikel 19.	Gevolgen van onjuiste meting.....	12
Artikel 20.	Toepasselijk recht, klachten en geschillen.....	12

**Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting**

<b>Artikel 21.</b>	<b>Wijziging van de Algemene Leveringsvoorwaarden en tarieven .....</b>	<b>13</b>
<b>Artikel 22.</b>	<b>Bijzondere bepalingen .....</b>	<b>13</b>
<b>Artikel 23.</b>	<b>Bijlagen .....</b>	<b>13</b>

## Algemene Leveringsvoorwaarden Warmte en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt, 2020

### ARTIKEL 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

1. In deze Algemene Leveringsvoorwaarden hebben de hieronder opgenomen dikgedrukte woorden met een hoofdletter de betekenis die daarachter staat:
  - (a) **Aansluiting**: de leiding die de Binneninstallatie met het Inpandig Leidingstelsel verbindt, met inbegrip van de Meetinrichting, en/of de Afleverset voor zover deze zijn aangebracht en alle andere in of aan die leiding aangebrachte apparatuur.
  - (b) **Aanvrager**: degene die een aanvraag voor totstandbrenging, uitbreiding of wijziging van een Aansluiting van maximaal 100 kW bij Leverancier heeft ingediend.
  - (c) **ACM**: de Autoriteit Consument en Markt.
  - (d) **Afleverset**: installatie waarmee ten behoeve van de Energieprestatie energieoverdracht aan een Binneninstallatie plaatsvindt.
  - (e) **Afnemer**: degene(n) die de Energieprestatie van Leverancier betreft/betrekken.
  - (f) **Algemene Leveringsvoorwaarden**: deze 'Algemene Leveringsvoorwaarden Warmte en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting van maximaal 100 kilowatt, 2020'
  - (g) **Artikel**: een artikel van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
  - (h) **Bijlage**: een bijlage bij deze Algemene Voorwaarden (zie Artikel 23 lid 1).
  - (i) **Binneninstallatie**: de in een Locatie aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van de Energieprestatie, te rekenen na de Aansluiting, dan wel vanaf een nader schriftelijk overeen te komen plaats.
  - (j) **Energieprestatie**: de levering van Warmte en/of koude (door Leverancier aan Afnemer) zoals omschreven in de Leveringsovereenkomst.
  - (k) **Ernstige Storing**: een ernstige storing zoals omschreven in **Bijlage A**.
  - (l) **Gebouweigenaar**: de eigenaar van het gebouw waarvan de Locatie deel uitmaakt.
  - (m) **Geschillencommissie**: de Geschillencommissie Energie, zie voor informatie: <https://www.de-geschillencommissie.nl/over-ons/commissies/energie/>.
  - (n) **Inpandig Leidingstelsel**: één of meer van het gebouw waarvan de Locatie deel uitmaakt uitmakende leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen ten behoeve van – het verzorgen van – de Energieprestatie tussen de productie-installatie en een Aansluiting, dan wel de centrale aansluiting van het gebouw waarvan de Locatie deel uitmaakt en een Aansluiting.
  - (o) **Leverancier**: Warmtelevering Wonen Limburg B.V. (KvK#: 14119147).
  - (p) **Leveringsovereenkomst**: een schriftelijke overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer met betrekking tot – het verzorgen van – de Energieprestatie, van welke overeenkomst deze Algemene Leveringsvoorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
  - (q) **Locatie**: elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel – het verzorgen van – de Energieprestatie geschiedt of zal geschieden, één en ander ter beoordeling van Leverancier.
  - (r) **Meetinrichting**: de apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Energieprestatie, van de voor de afrekening door Leverancier nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.
  - (s) **Warmte**: thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming en/of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water.
  - (t) **Warmteregeling**: Regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 september 2013, nr. WJZ/13 132689.
  - (u) **Warmtewet**: Wet van 17 juni 2013, houdende regels omtrent de levering van warmte aan verbruikers.
  - (v) **Website**: <https://www.wonenlimburg.nl/warmte-levering>, althans een andere door Leverancier op te geven website.
2. Waar in deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt gesproken over wettelijke voorschriften, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen, wordt bedoeld op de versie van

## Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting

deze eisen, richtlijnen en normen zoals luidend op het tijdstip dat ligt drie maanden voor de datum van de aanvraag van de verkregen bouwvergunning.

### ARTIKEL 2. LEVERINGSOVEREENKOMST

1. Het verzorgen van de Energieprestatie geschiedt uit hoofde van een Leveringsovereenkomst.
2. De Leveringsovereenkomst gaat in op de dag waarop Afnemer voor het eerst – enig product dat onderdeel uitmaakt van – de Energieprestatie van Leverancier betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit Artikel behoudt Leverancier zich het recht voor na totstandkoming van de Leveringsovereenkomst, doch voordat het verzorgen van de Energieprestatie aanvangt, het betalingsgedrag van Afnemer te toetsen en zekerheden als bedoeld in Artikel 13 te vragen.
4. De Leveringsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij in de Leveringsovereenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen. Bij een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd informeert Leverancier Afnemer schriftelijk uiterlijk 2 maanden van tevoren over het aanstaande aflopen van de Leveringsovereenkomst.
5. Als een Afnemer tijdens de wettelijke ontbindingstermijn – deze is in beginsel veertien (14) kalenderdagen na het sluiten van een overeenkomst – de Leveringsovereenkomst ontbindt nadat het verzorgen van – enig product dat onderdeel uitmaakt van – de Energieprestatie is begonnen, is Afnemer verplicht aan Leverancier een vergoeding conform de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
6. Zowel Afnemer als Leverancier kunnen de Leveringsovereenkomst opzeggen. Opzegging door:
  - (i) Afnemer dient met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vijftien (15) werkdagen te geschieden.
  - (ii) Leverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig (90) kalenderdagen.
7. Leverancier kan opzegging door Afnemer weigeren indien:
  - (i) het technisch niet mogelijk is – het verzorgen

van – de Energieprestatie aan Afnemer geheel te beëindigen, of

- (ii) beëindiging van – het verzorgen van – de Energieprestatie leidt tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere afnemer.

De weigering dient door Leverancier schriftelijk te worden medegedeeld aan Afnemer en worden voorzien van een motivering waarom de beëindiging niet kan plaatsvinden.

8. Afzonderlijke opzegging of andersoortige beëindiging door Afnemer van de levering van een product dat onderdeel uitmaakt van de Energieprestatie is in alle gevallen uitgesloten.
9. Als Afnemer de Leveringsovereenkomst niet met inachtneming van de in lid 6 onder (i) van dit Artikel bedoelde termijn heeft opgezegd, alsmede indien Leverancier niet binnen die termijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Leveringsovereenkomst noodzakelijke of gewenste handelingen te verrichten, blijft Afnemer gebonden aan hetgeen in of krachtens de Leveringsovereenkomst is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
10. Bij beperking of onderbreking van de Energieprestatie als bedoeld in Artikel 3, Artikel 4 en Artikel 10 blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.
11. Als Afnemer de Locatie huurt, is de Leveringsovereenkomst onlosmakelijk met die huurovereenkomst verbonden. Dit betekent dat de Leveringsovereenkomst van rechtswege eindigt op de dag dat die huurovereenkomst eindigt, althans op de eerste dag waarop Afnemer de Locatie niet meer bewoont.

### ARTIKEL 3. HET VERZORGEN VAN DE ENERGIEPRESTATIE EN DE BEPERKING OF ONDERBREKING DAARVAN

1. In principe vindt het verzorgen van de Energieprestatie continu plaats, maar Leverancier staat niet in voor deze continuïteit.
2. Als de Energieprestatie naar de mening van Afnemer niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau voldoet, kan Afnemer een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van de overeenkomstig het tariefblad betaalde bedragen bij Leverancier indienen. Afnemer vermeldt hierbij de periode waarover de Energieprestatie naar zijn mening niet aan het kwaliteitsniveau heeft vol-

## Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting

daan en geeft een concrete onderbouwing van de tekortkoming. Leverancier zal zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie maanden na het indienen van het verzoek daarop beslissen. Het recht op terugbetaling vervalt indien het verzoek niet binnen zes maanden na de wanprestatie is ingediend. Als het verzoek wordt afgewezen, is het bepaalde in Artikel 20 van toepassing.

3. Terugbetaling in verband met het bepaalde in het vorige lid zal plaatsvinden binnen 14 dagen na het bericht van Leverancier dat het verzoek wordt gehonoreerd.
4. Het bepaalde in leden 2 en 3 van dit Artikel kent geen samenloop met de compensatievergoeding als bedoeld in Artikel 4, lid 5. Een Ernstige Storing wordt niet tevens beschouwd als het niet voldoen aan het overeengekomen kwaliteitsniveau van de Energieprestatie.
5. Leverancier kan in het belang van een goede openbare voorziening beslissen – het verzorgen van – de Energieprestatie te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan – het verzorgen van – de Energieprestatie in redelijkheid bijzondere voorwaarden te verbinden.
6. Leverancier kan, als dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met uitvoering van werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade het verzorgen van de Energieprestatie gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken. Ingeval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt Leverancier Afnemer ten minste drie (3) dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.
7. Als Afnemer daarom verzoekt, kan Leverancier – het verzorgen van – de Energieprestatie onderbreken op schriftelijk nader overeen te komen voorwaarden.
8. Afnemer zal gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst geen producten die onderdeel van de Energieprestatie uitmaken betrekken van derden en ook niet zelf produceren/opwekken.

### ARTIKEL 4. STORINGEN

1. Afnemer meldt een technische storing onverwijld bij de storingsdienst als vermeld op de Website.
2. Indien Afnemer storingen, lekkage en/of andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij:

- (i) Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen; en
- (ii) er voor zorgdragen dat bedoelde storingen, lekkage en/of andere gebreken onmiddellijk met inachtneming van Artikel 8 lid 2 voor eigen rekening en risico worden hersteld, waarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier moeten worden opgevolgd; dan wel dat Gebouweigenaar, voor zover die daarvoor op grond van de huurovereenkomst verantwoordelijk is, bedoelde storingen, lekkage en/of andere gebreken onmiddellijk met inachtneming van Artikel 8 lid 2 hersteld, waarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier worden opgevolgd.

3. Als Afnemer een storing meldt, maar de – oorzaak van de – storing blijkt te liggen in de Binneninstallatie, informeert Leverancier zowel Afnemer als Gebouweigenaar hierover. Leverancier mag de hiervoor gemaakte (voorrij- en andere) kosten bij Afnemer in rekening brengen. Afnemer voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen factuur, welke factuur vergezeld zal gaan van een specificatie. Voor de betaling van deze factuur geldt het bepaalde in Artikel 12 lid 2.
4. Leverancier zal al het redelijkerwijs mogelijke doen om binnen redelijke termijn – het verzorgen van – de Energieprestatie te hervatten als zich omstandigheden voordoen waardoor – het verzorgen van – de Energieprestatie wordt of moet worden onderbroken.
5. In geval van een Ernstige Storing heeft Afnemer aanspraak op de compensatie als bedoeld in **Bijlage A**.

### ARTIKEL 5. AANVRAAG VOOR EN HET TOT STAND BRENGEN, UITBREIDEN OF WIJZIGEN VAN EEN AANSLUITING

1. Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting geschiedt op door Leverancier te bepalen wijze.
2. Een Aansluiting of uitbreiding dan wel een wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege Leverancier tot stand gebracht tegen door Leverancier te bepalen tarieven. De wijze van uitvoering en de plaats van de Aansluiting alsmede het aantal Aansluitingen worden door Leverancier, zoveel

## **Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting**

mogelijk in overleg met Aanvrager, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één Aansluiting per Locatie toegestaan.

3. Leverancier is bevoegd:

- (i) niet over te gaan tot – honorering van een aanvraag tot – het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting, dan wel
- (ii) (bijzondere) voorwaarden te stellen aan – honorering van een aanvraag tot – het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting,

indien – honorering van een aanvraag tot – het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting (zonder daar bijzondere voorwaarden aan te stellen) kan leiden tot het schaden van belangen van Leverancier of die van één of meerdere Aanvragers of Afnemers. Van een dergelijke situatie is in ieder geval sprake als:

- a) Leverancier niet voldoende capaciteit beschikbaar heeft om de Energieprestatie te verzorgen;
- b) Aanvrager in verzuim is een opeisbare vordering die Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of een Energieprestatie van een andere respectievelijk vorige Locatie, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen; of
- c) de Locatie van Aanvrager niet is gelegen in een complex waar Leverancier al Energieprestaties verzorgt.

4. Voorts is Leverancier bevoegd niet over te gaan tot – honorering van een aanvraag tot – het tot stand brengen, uitbreiden, wijzigen indien één of meer van de in of krachtens deze Algemene Leveringsvoorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door Leverancier gerechtvaardigd is.

### **ARTIKEL 6. ONDERHOUDEN, CONTROLEREN, VERVANGEN, (VER)PLAATSEN, UITBREIDEN, WIJZIGEN EN WEGNEMEN VAN EEN AANSLUITING**

1. De Aansluiting mag alleen door of vanwege Leverancier worden geplaatst, onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen.
2. Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van Leverancier. Onverminderd het bepaalde in Artikel 17 lid 1 zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van Afnemer of Aanvrager indien:
  - a) dit geschiedt op zijn verzoek; en/of
  - b) dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

### **ARTIKEL 7. RECHTEN MET BETREKKING TOT DE LOCATIE**

1. Aanvrager en Afnemer zullen gedogen dat aan, op, onder of boven de Locatie leidingen worden gelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op bestaande Aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande leidingen, Aansluitingen of aftakkingen worden in stand gehouden, onderhouden, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De bij deze werkzaamheden door of vanwege Leverancier toegebrachte zaakschade, (lees: vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak in eigendom bij Afnemer of Aanvrager) zal door of vanwege Leverancier worden hersteld dan wel, indien herstel redelijkerwijs niet mogelijk is, worden vergoed.
2. Afnemer en Aanvrager dragen ervoor zorg dat de Aansluiting goed bereikbaar is en blijft. Als de Aansluiting niet goed bereikbaar is, maant Leverancier Afnemer of Aanvrager aan om binnen een redelijke termijn de bereikbaarheid te herstellen. Als dat niet gebeurt, heeft Leverancier het recht:
  - a) de belemmeringen weg te nemen; en/of
  - b) wijzigingen in het tracé van de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen en/of onderdelen van de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) te verplaatsen; en/of
  - c) een of meer geheel nieuwe Aansluitingen,

## **Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting**

leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.

Leverancier mag de werkelijke kosten gemoeid met voornoemde werkzaamheden bij Afnemer of Aanvrager in rekening brengen. Afnemer of Aanvrager voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen factuur, welke factuur vergezeld zal gaan van een specificatie. Voor de betaling van deze factuur geldt het bepaalde in Artikel 12 lid 2.

3. Tenzij sprake is van spoed of overmacht, zullen de uit hoofde van de Leveringsovereenkomst of deze Algemene Leveringsvoorwaarden uit te voeren onderzoeken, opnamen en/of werkzaamheden pas na voorafgaande mededeling aan Afnemer of Aanvrager plaatsvinden. Afnemer of Aanvrager dient voor de uitvoering van voornoemde onderzoeken en/of werkzaamheden aan personen, die van een door Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien of door Leverancier zijn aangekondigd, toegang te verlenen tot de Locatie van 07.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van een dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren.

### **ARTIKEL 8. DE BINNENINSTALLATIE**

1. Afnemer, voor zover de verantwoordelijkheid niet op grond van een huurovereenkomst bij de Gebouweigenaar ligt, of, bij het ontbreken daarvan, Aanvrager, draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie:
  - (i) zo is ingesteld, en zodanig wordt gebruikt, dat deze voldoet en blijft voldoen aan het bepaalde in of krachtens – enige bijlage behorende bij – de Leveringsovereenkomst, althans (andere) door Leverancier te stellen voorwaarden; en
  - (ii) goed wordt onderhouden; en
  - (iii) voldoet en blijft voldoen aan alle van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen.
2. Werkzaamheden aan de Binneninstallatie dienen te worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken, één en ander met inachtneming van hetgeen is genoemd in lid 1 van dit Artikel.

3. Wijzigingen, uitbreidingen, geplande of noodzakelijke (spoed-)werkzaamheden en uitschakeling aan en van de Binneninstallatie die invloed kunnen hebben op – het verzorgen van – de Energieprestatie mogen alleen verricht worden na schriftelijke kennisgeving door Afnemer, Gebouweigenaar of Aanvrager aan en schriftelijke instemming van Leverancier. Bij kennisgeving zal Afnemer, Gebouweigenaar of Aanvrager aanduiden welke werkzaamheden en/of uitschakeling(en) hij wenst te verrichten, waarna Leverancier kan aangeven welke stukken hij nodig heeft alvorens over de (eventuele) toestemming te beslissen. Indien Leverancier om dergelijke stukken vraagt, is Afnemer, Gebouweigenaar of Aanvrager verplicht deze op zo kort mogelijke termijn aan te leveren.
4. Op een daartoe strekkend verzoek van Leverancier is Afnemer of Aanvrager verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan Leverancier te verstrekken.
5. Indien naar het oordeel van Leverancier twijfel bestaat of een Binneninstallatie voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 van dit Artikel bedoelde voorwaarden, toont Afnemer, voor zover deze verantwoordelijkheid niet op grond van een huurovereenkomst bij Gebouweigenaar ligt, of Aanvrager aan dat zijn Binneninstallatie aan deze voorwaarden voldoet. Wanneer Afnemer, Gebouweigenaar of Aanvrager in gebreke blijft, is Leverancier bevoegd om de Binneninstallatie zelf te onderzoeken of te laten onderzoeken.
6. Als een Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van Leverancier niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 van dit Artikel bedoelde voorwaarden, is Afnemer, voor zover deze verantwoordelijkheid niet op grond van een huurovereenkomst bij Gebouweigenaar ligt, of Aanvrager verplicht gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk – te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier op te volgen. Leverancier heeft echter geen verplichting na te gaan of is voldaan aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 van dit Artikel bedoelde voorwaarden. De verantwoordelijkheid op dit punt ligt geheel bij Afnemer, Gebouweigenaar of Aanvrager.

### **ARTIKEL 9. VERPLICHTINGEN VAN EN VERBODEN VOOR AFNEMER**

1. Afnemer en Aanvrager zijn gehouden medewerking te



## Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting

verlenen aan het uitvoeren van de Leveringsovereenkomst en deze Algemene Leveringsvoorwaarden en bij de controle op de naleving daarvan. In dit verband voorziet Afnemer Leverancier tijdig en volledig van alle beschikbare informatie, voorvallen, en wijzigingen in omstandigheden die redelijkerwijs noodzakelijk of nuttig zijn voor Leverancier om aan de verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst, deze Algemene Leveringsvoorwaarden en de daaruit voortvloeiende transacties te kunnen voldoen, waaronder bijvoorbeeld wordt verstaan:

- a) door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden aan de Aansluiting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen, te melden op het storingsnummer als vermeld op de Website;
  - b) alle door Leverancier verzochte gegevens betreffende de Binneninstallatie;
  - c) adres- c.q. (handels)naamswijzigingen, e-mailadreswijzigingen daaronder begrepen;
  - d) substantiële afwijkingen van de afname;
  - e) voorgenomen verhuizing, contractsovername; of
  - f) wijzigingen van banknummer en rekeningadres.
2. Afnemer en Aanvrager zijn gehouden al het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan de Aansluiting te voorkomen.
  3. Het is Afnemer en Aanvrager verboden:
    - a) hinder of schade te veroorzaken voor Leverancier en/of andere Afnemers, dan wel hun belangen te schaden al dan niet door middel van de Binneninstallatie.
    - b) door of vanwege Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken.
    - c) handelingen te verrichten of doen verrichten, waardoor de omvang van de Energieprestatie niet of niet juist kan worden vastgesteld, of een situatie scheppen, waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting of andere apparatuur wordt verhinderd of de tarieven van Leverancier niet of niet juist kunnen worden toegepast.
    - d) enige zaak die wordt gebruikt in verband met – het verzorgen van – de Energieprestatie te

gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke.

- e) water dat wordt gebruikt in verband met – het verzorgen van – de Energieprestatie te onttrekken of toe te voegen, tenzij schriftelijk anders overeen is gekomen.
- f) de Aansluiting zodanig te gebruiken/niet te gebruiken dat daardoor schade kan ontstaan.
- g) zonder schriftelijke toestemming van Leverancier de Energieprestatie anders dan ten behoeve van de eigen Locatie te gebruiken.

### ARTIKEL 10. GEVOLGEN VAN NIET-NAKOMING DOOR AFNEMER

1. Indien Afnemer een of meer verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst niet nakomt, is Leverancier bevoegd na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke, waarschuwing, tenzij dat om redenen van veiligheid niet verlangd kan worden, – het verzorgen van – de Energieprestatie te onderbreken. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a) de Binneninstallatie niet voldoet aan de in Artikel 8 lid 1 bedoelde voorwaarden;
  - b) één of meer van de in Artikel 9 lid 3 genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
  - c) Afnemer overeenkomstig het bepaalde in Artikel 14 in verzuim is een opeisbare vordering uit hoofde van de Leveringsovereenkomst te voldoen, mits er tussen de vordering en de verbintenis van Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen voldoende samenhang bestaat.
  - d) Afnemer een geldende betalingsregeling niet nakomt.Leverancier zal overigens slechts gebruikmaken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van – het verzorgen van – de Energieprestatie indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door Afnemer dat rechtvaardigt.
2. Het gebruik door Leverancier van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 van dit Artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid voor eventueel daardoor ontstane schade bij Afnemer.
3. Leverancier zal geen gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 onder c) en d) van dit

## Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting

Artikel voordat een schriftelijke herinnering ten aanzien van de vordering tot betaling aan Afnemer is verstuurd, waarbij Afnemer wordt gewezen op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening, waarbij wordt aangeboden met schriftelijke toestemming van Afnemer zijn contactgegevens, diens klantnummer, en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening te verstrekken, tenzij Afnemer geen natuurlijk persoon is, en waarin wordt vermeld dat Afnemer niet wordt afgesloten indien artikelen 6 of 7, lid 2, Warmteregeling van toepassing zijn. Leverancier zal evenmin gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 onder c) en d) van dit Artikel dan nadat Leverancier zich heeft ingespannen om in persoonlijk contact te treden met Afnemer teneinde deze te wijzen op de mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen. Indien Afnemer niet heeft gereageerd op het aanbod tot het verstrekken van zijn gegevens aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, verstrekt Leverancier de contactgegevens van Afnemer, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening, tenzij Afnemer geen natuurlijk persoon is.

4. Leverancier zal geen gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 onder c) van dit Artikel als Afnemer zich binnen tien (10) kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in Artikel 14 lid 3 in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.
5. Leverancier zal geen gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 van dit Artikel in geval van een Afnemer voor wie – of diens huisgenoten – de beëindiging van de levering van warmte zeer ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zou hebben, tenzij:
  - a. Afnemer om beëindiging van de levering van de Energieprestatie verzoekt;
  - b. Er sprake is van fraude of misbruik door Afnemer;
  - c. De onveiligheid van de installatie onderbreking van de Energieprestatie noodzakelijk maakt;
  - d. De Leveringsovereenkomst afloopt;
  - e. Er sprake is van wanbetaling en Afnemer

niet binnen redelijke termijn een verklaring van een arts die geen behandelend arts van betrokkene is, kan overleggen om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.

Als – het verzorgen van – de Energieprestatie is onderbroken wegens wanbetaling, wordt deze hervat indien Afnemer een verklaring van een arts die geen behandelend arts van de betrokkene is, overlegt om de zeer ernstige gezondheidsrisico's aan te tonen.

6. Leverancier zal geen gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 van dit Artikel in de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar, tenzij:
  - a. Afnemer om beëindiging van de levering van de Energieprestatie verzoekt;
  - b. Er sprake is van fraude of misbruik door Afnemer;
  - c. De onveiligheid van de installatie onderbreking van de Energieprestatie noodzakelijk maakt;
  - d. De Leveringsovereenkomst afloopt;
  - e. Er sprake is van wanbetaling onder de voorwaarden zoals vermeld in lid 7 van dit Artikel.
7. In de periode van 1 oktober tot 1 april van enig jaar kan Leverancier in geval van wanbetaling gebruik maken van de bevoegdheid als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, tenzij:
  - a. Afnemer binnen een door Leverancier vast te stellen redelijke termijn na de herinnering als bedoeld in lid 3 van dit Artikel een bewijs overlegt dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek negatief is beslist;
  - b. de vordering van Leverancier binnen een redelijke termijn betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan Afnemer;
  - c. Leverancier de contactgegevens van Afnemer, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld aan een instantie ten behoeve van schuldhulpverlening verstrekt en binnen een redelijke termijn daarna de vordering van Leverancier is betrokken bij een traject van schuldhulpverlening.

## **Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting**

Als – het verzorgen van – de Energieprestatie is onderbroken wegens wanbetaling, wordt deze hervat indien Afnemer een bewijs overlegt dat hij heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dat verzoek is beslist of schuldhulpverlening eindigt, en indien Afnemer een bewijs overlegt dat de vordering van Leverancier wordt betrokken bij een lopend traject van schuldhulpverlening aan Afnemer. De uitzonderingen als bedoeld onder b en c gelden niet indien de schuldhulpverlening aan Afnemer eindigt en indien Afnemer de verplichtingen ten aanzien van de schuldhulpverlening niet nakomt.

8. Indien Afnemer het bepaalde in Artikel 6 lid 1, Artikel 7 lid 2, Artikel 9 lid 3 of Artikel 17 lid 1 niet nakomt c.q. daarmee in strijd handelt, verbeurt hij, zonder dat een ingebrekestelling of andere voorafgaande verklaring nodig is, een direct opeisbare boete aan Leverancier van EUR 500,00 per overtreding, te vermeerderen met een bedrag van EUR 50,00 voor elke dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van EUR 2.500,00 per overtreding. Het vorenstaande laat het recht van Leverancier op nakoming en schadevergoeding op grond van de wet geheel onverlet. Deze boetes worden eerst opeisbaar op het moment dat Leverancier kennis neemt van de overtreding.

### **ARTIKEL 11. TARIEVEN**

1. Bij de Leveringsovereenkomst verstrekt Leverancier aan Afnemer een tariefblad.
2. Afnemer is aan Leverancier de door Leverancier overeenkomstig het tariefblad bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk wat anders is overeengekomen.
3. Leverancier bepaalt welk tarief van toepassing is. Afnemer is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
4. Alle bedragen die Afnemer aan Leverancier verschuldigd is, worden verhoogd met belastingen en heffingen die Leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht, respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen. Leverancier mag correcties in deze belastingen, toeslagen en heffingen alsmede eventuele toekomstige heffingen of andere kostenverhogende maatregelen die verband houden met – het verzorgen van – de Energieprestatie die krachtens een besluit van de overheid noodzakelijk zijn al dan

niet met terugwerkend effect, aan Afnemer doorbelasten.

### **ARTIKEL 12. BETALING**

1. Alle bedragen die Afnemer of Aanvrager ingevolge de Leveringsovereenkomst en/of deze Algemene Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, brengt Leverancier hem door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 2, indien Afnemer betaalt door middel van automatische bankafschrijving.
2. Als Leverancier dit verlangt, is Afnemer voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens – het verzorgen van – de Energieprestatie over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Leverancier bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht. Bij verandering van omstandigheden kan Afnemer wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
3. De gespecificeerde afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Leverancier verstrekt Afnemer de gespecificeerde afrekening ten hoogste 6 weken na afloop van het jaar waarop de nota betrekking heeft of ten hoogste 6 weken na de dag van beëindiging van de Leveringsovereenkomst.
4. Afnemer of Aanvrager moet een nota voldoen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst, dan wel uiterlijk binnen de door Leverancier op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien (14) dagen.
5. Afnemer heeft in de Leveringsovereenkomst een wijze van betaling gekozen, waarbij hem door Leverancier 'een ruime keuze uit betalingswijzen' als bedoeld in art. 12 lid 1 Warmtewet is geboden.
6. De wijze van betaling door Aanvrager is tussen Leverancier en Aanvrager nader overeen te komen. Leverancier biedt Aanvrager daarbij een ruime keuze uit betalingswijzen zoals bedoeld in art. 12 lid 1 Warmtewet.
7. Een verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij Aanvrager of Afnemer binnen de in lid 2 van dit Artikel bedoelde termijn bij Leverancier schriftelijk bezwaar tegen de nota indient, waarbij hij onderbouwt waarom hij bezwaar heeft tegen de nota. In dat geval

## **Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting**

wordt de betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat Leverancier op het bezwaar heeft beslist.

8. Afnemer en Aanvrager zijn slechts gerechtigd de hen in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat Leverancier hen schuldig is, als is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit Artikel is echter niet toegestaan.

### **ARTIKEL 13. BORGSTELLING, VOORUITBETALING EN WAARBORG SOM**

1. Als daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan Leverancier van Afnemer of Aanvrager borgstelling voor de betaling van de aan Leverancier verschuldigde bedragen verlangen, tenzij Leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 of 3 van dit Artikel.
2. Leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van het bedrag dat verschuldigd is wegens het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of weg nemen van een Aansluiting.
3. Tot zekerheid van de betaling van de ter zake van – het verzorgen van – de Energieprestatie verschuldigde bedragen kan Leverancier van Afnemer de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Afnemer naar het oordeel van Leverancier vermoedelijk gemiddeld voor – het verzorgen van – de Energieprestatie over een periode van zes (6) maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de Leveringsovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
4. Over een eventuele waarborgsom als bedoeld in lid 3 van dit Artikel wordt voor Afnemer vanaf de datum van storting door Leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

### **ARTIKEL 14. WANBETALING**

1. Afnemer of Aanvrager is in verzuim als niet binnen de in Artikel 11 lid 2 bedoelde termijn is betaald.
2. Als Afnemer of Aanvrager in verzuim verkeert en Leverancier Afnemer of Aanvrager schriftelijk over dat verzuim heeft bericht, onder vermelding van de gevolgen indien Afnemer niet alsnog binnen veertien (14)

dagen betaalt (aan welke aanmaning geen kosten verbonden zijn), is Afnemer de in het tariefblad opgenomen vergoeding verschuldigd voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, alsmede de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in Artikel 10.

3. Indien Afnemer of Aanvrager binnen de in lid 2 bedoelde termijn van veertien (14) dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij Leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling als bedoeld in lid 2 niet eerder in dan nadat Leverancier op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist.
4. Gedurende de looptijd van een door Leverancier met Afnemer of Aanvrager gesloten betalingsregeling dient Afnemer of Aanvrager alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan Leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt Afnemer zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder dat ingebrekestelling benodigd is in verzuim.

### **ARTIKEL 15. AANSPRAKELIJKHEID**

1. Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit Artikel, jegens Afnemer of Aanvrager aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van – het verzorgen van – de Energieprestatie, echter uitsluitend indien en voor zover de onderbreking het gevolg is van een aan de Leverancier toerekenbare tekortkoming en
  - i°. het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden; en/of
  - ii°. het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak; en/of
  - iii°. het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een Ernstige Storing.
2. Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van € 40,00 (zegge: veertig euro) voor Afnemer of Aanvrager, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor

## Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting

personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

3. Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit Artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van:
  - i°. een gebrekkige Aansluiting, een gebrekkig(e) – verzorgen van de – Energieprestatie; en/of
  - ii°. onjuist handelen of nalaten in verband met de Aansluiting of – het verzorgen van – de Energieprestatie, niet zijnde een onderbreking van – het verzorgen van – de Energieprestatie,

doch in alle gevallen uitsluitend indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend.

4. Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf of als gevolg van winstderving.
5. Indien en voor zover de Leverancier jegens Afnemer of Aanvrager tot schadevergoeding verplicht is, op welke grond dan ook, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste:
  - (i) Euro € 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis voor alle Afnemers en Aanvragers tezamen voor zover het personenschade betreft en
  - (ii) Euro € 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis voor alle Afnemers tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste € 75,00 (zegge: vijfenzeventig euro) per Afnemer en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste € 3500,00 (zegge: drieduizendvijfhonderd euro) per Afnemer.

Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de

vermelde € 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) aan personenschade en/of € 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per Afnemer, de aanspraken van Afnemers naar evenredigheid zullen worden voldaan.

6. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier (4) weken na het ontstaan aan Leverancier te zijn gemeld, tenzij Afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
7. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit Artikel geldt mede ten aanzien van iedere derde (natuurlijke of rechtspersoon) die is betrokken bij de uitvoering van – onderzoeken, werkzaamheden etc. in het kader van – de Leveringsovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden en waarmee Leverancier samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie Leverancier of de betreffende derde aansprakelijk is. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit Artikel betreft aldus een derdenbeding als bedoeld in art. 6:253 BW, welke door Afnemer en Aanvrager niet kan worden herroepen.
8. Afnemer en Aanvrager zijn aansprakelijk voor alle schade aan enige door Leverancier ten behoeve van – het verzorgen van – de Energieprestatie in, aan, op, onder of boven de Locatie aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die Afnemer of Aanvrager niet kan worden toegerekend. Indien Afnemer of Aanvrager schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3500,00 (zegge: drieduizendvijfhonderd euro) per Afnemer of Aanvrager en per gebeurtenis.

### ARTIKEL 16. BEPALING VAN DE OMVANG VAN DE ENERGIEPRESTATIE

1. Leverancier bepaalt op welke wijze de omvang van de Energieprestatie wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een (of meer) Meetinrichting(en), dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in de Artikel 17 en Artikel 18.
2. Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier op een door Leverancier te bepalen tijdstip vastgesteld.

## **Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting**

Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier. Leverancier kan van Afnemer verlangen dat hij in de tussentijdse jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door Leverancier te bepalen wijze en binnen een door Leverancier aangegeven termijn ter kennis van Leverancier brengt.

3. Indien Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting(en) op te nemen of indien Afnemer niet heeft voldaan aan het verlangen van Leverancier bedoeld in lid 2 van dit Artikel, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag Leverancier de omvang van de Energieprestatie bepalen overeenkomstig het gestelde in Artikel 19 lid 2, onverminderd het recht van Leverancier om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand(en) van de Meetinrichting(en) en dat in rekening te brengen.
4. Indien Leverancier dan wel Afnemer bij het opnemen van de Meetinrichting(en) dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand(en) een fout heeft gemaakt, wordt(en) zo nodig eerst opnieuw de stand(en) opgenomen alvorens het bepaalde in Artikel 19 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

### **ARTIKEL 17. DE MEETINRICHTING**

1. De Meetinrichting wordt door of vanwege Leverancier en op zijn kosten geplaatst, onderhouden, vervangen, uitgebreid, gewijzigd, verplaatst en weggenomen.
2. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de Binneninstallatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege Leverancier geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van Leverancier, behoudens in de gevallen als genoemd in Artikel 6 lid 2. Leverancier deelt Afnemer zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de Meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.
3. Bij spoedeisende gevallen, zulks uitsluitend ter beoordeling van Leverancier, is Leverancier gerechtigd, op kosten van Afnemer en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele veroorzaakte schade van welke aard dan ook, de belemmering direct weg te nemen. Afnemer dient Leverancier op eerste verzoek onverwijld toegang te verlenen tot de Meetinrichting. Voorts dient Afnemer de Meetinrichting te beschermen tegen beschadigingen, waaronder vorstschade.

4. Afnemer dient Leverancier op diens eerste verzoek toegang te verlenen tot de Meetinrichting ten behoeve van het uitlezen, controleren, onderhouden en vervangen hiervan.
5. In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in Artikel 18 lid 4 van toepassing.
6. De voor de Meetinrichting benodigde elektrische energie is voor rekening van Afnemer.
7. Afnemer zorgt dat de Meetinrichting steeds goed (op afstand) bereikbaar is en goed (op afstand) kan worden afgelezen door Leverancier.
8. Afnemer draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

### **ARTIKEL 18. ONDERZOEK VAN DE MEETINRICHTING**

1. Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel Afnemer als Leverancier verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Het onderzoek wordt in opdracht van Leverancier verricht. Leverancier deelt Afnemer zoveel mogelijk vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Leverancier stelt Afnemer op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
2. Afnemer heeft het recht om binnen zes (6) weken nadat het resultaat van dit onderzoek aan haar is voorgelegd in overleg met Leverancier een nader onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie te verlangen. In afwijking van lid 1 van dit Artikel kan Afnemer ook meteen een onderzoek van een onafhankelijke bevoegde instantie verlangen.
3. De meting van de Energieprestatie wordt geacht juist te zijn als bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant ervan gegarandeerde maximaal toegestane afwijking niet wordt overschreden.
4. De kosten van het onderzoek en de vervanging van de Meetinrichting zijn voor rekening van de partij op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. De kosten zijn voor Leverancier als volgens het onderzoek de afwijking groter is dan de volgens lid 3 van dit Arti-

## Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting

kel toegestane afwijking en voor Afnemer als de afwijking juist kleiner is.

### ARTIKEL 19. GEVOLGEN VAN ONJUISTE METING

1. Leverancier stelt de omvang van de Energieprestatie vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek als daaruit blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan volgens Artikel 18 lid 3. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke Meetinrichting.
2. Als het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de Energieprestatie is Leverancier bevoegd de omvang van de Energieprestatie in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van Leverancier staande gegevens hieromtrent waarbij als maatstaf dient:
  - (a) de omvang van de Energieprestatie in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar; of
  - (b) de gemiddelde omvang van de Energieprestatie in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak; of
  - (c) een andere, na overleg met Afnemer door Leverancier te bepalen redelijke maatstaf.

### ARTIKEL 20. TOEPASSELIJK RECHT, KLACHTEN EN GESCHILLEN

1. Op alle (Leverings-)overeenkomsten waarop deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn en de daaruit voortvloeiende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Als Afnemer of Aanvrager een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Leveringsovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), zal hij deze eerst schriftelijk aan Leverancier voorleggen. Dit moet Afnemer of Aanvrager doen uiterlijk binnen acht (8) weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren met een brief gericht aan de Leverancier, die de gronden van de klacht bevat.

3. Leverancier reageert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) weken na ontvangst van de klacht als bedoeld in lid 2, schriftelijk en gemotiveerd op de klacht, waarbij Leverancier zijn bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die Leverancier daaraan heeft verbonden aan Afnemer of Aanvrager mededeelt.
4. Indien:
  - (a) een klacht van Afnemer of Aanvrager met de reactie van Leverancier als bedoeld in lid 3 van dit Artikel niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, of
  - (b) Leverancier een door Afnemer of Aanvrager voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in Artikel 14 lid 3 afwijst,is sprake van een '**Geschil**'.
5. Als sprake is van een Geschil als bedoeld in lid 4 van dit Artikel hebben zowel Leverancier als Afnemer de keuze dit Geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie of de bevoegde rechter in Nederland.
6. Een Geschil moet schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig zijn gemaakt uiterlijk drie (3) maanden nadat de klacht als bedoeld in lid 2 van dit Artikel aan Leverancier is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in Artikel 10 lid 4 geldt een termijn van tien (10) kalenderdagen.
7. Als:
  - (i) Afnemer ervoor kiest een Geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, is Leverancier aan deze keuze gebonden zodra hij bekend is geworden met het door Afnemer indienen van een verzoek tot behandeling bij de Geschillencommissie.
  - (ii) Leverancier een Geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, zal hij eerst Afnemer schriftelijk voorstellen om het Geschil door de Geschillencommissie te laten behandelen. Daarbij zal Leverancier aangeven dat hij het Geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter in Nederland als Afnemer niet binnen vijf (5) weken schriftelijk instemt met behandeling van het Geschil door de Geschillencommissie.
8. Als Afnemer het voorstel van Leverancier als bedoeld in lid 7 onder (i) afwijst of niet binnen vijf (5) weken op het voorstel antwoordt, en Leverancier maakt het geschil maakt het Geschil vervolgens niet binnen twee (2) maanden aanhangig bij de bevoegde rechter in

## **Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting**

Nederland, kan Afnemer het Geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

9. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een Geschil is een vergoeding verschuldigd. Als de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is moet Leverancier aan Afnemer laatstbedoeld bedrag vergoeden.

### **ARTIKEL 21. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN EN TARIEVEN**

1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Leverancier worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste tien (10) kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekendgemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
2. Indien in enig jaar een of meer besluiten van de ACM die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door Leverancier, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door Leverancier niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van lid 1 tariefwijzigingen van Leverancier in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door Leverancier, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van in werking treden is vermeld.
3. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de internetsite van Leverancier of in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de Locatie is gelegen verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij Leverancier ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een Afnemer een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeen-

komst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in Artikel 2 lid 6 onder (i).

### **ARTIKEL 22. BIJZONDERE BEPALINGEN**

1. Voor het geval Leverancier zijn rechten en verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent Afnemer hier toe bij voorbaat zijn toestemming.
2. De verplichting tot – het verzorgen van – de Energieprestatie ingevolge de Leveringsovereenkomst eindigt in ieder geval als een aan Leverancier verleende toestemming om Warmte en/of koude te leveren wordt ingetrokken of vervallen verklaard.
3. Als een Leveringsovereenkomst wordt aangegaan met twee of meer personen, zijn die personen ieder afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk jegens Leverancier voor de nakoming van alle verplichtingen die voor Afnemer uit de Leveringsovereenkomst voortvloeien.
4. Als Leverancier dit verlangt, zal Afnemer of Aanvrager aantonen dat aan het gestelde in de Leveringsovereenkomst is voldaan.
5. Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten uit hoofde van de Leveringsovereenkomst en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen, mag Leverancier derden inschakelen. De in de Leveringsovereenkomst en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen zijn aldus derdenbedingen als bedoeld in art. 6:253 BW en kunnen door Afnemer en Aanvrager niet worden herroepen.
6. Op deze Algemene Leveringsvoorwaarden kunnen zich ook die natuurlijke en rechtspersonen beroepen die direct of indirect aan Leverancier verbonden zijn en/of op enigerlei wijze bij de dienstverlening van Leverancier zijn betrokken.
7. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden liggen bij Leverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en als PDF-file te downloaden van de Website.

### **ARTIKEL 23. BIJLAGEN**

1. De volgende Bijlage vormt één onverbrekelijk geheel met deze Algemene Leveringsvoorwaarden:
  - A. **Compensatieregeling bij ernstige storingen**
2. Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende volgorde (van boven naar beneden):
  - (i) (de tekst van) de Artikelen;



***Algemene leveringsvoorwaarden warmte- en/of koude voor afnemers met een individuele aansluiting***

(ii) (de tekst van) de Bijlagen.

## ***Bijlage A***

### **Compensatieregeling bij ernstige storingen**

Deze 'Compensatieregeling bij ernstige storingen' hoort bij de Algemene Leveringsvoorwaarden. Als er een woord in dit stuk is onderstreept en met een hoofdletter is geschreven, dan gaat het om een definitie zoals omschreven in artikel 1.1 van de Algemene Leveringsvoorwaarden.

#### **Vooraf**

Uit de Warmtewet (artikel 3a) volgt dat Leverancier verplicht is u in sommige gevallen te compenseren als er sprake is van een 'ernstige storing'. Dit is verder uitgewerkt in paragraaf 4 van de Warmteregeling.

Hieronder leggen wij uit wanneer u recht heeft op compensatie en als u recht heeft op compensatie, om welke bedragen het dan gaat en ten slotte hoe we omgaan met de uitbetaling van compensatie.

#### **Wanneer heb ik recht op compensatie?**

Voor de vraag of u recht heeft op compensatie is in de eerste plaats van belang of sprake is van een ernstige storing. We spreken van een ernstige storing als zich een storing voordoet in de levering van Warmte, deze storing langer duurt dan 8 uur en die storing zit in:

- (a) de installatie waar de warmte wordt opgewekt of het warmtenet waarop uw complex is aangesloten;
- (b) het Inpandig Leidingstelsel;
- (c) de Afleverset; of
- (d) de Aansluiting;

Als u (ook) koude afneemt en er doet zich een storing voor in de levering daarvan, dan is dit geen 'ernstige storing' die u recht geeft op compensatie. Het moet echt gaan om een ernstige storing zoals hiervoor omschreven die zich voordoet in de levering van Warmte.

Maar ook als er sprake is van een ernstige storing zoals hiervoor omschreven die zich voordoet in de levering van Warmte, heeft u niet altijd recht op compensatie. U heeft namelijk geen recht op compensatie als:

- (i) de ernstige storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Leverancier kan worden toegerekend, denk bijvoorbeeld aan een situatie waar Leverancier geen invloed op heeft (gehad); of
- (ii) de ernstige storing minder dan 24 duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de ernstige storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
  - (a) de installatie waar de warmte wordt opgewekt of het warmtenet waarop uw complex is aangesloten;
  - (b) het Inpandig Leidingstelsel;
  - (c) de Afleverset; of
  - (d) de Aansluiting;
- (iii) een onderbreking van de levering van Warmte is gepland en Leverancier deze tijdig heeft aangekondigd; of

(iv) de storing in de Binneninstallatie is opgetreden.

### **Op welk bedrag heb ik recht?**

U heeft recht op € 35,00 als de ernstige storing tussen de 8 en 12 uur duurt. Als de storing langer dan 12 uur duurt, krijgt u voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur die de storing voortduurt € 20,00 bovenop het bedrag van € 35,00. Hoe precies wordt bepaald hoe lang een ernstige storing heeft geduurd, kunt u lezen in artikel 4 lid 3 tot en met lid 5 van de Warmteregeling.

Dit bedrag geldt overigens wel als totaal voor *alle producten* die u als 'Warmte' van ons afneemt.

### **Moet ik om de compensatie vragen?**

Nee. Wij moeten dit bedrag op grond van de wet uit onszelf aan u uitkeren. Dat moeten wij doen binnen zes maanden nadat de ernstige storing is verholpen (artikel 4 lid 6 Warmteregeling). U ontvangt dus bericht van Leverancier als u in aanmerking komt voor compensatie.

Mocht u vinden dat u recht heeft op compensatie, maar daar geen bericht van ons over ontvangen, dan staat er natuurlijk niets aan in de weg dit aan ons te berichten!