

## ALGEMENE VOORWAARDEN HeZon voor GJ (gigajoule)

Versie 2024

## Inhoud

1. Begripsomschrijvingen .....	3
2. Toepasselijkheid van de Leveringsvoorwaarden .....	4
3. Overeenkomst.....	4
4. Aard van de Levering .....	5
5. Continuïteit Levering .....	5
6. Storingen.....	6
7. Compensatie bij storingen.....	6
8. Aanvraag voor het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting .....	7
9. Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en het wegnemen van een Aansluiting.....	7
10. Rechten met betrekking tot het Perceel .....	8
11. De Binneninstallatie .....	8
12. Bepaling van de omvang van de Levering .....	9
13. De Meetinrichting.....	9
14. Onderzoek van de Meetinrichting .....	9
15. Gevolgen van onjuiste meting.....	10
16. Tarieven .....	10
17. Betaling .....	11
18. Zekerheidsstelling.....	11
19. Wanbetaling.....	12
20. Onderbreking van de Levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming 12	
21. Verbodsbepalingen.....	13
22. Verplichtingen Verbruiker.....	13
23. Aansprakelijkheid.....	14
24. Boete .....	15
25. Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden .....	15
26. Bijzondere bepalingen .....	15
27. Vragen, klachten en geschillen .....	16

## 1. Begripsomschrijvingen

Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere Leveringsovereenkomst van warmte en/of warmtapwater en/of koude tussen de Leverancier en de Verbruiker.

In deze Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Aansluiting:** de aansluitleiding(en) van de Leverancier met inbegrip van de Afleverset, afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege de Leverancier in of aan de Leiding aangebrachte apparatuur tot aan het Overdrachtspunt. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van de Leverancier.

**Aansluitvoorwaarden:** de bij deze Algemene Leveringsvoorwaarden behorende "aansluitvoorwaarden Hezon voor GJ" van Leverancier.

**ACM:** Autoriteit Consument en Markt.

**Afleverset:** de verbinding tussen het vormt de verbinding tussen het distributienet en de Binneninstallatie. Het is een installatie voor de overdracht van energie. De Afleverset is onderdeel van het Distributienet;

**Binneninstallatie:** de Leidingen en de daarmee verbonden toestellen bestemd voor het betrekken en afgeven van warmte en koude ten behoeve van een Woning, met inbegrip van de regelinstrumenten en andere voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de goede werking, te rekenen vanaf het Overdrachtspunt.

**Collectieve installatie:** de energieopwekkingsinstallatie van de Leverancier voor de opwekking van Warmte en/of Koude waarop Aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht.

**Distributienet:** het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het transport van Warmte en/of warmtapwater en/of Koude tot de Aansluiting verzorgt.

**Gigajoule Energie:** warmte en koude, afkomstig uit de collectieve bronvoorziening van de WKO. De warmte betreft warmte van een hoge temperatuur, geschikt om warmte middels een Afleverset te leveren voor ruimteverwarming en warm tapwater. De koude is in de zomer geschikt voor ruimtekoeling;

**Installateur:** degene die de werkzaamheden verricht aan de installatie van de Verbruiker en naar oordeel van de Leverancier bevoegd is en daartoe is aangewezen.

**Leiding:** het samenstel van aanvoer- en retourleidingen.

**Leverancier:** de groepsmaatschappij van de Leverancier waarmee een leveringsovereenkomst is gesloten, gevestigd te Amsterdam.

**Levering:** de Levering respectievelijk de ter beschikking stelling van Warmte en/of warmtapwater en/of Koude.

**Leveringsvoorwaarden:** de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden van Warmte, warmtapwater en Koude van Leverancier.

**Meetinrichting:** de comptabele warmtemeter en bijbehorende apparatuur van de Leverancier bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering, van de voor de afrekening voor de Leverancier nodig geachte gegevens en voor de controle van het gebruik.

**Overdrachtspunt:** het fysieke punt tussen de warmtepomp en de Binneninstallatie.

**Overeenkomst:** de Overeenkomst tot Levering van Warmte en/of Koude tussen de Leverancier en de Verbruiker. Deze Leveringsvoorwaarden en het Tarievenblad maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

**Perceel:** het kadastrale Perceel of gedeelte daarvan of aandeel daarin waartoe Verbruiker gerechtigd is en waarop de Woning is gelegen.

**Tarievenblad:** de bij de Overeenkomst behorende besluiten waarin vastgestelde tarieven voor de Levering en overige in rekening te brengen bedragen of kosten zijn opgenomen.

**Vastrecht:** de verschuldigde vergoeding voor het hebben en in stand te doen houden van een Aansluiting en het beschikbaar stellen van Warmte- en/of warmtapwater- en/of Koude vermogen.

**Verbruiker:** rechthebbende (huurder of eigenaar) van een Woning aan welke de Leverancier op grond van de Overeenkomst levert.

**Warmte en/of Koude:** de door de Leverancier te leveren producten Warmte (ruimteverwarming), Koude (ruimtekoeling), en/of verwarming van tapwater.

**Warmtapwatertoestel:** een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warmtapwater.

**Woning:** de woonruimte van Verbruiker waaraan wordt geleverd.

## 2. Toepasselijkheid van de Leveringsvoorwaarden

- 2.1. Deze Leveringsvoorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst tussen de Leverancier en de Verbruiker. Bij het vastleggen van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 3.2 zal een exemplaar van deze Leveringsvoorwaarden worden verstrekt.
- 2.2. Alle overeenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan het Nederlands recht.
- 2.3. Afwijkingen van deze Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien uit deze Leveringsvoorwaarden blijkt dat afwijkingen zijn toegestaan en deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4. Nietigheid of vernietigbaarheid van enige bepaling van de Overeenkomst of de Leveringsvoorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Voor de betreffende bepaling treedt een geldige bepaling in de plaats, die de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.5. In de gevallen waarin de Leveringsvoorwaarden niet voorzien, zal de Leverancier een regeling treffen naar redelijkheid.
- 2.6. Onder schriftelijk wordt in deze Leveringsvoorwaarden mede digitale communicatie verstaan.

## 3. Overeenkomst

- 3.1. Levering geschiedt uit hoofde van een Overeenkomst tussen de Leverancier en de Verbruiker.
- 3.2. Een Overeenkomst gaat in op de overeengekomen datum dan wel indien die datum niet uitdrukkelijk is afgesproken op de datum waarop de Verbruiker voor het eerst over Warmte en/of warmtapwater en/of Koude en/of de beschikking heeft over een Aansluiting.
- 3.3. De Leverancier kan weigeren een Overeenkomst aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 20.1 ten aanzien van de onderbreking van de Levering.
- 3.4. Een Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.5. Indien de Overeenkomst met twee of meer Verbruikers wordt aangegaan, kan de Leverancier hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de Overeenkomst verlangen.
- 3.6. Zowel de Verbruiker als de Leverancier kan de Overeenkomst opzeggen. Opzegging door de Verbruiker dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vijf werkdagen te geschieden, tenzij de Leverancier een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Indien Verbruiker daarom verzoekt of de Overeenkomst is beëindigd kan de Leverancier de Levering

onderbreken of de Aansluiting afsluiten op nader overeen te komen voorwaarden, tenzij dit technisch gezien onmogelijk is of nadelig voor andere Verbruikers die zijn aangesloten op hetzelfde Distributienet. Opzegging door de Leverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

- 3.7 Indien de Verbruiker de Overeenkomst niet heeft opgezegd conform het in artikel 3.6 bepaalde alsmede indien de Leverancier niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de Verbruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de Overeenkomst en de Leveringsvoorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 3.8 Bij beperking of onderbreking van de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 5 en artikel 20 van deze Leveringsvoorwaarden, blijft de Overeenkomst onverminderd van kracht.
- 3.9 Verbruiker is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 3.10 Ingeval de Leverancier haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdraagt aan een derde, doet de Leverancier hiervan tijdig mededeling aan Afnemer. Afnemer verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien de Leverancier jegens Afnemer aansprakelijk is voor de nakoming door de derde óf de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van de Leverancier waartoe zowel de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten als verplichtingen behoren.
- 3.11 Bij de nakoming van haar verplichtingen en de uitoefening van haar rechten, mag de Leverancier zich laten vertegenwoordigen door derden.

#### **4. Aard van de Levering**

- 4.1 Door de Leverancier wordt warmte en/of warmtapwater en/of koude als Gigajoule energie geleverd. De warmte, het warmtapwater, de koude worden geleverd in overeenstemming met hetgeen daaromtrent tussen partijen nader is bepaald.
- 4.2 De levering van warmte vindt plaats door de terbeschikkingstelling van verwarmingswater waaraan door de Binneninstallatie thermische energie wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk. De aanvoertemperatuur heeft een waarde zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 4.3 De levering van koude vindt plaats door de ter beschikkingstelling van koelwater waaraan door de Binneninstallatie Koude wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier geleverde koelwater is weersafhankelijk.
- 4.4 Indien het warmtapwater in een warmtewisselaar bij de Aansluiting wordt bereid, dan is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig gaskeur klasse CW 3. Indien het warmtapwater door de Leverancier wordt geleverd, dan bedraagt de aanvoertemperatuur minimaal 58° C en is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig gaskeur klasse CW 3.
- 4.5 De Levering van Gigajoule energie vindt plaats door de ter beschikkingstelling van water voor het verwarmen van een woning.

#### **5. Continuïteit Levering**

- 5.1 In principe vindt Levering continu plaats. De Leverancier staat echter niet in voor de continuïteit van de Levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor de Levering wordt of moet worden onderbroken, zal de Leverancier het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de Levering te hervatten.
- 5.2 De Leverancier is bevoegd in het belang van een goede collectieve Levering en de werking van het Distributienet om de Levering te beperken, te onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.

- 5.3 De Leverancier is bevoegd, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met de uitvoering van werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade, de Levering gedurende een zo kort mogelijke tijd - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - te beperken of te onderbreken.
- 5.4 Indien de Verbruiker daarom verzoekt, kan de Leverancier de Levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

## **6. Storingen**

- 6.1 Bij acute storingen zal de Leverancier al het redelijkerwijs mogelijke doen om met de onderzoeken en herstelwerkzaamheden binnen vier uur na de eerste telefonische melding te beginnen. De storingen zullen in de regel binnen acht uur verholpen worden. Indien definitief herstel niet binnen de genoemde termijn mogelijk is, zullen zo mogelijk de nodige provisorische maatregelen genomen worden, om het Distributienet weer veilig te laten functioneren.
- 6.2 Onder acute storingen worden verstaan: storingen c.q. gebreken aan de Levering welke op korte termijn (binnen acht uur) zonder ingrijpen zullen leiden tot een ernstige verstoring van het klimaatcomfort en/of de warmtapwatervoorziening of welke direct gevaar opleveren voor schade en/of gevolgschade aan de installatie in de Woning of eigendommen van derden of welke tot onveilige situaties kunnen leiden.
- 6.3 Bij niet-acute storingen zal de eerstvolgende werkdag aangevangen worden met de onderzoeken en/of herstelwerkzaamheden. De storingen zullen afhankelijk van de levertijd van reservedelen doorgaans binnen vijf werkdagen verholpen worden.
- 6.4 De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de Levering van Warmte en publiceert deze jaarlijks op geschikte wijze.

## **7. Compensatie bij storingen**

- 7.1 De Verbruiker krijgt een financiële compensatie voor storingen die voor een periode langer dan acht uren tot een onderbreking van de Levering van Warmte voor ruimteverwarming en/of Warmte voor warm tapwater leiden met inachtneming van de navolgende voorwaarden dat:
- a. de termijn van acht uren vangt aan vanaf het moment dat de onderbreking van de Levering van Warmte aan Leverancier is gemeld dan wel op het moment dat de storing door Leverancier is ontdekt;
  - b. de Verbruiker niet gerechtigd is eventuele compensatievergoedingen te verrekenen met (voorschot) termijnen.
- 7.2 Er wordt geen financiële compensatie als bedoeld in lid 1 uitgekeerd in de navolgende gevallen:
- a. een onderbreking van de Levering van Warmte is gepland of tijdig aangekondigd;
  - b. indien de onderbreking van de Levering van Warmte het gevolg is van een externe situatie die niet aan de Leverancier kan worden toegerekend, waaronder in elk geval wordt begrepen een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening van het bronnet;
  - c. indien de onderbreking van de Levering van Warmte het gevolg is van een storing in de Binneninstallatie.
- 7.3 De Leverancier is niet verplicht tot het uitkeren van een compensatie als bedoeld in het eerste lid, indien de storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in het warmtenet van de Leverancier, de afleverset indien deze in eigendom is van de Leverancier, in de Aansluiting of in het in pandig leidingstelsel.
- 7.4 De hoogte van de financiële compensatie per Aansluiting van een Verbruiker bedraagt het in de warmteregeling aangegeven bedrag.
- 7.5 Indien een Verbruiker recht heeft op een financiële compensatie, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van zes maanden na opheffing van de onderbreking van de Levering van Warmte dan wel binnen zes maanden na vaststelling tot financiële compensatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel. Per Aansluiting wordt slechts één financiële compensatie uitgekeerd.
- 7.6 De financiële compensatie als omschreven in dit artikel is enkel voor onderbrekingen in de Levering van Warmte. De Levering van Koude en huur warmtepomp zijn uitgesloten van deze regeling.

- 7.7 In geval de Levering van Warmte niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau zal voldoen (niet zijnde een onderbreking van de Levering van Warmte) als bepaald in (de bijlage bij) de Overeenkomst, is de Verbruiker gerechtigd tot terugbetaling van het daarmee verband houdende bedrag van de betaalde vaste kosten (zoals in het tarievenblad is opgenomen) berekend over de periode dat het kwaliteitsniveau niet heeft voldaan. Verbruiker dient een onderbouwd en gemotiveerd beroep op terugbetaling te doen binnen zes maanden na de periode dat de Levering van Warmte niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau heeft voldaan. Leverancier zal binnen veertien dagen na ontvangst van het onderbouwde verzoek van Verbruiker een onderzoek instellen en Verbruiker binnen veertien dagen na afronding van het onderzoek berichten of het verzoek van Verbruiker wordt gehonoreerd. Indien het verzoek wordt afgewezen is het bepaalde in artikel 16 van toepassing.
- 7.8 Terugbetaling van het bedrag aan vaste kosten in verband met het bepaalde in het vorige lid zal plaatsvinden binnen veertien dagen na het bericht van de Leverancier dat het verzoek wordt gehonoreerd respectievelijk veertien dagen na ontvangst van het bindend advies van De Geschillencommissie of de uitspraak van de bevoegde rechter waarin terugbetaling wordt opgelegd.

## **8. Aanvraag voor het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting**

- 8.1 Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Aansluiting of het wijzigen van een bestaande Aansluiting, geschiedt door het indienen van een daartoe door de Leverancier verstrekt formulier, dan wel op een andere door de Leverancier toegestane wijze. Indien een Aansluiting door twee of meer Verbruikers wordt verzocht, kan de Leverancier hoofdelijke verbondenheid verlangen.
- 8.2 Een Aansluiting of een wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege de Leverancier tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van de Aansluiting alsmede het aantal Aansluitingen worden door de Leverancier, zoveel mogelijk in overleg met de Verbruiker, vastgesteld. In het algemeen wordt slechts één Aansluiting per Perceel toegestaan.
- 8.3 De Leverancier is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, wijzigen of activeren van een Aansluiting dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van de Leverancier of die van één of meerdere Verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
- de voor het tot stand brengen, wijzigen of (de)activeren van de Aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor de Leverancier bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
  - de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
  - van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het Distributienet van de Leverancier;
  - De Verbruiker in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering van Warmte en/of warmtapwater en/of Koude dan wel van een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering van een ander respectievelijk vorige Perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van de Leverancier ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;
  - het Perceel van de Verbruiker is gelegen in een gebied waar de Leverancier niet algemeen Warmte en/of warmtapwater en/of Koude levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.
- 8.4 De Leverancier behoudt zich het recht voor een Binneninstallatie slechts aan te sluiten en bij de wijziging of vernieuwing van een bestaande Binneninstallatie de Levering slechts dan te handhaven indien de aanleg, wijziging of vernieuwing tot stand is gebracht door een Installateur.

## **9. Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en het wegnemen van een Aansluiting**

- 9.1 Een Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege de Leverancier onderhouden, gecontroleerd,



vervangen, gewijzigd, ge(de)activeerd en/of verwijderd, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de Verbruiker.

- 9.2 Het onderhoud en de controle van de Aansluiting is voor rekening van de Leverancier, inclusief het verhelpen van storingen.
- 9.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 9.2 van deze Leveringsvoorwaarden zijn het vervangen, repareren, verhelpen van storingen, wijzigen, (de)activeren en verwijderen van de Aansluiting voor rekening van de Verbruiker, indien:
- a. dit geschiedt op verzoek van Verbruiker, zonder dat hieraan een verplichting van de Leverancier ten grondslag ligt;
  - b. dit het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van de Verbruiker, dan wel andere omstandigheden die hen zijn toe te rekenen, onder meer in geval van onjuist gebruik of molest, waaronder begrepen, maar uitdrukkelijk niet beperkt tot iedere handeling in strijd met de handleidingen, instructies en gebruiksaanwijzingen waarmee Verbruiker geacht mag worden bekend te zijn;
  - c. werkzaamheden dienen te worden verricht als gevolg van door anderen dan de Leverancier aan de Aansluiting verrichte wijzigingen, uitbreidingen, reparaties, etc.

## **10. Rechten met betrekking tot het Perceel**

- 10.1 De Verbruiker zal toestaan dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het Perceel Leidingen worden gelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande Leidingen, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gecontroleerd of gewijzigd door of namens de Leverancier.
- 10.2 De Verbruiker draagt zorg dat de Aansluiting goed bereikbaar blijft. Indien een Aansluiting of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is door een handelen of nalaten van de Verbruiker, maant de Leverancier de Verbruiker aan om binnen een redelijke door de Leverancier vast te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de Leverancier het recht op een bijdrage in de kosten van de Verbruiker:
- a. de belemmeringen weg te nemen;
  - b. wijzigingen in het tracé van de Aansluiting aan te brengen;
  - c. een geheel nieuwe Aansluiting tot stand te brengen;
  - d. de Meetinrichting te verplaatsen.

## **11. De Binneninstallatie**

- 11.1 De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van de Leverancier.
- 11.2 De Verbruiker draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van de Leverancier is de Verbruiker verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan de Leverancier te verstrekken.
- 11.3 De Leverancier is bevoegd zo vaak het dit nodig acht een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het oordeel van de Leverancier niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de voorwaarden van de Leverancier, is de Verbruiker verplicht gebreken – zo nodig onmiddellijk – te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier op te volgen. De Leverancier heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde krachtens de voorwaarden van de Leverancier is voldaan.
- 11.4 Indien de Verbruiker een lekkage in dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij de Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht de bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier op te volgen.



## 12. Bepaling van de omvang van de Levering

- 12.1 De Leverancier bepaalt op welke wijze de omvang van de Levering wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een Meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in artikel 13, 14 en 15 van deze Leveringsvoorwaarden.
- 12.2 Tenminste éénmaal per jaar wordt de stand van zaken van de Meetinrichting door of vanwege de Leverancier opgenomen op een door de Leverancier te bepalen tijdstip.
- 12.3 Indien de Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of indien de Verbruiker niet heeft voldaan aan het verlangen van de Leverancier bedoeld in artikel 12, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag de Leverancier de omvang van de Levering bepalen in overeenstemming met het gestelde in artikel 15 van deze Leveringsvoorwaarden, onverminderd het recht van de Leverancier om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de Meetinrichting en dat in rekening te brengen.
- 12.4 Indien de Leverancier dan wel de Verbruiker bij het opnemen van de meter dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand een fout heeft gemaakt, wordt zo nodig eerst een nieuwe opname van de meterstanden gedaan alvorens het bepaalde in artikel 15 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

## 13. De Meetinrichting

- 13.1 De Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting. De Meetinrichting wordt door of in opdracht van de Leverancier en op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tarieven is vermeld. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de Binneninstallatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege de Leverancier geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van de Leverancier. Vervanging, verplaatsing of wegneming en de daarmee verband houdende kosten zijn echter voor rekening van de Verbruiker, indien de vervanging of de verplaatsing geschiedt op zijn verzoek of het gevolg is van zijn handelen of nalaten, behalve in het geval waarin dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen. De Leverancier deelt de Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mede wanneer de Meetinrichting wordt vervangen of verplaatst. In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in artikel 14.4 van toepassing.
- 13.2 Leverancier stelt een Meetinrichting ter beschikking die op afstand is uit te lezen.
- 13.3 De Leverancier leest de meetgegevens van een Verbruiker niet op afstand uit, indien de Verbruiker hierom schriftelijk verzoekt. Indien de Leverancier het verzoek van Verbruiker accepteert, zijn de meerkosten van het niet op afstand uitlezen voor rekening van Verbruiker.
- 13.4 De Verbruiker 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.

## 14. Onderzoek van de Meetinrichting

- 14.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Verbruiker als de Leverancier verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. De Leverancier deelt de Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. De Leverancier stelt de Verbruiker op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
- 14.2 Het onderzoek wordt door of vanwege de Leverancier verricht, tenzij de Verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie verlangt.
- 14.3 Meting van Warmte en warmtapwater en/of Koude worden geacht juist te zijn, indien bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant van de betreffende Meetinrichting gegarandeerde maximaal te verwachten afwijking met niet meer dan 2% van de schaalwaarde wordt overschreden.
- 14.4 De toedeling van de kosten van het onderzoek van onafhankelijke deskundige tussen Verbruiker

en Leverancier vindt plaats op basis van de conclusie van het onderzoek. Indien het onderzoek niet tot een conclusie omtrent de kostentoedeling leidt, worden de kosten door Verbruiker en Leverancier ieder voor de helft gedragen.

- 14.5 Zolang de mogelijkheid bestaat dat de Verbruiker nader onderzoek van de Meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 15 niet is afgewikkeld, houdt de Leverancier de Meetinrichting beschikbaar voor het nadere onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in artikel 14.1. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient de Leverancier de desbetreffende Meetinrichting te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.
- 14.6 Op een daartoe strekkend verzoek van één of meer Verbruikers laat de Leverancier eenmalig door een onafhankelijke deskundige onderzoek uitvoeren naar de mate waarin de kostenverdeelssystematiek voldoet aan de bepalingen opgenomen in artikel 8a van de Warmtewet. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van Verbruiker en Leverancier, ieder voor de helft.

## 15. Gevolgen van onjuiste meting

- 15.1 Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt de Leverancier de omvang van de Levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden wanneer de Leverancier te veel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer de Leverancier te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke Meetinrichting. In geval van onrechtmatig verbruik zal echter herberekening over de volledige periode plaatsvinden.
- 15.2 Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de Levering, is de Leverancier bevoegd de omvang van de Levering in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van de Leverancier staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf dient:
- de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar;
  - de gemiddelde omvang van de Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak;
  - een andere, na overleg met de Verbruiker te bepalen, billijke maatstaf.

## 16. Tarieven

- 16.1 Voor de Levering, voor het tot stand brengen, in stand houden, (de)activeren, wijzigen en/of verwijderen van een Aansluiting is de Verbruiker bedragen verschuldigd volgens het Tarievenblad van de Leverancier. De Leverancier zal de toepasselijke tarieven uiterlijk bij het vastleggen van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 3 lid 1 schriftelijk ter beschikking stellen.
- 16.2 De Leverancier bepaalt welk tarief van toepassing is. Indien van toepassing zal dit tarief niet hoger zijn dan het maximumtarief dat de ACM heeft vastgesteld, waaronder in ieder geval het tarief voor het tot stand brengen en het verwijderen van een Aansluiting. De Verbruiker is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 16.3 De Leverancier is gerechtigd de prijssystematiek tussentijds aan te passen als gevolg van de wet- en regelgeving, waaronder de Warmtewet.
- 16.4 Indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de situatie zich voordoet dat door een overheidsbesluit, een richtlijn van de overheid of door de overheid gestelde additionele voorwaarden, waaronder een wijziging in de huidige wet- en regelgeving, een ongewijzigde voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de Leverancier mag worden verwacht, is de Leverancier gerechtigd onder opgave van redenen de Overeenkomst en/of de vastgelegde tarieven aan de hernieuwde situatie aan te passen.
- 16.5 Alle bedragen die de Verbruiker als gevolg van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die de Leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.

16.6 Leverancier is in ieder geval bevoegd de tarieven dan wel het Tarievenblad te wijzigen tot de hoogte van de vastgestelde maximumtarieven in het tarievenbesluit voor warmteleveranciers van de ACM, op de wijze zoals bepaald in artikel 25.

16.7 Alle in deze Leveringsvoorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

## **17. Betaling**

17.1 Alle bedragen die de Verbruiker als gevolg van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd zijn, brengt de Leverancier door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in artikel 17.2, indien de Verbruiker betaalt door middel van automatische bankincasso. De Leverancier biedt op verzoek de mogelijkheid om op een andere wijze dan door middel van automatische bankincasso te betalen; in dat geval worden administratiekosten zoals genoemd in het Tarievenblad in rekening gebracht.

17.2 Indien de Leverancier dit verlangt, is de Verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de Levering en het Vastrecht over het lopende tijdvak van jaarafrekening zal moeten betalen. De Leverancier bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben, de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en het tijdstip waarop de afrekening plaatsvindt. Deze afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, middels overlegging van een volledige en voldoende gespecificeerde nota met betrekking tot de geleverde diensten, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de Verbruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.

17.3 De Leverancier verstrekt de Verbruikers een volledige en voldoende gespecificeerde nota na beëindiging van de Overeenkomst.

17.4 Een nota dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door de Leverancier op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien dagen. De Leverancier geeft aan op welke wijze en in welke valuta de nota kan worden voldaan.

17.5 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de Verbruiker binnen de in artikel 17.4 bedoelde betalingstermijn bij de Leverancier een schriftelijk bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat de Leverancier op het bezwaar heeft beslist.

17.6 De Verbruiker is slechts gerechtigd de in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de Leverancier hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in artikel 17.2 is echter niet toegestaan.

## **18. Zekerheidsstelling**

18.1 De Leverancier kan van de Verbruiker zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de Verbruiker op grond van deze Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of borgstelling, tenzij de Leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 18.2 en 18.3.

18.2 De Leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van de Leveringsvoorwaarden verschuldigde bedragen.

18.3 Tot zekerheid van de betaling van de ter zake van de Levering en het Vastrecht verschuldigde bedragen kan de Leverancier van de Verbruiker de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Verbruiker naar het oordeel van de Leverancier vermoedelijk gemiddeld voor Levering en Vastrecht over een periode van zes 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 Overeenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.

18.4 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de Leverancier rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met drie procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

## **19. Wanbetaling**

- 19.1 Indien de Verbruiker niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de Leverancier hem dit schriftelijk en/of per mail mede en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast. Is ook binnen deze termijn niet betaald, dan is de Verbruiker zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 19.2 Indien de Verbruiker in verzuim is deelt de Leverancier hem dit schriftelijk mee, onder vermelding van de gevolgen indien hij niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- 19.3 Indien de Verbruiker binnen de in lid 2 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de Leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat de Leverancier op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist.
- 19.4 Indien de Verbruiker binnen de in artikel 19.1 genoemde nieuwe termijn van betaling echter een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de Leverancier heeft ingediend, dan is de Verbruiker eerst in verzuim op het moment dat de Leverancier op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door de Leverancier met de Verbruiker gesloten betalingsregeling dient de Verbruiker alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige uit hoofde van de Overeenkomst aan de Leverancier verschuldigde bedragen integraal te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de Verbruiker zijn verplichtingen betreffende de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 19.5 Indien en zodra de Verbruiker in verzuim is, is hij tevens een extra bedrag verschuldigd, onverminderd het recht van de Leverancier op een wettelijke rentevergoeding wegens te late betaling en op vergoeding van de redelijke kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke inning en onverminderd het bepaalde in artikel 18 van de Leveringsvoorwaarden.

## **20. Onderbreking van de Levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming**

- 20.1 De Leverancier is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van de Leverancier verlangd kan worden – de Levering te onderbreken en/of de Aansluiting te deactiveren, indien en zolang de Verbruiker één of meer artikelen van de Overeenkomst of op grond van deze Leveringsvoorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
- de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van de Leverancier;
  - de (on)sluitveiligheid van de installatie beëindiging van de Levering noodzakelijk maakt;
  - de Verbruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 19.3 van de Leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig Perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van de Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen;
  - de Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt.
- 20.2 De Leverancier zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering en/of de-activering van de Aansluiting, indien en voor zover de niet-nakoming van de verplichtingen door de Verbruiker dat rechtvaardigt.
- 20.3 De in het vorige lid bedoelde onderbreking van de Levering en/of de-activering van de Aansluiting wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden. Het gebruik door de Leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in artikel 5.1 en 20.1 kan niet leiden

tot aansprakelijkheid van de Leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.

20.4 Leverancier draagt er zorg voor dat de Levering aan Verbruiker wordt hervat indien Verbruiker een verklaring van een arts overlegt, die geen behandelend arts van de betrokkene is, waaruit blijkt dat beëindiging van de Levering tot zeer ernstige gezondheidsrisico's van de betrokken Verbruiker leidt. Leverancier heeft het recht de juistheid van de overgelegde verklaring door een medisch expert te laten beoordelen.

## **21. Verbodsbepalingen**

21.1 Het is de Verbruiker verboden:

- a. door middel van de Binneninstallatie via het Distributienet van de Leverancier hinder of schade te veroorzaken voor de Leverancier of andere Verbruikers;
- b. door of vanwege de Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
- c. handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de Levering niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen, waardoor het normaal functioneren van de Binneninstallatie, de Meetinrichting of andere apparatuur van de Leverancier wordt verhinderd of de tarieven van de Leverancier niet of niet juist kunnen worden toegepast;
- d. het Distributienet van de Leverancier te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
- e. water aan de circulatie in het Distributienet en/of Aansluiting te onttrekken zonder voorafgaande toestemming.

21.2 Het is de Verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier de geleverde Warmte, warmtapwater en Koude anders dan ten behoeve van het eigen Perceel te gebruiken. De Leverancier kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

21.3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige Warmte en/of warmtapwater aan de Verbruiker in rekening worden gebracht. Alle schade die de Leverancier door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de Verbruiker aan de Leverancier worden vergoed, waarbij artikel 23.8 van overeenkomstige toepassing is.

## **22. Verplichtingen Verbruiker**

22.1 De Leverancier zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Leveringsvoorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal de Leverancier zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de Verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervindt.

22.2 De Verbruiker is verplicht aan de Leverancier de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Leveringsvoorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:

- a. de Leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in hun Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting, en de Binneninstallatie, inclusief de Meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
- b. aan personen, die van een door de Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het Perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de Leverancier rustende verplichting – van 07.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, evenals in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
- c. de Leverancier tijdig op de hoogte te stellen van (e-mail)adres- en/of (handels)naamswijzigingen en wijzigingen van bankrekeningnummer en rekeningadres.

22.3 De Verbruiker is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het Distributienet en het in de Woning aanwezige gedeelte van de Aansluiting te voorkomen.



- 22.4 Indien de Verbruiker geen eigenaar is van het Perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door de Leverancier voor het tot stand brengen, vervangen, wijzigen, activeren, (de)activeren of verwijderen van een Aansluiting of voor de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 10.1 ten behoeve van derden. De Leverancier kan verlangen dat de Verbruiker een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
- 22.5 Verbruiker zal zich onthouden van elke handeling waardoor het transport van Warmte en/of Koude kan worden belet of belemmerd, dan wel waardoor gevaar kan ontstaan voor personen of goederen en zal in het bijzonder op een strook grond van een (1) meter aan weerszijden van de hartlijn van een Leiding van het Distributienet geen bouwwerken oprichten, goederen, waaronder begrepen afvalstoffen, opslaan, gesloten wegdek aanbrengen, ontgrondingen verrichten, riolering dan wel leidingen of kabels aanbrengen, bomen of diepwortelende struiken planten dan wel voorwerpen de grond indrijven, noch aan een derde toestemming verlenen tot zulk een handeling, zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier, die nimmer op onredelijke gronden zal weigeren medewerking te verlenen.

### **23. Aansprakelijkheid**

- 23.1 De Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de Verbruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de Levering van Warmte en/of warmtapwater, echter uitsluitend indien en voor zover:
- de onderbreking het gevolg is van een aan de Leverancier toe te rekenen tekortkoming;
  - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privé-sfeer zijn bestemd en ook in de privésfeer zijn gebruikt of verbruikt. Voor zaakschade geldt een drempelwaarde van € 55,- voor de Verbruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 23.2 Indien de Leverancier de Levering onderbreekt of beperkt als omschreven in artikel 5.4, is de Leverancier niet aansprakelijk voor schade die Verbruiker lijdt als gevolg van de onderbreking of beperking van de Levering.
- 23.3 De Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in artikel 23.1 voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige Aansluiting of Levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met een Aansluiting of Levering – niet zijnde een onderbreking van de Levering – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de Leverancier niet kan worden toegerekend.
- 23.4 Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de Leverancier of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten schade aan zaken die door de Verbruiker worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep en 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.
- 23.5 In alle gevallen waarin de Leverancier gehouden is tot betaling van schadevergoeding zal deze nooit hoger zijn dan het in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekeraar met het oog op de betreffende schade uitgekeerde bedrag. Indien en voor zover de Leverancier jegens de Verbruiker in het kader van de Leveringsvoorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste €1.400, - per Verbruiker, met een maximalisering per complex. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan de maximalisatie per complex, is de Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van € 1.400, - per Verbruiker. Voor de toepassing van dit artikel geldt dat een reeks van opvolgende en/of samenhangende gebeurtenissen als één schadegebeurtenis wordt aangemerkt.
- 23.6 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de Leverancier te zijn gemeld, tenzij de Verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen

melden.

23.7 De aansprakelijkheidsregeling van de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van elk ander Warmte en/of warmtapwater leverend bedrijf waarmee de Leverancier ten behoeve van de warmtevoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de Leverancier of dat andere Warmte en/of warmtapwater en/of Koude leverend bedrijf aansprakelijk is.

23.8 De Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de Leverancier ten behoeve van de Aansluiting en/of de Levering in, aan, op, onder of boven het Perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de Verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien Verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste €3.500,- per Verbruiker en per gebeurtenis.

## **24. Boete**

24.1 Indien de Verbruiker toerekenbaar in strijd met het bepaalde in artikel 21 en artikel 22 van de Leveringsvoorwaarden heeft gehandeld, is de Leverancier bevoegd hem een boete op te leggen van ten hoogste € 135,- per overtreding, onverminderd het recht van de Leverancier op nakoming en/of schadevergoeding en/of zijn bevoegdheid om de Levering te onderbreken c.q. de Aansluiting te deactiveren.

24.2 Op de opgelegde boetes is het bepaalde in artikel 17 en artikel 19 van deze Leveringsvoorwaarden voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

## **25. Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden**

25.1 Het Tarievenblad en deze Leveringsvoorwaarden, en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door de Leverancier worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een andere datum van inwerkingtreden is vermeld. Wijzigingen van de tarieven worden via persoonlijke berichtgeving bekend gemaakt, door middel van een verwijzing naar het nieuwe Tarievenblad.

25.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande Overeenkomsten. Indien een Verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de Overeenkomst opzeggen in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3.4 van deze Leveringsvoorwaarden.

25.3 Indien in enig jaar een of meer besluiten van de ACM, die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door de Leverancier, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door de Leverancier niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigingen van de Leverancier in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door de Leverancier, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van inwerkingtreden is vermeld.

## **26. Bijzondere bepalingen**

26.1 De verplichting tot Levering ingevolge de Overeenkomst, bedoeld in artikel 6 van deze Leveringsvoorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan de Leverancier verleende toestemming om Warmte en/of warm tapwater te leveren wordt ingetrokken of vervallen verklaard.

26.2 De Leverancier is gerechtigd Aansluitvoorwaarden vast te stellen die van toepassing zijn op de Overeenkomst tot Aansluiting en Levering als bedoeld in artikel 3 van deze Leveringsvoorwaarden. Met betrekking tot het vaststellen en wijzigen van deze Aansluitvoorwaarden is het bepaalde in artikel 25 van overeenkomstige toepassing.

26.3 De Verbruiker geeft de Leverancier door middel van het aangaan van de Overeenkomst toestemming voor het verwerken van de door hem verstrekte persoonsgegevens.



## **27. Vragen, klachten en geschillen**

- 27.1 Indien de Verbruiker een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de Leverancier voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 17 lid 5, dient de Verbruiker een klacht voor te leggen binnen 12 maanden nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze 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. De Verbruiker wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de Leverancier schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de Leverancier naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de Leverancier daaraan heeft verbonden.
- 27.2 Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 19 lid 3 kan het resterende geschil zowel door de Verbruiker als door de Leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
- 27.3 Wanneer de Verbruiker ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de Leverancier aan deze keuze gebonden zodra de Leverancier met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de Leverancier is voorgelegd.
- 27.4 Wanneer bij de Leverancier de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de Verbruiker schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De Leverancier kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Verbruiker niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de Leverancier, in het geval de Verbruiker het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de Verbruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 27.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan moet de Leverancier de Verbruiker laatstbedoeld bedrag vergoeden.