

## **ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN WARMTELEVERING VOLKSHUISVESTING ARNHEM**

(Geldt alleen voor huurders van eenheden met collectieve verwarming/warm water!)

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tot levering van warmte en/of warm tapwater tussen Volkshuisvesting Arnhem en de Verbruiker.

1.2 In de Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting:	de Aansluitleiding(en) van de Leverancier met inbegrip van de afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege de Leverancier in of aan de Leiding aangebrachte apparatuur tot aan het Overdrachtpunt. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van de Leverancier.
Aansluitleiding:	de leiding van de Leverancier die de Meetinrichting met bijbehoren met het Distributienet verbindt.
Binneninstallatie:	het samenstel van Leidingen en toebehoren achter het Overdrachtpunt alsmede de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte- en/of warmtapwater, ten behoeve van het Perceel. De Binneninstallatie is eigendom van Volkshuisvesting Arnhem en maakt geen deel uit van de Aansluiting of het Distributienet.
Distributienet:	het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het transport van warmte en/of warmtapwater tot de Aansluiting verzorgt.
Installateur:	degene die de werkzaamheden verricht aan de Binneninstallatie van de Verbruiker en naar oordeel van de Leverancier bevoegd is en daartoe is aangewezen.
Leiding:	het samenstel van aanvoer- en retourleiding.
Leverancier:	Volkshuisvesting Arnhem gevestigd en kantoorhoudende te Arnhem aan de Kadestraat 1.
Levering:	de levering van warmte en/of warmtapwater.
Leveringsvoorwaarden:	de onderhavige leveringsvoorwaarden van Volkshuisvesting Arnhem.
Meetinrichting:	de comptabele warmtemeter en 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.
Overdrachtpunt:	de plaats van overgang tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie in een Perceel, dan wel een andere door de Leverancier tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie aan te wijzen plaats.
Perceel:	elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel Levering van warmte en/of warmtapwater geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van de Leverancier.
Vastrecht:	de verschuldigde vergoeding voor het hebben en in stand te doen houden van een Aansluiting en het beschikbaar stellen van warmte en /of warmtapwatervermogen.
Verbruiker:	degene die warmte en/of warmtapwater van de Leverancier betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over een warmte- en/of warmtapwater-, - Aansluiting
Warmtapwatertoestel:	Een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warmtapwater.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

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 3.1 zal een exemplaar van deze Leveringsvoorwaarden worden verstrekt.

2.2 Alle overeenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan het Nederlands recht.

### Artikel 3. Overeenkomst tot Levering

3.1 Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen de Leverancier en de Verbruiker.

3.2 Een overeenkomst tot Levering gaat in op de dag waarop de Verbruiker voor het eerst warmte en/of warmtapwater van de Leverancier betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting. De overeenkomst wordt schriftelijk vastgelegd. De Leverancier kan weigeren een overeenkomst tot Levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 18.1 ten aanzien van de onderbreking van de Levering.

3.3 Een overeenkomst tot Levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst met twee of meer Verbruikers wordt aangegaan, kan de Leverancier hoofdelijke verbondenheid met nakoming van de overeenkomst verlangen.

3.4 Zowel de Verbruiker als de Leverancier kan de overeenkomst tot Levering 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 in de overeenkomst tot Levering is bepaald dat de Verbruiker enkel kan opzeggen indien de huur van het Perceel waarop de levering betrekking heeft eindigt, kan de overeenkomst tot Levering door Verbruiker enkel worden opgezegd conform het bepaalde in die overeenkomst. 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.

3.5 Indien de Verbruiker de overeenkomst niet heeft opgezegd conform het in artikel 3.4 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 tot Levering en de Leveringsvoorwaarden is bepaald, tot dat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

3.6 Bij bespreking of onderbreking van de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 5 en 18.1 van deze Leveringsvoorwaarden, blijft de overeenkomst tot Levering onverminderd van kracht.

### Artikel 4. Aard van de levering

4.1 Door de Leverancier wordt warmte en/of warmtetapwater geleverd. De warmte en het warmtapwater worden geleverd in overeenstemming met hetgeen daaromtrent tussen partijen nader is bepaald.

4.2 Warmtelevering: 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 tot Levering.

4.3 Warmtapwaterlevering:

Indien het warmtapwater in een warmtewisselaar bij de Aansluiting wordt bereid, dan is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskleur klasse CW 3.

Indien het warmtapwater door de Leverancier wordt geleverd, dan bedraagt de aanvoertemperatuur minimaal 58 ° graden en is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskleur klasse CW 3.

#### *Facultatieve bepaling*

4.4a. Warmtelevering vindt alleen plaats gedurende de periode van 1 oktober tot en met 1 april van elk kalenderjaar. Leverancier is gerechtigd, doch nimmer verplicht, buiten deze periode warmte te leveren.

4.4b. Geen aanspraak kan worden gemaakt op warmtelevering bij een buiten temperatuur van meer dan 15 ° graden.

4.5 Indien een Verbruiker aantoont dat de levering van goederen en/of diensten niet aan voornoemd kwaliteitsniveau voldoet, kan hij bij de Leverancier een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van (een deel

van) hiervoor betaalde vergoedingen indienen, onder vermelding van de periode waarover de leveringen naar zijn mening niet aan het vereiste kwaliteitsniveau hebben voldaan, met een deugdelijke onderbouwing hiervan. De Leverancier zal binnen 3 maanden na indiening van het verzoek hierop schriftelijk beslissen. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop het kwaliteitsniveau volgens verzoeker niet is behaald.

#### Artikel 5. Continuïteit Levering

5.1 In principe vindt Levering continu plaats, tenzij anders is overeengekomen. Indien er zich echter 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 Ingeval van een uitval van de levering van warmte door een ernstige storing bij een maximale buitentemperatuur van 15 ° graden die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 4 uur, heeft Verbruiker recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,- bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur. Verbruiker is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 4 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen Verbruikers aan op het moment van de eerste melding van de uitval. Het recht op een compensatie vervalt na verloop van een termijn van zes maanden na de datum van herstel van de levering. De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op haar website.

5.3 Indien een Verbruiker recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van drie maanden na het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

5.4 Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

- a. Een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;
- b. Indien de oorsprong van de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- c. Indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binneninstallatie is opgetreden;
- d. Indien de warmtelevering uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de warmtelevering die de Leverancier niet kan worden toegerekend.

5.5 De Leverancier is bevoegd om in het belang van een goede warmtevoorziening de Levering te beperken, te onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5.6 Tevens kan de Leverancier, 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 – beperken of onderbreken. Indien mogelijk stelt de Leverancier de Verbruiker tenminste drie dagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de levering van warmte aan Verbruiker moet worden onderbroken.

5.7 Indien de Verbruiker daarom verzoekt, kan de Leverancier de Levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

#### Artikel 6. Aanvraag voor het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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:

- a. 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;
- b. de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
- c. van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het Distributienet van de Leverancier;
- d. de Verbruiker in verzuim is een vordering terzake van aansluiting of Levering van warmte en/of warmtapwater dan wel van een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die terzake van aansluiting of Levering van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel 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;
- e. het Perceel van de Verbruiker is gelegen in een gebied waar de Leverancier niet algemeen warmte en/of warmtapwater levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.

6.4 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.

#### Artikel 7. Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en het wegnemen van een Aansluiting

7.1 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.

7.2 Het onderhoud en de controle van de Aansluiting is voor rekening van de Leverancier, inclusief het verhelpen van storingen.

7.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 7.2 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 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 ingeval 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.

#### Artikel 8. Rechten met betrekking tot het Perceel

8.1 De Verbruiker zal toestaan dat zowel voor hen zelf 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.

8.2 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 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.

#### Artikel 9. De Binneninstallatie (uitsluitend van toepassing bij levering aan koopwoningen)

9.1 De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van de Leverancier.

9.2 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.

9.3 De Leverancier is toegevoegd 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 Aansluitvoorwaarden 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 in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van de Leverancier is voldaan.

9.4 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.

#### Artikel 10. Bepaling van de omvang van de Levering

10.1 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 bepaald in artikel 12 en 13 van deze Leveringsvoorwaarden.

10.2 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.

10.3 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 10.2, 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 13.2 van deze Leveringsvoorwaarden, onverminderd het recht van de Leverancier om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de Meetinrichting en dat in rekening te brengen.

10.4 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 stand opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

#### Artikel 11. De Meetinrichting

11.1 De Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting. De Meetinrichting wordt door of vanwege 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 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 12.4 van toepassing.

11.2 Op verzoek van Verbruiker draagt de Leverancier er zorg voor dat binnen een redelijke termijn een individuele meter ter beschikking wordt gesteld die het actuele warmteverbruik kan weergeven en de

informatie kan geven over de tijd waarin sprake was van daadwerkelijk gebruik, tenzij het ter beschikking stellen technisch onmogelijk of financieel niet redelijk is, dit ter beoordeling van de Leverancier. De kosten hiervan komen voor rekening van Verbruiker.

11.3 Ingeval de Leverancier een meetinrichting ter beschikking stelt die op afstand uitleesbaar is, kan een Verbruiker die voorafgaand aan de plaatsing weigeren. In dat geval wordt door de Leverancier een niet op afstand uitleesbare meter ter beschikking gesteld. Indien een Verbruiker een reeds geplaatste op afstand uitleesbare meter vervangen wenst te zien door een niet op afstand uitleesbare meter, komen de volledige kosten hiervan voor rekening van Verbruiker.

11.4 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.

11.5 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.

## Artikel 12. Onderzoek van de Meetinrichting

12.1 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.

12.2 Het onderzoek wordt door of vanwege de Leverancier verricht, tenzij de Verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke daartoe toevoegde instantie verlangt.

12.3 Meting van warmte en warmtapwater 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.

12.4 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.

12.5 Zolang de mogelijkheid bestaat dat de Verbruiker nader onderzoek van de Meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 13 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 12.1. 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.

12.6 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.

## Artikel 13. Gevolgen van onjuiste meting

13.1 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 teveel 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.

13.2 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:

- a. de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
- b. de gemiddelde omvang van de Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
- c. een andere, na overleg met de Verbruiker te bepalen billijke maatstaf.

#### Artikel 14. Tarieven

14.1 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.

14.2 De Leverancier bepaalt welk tarief van toepassing is. De Verbruiker zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.

14.3 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 de rekening te brengen.

#### Artikel 15. Betaling

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 15.2, 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 in rekening gebracht.

15.2 Indien de Leverancier dit verlangt, is de Verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de Levering en het Vastrecht over het lopende tijdvak 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.

15.3 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.

15.4 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de Verbruiker binnen de in artikel 15.3 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.

15.5 De Verbruiker is slechts gerechtigd de hun 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 15.2 is echter niet toegestaan.

#### Artikel 16. Zekerheidsstelling

16.1 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 bepaald in artikel 16.2 en 16.3.

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

16.3 Tot zekerheid van de betaling van de terzake 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 tot Levering, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.

16.4 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 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij terugbetaling van de waarborgsom.

#### Artikel 17. Wanbetaling

17.1 Indien de Verbruiker niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de Leverancier hem dit schriftelijk 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.

17.2 Indien de Verbruiker binnen de in artikel 17.1 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.

17.3 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

#### Artikel 18. Onderbreking van de levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming

18.1 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 deze Leveringsvoorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

- a. de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van de Leverancier (bij koopwoningen);
- b. de (on)sluitveiligheid van de installatie beëindiging van de levering noodzakelijk maakt;
- c. de Verbruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 17.3 van de Leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering terzake van aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die terzake 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.
- d. De Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt. De Leverancier zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering en/of deactivering van de Aansluiting, indien en voor zover de niet-nakoming van de verplichtingen door de Verbruiker dat rechtvaardigt;
- e. Er sprake is van fraude of misbruik door de Verbruiker.

18.2 De in artikel 18.1 bedoelde onderbreking van de Levering en/of deactivering van de Aansluiting wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van de onderbreking en hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.



18.3 Het gebruik door de Leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in artikel 5.1 en 18.1 kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de Leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.

18.4 Een leverancier draagt er zorg voor dat de Levering aan een Verbruiker wordt hervat indien de 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.

#### Artikel 19. Verbodsbepalingen

19.1 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.

19.2 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.

19.3 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 warm tapwater 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 21.7 van overeenkomstige toepassing is.

#### Artikel 20. Andere verplichtingen

20.1 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.

20.2 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 08.00 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 adres- en/of (handels)naamwijzigingen.

20.3 De Aanvrager en de Verbruiker zijn verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting te voorkomen.

20.4 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 8.1 ten behoeve van derden. De Leverancier kan verlangen dat de Verbruiker een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

20.5 Bij de nakoming van haar verplichtingen en de uitoefening van haar rechten, mag de Leverancier zich laten vertegenwoordigen door derden. De in deze Leveringsvoorwaarden opgenomen bedingen betreffende de rechten van de Leverancier zijn derden bedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door de Verbruiker niet worden herroepen.

#### Artikel 21. Aansprakelijkheid

21.1 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:

- a. de onderbreking het gevolg is van een aan de Leverancier toe te rekenen tekortkoming;
- b. het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade bestaande of vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privésfeer worden 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.

21.2 De Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in artikel 21.1 voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolg 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.

21.3 Van vergoeding zijn in alle gevallen uitgesloten schade aan zaken die door de Verbruiker worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.

21.4 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 € 910.000,- per gebeurtenis voor alle Verbruikers tezamen, met dien verstande dat de vergoeding van schade aan zaken, ongeacht de omvang van het totaal der schade is beperkt tot ten hoogste € 1.400,- per Verbruiker. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 910.000,- 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,- de aanspraken van de Verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldoen.

21.5 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.

21.6 De aansprakelijkheidsregeling van de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van elk ander warmte- en/of warm tapwater 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 warm tapwater leverend bedrijf aansprakelijk is.

21.7 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 de Verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.130,- per Verbruiker per gebeurtenis. Dit maximum geldt niet ingeval de Verbruiker toerekenbaar schade toebrengt aan de Aansluiting of de Binneninstallatie van leveranciers. In dat geval dient hij de gehele door Leverancier geleden schade te vergoeden.

## Artikel 22. Boete

22.1 Indien de Verbruiker toerekenbaar in strijd met het bepaald in artikel 19 en 20 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.

22.2 Op de opgelegde boetes is het bepaalde in artikel 15 en 17 van deze Leveringsvoorwaarden voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 23. Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden

23.1 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 latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen van de tarieven treden in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.

23.2 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.

## Artikel 24. Bijzondere bepalingen

24.1 De verplichting tot aansluiting en Levering als gevolg van de overeenkomst, bedoeld in artikel 3 van deze Leveringsvoorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan de Leverancier verleende concessie wordt ingetrokken of vervallen verklaard.

24.2 Voor het geval de Leverancier zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst als bedoeld in artikel 3 van de Leveringsvoorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de Verbruiker hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

24.3 De Leverancier is gerechtigd Algemene 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 23 van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 25. Vragen klachten en geschillen

25.1 Verbruiker kan zijn vragen of klachten voorleggen aan de Leverancier. Een vraag of klacht wordt binnen 30 werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Indien een vraag of klacht zodanig complex is dat deze niet binnen een termijn van 30 werkdagen kan worden afgehandeld, ontvangt de indiener hiervan bericht, onder mededeling van de termijn waarbinnen de vraag of klacht wel inhoudelijk zal worden afgehandeld. Verbruiker is verplicht eventuele klachten eerst aan de Leverancier voor te leggen.

25.2 Indien Verbruiker van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost, kan hij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water, tenzij de Huurcommissie bevoegd is. De wijze waarop een geschil bij de Geschillencommissie Energie en Water aanhangig kan worden gemaakt is na te lezen op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

## Artikel 26. Slotbepalingen

26.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2014

26.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn te raadplegen op de internetsite [www.Volkshuisvesting.nl](http://www.Volkshuisvesting.nl)