

# Algemene leveringsvoorwaarden warmtelevering Woonbedrijf ieder1

## Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tot levering van warmte en/of warm tapwater tussen Woonbedrijf ieder1 en de Verbruiker.

1.2 In de Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Aansluiting:** de Aansluitleiding(en) van de Leverancier die het Opwekkingsstelsel voor warmte en/of warmtapwater met de Binneninstallatie verbindt, en alle andere door of vanwege de Leverancier in of aan die leiding aangebrachte apparatuur zoals aansluitkasten, beveiligingsinrichtingen, warmtewisselaars, hoofdkranen en toebehoren 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:** de in het Perceel achter het Overdrachtpunt aanwezige leidingen, apparaten en bijbehorende hulptoestellen bestemd voor verwarming en/of tapwater, die dienstig zijn aan de levering van warmte en/of warmtapwater en die geen deel uitmaken van de Aansluiting of het Distributienet;

**Complex:** Het complex zoals omschreven in de Leveringsovereenkomst;

**Diensten:** alle diensten die de Leverancier aan de Verbruiker levert in de uitvoering van de Leveringsovereenkomst;

**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;

**Leverancier:** Woonbedrijf ieder1 gevestigd en kantoorhoudende te Deventer aan de Overstichtlaan 2, dan wel de rechtspersoon waaraan de rechten en plichten uit de Leveringsovereenkomst door de Leverancier zijn overgedragen;

**Levering:** de levering respectievelijk het ter beschikking stellen van warmte ten behoeve van ruimteverwarming en/of vervaardiging van warm tapwater aan de Verbruiker;

**Leveringsovereenkomst:** de overeenkomst tussen de Verbruiker en de Leverancier ter zake de Levering;

**Leveringsvoorwaarden:** de onderhavige Algemene Leveringsvoorwaarden warmte Woonbedrijf ieder1 2014, deel uitmakend van de Leveringsovereenkomst;

**Meetinrichting:** de (meet)-apparatuur van de Leverancier, bestemd voor onder meer het vaststellen van de omvang van de door de Afnemer afgenomen warmte en/of warmtapwater voor de controle van het verbruik en voor het vaststellen van alle

door de Leverancier gewenste gegevens benodigd voor afrekening met de Verbruiker;

- Opwekkingsstelsel: alle toestellen die de Leverancier voor de levering gebruikt en alle daarbij behorende hulptoeestellen, waaronder de Meetinrichting, voor duurzame levering van warmte t.b.v. van ruimteverwarming en/of vervaardiging van warm tapwater tot en met de Aansluiting, inclusief een eventueel aanwezige back-up voorziening op basis van een gasinstallatie;
- 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 en/of koude geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van de Leverancier;
- Tarievenblad: document waar alle van toepassing op de Leveringsovereenkomst zijnde tarieven voor een periode zijn vermeld, uitgereikt bij het aangaan van de Leveringsovereenkomst en hier na terug te vinden op [ww.ieder1.nl](http://ww.ieder1.nl);
- 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: 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-, warmtapwateraansluiting op grond van de Leveringsovereenkomst, met een aansluiting van maximaal 100 kilowatt (kleinverbruiker), dan wel meer dan 100 kilowatt (midden - en/of grootverbruiker);
- Warmtapwatertoestel: een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warmtapwater;
- Warmtapwater: Verwarmd tapwater bestemd voor sanitaire doeleinden en huishoudelijk gebruik;
- Warmte: warm water bestemd voor ruimteverwarming, en/of de productie van warmtapwater voor sanitaire doeleinden en huishoudelijk gebruik.

## 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 is een exemplaar van deze Leveringsvoorwaarden te raadplegen op de internetsite [www.ieder1.nl](http://www.ieder1.nl).
- 2.2 Alle overeenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan het Nederlands recht.
- 2.3 Alle geschillen tussen de Verbruiker en de Leverancier verband houdend met Leveringsovereenkomsten, waar deze Algemene Voorwaarden deel van uitmaken, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Zwolle.

- 2.4 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Verbruiker wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Op van deze Algemene Leveringsvoorwaarden afwijkende bedingen kan door de Verbruiker slechts een beroep worden gedaan indien en voor zover deze door de Leverancier schriftelijk zijn aanvaard, waaronder mede wordt verstaan dat deze afwijkende bedingen in de Leveringsovereenkomst zijn opgenomen.
- 2.6 Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze Algemene Leveringsvoorwaarden of de Leveringsovereenkomst geen beroep kan worden gedaan blijft het niet bezwarende gedeelte van de Leveringsovereenkomst geldend tussen de Leverancier en de Verbruiker.
- 2.7 Indien op een of meer bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden respectievelijk de Leveringsovereenkomst geen beroep kan worden gedaan wegens nietigheid, of vernietiging daarvan, zal aan de betreffende bepaling of bepalingen een betekenis worden gehecht die zo dicht als mogelijk en toegestaan de oorspronkelijke strekking en bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling of bepalingen benadert, zodanig dat daarop dan wel een beroep kan worden gedaan.
- 2.8 De Verbruiker stemt ermee in dat de Leveringsovereenkomst van kracht blijft indien de rechtsvorm van de Leverancier wordt omgezet in een andere rechtsvorm of indien de Leverancier zijn onderneming wenst of dient over te dragen aan een andere rechtspersoon. Indien een in dit lid bedoelde omstandigheid zich voordoet zal de Leverancier tenminste zorgen voor een kennisgeving in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de Leverancier de Levering verzorgt, verspreid worden.
- 2.9 De Algemene Leveringsvoorwaarden maken deel uit van de Leveringsovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Leveringsovereenkomst prevaleert de Leveringsovereenkomst.
- 2.10 3 september 2014 heeft Aedes (vereniging van woningcorporaties) aangekondigd het proces te starten tot inrichten van een branchegeschillencommissie. Deze geschillencommissie zal vallen onder de Stichting De Geschillencommissie in Den Haag. De nieuwe branchegeschillencommissie zal zich primair richten op geschillen met betrekking tot levering van warmte door corporaties/verhuurders. Met de inrichting van een branchegeschillencommissie (BGC) worden ook de Algemene voorwaarden die in overleg tussen Aedes en de Woonbond worden opgesteld landelijk geldend en algemeen verplicht en vervangen ze deze algemene leveringsvoorwaarden. De nieuwe algemene voorwaarden worden zodra zij klaar zijn op Aedes.nl geplaatst en vervolgens zal Woonbedrijf ieder1 zorgdragen voor plaatsing op [www.ieder1.nl](http://www.ieder1.nl).

### 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 voor nakoming van de overeenkomst verlangen
- 3.4 De Leverancier kan weigeren een Leveringsovereenkomst tot Levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 18.1 en 18.2 ten aanzien van de onderbreking van de Levering.
- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 3.7 Bij beperking 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.
- 3.8 Onverminderd de aan Leverancier volgens de wet toekomende bevoegdheid tot ontbinding is de Leverancier in elk geval gerechtigd de Leveringsovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien:
- a) de Verbruiker in staat van faillissement wordt verklaard, hij zijn faillissement aanvraagt of zijn faillissement wordt aangevraagd, indien hij surseance van betaling aanvraagt of hem surseance van betaling wordt verleend, indien op diens goederen beslag wordt gelegd of in geval van liquidatie of overname van de onderneming van de Verbruiker;
  - b) de Verbruiker in gebreke is met de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Leveringsovereenkomst en nakoming niet alsnog heeft plaatsgevonden binnen de in de aanmaning genoemde redelijke termijn;
  - c) de Binneninstallatie van de Verbruiker teloorgaat of zodanig beschadigd wordt dat de (on)veiligheid van de installatie beëindiging van de Levering noodzakelijk maakt.
  - d) er sprake is van fraude of misbruik door de Verbruiker.
- 3.8 Indien de Leverancier van haar bevoegdheid als bedoeld in het vorige lid gebruik maakt zal dit terstond aan de Verbruiker worden meegedeeld en zal dit niet leiden tot aansprakelijkheid van de Leverancier voor eventueel daaruit voortvloeiende schade. De bedragen die de Verbruiker op het moment van ontbinding van de Leveringsovereenkomst reeds aan de Leverancier verschuldigd was alsmede de bedragen die hij op grond van de tarieven- en vergoedingsregeling van de Leverancier binnen de termijn van een jaar na de datum van de ontbinding van de Leveringsovereenkomst nog altijd verschuldigd zou zijn, ongeacht de hoeveelheid van het verbruik, zijn op dat moment onmiddellijk opeisbaar.
- 3.9 Bij beperking of onderbreking van de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 5 en 18.1 en 18.2 van deze Leveringsvoorwaarden, blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.

#### Artikel 4 Aard van de levering

- 4.1 Door de Leverancier wordt warmte en/of warmtapwater geleverd. De warmte en het warmtapwater worden geleverd in overeenstemming met hetgeen daaromtrent tussen partijen nader is bepaald.
- 4.2 a) 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.
- b) Warmtapwaterlevering:  
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.
- 4.3 Geen aanspraak kan worden gemaakt op warmtelevering bij een buiten temperatuur van meer dan 26° C. Indien van toepassing zal er altijd warmtapwater worden geleverd.
- 4.4 Tussen 23:00 uur tot 7:00 uur kan een afwijkende levering plaatsvinden van warmte ten behoeve van ruimteverwarming (= nachtverlaging). De stooklijn (=aanvoertemperatuur) ligt tijdens deze uren maximaal 5 graden lager dan de temperatuur buiten de genoemde tijden, waardoor de ruimte tot maximaal 4 graden minder verwarmd kan worden.
- 4.5 De Verbruiker wordt geacht de door hem afgenomen hoeveelheid Warmte en/of warmtapwater bij feitelijke aflevering te hebben gekocht.
- 4.6 De Verbruiker is verplicht voor de duur van de Leveringsovereenkomst de door de Leverancier geleverde en te leveren Warmte exclusief af te nemen, waaronder mede begrepen het exclusief inzetten van het Opwekkingssysteem, behalve:
- a) in geval storingen optreden in het Opwekkingssysteem of in de Aansluiting en de Leverancier deze storing na een desbetreffend schriftelijk verzoek van de Verbruiker niet binnen een redelijke termijn verhelpt; of
- b) in geval van overmacht aan de zijde van de Verbruiker.
- 4.7 De Leverancier zal bij de uitvoering van de Leveringsovereenkomst 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.
- 4.8 Indien een Verbruiker aantoont dat de levering van goederen en/of diensten niet aan kwaliteitsniveau zoals omschreven in artikel 4 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 weken 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° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 4 uur, heeft Verbruiker recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 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 de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.
- 5.4 Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:
- Een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;
  - 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;
  - Indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binneninstallatie is opgetreden;
  - 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 vorige 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.
- 6.5 De Leverancier is voorts bevoegd een Aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen dan wel geheel of gedeeltelijk weg te nemen, indien één of meer van de in of krachtens de Leveringsovereenkomst of een andere relevante overeenkomst gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door de Leverancier gerechtvaardigd is.
- 6.6 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

#### 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:
- dit geschiedt op verzoek van Verbruiker, zonder dat hieraan een verplichting van Leverancier ten grondslag ligt;
  - 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;
  - werkzaamheden dienen te worden verricht als gevolg van door anderen dan de Leverancier aan de Aansluiting verrichte wijzigingen, uitbreidingen, reparaties, etc.
  - dit is het gevolg is van beëindiging van de Leveringsovereenkomst;

#### 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:
- de belemmeringen weg te nemen;
  - wijzigingen in het tracé van de Aansluiting aan te brengen;
  - een geheel nieuwe Aansluiting tot stand te brengen;
  - 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 Verbruiker draagt ervoor zorg dat de (technische) werkzaamheden aan de Binneninstallatie worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid beschikken..
- 9.4 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 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.



- 9.5 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 bepaalde 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 stand 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.
- 10.5 De voor het meten en regelen van de omvang van de Levering benodigde elektrische energie komt voor rekening van de Verbruiker.

#### Artikel 11 De Meetinrichting

- 11.1 De Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting.
- 11.2 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,
- a) indien de vervanging of de verplaatsing geschiedt op zijn verzoek of
  - b) 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.
  - c) dit het gevolg is van beëindiging van de Leveringsovereenkomst op grond van het bepaalde in artikel 3.7;
  - d) het Opwekkingsstelsel en/of de Aansluiting door toedoen van de Verbruiker in een situatie is geraakt dat verplaatsing, vervanging of aanpassing, naar de maatstaven welke de Leverancier aanlegt voor een veilige bedrijfsvoering, noodzakelijk wordt geacht.
- 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.

- 11.3 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 die 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.
- 11.4 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 bevoegde instantie verlangt. Zowel de verbruiker als de Leverancier is gerechtigd bij het onderzoek aanwezig te zijn of zich te doen vertegenwoordigen.
- 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 dat nominaal meetvermogen 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 kostenverdeelstelsel 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 alle Levering, Diensten en werkzaamheden door de Leverancier verband houdende met de Leveringsovereenkomst, waaronder die genoemd in de Leveringsovereenkomst en in de Algemene Leveringsvoorwaarden, is de Verbruiker een vergoeding 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 rekening te brengen.
- 14.4 Indien zich gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst een zodanige wijziging van omstandigheden voordoet, waaronder in ieder geval begrepen een wijziging in de huidige wet- en/of regelgeving, dat een ongewijzigde voortzetting van de Leveringsovereenkomst in redelijkheid niet van Leverancier mag worden verwacht, is Leverancier gerechtigd onder opgave van redenen de Leveringsovereenkomst en/of de vastgelegde tarieven aan de hernieuwde situatie aan te passen

### Artikel 15      Betaling

- 15.1 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 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 Na verhuizing, bij beëindiging van de Leveringsovereenkomst en voor het overige tenminste éénmaal per jaar brengt de Leverancier de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan de Verbruiker in rekening.
- 15.3 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.
- 15.4 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.
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.7 Indien de Verbruiker niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de Leverancier hem dit schriftelijk mee door middel van een ingebrekestelling en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien de Verbruiker de Leverancier heeft gemachtigd tot automatische incasso de Leverancier gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren.
- 15.8 De Verbruiker is van rechtswege in verzuim indien ook binnen de in artikel 15.7 bedoelde nieuwe termijn niet is betaald. In geval de Verbruiker in verzuim is, is hij een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht.

#### 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 bepaalde in artikel 16.2 en 16.3.
- 16.2 De Leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van de 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.

#### 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 gerechtigd in het belang van een goede openbare orde de levering van Warmte te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 18.2 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.

- 18.3 De Leverancier is in elk geval bevoegd, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met de uitvoering van werkzaamheden, in verband met (periodiek) onderhoud, in het belang van de veiligheid, in het belang van een goede Levering of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade, behoudens calamiteiten overleg met de Verbruiker de Levering gedurende een zo kort mogelijke tijd te beperken of onderbreken, het verbruik van de Warmte voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 18.4 In geval van beperking van de Levering is de Leverancier bevoegd de Verbruiker aanwijzingen te geven die de Verbruiker verplicht is op te volgen. De Leverancier is tevens bevoegd de Leveringen te beperken of onderbreken in de gevallen waarin de beheerder van het netwerk waarmee de Warmte wordt getransporteerd jegens de Leverancier bevoegd is het transport te onderbreken of te beperken. De Leverancier is hierbij wel verplicht om schade die uit dit handelen zouden kunnen ontstaan voor de Verbruiker zoveel mogelijk te voorkomen dan wel te beperken.
- 18.5 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 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.
- 18.6 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.
- 18.7 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.
- 18.8 Bij beperking of onderbreking van de Levering blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.

## 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 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)naamswijzigingen.
- 20.3 De Verbruiker zal als goed huisvader omgaan met en toezicht houden op de Aansluiting en het Opwekkingsstelsel. Indien de Verbruiker enige lekkage dan wel gebreken constateert, zal hij de Leverancier daarvan onverwijld zowel mondeling als schriftelijk in kennis stellen. De Verbruiker is verplicht in een dergelijk geval naar de door de Leverancier te verstrekken instructies te handelen. De Verbruiker is verplicht de Leverancier toegang te bieden zodat de stand van de Meetinrichting kan worden vastgesteld, zoals beschreven in 10.2.
- 20.4 De Verbruiker zal ervoor zorg dragen dat elke handeling achterwege blijft, waardoor: De Levering door de Leverancier kan worden belet of belemmerd;
- a) de veilige ligging of het herstel van het Opwekkingsstelsel of de Aansluiting in gevaar kan worden gebracht;
  - b) gevaar voor personen of goederen kan ontstaan.
- 20.5 De Verbruiker is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting te voorkomen.
- 20.6 Tevens is de Verbruiker verplicht zowel gevraagd als ongevraagd aan de Leverancier alle informatie te verstrekken die voor de toepassing en uitvoering van het bepaalde in de Leveringsovereenkomst en de controle op de naleving daarvan van belang kan zijn.

- 20.7 De Verbruiker stemt er mee in en verleent voor zover nodig alle medewerking om te bewerkstelligen dat de Leverancier alle informatie - waaronder meetgegevens - die benodigd zijn voor de uitvoering en naleving van de Leveringsovereenkomst, bij derden kan opvragen.
- 20.8 De Leverancier zal de gegevens die haar door de Verbruiker als vertrouwelijk zijn verstrekt en de gegevens met betrekking tot de Woning waarvan de Leverancier redelijkerwijs kan vermoeden dat zij een vertrouwelijk karakter hebben, geheim houden tegenover derden, tenzij er sprake is van een wettelijke of gerechtelijke plicht tot bekendmaking
- 20.9 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.
- 20.10 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:
- 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 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 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.
- 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.
- 21.8 Iedere partij is gerechtigd zich op overmacht te beroepen, indien de uitvoering van de Leveringsovereenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden welke niet te wijten zijn aan haar schuld, noch krachtens de wet of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen, daaronder in ieder geval begrepen internationale conflicten, gewelddadige en gewapende acties, maatregelen van overheidswege, maatregelen van toezichthoudende instanties, boycotacties, ongevallen of een gebeurtenis waardoor de Levering niet ongestoord heeft kunnen plaatsvinden, waaronder begrepen aardbeving en aardverschuiving.
- 21.9 De partij die een beroep op overmacht wenst te doen, stelt de andere partij daar onverwijld van op de hoogte onder vermelding van de reden van de overmachtsituatie.
- 21.10 In geval van overmacht aan de zijde van een partij worden haar verplichtingen onder de Leveringsovereenkomst opgeschort. Indien de overmachtsituatie langer duurt dan dertig dagen, is elke partij bevoegd de Leveringsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

## Artikel 22 Boete

- 22.1 In het geval de Verbruiker toerekenbaar in strijd handelt met het bepaalde in artikel 19, is de Verbruiker per kalenderdag en zonder rechterlijke tussenkomst, onmiddellijk opeisbare, niet voor matiging vatbare boete verschuldigd ter hoogte van driemaal de vergoeding die Verbruiker in de maand voorafgaande aan de maand van overtreding van dit artikel verschuldigd is.
- 22.2 Op de opgelegde boetes is het bepaalde in artikel 15 en 17 van deze Leveringsvoorwaarden voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.
- 22.3 Het door de Verbruiker op grond van het bepaalde in lid 3 van dit artikel verbeuren van een boete laat onverlet het recht van de Leverancier schadevergoeding te vorderen ende gehoudenheid van de Verbruiker tot vergoeding van die schade aan de Leverancier, zo die schade meer bedraagt dan de verbeurde boete.

## 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 3.5 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 24.3 De Verbruiker kan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier zijn rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Leveringsovereenkomst niet overdragen aan een derde.
- 24.4 Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.
- 24.5 In alle gevallen, waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist de Leverancier in overleg met de Verbruiker. Uitgangspunt hierbij is het (algemene gedeelte van het) verbintenissenrecht en de overige voor de Leverancier van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

## 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).
- 25.3 Ingeval van een geschil dat voortvloeit uit de Leveringsovereenkomst wordt dit voorgelegd aan een nader te bepalen geschillencommissie, tenzij de Huurcommissie bevoegd is van het geschil kennis te nemen. Indien een geschil waarvoor de Huurcommissie bevoegd is, wordt voorgelegd aan de nader te bepalen geschillencommissie dient de Geschillencommissie dit in de stand waarin het zich bevindt te verwijzen naar de Huurcommissie. Het Vorenstaande laat de bevoegdheid van de burgerlijke rechter onverlet.

- 25.4 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Verbruiker zijn klacht eerst aan de Leverancier heeft voorgelegd en dit heeft gedaan binnen bekwame tijd nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan het bedrijf is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt. Voor gevallen als bedoeld in artikel 3.5 geldt een termijn van tien dagen.
- 25.5 Wanneer de Verbruiker een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de Leverancier aan deze keuze gebonden.
- 25.6 Wanneer de Leverancier een geschil behandeld wil zien, 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.
- 25.7 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Openbare Nutsbedrijven. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

#### Artikel 26 Slotbepalingen

- 26.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden in werking op 01-01-2014.
- 26.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn te raadplegen op de internetsite [www.ieder1.nl](http://www.ieder1.nl).