

# Algemene Leveringsvoorwaarden

## Comfortproducten 2022

### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tot levering van warmte en/of koude en/of warm tapwater ("Comfortproducten") tussen de Leverancier en de Afnemer.

1.2 In de Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Aansluiting:** de Aansluitleiding(en) van de Leverancier die de Binneninstallatie met het Distributienet verbindt, met inbegrip van de Warmtewisselaar, afleverset (meet/regelset), afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege de Leverancier aangebrachte apparatuur tot in het Perceel c.q. aan het Leveringspunt. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van de Leverancier.

**Aansluitleiding:** Leiding van de Leverancier die de meet/regelset met bijbehoren met het Distributienet verbindt.

**Aansluitvoorwaarden:** Aansluitvoorwaarden voor de Levering van Comfortproducten v2022

**Aanvrager:** degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, de uitbreiding of wijziging van een Aansluiting of een aanvraag tot het sluiten van een Leveringsovereenkomst bij de Leverancier heeft ingediend.

**Afnemer:** degene die Comfortproducten van de Leverancier betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over de Aansluiting.

**Binneninstallatie:** het samenstel van de in het Perceel aanwezige Leidingen en toebehoren achter het Leveringspunt (de meet/regelset) alsmede de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van Comfortproducten. De Binneninstallatie is eigendom van de eigenaar van het Perceel en maakt geen deel uit van de Aansluiting of van het Distributienet.

**Collectieve installatie (Duurzame Energie-installatie):** de installatie voor de opwekking en het transport van Comfortproducten voor de Percelen.

**Comfortproducten:** warmte en/of koude en/of warm tapwater

**Complex:** het totaal van de aangesloten Percelen en overige bij het Complex behorende ruimten, voor zover aangesloten op het distributienet.

**Distributienet:** het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het transport van Comfortproducten tot de Aansluiting verzorgt.

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

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

**Leverancier:** Dubotechniek Brabant Exploitatie B.V. die deze algemene Leveringsvoorwaarden uitdrukkelijk van toepassing verklaart of heeft verklaard.

**Levering:** de terbeschikkingstelling van Comfortproducten naar de Aansluiting.

**Leveringsovereenkomst:** overeenkomst inzake de Levering van Comfortproducten tussen Oprachtnemer en Afnemer

**Leveringsvoorwaarden:** de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden.

**Meetinrichting/Afleverset:** de meet- en regelset van de Leverancier, geplaatst voor het Leveringspunt, bestemd voor het vaststellen van de omvang van het Transport en de Levering, van de voor de afrekening voor de Leverancier nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.

**Leveringspunt:** de plaats van overgang, na de meet- en regelset, 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 Transport of Levering van Comfortproducten geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van de Leverancier. Ook wel aangeduid als 'de Woning'.

**Transport:** het transport van Comfortproducten naar het punt waar de Aansluiting over gaat in de Binneninstallatie.

**Vastrecht:** de verschuldigde vergoedingen voor het hebben en in stand doen houden van een Aansluiting en het beschikbaar stellen van warmte- en/of koude- en/of warm tapwatervermogen.

**Warm tapwatertoestel:** een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warm tapwater, inclusief de bemetering, de meet&regelset.

**Warmtewisselaar:** een apparaat om warmte over te dragen van een warm naar een koud medium of omgekeerd, waarbij die media bij warmteoverdracht door een wand gescheiden blijven.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

2.1 Deze Leveringsvoorwaarden maken deel uit van de Leveringsovereenkomst, aanvragen en aanbiedingen daartoe begrepen, tussen de Leverancier en de Aanvrager en/of Afnemer. Bij het vastleggen van de Leveringsovereenkomst 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 Leveringsovereenkomst tussen de Leverancier en de Afnemer met inachtneming van de aansluitvoorwaarden van de Leverancier.

- 3.2 Een Leveringsovereenkomst tot Levering gaat in op de dag waarop de Afnemer voor het eerst (een of meerdere) Comfortproducten van de Leverancier betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting. De Leveringsovereenkomst wordt schriftelijk vastgelegd. De Leverancier kan weigeren de Leveringsovereenkomst aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 18.1 ten aanzien van de onderbreking van de Levering.
- 3.3 Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel behoudt de Leverancier zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag dan wel na totstandkoming van de Leveringsovereenkomst, doch voordat de Levering aanvangt, het betalingsgedrag van de Aanvrager of Afnemer te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 16 te vragen.
- 3.4 Een Leveringsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de Leveringsovereenkomst met twee of meer Afnemers wordt aangegaan, zijn deze Afnemers jegens de Leverancier hoofdelijk verbonden voor de nakoming van de Leveringsovereenkomst.
- 3.5 De wettelijke ontbindingstermijn voor een Afnemer, zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, is in beginsel 14 kalenderdagen na het sluiten van de Leveringsovereenkomst. Wanneer de Afnemer de Leveringsovereenkomst ontbindt nadat de Levering is begonnen, is hij verplicht de Leverancier een vergoeding voor de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
- 3.6 Zowel de Afnemer als de Leverancier kunnen de Leveringsovereenkomst opzeggen. Opzegging door de Afnemer dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 (dertig) kalenderdagen te geschieden, tenzij de Leverancier een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Indien in de Leveringsovereenkomst is bepaald dat de Afnemer enkel kan opzeggen indien de huur of het eigendom van het Perceel waarop de levering betrekking heeft eindigt, kan de Leveringsovereenkomst door Afnemer 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.
- 3.7 Indien de Afnemer de Leveringsovereenkomst niet heeft opgezegd conform het in artikel 3.6 bepaalde, alsmede indien de Leverancier niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Leveringsovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de Afnemer gebonden aan hetgeen in of krachtens de Leveringsovereenkomst en deze Leveringsvoorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 3.8 Bij beperking of onderbreking van de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 5 en 18 van deze Leveringsvoorwaarden, blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.

#### **Artikel 4. Aard van de levering**

- 4.1 Door de Leverancier wordt warmte en/of koude en/of warm tapwater (Comfortproducten) geleverd. De Comfortproducten worden geleverd in overeenstemming met hetgeen daaromtrent tussen partijen nader is bepaald. De Comfortproducten worden voorts geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de Aansluitvoorwaarden 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 en heeft een minimum- en maximumwaarde zoals vastgelegd in het Product- en tarievenblad, een bijlage bij de Leveringsovereenkomst.
- 4.3 Koudelevering: de levering van koude vindt plaats door de ter beschikkingstelling van koelwater waaraan door de Binneninstallatie warmte wordt toegevoegd. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier geleverde koelwater is weersafhankelijk.
- 4.4 Warm tapwaterlevering: warmte voor warmtapwater wordt centraal geproduceerd en naar de afzonderlijke appartementen getransporteerd alwaar het naar wens kan worden afgenomen. Het warmtapwater distributiesysteem is tevens voorzien van een recirculatieleiding waardoor het systeem op temperatuur blijft en er bij tapping direct warmtapwater beschikbaar is. De warmtewisselaar voor de productie van warmtapwater is opgenomen in de afleverset als onderdeel van de Aansluiting. De aanvoertemperatuur op het Leveringspunt bedraagt minimaal 60° C en de hoeveelheid warm tapwater die minimaal kan worden bereid komt overeen met Gaskeur klasse CW 4.
- 4.5 Bij een buitentemperatuur van meer dan 15° C, kan de Afnemer geen aanspraak meer maken op warmtelevering. Bij deze buitentemperatuur zal er geen warmtevraag meer aanwezig zijn.
- 4.6 Indien een Afnemer aantoont dat de levering van Comfortproducten 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 drie 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 de Afnemer niet is behaald.

#### **Artikel 5. Continuïteit Levering**

- 5.1 In principe vindt Transport en Levering continu plaats. De Leverancier staat echter niet in voor de continuïteit van het Transport en de Levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor het Transport of de Levering wordt/worden of moet/moeten 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 aan Afnemer door een ernstige storing bij een maximale buitentemperatuur van 15° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 8 uur, heeft Afnemer die een melding doet recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur. Afnemer is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 8 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen Afnemers aan op het moment van de eerste melding van de uitval. De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en verstrekt deze op verzoek of publiceert deze op haar website.

- 5.3 Indien een Afnemer 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:
  - 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 overmacht, een natuurramp, sabotage of terrorisme;
  - c. indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binneninstallatie of combi-warmtepomp (bij de grondgebonden woningen) 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 warmte-, koude- en warm tapwatervoorziening de Levering te beperken, te onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan het Transport en/of de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 5.6 Als het volgens de Leverancier noodzakelijk of gewenst is, mag de Levering – zo kort mogelijk en indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – in verband met de uitvoering van werkzaamheden in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade het Transport en/of de Levering beperken of onderbreken. Indien mogelijk stelt de Leverancier de Afnemer tenminste drie dagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij het Transport en/of de Levering moet worden onderbroken.
- 5.7 Indien de Afnemer 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 Aanvragers 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 Aanvrager, vastgesteld. In beginsel 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 Aanvragers en/of Afnemers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a. de Transport- of Leveringscapaciteit van de Leverancier ter plaatse onvoldoende is;
  - de Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van de Leverancier te ver van het dichtstbijzijnde Distributienet is verwijderd;
  - b. 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;
  - c. de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
  - d. van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het Distributienet van de Leverancier;
  - e. de Aanvrager en/of Afnemer in verzuim is een vordering terzake van Aansluiting of Levering dan wel van een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering van een ander respectievelijk vorige perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het 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.
- 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.
- 6.5 Voorts is de Leverancier 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 krachtens deze Leveringsvoorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door de Leverancier gerechtvaardigd is.

#### **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, verplaatst, uitgebreid, ge(de)activeerd en/of verwijderd, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en in overleg met de Aanvrager of de Afnemer.
- 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, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen, (de)activeren en verwijderen van de Aansluiting voor rekening van de Aanvrager of Afnemer, indien:
  - a. dit geschiedt op verzoek van Aanvrager of Afnemer, zonder dat hieraan een verplichting van Leverancier ten grondslag ligt;
  - b. dit het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van de Aanvrager of Afnemer, dan wel andere omstandigheden

die hem 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 de Aanvrager of Afnemer geacht mag worden bekend te zijn;

c. er werkzaamheden dienen te worden verricht als gevolg van door anderen dan de Leverancier aan de Aansluiting verrichte werkzaamheden.

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

- 8.1 De Aanvrager en de Afnemer zullen toestaan dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het Perceel Leidingen worden gelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande Leidingen, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gecontroleerd, gewijzigd of verwijderd door of namens de Leverancier. De ten gevolge van deze werkzaamheden door de Leverancier aan de Aanvrager en de Afnemer toegebrachte directe schade zal door of vanwege de Leverancier worden hersteld of vergoed.
- 8.2 De Aanvrager en de Afnemer dragen ervoor zorg dat de Aansluiting en aftakkingen als bedoeld in lid 1 goed bereikbaar zijn. Indien een Aansluiting of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is (geworden) door een handelen of nalaten van de Aanvrager of Afnemer of een voorganger daarvan, maant de Leverancier de Aanvrager of Afnemer 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 Aanvrager of Afnemer:
- de belemmeringen weg te nemen;
  - wijzigingen in het tracé betreffende Aansluiting(en), leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen;
  - een of meer geheel nieuwe Aansluiting(en), leiding(en) en/of aftakking(en) tot stand te brengen;
  - de Meetinrichting te verplaatsen.
- Daarnaast is de Afnemer gehouden de eventuele schade die de Leverancier lijdt doordat de Aansluiting (tijdelijk) niet goed bereikbaar is te vergoeden, zoals (maar niet uitputtend) tevergeefse voorrijkosten.

#### **Artikel 9. De Binneninstallatie**

- 9.1 De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van de Leverancier.
- 9.2 De Afnemer, of bij het ontbreken daarvan, de Aanvrager, draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie goed wordt onderhouden en ten aanzien van deze Binneninstallatie geen wijzigingen worden aangebracht ten opzichte van de installatie, aanwezig bij eerste oplevering van de Woning. Op een daartoe strekkend verzoek van de Leverancier is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan de Leverancier te verstrekken.
- 9.3 De Leverancier is bevoegd zo vaak het dit nodig acht een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van de Leverancier niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van de Leverancier, is de Aanvrager of de Afnemer 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 Afnemer 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 en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier op te volgen.
- 9.5 Wanneer een Meetinrichting (meet/regelset) en/of warmtewisselaar tot de Binneninstallatie behoort geldt het navolgende:
- de Afnemer of Aanvrager dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan de Leverancier;
  - het is Afnemer of Aanvrager niet toegestaan deze apparatuur zelf of door derden te laten vervangen;
  - met inachtneming van het bepaalde in de Warmtewet zal de Leverancier ervoor zorgdragen dat meetinrichting(en) en/of warmtewisselaar(s) ter vervanging van de bestaande aan Afnemer of Aanvrager ter beschikking worden gesteld.

#### **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 (of meer) Meetinrichting(en), dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in artikel 12 en 13 van deze Leveringsvoorwaarden.
- 10.2 Tenminste één maal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting(en) door of vanwege de Leverancier opgenomen op een door de Leverancier te bepalen tijdstip. Tenminste één maal per drie jaar vindt de bedoelde vaststelling fysiek plaats door de uit- of aflezing van de meetinrichting(en) door of vanwege de Leverancier. De Leverancier kan van de Afnemer verlangen dat hij in de tussentijdse jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door de Leverancier te bepalen wijze en binnen een door de Leverancier aangegeven termijn ter kennis van de Leverancier brengt.
- 10.3 Indien de Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting(en) op te nemen of indien de Afnemer 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(en) van de Meetinrichting(en) en dat in rekening te brengen.
- 10.4 Indien de Leverancier dan wel de Afnemer bij het opnemen van de Meetinrichting(en) dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand(en) een fout heeft gemaakt, wordt(en) zo nodig eerst opnieuw de stand(en) opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.
- 10.5 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.1 is de Leverancier gerechtigd de kosten op een andere manier aan de Afnemer in rekening te brengen, op een wijze die het werkelijke aandeel van de individuele Afnemer in de totale kosten van de Collectieve installatie zo nauwkeurig mogelijk benadert.

#### **Artikel 11. De Meetinrichting**

- 11.1 De Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting en het Leveringspunt. De Meetinrichting wordt door of vanwege de Leverancier en op zijn kosten geplaatst, onderhouden, vervangen, uitgebreid, gewijzigd, verplaatst en weggenomen met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de van kracht zijnde tariefbladen 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 Aanvrager of de Afnemer, 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.
- 11.2 De Leverancier deelt de Afnemer zoveel mogelijk vooraf mede wanneer de Meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.
- 11.3 In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in artikel 12.4 van toepassing.
- 11.4 De Leverancier stelt een meetinrichting ter beschikking die op afstand uitleesbaar is.
- 11.5 De Leverancier leest de meetgegevens van een Afnemer niet op afstand uit, indien de Afnemer hierom schriftelijk verzoekt. Indien de Leverancier het verzoek van Afnemer accepteert, zijn de meerkosten van het niet op afstand uitlezen voor rekening van Afnemer.
- 11.6 De Aanvrager of de Afnemer draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

#### **Artikel 12. Onderzoek van de Meetinrichting**

- 12.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Afnemer als de Leverancier verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. De Leverancier deelt de Afnemer zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. De Leverancier stelt de Afnemer 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 Afnemer een onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie verlangt.
- 12.3 Meting van Comfortproducten 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 niet wordt overschreden.
- 12.4 De toedeling van de kosten van het onderzoek en de vervanging van de Meetinrichting zijn voor rekening van de degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan toegestaan, komen de kosten ten laste van de Leverancier.
- 12.5 Zolang de mogelijkheid bestaat dat de Afnemer 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 zo mogelijk 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 Afnemers 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 Afnemer 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 en/of fraude 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 Afnemer te bepalen billijke maatstaf.

#### **Artikel 14. Tarieven**

- 14.1 Voor het tot stand brengen, in stand houden, uitbreiden, (de)activeren, wijzigen en/of verwijderen van een Aansluiting en voor de Levering zijn de Aanvrager en de Afnemer bedragen verschuldigd als Vastrecht volgens de van kracht zijnde product- en tarievenbladen van de Leverancier. Daarnaast is de Aanvrager en Afnemer een vergoeding verschuldigd voor de Meetinrichting, meet- en regelset, warmtapwater en voor het beschikbaar stellen van koelte zoals vermeld op de product en tarievenbladen van de Leverancier. De tarievenbladen zijn te vinden op de internetsite van de Leverancier.
- 14.2 De Leverancier bepaalt welk tarief van toepassing is. De Aanvrager en Afnemer zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 14.3 Alle bedragen die de Aanvrager en de Afnemer als gevolg van deze Leveringsvoorwaarden verschuldigd zijn, kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die de Leverancier in rekening mag of moet brengen.

#### **Artikel 15. Betaling**

- 15.1 De betaling geschiedt op de wijze zoals volgt uit de gesloten Leveringsovereenkomst. Als daarover in de Leveringsovereenkomst niets is bepaald, geldt dat alle bedragen die de Aanvrager en de Afemer als gevolg van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd zijn door de Leverancier door middel van een nota in rekening worden gebracht. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in artikel 15.2, indien de Aanvrager of de Afemer 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 Afemer voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de Levering en het Vastrecht over het lopende tijdvak van de (jaar)afrekening 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 Afemer 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 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 Aanvrager of de Afemer 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 betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat de Leverancier op het bezwaarschrift heeft beslist.
- 15.5 De Aanvrager en de Afemer zijn slechts gerechtigd de hen in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de Leverancier hen 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 Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan de Leverancier van de Aanvrager en/of van de Afemer zekerheden verlangen van de op grond van deze Leveringsvoorwaarden verschuldigde bedragen, 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 het bedrag dat verschuldigd is wegens het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting.
- 16.3 Tot zekerheid van de betaling van de ter zake van de Levering en het Vastrecht verschuldigde bedragen kan de Leverancier van de Afemer de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Afemer 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 storting door de Leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

#### **Artikel 17. Wanbetaling**

- 17.1 De Aanvrager of Afemer is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, indien de nota niet binnen de in artikel 15.3 van deze voorwaarden gestelde termijn heeft betaald. Indien de Aanvrager of Afemer in verzuim is, deelt de Leverancier hem dit schriftelijk mede, onder vermelding van de gevolgen indien hij niet alsnog niet tijdig betaalt, en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling van tenminste veertien dagen vast. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- 17.2 Indien de Aanvrager en/of Afemer, zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, binnen de in artikel 17.1 genoemde nieuwe termijn van betaling een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de Leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan dat de Leverancier op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist.
- 17.3 Gedurende de looptijd van een door de Leverancier met de Aanvrager of Afemer gesloten betalingsregeling dient de Aanvrager of Afemer, alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige uit hoofde van de Leveringsovereenkomst aan de Leverancier verschuldigde bedragen integraal te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de Aanvrager of Afemer zijn verplichtingen betreffende de betalingsregeling (zoals eenduidig geformuleerde betaaltermijnen) niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 17.4 Indien en zodra de Aanvrager en/of Afemer in verzuim is, is hij tevens een extra bedrag verschuldigd ter hoogte van € 10,- per verzuimdag, 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 Aanvrager en/of de Afemer 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) veiligheid van de Installatie beëindiging van de Levering noodzakelijk maakt;
  - c. de Afemer overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van de Leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering ter

zake van Aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig Perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van de Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen. 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 een bedrijf.

- d. de Afnemer een geldende betalingsregeling niet nakomt.
- e. er sprake is van fraude of misbruik door de Afnemer;
- f. Eén of meer van de in artikel 19 van deze Leveringsvoorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden

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 Aanvrager en/of Afnemer dat rechtvaardigt.

- 18.2 Van de bevoegdheid van de Leverancier om de Levering te onderbreken en/of de Aansluiting te deactiveren op grond van het bepaalde in het vorige lid onder c zal de Leverancier geen gebruik maken als de Afnemer binnen tien kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in artikel 17.2 van deze Leveringsvoorwaarden zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de geschillencommissie als bedoeld in artikel 25 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze geschillencommissie.
- 18.3 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.
- 18.4 Het gebruik door de Leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in artikel 5 en 18 kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de Leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.
- 18.5 Een Leverancier draagt er zorg voor dat de Levering aan een Afnemer wordt hervat indien de Afnemer 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 Afnemer 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 Aanvrager en de Afnemer verboden:
  - a. door middel van de Binneninstallatie via het Distributienet van de Leverancier hinder of schade te veroorzaken voor de Leverancier of andere Afnemers;
  - 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 van de Leverancier;
  - f. (vloei-)stoffen toe te voegen aan het water in het stadsverwarmingssysteem.
- 19.2 Het is de Afnemer verboden zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier de Comfortproducten 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 Afnemer in rekening worden gebracht. Alle schade die de Leverancier door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de Afnemer 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 deze 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 Aanvrager en/of Afnemer bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervindt.
- 20.2 De Aanvrager en Afnemer zijn 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, voor zover van toepassing e-mail adreswijzigingen daaronder begrepen;
  - d. wijzigingen van banknummer en rekeningadres.

- 20.3 De Aanvrager en de Afnemer 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 Aanvrager of de Afnemer 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, (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 Aanvrager of de Afnemer 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. Leverancier is gerechtigd haar rechten en verplichtingen aan derden over te dragen, met welke overdracht de Aanvrager en de Afnemer bij voorbaat instemmen. 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 Aanvrager en de Afnemer 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 Aanvrager of Afnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de Levering van warmte en/of warm tapwater, echter uitsluitend indien en voor zover:
- de onderbreking het gevolg is van een aan de Leverancier toe te rekenen tekortkoming en;
  - 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.
  - de noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan acht uur.
- 21.2 Voor zaakschade en voor noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelwaarde van € 55,- voor de Afnemer, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 21.3 De Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel 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.
- 21.4 Behoudens ingeval schade ontstaat als gevolg van opzet en bewuste roekeloosheid van de Leverancier of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte gevolgschade en schade aan zaken die door de Aanvrager of Afnemer worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep en schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.
- 21.5 In alle gevallen waarin Leverancier jegens de Aanvrager en/of de Afnemer in het kader van deze Leveringsvoorwaarden gehouden is tot betaling van schadevergoeding zal deze nooit hoger zijn dan het in het betreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekeraar met het oog op de betreffende schade uitgekeerde bedrag. Indien en voor zover de Leverancier jegens de Afnemer in het kader van de Leveringsvoorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste € 1.400,- per Afnemer, met een maximalisering per complex. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan de maximalisatie per complex, is de Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van € 1.400,- per Afnemer. Voor de toepassing van dit artikel geldt dat een reeks van opvolgende en/of samenhangende gebeurtenissen als één schadegebeurtenis wordt aangemerkt.
- 21.6 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de Leverancier te zijn gemeld, tenzij de Aanvrager of de Afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 21.7 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 en/of koude leverend bedrijf aansprakelijk is.
- 21.8 De Aanvrager en/of de Afnemer 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 Aanvrager of de Afnemer niet kan worden toegerekend.

#### **Artikel 22. Boete**

- 22.1 Indien de Afnemer toerekenbaar in strijd met het bepaalde 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. Afwijkingen en wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden**

- 23.1 In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van de Leverancier, kunnen afwijkingen van deze Leveringsvoorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.
- 23.2 In alle gevallen waarin deze Leveringsvoorwaarden niet voorzien, zal de Leverancier een regeling treffen naar redelijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemene gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor de Leverancier van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.
- 23.3 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. Tariefwijzigingen worden uiterlijk op de dag van de inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.

- 23.4 Indien in enig jaar een of meer besluiten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door de Leverancier, in werking treden of bekend gemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door de Leverancier niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigingen van de Leverancier in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door de Leverancier, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van inwerking treden is vermeld.
- 23.5 Bekenmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de internetsite van de Leverancier of in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de Leverancier warmte en/of warm tapwater levert verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij de Leverancier ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
- 23.6 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten. Indien een Aanvrager of een Afnemer 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, Transport en Levering als gevolg van de Leveringsovereenkomst, 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 Leveringsovereenkomst als bedoeld in artikel 3 van de Leveringsvoorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de Afnemer/ Aanvrager hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.
- 24.3 De Leverancier is gerechtigd Aansluitvoorwaarden vast te stellen die van toepassing zijn op de Leveringsovereenkomst 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 Afnemer 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. Afnemer is verplicht eventuele klachten eerst aan de Leverancier voor te leggen.
- 25.2 Indien de Afnemer van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost, kan hij een geschil die naar aanleiding van de Leveringsovereenkomst of overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, voorleggen aan de Geschillencommissie Energie, tenzij de Huurcommissie bevoegd is. De Afnemer heeft steeds ook het recht een procedure aanhangig te maken bij de gewone rechter. Indien de Leverancier een procedure aanhangig wil maken, moet hij eerst de Afnemer bij aangetekende brief en met termijn van ten minste één maand in de gelegenheid stellen diens keuze voor de Geschillencommissie Energie, de Huurcommissie (indien bevoegd) of de gewone rechter schriftelijk aan de Leverancier kenbaar te maken.
- De Leverancier is gebonden aan de door de Afnemer gemaakte keuze. Maakt de Afnemer binnen de gestelde termijn geen keuze, dan heeft de Leverancier de vrijheid om te kiezen voor de Geschillencommissie Energie, de Huurcommissie (indien bevoegd) of de gewone rechter.

#### **Artikel 26. Slotbepalingen**

- 26.1 Deze Leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2022.
- 26.2 Alle in deze Leveringsvoorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief BTW.
- 26.3 Deze Leveringsvoorwaarden liggen bij de Leverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.