

Algemene Leveringsvoorwaarden Warm Heeg voor een aansluiting van maximaal 100 kW_{th} (Versie 1 mei 2023)

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 – Toepasselijkheid en begripsomschrijving
- Artikel 2 – Aanvraag voor en het uitbreiden of wijzigen van een aansluiting
- Artikel 3 – Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting
- Artikel 4 – Rechten met betrekking tot het perceel
- Artikel 5 – Het verwarmingssysteem
- Artikel 6 – Aanvang en beëindiging van de overeenkomst tot levering
- Artikel 7 – Aard van de levering
- Artikel 8 – Beperking of onderbreking van de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden
- Artikel 9 – Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming
- Artikel 10 – Bepaling van de omvang van de levering
- Artikel 11 – De meetinrichting
- Artikel 12 – Onderzoek van de meetinrichting
- Artikel 13 – Gevolgen van onjuiste meting
- Artikel 14 – Tarieven
- Artikel 15 – Betaling
- Artikel 16 – Zekerheidstelling
- Artikel 17 – Wanbetaling
- Artikel 18 – Verbodsbepalingen
- Artikel 19 – Andere verplichtingen
- Artikel 20 – Aansprakelijkheid
- Artikel 21 – Klachten en geschillen
- Artikel 22 – Afwijkingen van deze leveringsvoorwaarden
- Artikel 23 – Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven
- Artikel 24 – Storingen en compensatie
- Artikel 25 – Bijzondere bepalingen
- Artikel 26 – Kettingbeding
- Artikel 27 – Gegevensbescherming
- Artikel 28 – Slotbepaling

Artikel 1 – Toepasselijkheid en begripsomschrijving

- 1.1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden van de levering van warmte door de warmteleverancier van Warm Heeg BV, gebruik makende van het warmtesysteem van Warm Heeg BV, zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Warm Heeg B.V. en/of de door Warm Heeg B.V. aangewezen warmteleverancier en de aanvrager dan wel afnemer voor de levering en/of het transport van warmte en/of warm tapwater. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden Warm Heeg (hierna te noemen: leveringsvoorwaarden) en de overeenkomst tot levering tussen de warmteleverancier en de afnemer zijn onderworpen aan Nederlands recht.
- 1.2. Op alle overeenkomsten tussen de warmteleverancier en/of Warm Heeg B.V. en de aanvrager dan wel afnemer voor de levering en/of het transport van warmte en/of warm tapwater zijn mede de “Algemene en Technische Aansluitvoorwaarden Warm Heeg” (hierna te noemen: aansluitvoorwaarden) van toepassing, waarin de voorwaarden voor het hebben of verkrijgen van een aansluiting van Warm Heeg B.V. op het warmtenet en de levering van warmte door de warmteleverancier zijn vastgelegd.
- 1.3. Warm Heeg B.V. heeft het eigendom van het warmtenet met installaties. Voor aanvang van de levering heeft Warm Heeg B.V. een overeenkomst gesloten met een definitieve warmteleverancier op grond waarvan de warmteleverancier de warmte aan de afnemers gaat leveren. Daarbij maakt de warmteleverancier gebruik van het warmtenet van Warm Heeg B.V.
- 1.4 Deze versie van de algemene voorwaarden zijn van kracht vanaf 1 mei 2023.

1.5. Begripsomschrijving

In deze leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- Aansluiting** (ook wel 'huisaansluiting' genoemd): de aansluitleidingen (van de hoofdleiding naar de afleverset, inclusief geveldoorvoer) alsmede de plaatsing en aansluiting van de afleverset op de aansluitleidingen en het verwarmingssysteem in de woning.
- **Aansluitleidingen**: de leidingen van Warm Heeg B.V. die de afleverset verbinden met de hoofdleidingen.
- **Aansluitovereenkomst**: de door aanvrager en Warm Heeg B.V. ondertekende overeenkomst over de aansluiting op het warmtenet en de aansluitbijdrage, gebaseerd op de onderhavige algemene en technische aansluitvoorwaarden van Warm Heeg.
- **Aansluitroute**: de route van de aansluitleidingen vanaf de hoofdleidingen naar de locatie van de afleverset, inclusief de geveldoorvoer, zoals overeengekomen tussen de aanvrager en Warm Heeg B.V..
- **Aansluitwaarde**: de hoeveelheid warmte per tijdseenheid die contractueel maximaal afgenomen mag worden.
- **Aanvoertemperatuur**: de temperatuur van het water in het warmtenet, zoals dat ter hoogte van het leveringspunt in de afleverset wordt aangevoerd.
- **Aanvrager**: degene die een aanvraag heeft ingediend voor de realisatie, de uitbreiding of de wijziging van een huisaansluiting op het warmtenet bij Warm Heeg B.V. en/of de warmteleverancier.
- **ACM**: Autoriteit Consument en Markt.
- **Afleverset**: de unit waarin de levering van warmte plaatsvindt, waarin de bereiding van warm tapwater plaatsvindt en waarin de meetinrichting zich bevindt, en die via de aansluitleidingen wordt aangesloten op de hoofdleidingen.
- **Afnemer**: degene die warmte en/of warm tapwater van de warmteleverancier betreft en daartoe een overeenkomst tot levering heeft met de warmteleverancier en tevens de beschikking heeft over een aansluiting van maximaal 100 kW_{th}.
- **Afnemer-huurder**: een huurder van een perceel, die warmte en/of warm tapwater van de warmteleverancier betreft en daartoe een overeenkomst tot levering heeft met de warmteleverancier.

- **Coöperatie Warm Heeg U.A.:** Een coöperatie waarvan afnemers automatisch lid worden, en de leden hun lidmaatschap op elk gewenst moment kosteloos kunnen opzeggen. Deze Coöperatie is direct of indirect (mede) beslissingsbevoegd over Warm Heeg B.V. Het bestuur van de coöperatie legt belangrijke besluiten zoals wijzigingen in het prijsbeleid van Warm Heeg B.V. voor aan de leden.
- **Grondgebonden woning:** niet gestapelde bouw (slechts één leveringspunt op de begane grond of etage).
- **Hoofdleidingen:** de (distributie)leidingen van Warm Heeg B.V. waarop aansluitleidingen kunnen worden aangebracht.
- **Hoogbouw:** gestapelde bouw (meerdere leveringspunten boven elkaar).
- **Huisaansluiting:** de aansluitleidingen (van de hoofdleiding naar de afleverset, inclusief geveldoorvoer) alsmede de plaatsing en aansluiting van de afleverset op de aansluitleidingen en het verwarmingssysteem in de woning.
- **Installatie van Warm Heeg B.V.:** alle op de warmtelevering betrekking hebbende apparatuur en leidingen met toebehoren tot en met de afleverset zelf.
- **Kelvin B.V.:** de vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te UTRECHT, kantoorhoudende te (5211 BN) 's-Hertogenbosch aan de Koningsweg 72, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 69035717, bij de inwerkingtreding van deze leveringsvoorwaarden beoogd warmteleverancier van Warm Heeg B.V.
- **Levering:** de levering respectievelijk het beschikbaar stellen van warmte en/of warm tapwater.
- **Leveringsovereenkomst:** synoniem voor Overveeenkomst tot levering
- **Leveringspunt:** de plaats waar de feitelijke levering van warmte plaatsvindt, inclusief de meetinrichting, gelegen binnen de afleverset.
- **Meetinrichting:** onderdeel van de afleverset bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering van warmte voor het verwarmingssysteem en de bereiding van warm tapwater en de voor de afrekening door de warmteleverancier nodig geachte gegevens, alsmede voor de controle op de warmtelevering, zoals de retourtemperatuur.
- **Overeenkomst tot levering:** de door afnemer en Warm Heeg B.V. en/of de warmteleverancier ondertekende overeenkomst over de warmtelevering vanuit het warmtenet.
- **Perceel:** elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstelling daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting is gerealiseerd of zal worden gerealiseerd, dan wel levering van warmte en/of warm tapwater geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van Warm Heeg B.V..
- **Retourtemperatuur:** de temperatuur van het water dat na uitwisseling van de warmte met het verwarmingssysteem door de afleverset wordt geretourneerd aan het warmtenet.
- **Schriftelijk:** de berichtgeving die per (papier) post of per e-mail door de warmteleverancier aan afnemer dan wel door afnemer aan de warmteleverancier wordt verstuurd. Indien de berichtgeving een formeel karakter heeft zoals in artikel 15.4 van onderhavige leveringsvoorwaarden, dan geldt dat berichtgeving per aangetekende post moet worden verstuurd.
- **Stijpleiding:** verticale hoofdleiding, enkel van toepassing bij hoogbouw.
- **Verbruiker:** degene die daadwerkelijk warmte en/of warm tapwater gebruikt via het verwarmingssysteem, niet zijnde de afnemer.
- **Verhuurder:** afnemer die een perceel verhuurt aan een afnemer-huurder
- **Verwarmingssysteem (eigendom van de afnemer/aanvrager):** de in een perceel aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of het gebruik van warm tapwater, een en ander met inbegrip van de nodige meet- en regelinstrumenten, te rekenen vanaf de afleverset.
- **Verwarmingketel:** de in de woning aanwezige CV-ketel die bij de aansluiting wordt vervangen door de afleverset.
- **Warm Heeg B.V.:** de vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Heeg en kantoorhoudende aan de Simmerkrite 15, 8621 DT te Heeg ingeschreven in het handelsregister onder nummer 8299 8094, die optreedt als exploitant van het warmtenet in Heeg.

- **Warmteleverancier:** een warmteleverancier met een vergunning conform de Warmtewet. Zolang de definitieve warmteleverancier nog niet bekend is, treedt Warm Heeg B.V. op als contractspartij. Voor aanvang van de levering van warmte zal de definitieve warmteleverancier door Warm Heeg B.V. worden aangewezen. Na afsluiting van een rechtsgeldige overeenkomst tussen Warm Heeg B.V. en de definitieve warmteleverancier wordt met 'warmteleverancier' de definitieve warmteleverancier bedoeld. Beoogd warmteleverancier van Warm Heeg B.V. is Kelvin B.V.
- **Warmtenet:** de bron, opweklocatie, technische installatie, hoofdleidingen alsmede de huisaansluitingen (bestaande uit aansluitleidingen en afleverset).

Artikel 2 – Aanvraag voor het uitbreiden of wijzigen van een aansluiting

- 2.1. Een aanvraag voor uitbreiding of wijziging van een bestaande aansluiting geschiedt door het indienen van een daartoe door de warmteleverancier verstrekt formulier, dan wel op een ander door de warmteleverancier toegestane wijze. Indien twee of meer personen die handelen als één aanvrager om een aansluiting verzoeken, kan de warmteleverancier hoofdelijke verbondenheid verlangen.
- 2.2. Een uitbreiding dan wel een wijziging van een bestaande aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege de warmteleverancier gerealiseerd. De wijze van uitvoering en de plaats van aansluiting alsmede het aantal aansluitingen worden door de warmteleverancier zoveel mogelijk in overleg met de aanvrager, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één aansluiting per perceel toegestaan.
- 2.3. De warmteleverancier is bevoegd om het uitbreiden of wijzigen van een aansluiting te weigeren dan wel hieraan bijzondere voorwaarden te verbinden, om te voorkomen dat de belangen van de warmteleverancier, Warm Heeg B.V. of die van één of meerdere aanvragers of afnemers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
 - a) de leveringscapaciteit ter plaatse onvoldoende is;
 - b) het verwarmingssysteem naar het oordeel van de warmteleverancier te ver van de dichtstbijzijnde hoofdleiding is verwijderd;
 - c) de voor het uitbreiden of wijzigen van de aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen onder voor de warmteleverancier te bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
 - d) de aansluiting en/of de levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter (korter dan 2 jaar) heeft;
 - e) van het gebruik van de aansluiting hinder valt te verwachten in het net van Warm Heeg B.V.;
 - f) er overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van deze leveringsvoorwaarden sprake is van wanbetaling aan de zijde van de aanvrager. Dit betreft elke opeisbare vordering die de warmteleverancier of Warm Heeg B.V. op aanvrager heeft, met inbegrip van die terzake van een aansluiting of levering ten behoeve van een ander perceel, voor zover er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis tussen aanvrager en Warm Heeg B.V. en/of de warmteleverancier om het weigeren van een aansluiting of het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt ook voor vorderingen van Warm Heeg B.V. en/of de warmteleverancier terzake van aansluiting of levering ten behoeve van bedrijfsactiviteiten of een warmtebedrijf;
 - g) Indien één of meer van de in of krachtens deze leveringsvoorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen door aanvrager, is zowel de warmteleverancier als Warm Heeg B.V. bevoegd het uitbreiden of wijzigen van een aansluiting te weigeren dan wel een aansluiting geheel of gedeeltelijk weg te nemen, gesteld dat de uitoefening van die bevoegdheid gerechtvaardigd is.

Artikel 3 – Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting

- 3.1. Een aansluiting wordt uitsluitend door of namens de warmteleverancier onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen. Tenzij er sprake is van spoed of overmacht,

zal een en ander na voorafgaande schriftelijke mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de aanvrager en/of de afnemer plaatsvinden.

- 3.2. Het onderhoud en de controle van de aansluiting zijn voor rekening van de warmteleverancier. Het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van de aansluiting is voor rekening van de aanvrager en/of de afnemer, indien:
 - a) dit geschiedt op zijn verzoek;
 - b) dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.
- 3.3. Onder het in 3.1 en 3.2 genoemde onderhoud valt louter het onderhoud van een aansluiting. Onderhoud aan het verwarmingssysteem dient door de aanvrager dan wel afnemer voor eigen rekening en risico te worden verzorgd door een erkend installatiebedrijf.

Artikel 4 – Rechten met betrekking tot het perceel

- 4.1. 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 gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen worden. De ten gevolge van deze werkzaamheden door de warmteleverancier aan de aanvrager en/of afnemer aantoonbare toegebrachte directe schade zal door of vanwege de warmteleverancier worden hersteld of, indien zulks niet mogelijk is, worden vergoed. Hiertoe is een tijdige schriftelijke melding mbt deze schade noodzakelijk, tijdig in de zin van binnen 5 (vijf) werkdagen.
- 4.2. De aanvrager dan wel de afnemer zorgt ervoor dat de leidingen, aansluitingen en aftakkingen goed bereikbaar blijven. Indien één of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door een handelen of nalaten van de aanvrager en/of de afnemer, maant de warmteleverancier de aanvrager en/of afnemer aan om binnen een redelijke door de warmteleverancier te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de warmteleverancier het recht, op kosten van de aanvrager en/of afnemer:
 - a) de belemmeringen weg te nemen;
 - b) wijzigingen in het tracé van de aansluiting, leiding en/of aftakking aan te brengen;
 - c) één of meer geheel nieuwe aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen;
 - d) de meerkosten als gevolg van deze belemmering in rekening te brengen bij aanvrager.

Artikel 5 – Het verwarmingssysteem

- 5.1. Het verwarmingssysteem moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de Algemene en Technische Aansluitvoorwaarden Warm Heeg.
- 5.2. De aanvrager dan wel de afnemer draagt er zorg voor dat het verwarmingssysteem voor eigen rekening en risico goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van de warmteleverancier is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende het verwarmingssysteem aan de warmteleverancier te verstrekken.

Artikel 6 – Aanvang en beëindiging van de overeenkomst tot levering

- 6.1. Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen de warmteleverancier en de afnemer. Een overeenkomst tot levering houdt mede de verplichting van de warmteleverancier in om het voor levering benodigde transport van warmte en/of warm tapwater te regelen.
- 6.2. Een overeenkomst tot levering gaat in op de dag waarop de afnemer voor het eerst warmte en/of warm tapwater van de warmteleverancier betreft. De warmteleverancier kan weigeren een overeenkomst tot levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 9 ten aanzien van de onderbreking van de levering.

- 6.3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel behoudt de warmteleverancier zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag van de levering dan wel na totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de levering aanvangt, het betaalgedrag van de afnemer te toetsen en zekerheden te vragen als bedoeld in artikel 16.
- 6.4. Een overeenkomst tot levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.5. Wanneer een afnemer tijdens de wettelijke ontbindingstermijn - deze is in beginsel veertien (14) kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst - de overeenkomst ontbindt nadat de levering is begonnen, is hij verplicht de warmteleverancier een vergoeding conform de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
- 6.6. Zowel de afnemer als de warmteleverancier kunnen de overeenkomst tot levering (tijdelijk) opzeggen. Opzegging door de afnemer dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal dertig (30) kalenderdagen te geschieden, tenzij de warmteleverancier een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Voor de (tijdelijke) afsluiting van het warmtenet op verzoek van afnemer, worden eenmalig kosten in rekening gebracht met een maximum van het door de ACM bepaalde bedrag.
- 6.7. Opzegging door de warmteleverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwegende belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig (90) kalenderdagen. De warmteleverancier verplicht zich tot minimaal het volgen van de procedure in artikel 5 van de Warmteregeling en inachtneming van artikel 6 van de Warmteregeling inzake de kwetsbare consument. Zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0033862/2022-10-26>.
- 6.8. Indien de afnemer de overeenkomst niet tijdig heeft opgezegd, of als de warmteleverancier niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de afnemer gebonden aan hetgeen in of krachtens deze leveringsvoorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 6.9. Bij beperking of onderbreking van de levering of een verbod, als bedoeld in artikel 8 en 9 van deze leveringsvoorwaarden, blijft de overeenkomst tot levering onverminderd van kracht.
- 6.10. Indien de afnemer wil dat de levering van warmte begint tijdens de periode van veertien (14) kalenderdagen waarin de afnemer na het sluiten van de overeenkomst deze nog kan opzeggen, dient hij hiertoe een verzoek in te dienen bij de warmteleverancier. Hier geldt –indien van toepassing- artikel 6.5 .
- 6.11. De levering van warmte vindt plaats in overeenstemming met het bepaalde in de Warmtewet. De Warmtewet beschermt afnemers van een lokaal warmtenet, omdat zij volledig afhankelijk zijn van één warmteleverancier en niet kunnen overstappen naar een andere warmteleverancier of verwarming met aardgas. De Warmtewet regelt de levering van warmte aan consumenten en andere verbruikers.

Artikel 7 – Aard van de levering

- 7.1. Door de warmteleverancier wordt warmte geleverd, waarbij als overdrachtsmedium water wordt gebruikt met een aanvoertemperatuur die afhankelijk is van de weersomstandigheden en de buitentemperatuur. De warmte wordt voorts geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de overeenkomst tot levering en de algemene en technische aansluitvoorwaarden is bepaald.
- 7.2. De warmteleverancier toetst bij de warmtelevering of het verwarmingssysteem in combinatie met de afleverset correct is ingeregeld conform de algemene en technische aansluitvoorwaarden. Bij een correcte inregeling moet tijdens warmtelevering -bij een buitentemperatuur lager dan -5 graden Celsius- de retourtemperatuur te allen tijde minimaal 20°C lager zijn dan de aanvoertemperatuur. Mocht de warmteleverancier hierin een afwijking signaleren, dan wordt dit gemeld aan de afnemer. De afnemer is verantwoordelijk voor de afstelling van het verwarmingssysteem.

- 7.3. In principe wordt er continu warmte geleverd. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor de levering wordt of moet worden onderbroken, zal de warmteleverancier het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.
- 7.4. De aanvoertemperatuur varieert van 60°C tot 70°C afhankelijk van de buitentemperatuur voor een netdeel op midden temperatuur en een aanvoertemperatuur van 50°C tot 55°C voor een netdeel op lage temperatuur. De warmteleverancier behoudt zich het recht voor om, indien noodzakelijk, een hogere temperatuur te hanteren met een maximum van circa 85°C. De hoeveelheid warm tapwater voldoet aan de CW-klasse voor de afleverset die is overeengekomen in de aansluitovereenkomst tussen de aanvrager (op het moment van aanvraag eigenaar van de woning) en Warm Heeg B.V.

Artikel 8 – Beperking of onderbreking van de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden

- 8.1. De warmteleverancier is bevoegd om in het belang van een goede warmtevoorziening de levering van warmte te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden passend binnen het wettelijke kader van de Warmtewet.
- 8.2. Tevens kan de warmteleverancier de levering gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken, indien dit naar zijn 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.
- 8.3. In het geval van de uitvoering van geplande werkzaamheden bijvoorbeeld voor onderhoud stelt de warmteleverancier de afnemer ten minste vijf (5) werkdagen van tevoren op de hoogte van de werkzaamheden. Dit wordt niet als storing aangemerkt en komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de warmteleverancier de afnemer niet tijdig van het onderhoud en de bijbehorende onderbreking van de warmtelevering op de hoogte heeft gesteld.
- 8.4. Indien de afnemer daarom verzoekt, kan de warmteleverancier de levering onderbreken onder nader overeen te komen voorwaarden.

Artikel 9 – Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming

- 9.1. De warmteleverancier is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van de warmteleverancier verlangd kan worden – de levering te onderbreken, indien en zolang de aanvrager en/of de afnemer, 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) het verwarmingssysteem niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden overeengekomen met Warm Heeg B.V.;
 - b) één of meer van de in artikel 18 van deze leveringsvoorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
 - c) er overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van deze leveringsvoorwaarden sprake is van wanbetaling aan de zijde van de aanvrager. Dit betreft elke opeisbare vordering die de warmteleverancier op afnemer heeft, met inbegrip van die ter zake van een aansluiting of levering ten behoeve van een ander perceel, voor zover er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis tussen afnemer en de warmteleverancier om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt ook voor vorderingen van en/of Warm Heeg B.V. ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van bedrijfsactiviteiten;
 - d) de afnemer een geldende betalingsregeling niet nakomt.

De warmteleverancier zal overigens slechts gebruikmaken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de levering, indien en voor zover de niet-nakoming van verplichtingen door de afnemer dat rechtvaardigt. Dit binnen het kader van de Warmteregeling van de rijksoverheid.

- 9.2 Van de bevoegdheid van de warmteleverancier om de levering te onderbreken op grond van het bepaalde in artikel 9.1.c zal de warmteleverancier geen gebruik maken als de afnemer binnen tien (10) kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in artikel 17.4 zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie Energie als bedoeld in artikel 21 overeenkomstig de daarvoor geldende
- 9.3 De in het eerste lid van dit artikel bedoelde onderbreking van de levering wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de levering alsmede van eventueel door de warmteleverancier in verband hiermee geleden schade geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de levering kan de warmteleverancier nadere voorwaarden verbinden.
- 9.4 Het gebruik door de warmteleverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de warmteleverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.

Artikel 10 – Bepaling van de omvang van de levering

- 10.1. De warmteleverancier 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 de artikelen 12 en 13 van deze leveringsvoorwaarden.
- 10.2. In de regel wordt minimaal eenmaal per jaar de stand van de meetinrichting door of vanwege de warmteleverancier op afstand uitgelezen op een door de warmteleverancier te bepalen tijdstip ten behoeve van de afrekening.
- 10.3. Indien de warmteleverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de meetinrichting op te nemen of indien bij het opnemen van de meetinrichting een fout is gemaakt, mag de warmteleverancier de omvang van de levering bepalen overeenkomstig het gestelde in artikel 13.2 van deze leveringsvoorwaarden, onverminderd het recht van de warmteleverancier om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de meetinrichting en dat in rekening brengen.
- 10.4. Indien de warmteleverancier dan wel de afnemer bij het opnemen van de meetinrichting dan wel bij het administratief verwerken van de stand van de meetinrichting een fout heeft gemaakt, wordt zo nodig eerst een nieuwe stand opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

Artikel 11 – De meetinrichting

- 11.1. De meetinrichting is onderdeel van de afleverset, die door of vanwege de warmteleverancier en op zijn kosten wordt geplaatst en onderhouden.
- 11.2. In het geval van onderzoek van de meetinrichting is het bepaalde in artikel 12.4 van toepassing. De warmteleverancier deelt de afnemer zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen.
- 11.3. De aanvrager of de afnemer zorgt ervoor dat de afleverset steeds goed bereikbaar is, zodat de meetinrichting desgewenst 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 warmteleverancier verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht. De warmteleverancier deelt de afnemer zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. De warmteleverancier stelt de afnemer op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.

- 12.2. Het onderzoek wordt door of namens de warmteleverancier verricht, tenzij de afnemer een onderzoek door een onafhankelijke organisatie verlangt.
- 12.3. De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de meetinrichting niet goed functioneert, komen de onderzoekskosten ten laste van de warmteleverancier.
- 12.4. 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 warmteleverancier de meetinrichting voor het nadere onderzoek beschikbaar tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in artikel 12.2. In het geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient de warmteleverancier de desbetreffende meetinrichting zo mogelijk te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren totdat er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd. Afnemer accepteert dat deze gegevens door de warmteleverancier worden bewaard in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 13 – Gevolgen van onjuiste meting

- 13.1. Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt de warmteleverancier 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 warmteleverancier te veel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer de warmteleverancier te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke meetinrichting. In het geval van 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 warmteleverancier bevoegd de omvang van de levering in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van de warmteleverancier 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 vergelijkbare woning met een vergelijkbaar verbruik
 - d) een andere na overleg met de afnemer te bepalen billijke maatstaf.
- 13.3. Indien de meetinrichting wegens de herijking of om andere redenen tijdelijk buiten gebruik is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten door de warmteleverancier na overleg met de afnemer overeenkomstig het gestelde in artikel 13.2 geschat.

Artikel 14 – Tarieven

- 14.1. Voor het tot stand brengen, in stand houden, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting en voor de levering zijn de aanvrager en/of de afnemer bedragen verschuldigd volgens de tarieven- en vergoedingsregeling van Warm Heeg B.V.
- 14.2. Wijzigingen van de leveringstarieven worden doorberekend conform het vastgestelde prijsbeleid en staat vermeld op de factuur dan wel de (eind)afrekening. Warm Heeg B.V. is gerechtigd het prijsbeleid van de warmteprijs aan te passen als gevolg van veranderde wet- en regelgeving. Indien de wijze van prijsvaststelling ook wordt gewijzigd is toestemming van Coöperatie Warm Heeg U.A. nodig. Wijzigingen van het prijsbeleid treden dertig (30) kalenderdagen na schriftelijke kennisgeving aan de aanvrager en/of afnemer in werking.
- 14.3. Warm Heeg B.V. bepaalt welke tarieven van toepassing zijn binnen het kader van de Warmtewet.
- 14.4. Alle bedragen die de aanvrager en de afnemer ingevolge deze leveringsvoorwaarden verschuldigd zijn, zullen of kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die de warmteleverancier en/of

Warm Heeg B.V. krachtens een besluit van de overheid verplicht of bevoegd is in rekening te brengen. De warmteleverancier zal deze verhogingen voor zover mogelijk op de factuur nader specificeren.

Artikel 15 – Betaling

- 15.1. Alle bedragen die de aanvrager en/of de afnemer ingevolge deze leveringsvoorwaarden verschuldigd is, brengt de warmteleverancier door middel van een factuur aan hen in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel, indien de aanvrager en/of de afnemer betaalt door middel van automatische bankafschrijving. Levering vindt plaats obv automatische incasso, zoals vermeld in de overeenkomst tot levering, bovenvermelde factuur maakt daar deel van uit.
- 15.2. De afnemer is de warmteleverancier voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. De warmteleverancier bepaalt in redelijkheid de hoogte 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 eenmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de afnemer wijziging van de hoogte van de voorschotten verzoeken.
- 15.3. Een factuur dient te worden voldaan binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst dan wel binnen de door de warmteleverancier op of bij de factuur aangegeven termijn, indien deze langer is dan veertien (14) kalenderdagen. De warmteleverancier geeft aan op welke wijzen de factuur kan worden voldaan.
- 15.4. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de factuur, tenzij de aanvrager en/of de afnemer binnen de in lid 3 van artikel 15 bedoelde betalingstermijn bij de warmteleverancier een bezwaarschrift indient per aangetekende post, waarbij hij zijn bezwaren tegen de factuur met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat de warmteleverancier op het bezwaarschrift heeft beslist.
- 15.5. De aanvrager en/of de afnemer is slechts gerechtigd de aan hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de warmteleverancier aan hem verschuldigd is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel is echter niet toegestaan.

Artikel 16 – Zekerheidstelling

- 16.1. Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan de warmteleverancier van de aanvrager en/of de afnemer een borgstelling of bankgarantie verlangen tot zekerheid van de betaling van de op grond van deze leveringsvoorwaarden verschuldigde bedragen, tenzij de warmteleverancier toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 16.2 of 16.3.
- 16.2. De warmteleverancier 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 verschuldigde bedragen kan de warmteleverancier van de afnemer de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de afnemer naar het oordeel van de warmteleverancier vermoedelijk gemiddeld voor levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald zodra de noodzaak tot zekerheidstelling 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 door de warmteleverancier geen rente vergoed.

Artikel 17 – Wanbetaling

- 17.1. Indien de aanvrager en/of de afnemer niet, niet volledig en/of niet tijdig conform artikel 15.3 heeft betaald, is hij van rechtswege en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

- 17.2. Indien en zodra de aanvrager en/of de afnemer in verzuim is, is hij tevens rente verschuldigd wegens te late betaling gelijk aan de wettelijke rente, onverminderd het recht van de warmteleverancier op vergoeding van de redelijke kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke inning van incassokosten (conform Besluit Incasso Kosten (BIK)) en onverminderd het bepaalde in artikel 9 van deze leveringsvoorwaarden.
- 17.3. Voor de aanvrager en/of de afnemer treden de in artikel 17.2 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is uitgebleven nadat de warmteleverancier de afnemer schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de afnemer niet alsnog binnen veertien (14) kalenderdagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- 17.4. Indien de aanvrager en/of de afnemer binnen de in artikel 17.3 bedoelde termijn van veertien (14) kalenderdagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de warmteleverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat de warmteleverancier op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist.
- 17.5. Gedurende de looptijd van een door de warmteleverancier met de afnemer gesloten betalingsregeling dient de aanvrager en/of de afnemer alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de warmteleverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Voor deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de aanvrager en/of afnemer zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling (zoals eenduidig geformuleerde betaaltermijnen) niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

Artikel 18 – Verbodsbepalingen

- 18.1. Het is de aanvrager en/of de afnemer verboden:
- a) door middel van het verwarmingssysteem aan het warmtenet van Warm Heeg B.V. hinder of schade te veroorzaken;
 - b) door of vanwege de warmteleverancier 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 installatie van Warm Heeg B.V. wordt verhinderd of de tarievenregeling van Warm Heeg B.V. niet of niet juist kan worden toegepast;
 - d) de installatie van Warm Heeg B.V. te gebruiken voor aarding van elektrische apparaten, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke.
- 18.2. Het is de afnemer verboden zonder schriftelijke toestemming van de warmteleverancier de geleverde warmte en/of het warme tapwater anders dan ten behoeve van het eigen perceel te gebruiken. De warmteleverancier kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

Artikel 19 – Andere verplichtingen

- 19.1. De warmteleverancier zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze leveringsvoorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelende warmteleverancier mag worden verwacht. In het bijzonder zal de warmteleverancier zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de aanvrager en/of de afnemer bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervindt.
- 19.2. Zowel de aanvrager als de afnemer zijn verplicht aan de warmteleverancier de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze leveringsvoorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
- a) de warmteleverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hen waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in hun perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting, inclusief de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;

- b) aan personen die van een door de warmteleverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien toegang te verlenen tot het perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de warmteleverancier rustende verplichting – van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen; alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
- c) de warmteleverancier tijdig op de hoogte te stellen van adres- of (handels)naamswijzigingen.
- 19.3 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.
- 19.4 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 Warm Heeg B.V. en/of de warmteleverancier voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting of voor de levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 4.1 van deze leveringsvoorwaarden, ten behoeve van derden. De warmteleverancier kan verlangen dat de aanvrager of de afnemer een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

Artikel 20 – Aansprakelijkheid

- 20.1. De warmteleverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de aanvrager of de afnemer uitsluitend aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de levering van warmte voor zover:
- de onderbreking het gevolg is van een aan de warmteleverancier toerekenbare tekortkoming en
 - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of
 - het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of
 - het noodzakelijke kosten betreft ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan acht (8) uur.
- Voor de zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van veertig (40) euro voor de aanvrager of 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.
- 20.2. De warmteleverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting, een gebrekkige levering dan wel een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting of levering, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de warmteleverancier niet kan worden toegerekend.
- 20.3. Behoudens indien de schade ontstaat als gevolg van opzet of grove schuld van de warmteleverancier of zijn leidinggevende werknemers, is de warmteleverancier nimmer gehouden tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen winst- of inkomstenderving, productie-uitval, productiestilstand, gemiste besparingen, en tot vergoeding van immateriële schade.
- 20.4. Indien en voor zover de warmteleverancier jegens de aanvrager of de afnemer in het kader van deze leveringsvoorwaarden tot schadevergoeding is verplicht, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste 2.500.000 (twee miljoen vijfhonderdduizend) euro per gebeurtenis voor alle aanvragers en afnemers tezamen, voor zover het personenschade betreft, en 1.000.000 (één miljoen) euro per gebeurtenis voor alle aanvragers en afnemers tezamen, voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, ook als de schade hoger is. Alle aanspraken, ook als deze door meer partijen worden ingesteld, jegens de warmteleverancier die uit elkaar voortvloeien of met elkaar verband houden worden geacht uit dezelfde gebeurtenis voort te vloeien. Een en ander met dien verstande dat, ongeacht de omvang van de totale schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste 75 (vijfenzeventig) euro per aanvrager of afnemer, waarbij de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter

voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste 3.500 (drieduizend vijfhonderd) euro per aanvrager of afnemer. Indien de totale schade meer bedraagt dan de bovenvermelde maxima voor personenschade respectievelijk zaakschade, is de warmteleverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan het genoemde bedrag, waarbij de aanspraken van de aanvragers en de afnemers naar evenredigheid zullen worden voldaan, met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per aanvrager dan wel afnemer..

- 20.5. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na het ontstaan aan de warmteleverancier te zijn gemeld, tenzij de aanvrager of de afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 20.6. De aanvrager of de afnemer is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de warmteleverancier ten behoeve van 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.
- 20.7. Indien de aanvrager of de afnemer schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste 5.000 (vijfduizend) euro per aanvrager of afnemer en per gebeurtenis.

Artikel 21 – Klachten en geschillen

- 21.1. Indien de aanvrager of afnemer een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de warmteleverancier voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15.4, dient de aanvrager of afnemer een klacht voor te leggen binnen een termijn van acht weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken. Een klacht met de bijbehorende gronden dient schriftelijk te worden voorgelegd aan de warmteleverancier. De aanvrager of afnemer ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht door de warmteleverancier, een schriftelijke reactie van de warmteleverancier, waarin de warmteleverancier zijn bevindingen en conclusies naar aanleiding van de klacht motiveert.
- 21.2. Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede in het geval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 17.4, kan het resterende geschil zowel door de aanvrager of afnemer als door de warmteleverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie of aan de bevoegde Rechtbank Noord-Nederland.
- 21.3. Wanneer de aanvrager of afnemer ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Energie, dan is de warmteleverancier aan deze keuze gebonden zodra de warmteleverancier met dit verzoek bekend is. Een geschil dient uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de warmteleverancier is voorgelegd schriftelijk bij de Geschillencommissie Energie aanhangig te zijn gemaakt. Voor gevallen als bedoeld in artikel 9.2 geldt een termijn van tien (10) kalenderdagen.
- 21.4. Wanneer de warmteleverancier het initiatief wenst te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie Energie, dan stelt het de warmteleverancier de aanvrager of afnemer schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie Energie. De warmteleverancier kondigt daarbij aan het geschil aanhangig te zullen maken bij de bevoegde rechter als de aanvrager/afnemer niet binnen vier weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Energie. Indien de aanvrager/afnemer het voorstel heeft afgewezen of niet binnen de termijn van 4 (vier) weken heeft geantwoord, dient de warmteleverancier het geschil binnen twee maanden aanhangig te maken bij de bevoegde rechter, in deze de Rechtbank Noord-Nederland. Doet de warmteleverancier dit niet, dan kan de aanvrager/afnemer het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie Energie.
- 21.5. De Geschillencommissie Energie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie Energie geschieden bij wege van bindend advies.

- 21.6. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie Energie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan moet de warmteleverancier de aanvrager of afnemer laatstbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 22 – Afwijkingen van deze leveringsvoorwaarden

- 22.1. In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van de warmteleverancier, kunnen afwijkingen van deze leveringsvoorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd in de overeenkomst tot levering.
- 22.2. In alle gevallen waarin deze leveringsvoorwaarden niet voorzien, zal de warmteleverancier een regeling treffen naar redelijkheid en billijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor de warmteleverancier van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

Artikel 23 – Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven

- 23.1. Deze leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door de warmteleverancier worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden ten minste tien (10) kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekendgemaakt. Tariefwijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekendgemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum. Streven is alle wijzigingen van leveringsvoorwaarden en tarieven op 1 januari van enig jaar in te laten gaan.
- 23.2. Indien in enig jaar één of meer besluiten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door de warmteleverancier in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip dat bekendmaking van een tariefwijziging door de warmteleverancier niet op of vóór 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden tariefwijzigingen van de warmteleverancier in afwijking van het eerste lid van dit artikel in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door de warmteleverancier een latere datum van inwerkingtreding is vermeld, voor zover wettelijk toegestaan.
- 23.3. Bekendmaking dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd, vindt plaats door middel van een schriftelijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de website van de warmteleverancier of in één of meer dag- of weekbladen die verspreid worden in het gebied waarin de warmteleverancier warmte levert. De gewijzigde voorwaarden, voorschriften en regelingen liggen op de dag van de bekendmaking bij de warmteleverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.
- 23.4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een aanvrager of afnemer een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.6 van deze leveringsvoorwaarden.

Artikel 24 – Storingen en compensatie

- 24.1 De warmteleverancier streeft ernaar om storingen en onderbrekingen in de warmtelevering tot een minimum te beperken. Voor storingen in de opwekinstallatie, het ondergrondse leidingnetwerk en de huisaansluiting is een 24-uursstoringsdienst beschikbaar. Gegevens zijn te vinden op de website van de warmteleverancier.
- 24.2 Bij ernstige storingen heeft de afnemer recht op compensatie conform de Warmteregeling.
- 24.3 De warmteleverancier houdt een storingsregistratie bij om te bepalen wanneer de afnemer recht heeft op een vergoeding en wat de hoogte van de vergoeding is. De vergoeding wordt binnen zes maanden na het herstel van de storing uitbetaald door de warmteleverancier.

De warmteleverancier mag elk kalenderjaar één ernstige storing in het warmtenet of de huisaansluiting hebben zonder daarvoor een vergoeding te moeten betalen. Die storing moet dan wel binnen 24 uur zijn opgelost. Storingen in het verwarmingssysteem, bijvoorbeeld door defecte radiatoren, tellen niet mee.

Artikel 25 – Bijzondere bepalingen

- 24.1. De verplichting tot levering ingevolge de overeenkomst, bedoeld in artikel 6 van deze leveringsvoorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan de warmteleverancier verleende concessie of toestemming om warmte en/of warm tapwater te leveren wordt ingetrokken of vervallen wordt verklaard.
- 24.2. Voor het geval de warmteleverancier volgens afspraak met Warm Heeg B.V. en met instemming van Coöperatie Warm Heeg zijn rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de aanvrager/afnemer hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

Artikel 26 – Kettingbeding

- 25.1. In het geval de afnemer niet tevens de gebruiker is, is de afnemer verplicht om de gebruiker van de voorschriften en bepalingen in de leveringsvoorwaarden op de hoogte te stellen.
- 25.2. De gebruiker dient tenminste te allen tijde op de hoogte te zijn en zich te houden aan de bepalingen en voorschriften onder 4.1, 4.2, 5.2, 11.3, 18.1, 18.2, 19.2, 19.3, 20.5 en 20.7.
- 25.3. Indien een eigenaar zijn woning verkoopt dan zal de verkoper de verplichting tot het aangaan van de leveringsovereenkomst en het accepteren van de aansluiting opleggen aan de volgende eigenaar, die dit ook weer aan zijn opvolgend koper moet opleggen.

Artikel 27 – Gegevensbescherming

- 26.1. De warmteleverancier gebruikt de door de afnemer geleverde persoonsgegevens en de gegevens die worden verkregen via de meetinrichting alleen voor een correcte levering en financiële en overige administratieve doeleinden voortvloeiend uit de overeenkomst tot levering.
- 26.2. De warmteleverancier is te allen tijde gehouden tot naleving van de Algemene Verordening Gegevensverwerking, zoals verder uitgewerkt in de Privacyverklaring van de warmteleverancier. De voorwaarden waaraan de warmteleverancier zich houdt, zijn opgenomen in de privacyverklaringen van Warm Heeg BV en de warmteleverancier, zoals terug te vinden op de site www.warmheeg.nl

Artikel 28 – Slotbepalingen

- 27.1. Deze leveringsvoorwaarden kunnen worden aangehaald als "Algemene Leveringsvoorwaarden Warm Heeg".
- 27.2. Deze leveringsvoorwaarden liggen bij Warm Heeg B.V. en de warmteleverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. De leveringsvoorwaarden zijn tevens te lezen op de website van Warm Heeg B.V. (www.warmheeg.nl).