



warmtebedrijf
hengelo

Klantnummer: 0800000000

Beste mevrouw,

Op X april 2021 heeft u zich bij ons aangemeld als klant. Welkom bij Warmtebedrijf Hengelo! Wij voorzien u graag van comfortabele en milieuvriendelijkere warmte en/of koude. Hierbij sturen wij u de overeenkomst en alle belangrijke informatie toe. De ingangsdatum van de overeenkomst is X april 2021.

Uw huis verwarmen met warmte van Warmtebedrijf Hengelo

Warmte van Warmtebedrijf Hengelo is milieuvriendelijker dan warmte van een individuele cv-installatie gestookt op aardgas. Dit komt omdat warmte wordt geproduceerd met minder CO₂ uitstoot. Daarmee draagt u bij aan een beter milieu. Meer informatie over warmte is beschikbaar op www.warmtebedrijfhengelo.nl. Denk hierbij aan algemene basisinformatie, meer informatie over de technieken en nuttige (besparings)tips. Wilt u meer weten over Warmtebedrijf Hengelo? Bezoek dan de pagina www.warmtebedrijfhengelo.nl/over-ons.

Korting op service- en administratiekosten

Wist u dat u korting kunt krijgen op bepaalde service- en administratiekosten? Hoeveel dat is, bepaalt u zelf. Dat hangt namelijk af van de manier waarop u de facturen wilt ontvangen en betalen.

- Wilt u via handmatige overschrijving betalen en de factuur per post ontvangen? Dan geldt voor u het basistarief en brengen we € 1,00 incl. btw per factuur in rekening.
- Wilt u via handmatige overschrijving betalen en ontvangt u de factuur graag per e-mail? Dan geven we € 0,50 korting op het basistarief en blijft er € 0,50 incl. btw per factuur over.
- Wilt u via automatische incasso betalen en uw jaarafrekening per post ontvangen? Dan geven we € 1,00 korting op het basistarief. Uw maandelijkse voorschotfacturen kunt u inzien via Mijn Warmte.
- Wilt u via automatische incasso betalen en uw jaarafrekening per e-mail ontvangen? Dan geven we eveneens € 1,00 korting op het basistarief. Uw maandelijkse voorschotfacturen kunt u inzien via Mijn Warmte.

Het aanpassen van uw communicatievoorkeur en/of betaalwijze regelt u eenvoudig zelf via www.mijnwarmte.warmtebedrijfhengelo.nl of via onze klantenservice.

Eenvoudig en snel online uw zaken regelen

Via het online klantenportal www.mijnwarmte.warmtebedrijfhengelo.nl kunt u snel en eenvoudig uw gegevens inzien en/of wijzigen. Denk hierbij aan:

- uw financiële gegevens aanpassen (rekeningnummer, betaalwijze, voorschot);
- uw persoonsgegevens inzien of wijzigen;
- een verhuizing doorgeven;
- factuurinformatie inzien;
- uw meterstand doorgeven;
- uw tarief opvragen;
- uw voorschot vergelijken met uw verbruik bij Mijn Verbruik. Zo kunt u bijbetaling op uw jaarafrekening zo veel mogelijk voorkomen.

Heeft u nog geen account? Meld u dan aan op www.mijnwarmte.warmtebedrijfhengelo.nl.

Totale ontzorging, ook bij storingen

Voor Warmtebedrijf Hengelo staat een comfortabele warmte- en/of koude levering voorop. Komt er toch een storing voor? Dat vinden wij net zo vervelend als u. Samen lossen we de storing zo snel en soepel mogelijk op. Ga dan eerst naar www.warmtebedrijfhengelo.nl/storingen. Hier kunt u nagaan of het een storing in uw eigen installatie betreft of in de installatie van Warmtebedrijf Hengelo. Als het een storing in de installatie van Warmtebedrijf Hengelo betreft, kunt u bellen met het storingsnummer 0800-9276836. Dit nummer is 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar.

Stel ons uw vragen

Meer informatie over Warmtebedrijf Hengelo en onze warmte vindt u op onze website www.warmtebedrijfhengelo.nl. We hebben de antwoorden op veel gestelde vragen alvast voor u op een rij gezet. Staat uw vraag daar niet tussen? Dan horen we natuurlijk graag van u. Dat kan telefonisch of per e-mail. Onze contactgegevens vindt u in het blok rechtsonder. We helpen u graag verder.

Hartelijke groet,

Afdeling Klantenservice
Warmtebedrijf Hengelo B.V.

Bijlage(n):

- *Overeenkomst*
- *Algemene Aansluit- en Leveringsvoorwaarden*

Contact

- ✉ klantenservice@warmtebedrijfhengelo.nl
- ☎ 085-2734543
maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur
- 🌐 mijnwarmte.warmtebedrijfhengelo.nl
warmtebedrijfhengelo.nl



Overeenkomst warmte en/of koude

Dit is de bevestiging van de overeenkomst voor het aansluitadres xxxxxxxx xx, HENGELO OV, en de bevestiging van de levering van warmte en/of koude. De overeenkomst is tot stand gekomen op X april 2021. Deze geldt voor onbepaalde tijd. Vergoedingen voor het verbruik van warmte en/of koude zijn verschuldigd vanaf X april 2021. Dit is de datum waarop u gestart bent met de afname van warmte en/of koude en/of de beschikking heeft gekregen over een warmteaansluiting.

Wij wijzen u op het recht de overeenkomst te kunnen ontbinden binnen een termijn van 14 dagen nadat de overeenkomst tot stand is gekomen. Wel wijzen wij u op het volgende: als u gebruik maakt van deze wettelijke bevoegdheid tot ontbinding, bent u tot aan de datum van ontbinding, de vaste en variabele vergoeding aan ons verschuldigd voor de geleverde warmte en/of koude.

Kwaliteitsnormen

De levering van warmte door Warmtebedrijf Hengelo voldoet aan onze kwaliteitsnormen (waaronder de minimum- en maximumtemperaturen). Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen alleen verwarming voor de woning (ruimteverwarming) en ruimteverwarming in combinatie met warm tapwater. Voor de levering van warmte die uitsluitend bestemd is voor verwarming van de woning bedraagt de aanvoertemperatuur gemiddeld minimaal 30° C en maximaal 90° C. Voor de levering van warmte die zowel bestemd is voor verwarming van de woning en levering van warm tapwater bedraagt de aanvoertemperatuur gemiddeld minimaal 70° C en maximaal 90° C.

Meer informatie hierover vindt u in de bijgevoegde algemene voorwaarden en op onze website www.warmtebedrijfhengelo.nl.

Als u van mening bent dat de aan u geleverde warmte en/of warm tapwater bij voortduring niet voldoet aan onze kwaliteitsnormen kunt u hierover contact met ons opnemen. Voorwaarde is wel dat u ons schriftelijk een omschrijving met onderbouwing aanlevert en aangeeft op welke periode uw melding betrekking heeft. Voorwaarde is tevens dat op of omstreeks de datum van uw melding nog sprake dient te zijn van een levering die naar uw mening niet voldoet aan deze kwaliteitsnormen. Wij zullen uw melding vervolgens zo spoedig mogelijk in behandeling nemen. Afhankelijk van nader onderzoek aan onze zijde en de uitkomsten daarvan, wordt vervolgens vastgesteld en schriftelijk aan u bericht of, en zo ja in welke mate, tot terugbetaling van (een deel van) de reeds betaalde vergoeding wordt overgegaan, gerekend over de periode waarop uw melding



betrekking heeft.

Tarieven

Tenminste een keer per jaar, zo spoedig mogelijk op of vlak na 1 januari, worden de tarieven vastgesteld en wordt u hierover geïnformeerd. De tarieven per 1 januari 2021 vindt u op www.mijnwarmte.warmtebedrijfhengelo.nl. Hier vindt u ook altijd de actuele tarieven.

Onze tarieven zijn gebaseerd op de Warmtewet. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) ziet er op toe dat de Warmtewet wordt nageleefd en stelt jaarlijks maximumtarieven vast. De tarieven leiden samen met uw ingeschatte verbruik tot het maandelijks voorschot zoals weergegeven in de onderstaande tabel.

Voorschottabel

Aansluitnummer	Item	Meterstand	Bedrag (excl. btw)	Btw	Btw-bedrag	Bedrag (incl. btw)
87177757400xxxxxxx	Meetkosten		€ X,XX	21%	€ X,XX	€ X,XX
87177757400xxxxxxx	Vaste kosten warmte		€ XX,XX	21%	€ X,XX	€ XX,XX
87177757400xxxxxxx	Korting warmtebedrijf Hengelo		€ X,XX	21%	€ X,XX	€ X,XX
87177757400xxxxxxx	Levering Warmte	XX,XX GJ	€ XX,XX	21%	€ X,XX	€ XX,XX
87177757400xxxxxxx	Aflevering warmte en warm kraanwater		€ X,XX	21%	€ X,XX	€ XX,XX
	Totaal					€ XXXX,XX

Bovenstaand bedrag, vermeerderd met eventuele service- en administratiekosten, wordt maandelijks rond de 25e automatisch geïncasseerd van uw rekeningnummer NLXX ABCD 000000000.

Uw voorschot, de jaarafrekening en administratiekosten

Elke maand brengen wij bij u een bedrag in rekening: uw voorschot. Dit voorschot is opgebouwd uit vaste kosten en een voorschot op het verwachte verbruik. In de tabel hierboven vindt u het vastgestelde voorschot met het bijbehorende aansluitnummer en de meterstand.

Op basis van het gemeten verbruik maken wij de jaarafrekening op. Deze ontvangt u in jaarlijks in januari. Op deze afrekening ziet u uw afgenomen hoeveelheid eenheden van de afgelopen verbruiksperiode. Daarnaast ziet u welk bedrag aan voorschotten bij u in rekening is gebracht. Afhankelijk van uw verbruik volgt er eventueel een teruggave of een bijbetaling. Voor meer informatie kijk op www.warmtebedrijfhengelo.nl.



U heeft bij uw aanmelding gekozen voor doorlopende automatische incasso. Zo bespaart u per jaar circa € 12,00. Het factuurbedrag incasseren wij van uw rekening met nummer NLXX ABNA 000000000. Als u het niet eens bent met een afschrijving, kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Algemene Voorwaarden

Op de aansluiting, het transport en de levering van warmte zijn de 'Algemene leveringsvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater, consument & kleinzakelijk' alsmede de 'Algemene aansluitvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater, consument en kleinzakelijk' van Warmtebedrijf Hengelo van toepassing die op de datum van deze overeenkomst geldig zijn. Deze zijn als bijlage aan de overeenkomst toegevoegd.

Aansluiting op een warmtenet; opzegging en afsluiting

U bent aangesloten op een warmtenet. In tegenstelling tot wie een aansluiting heeft op een gas- of elektriciteitsnet, kunt u niet overstappen naar een andere warmteleverancier. Wilt u geen warmte meer van ons afnemen, dan dient u, voor het geval u niet zelf de eigenaar bent van de woning, eerst contact op te nemen met de woningeigenaar. Uitsluitend met goedkeuring van de woningeigenaar kunnen wij dan gevolg geven aan een opzegging, waarbij wij een opzegtermijn van 30 dagen hanteren. Wij kunnen daarbij overgaan tot het afsluiten en mogelijk verwijderen van de warmte-aansluiting (en overige apparatuur), waarvoor kosten voor afsluiting bij u in rekening worden gebracht. De betaling van deze afsluitkosten is eveneens een voorwaarde om uw opzegging in te kunnen willigen. In alle andere gevallen blijft u aangesloten op het warmtenet en bent u hiervoor vaste kosten warmte aan ons verschuldigd. Indien na afsluiting van de warmte-aansluiting om heraanluiting van de warmte-aansluiting wordt verzocht, kunnen wij de kosten hiervoor in rekening brengen bij degene die om (her)aansluiting verzoekt. In de huur- of koopovereenkomst van uw woning kunnen beperkingen zijn opgenomen voor de mogelijkheden tot opzegging van de aansluit- en leveringsovereenkomst.

Afleverset

Als vervanging van de afleverset noodzakelijk is, kunt u contact opnemen met Warmtebedrijf Hengelo. Vervanging van de afleverset kan alleen plaatsvinden in opdracht van Warmtebedrijf Hengelo.

Totale ontzorging, ook bij storingen

Voor Warmtebedrijf Hengelo staat een comfortabele warmte- en/of koude levering voorop. Komt er toch een storing voor? Dat vinden wij net zo vervelend als u. Samen lossen we de storing zo snel en soepel mogelijk op.



warmtebedrijf
hengelo

Ga eerst naar www.warmtebedrijfhengelo.nl/storingen. Hier kunt u nagaan of het om een storing in uw eigen installatie gaat of in de installatie van Warmtebedrijf Hengelo. Als het een storing in de installatie van Warmtebedrijf Hengelo betreft, kunt u bellen met het storingsnummer 0800-9276836. Dit nummer is 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar.

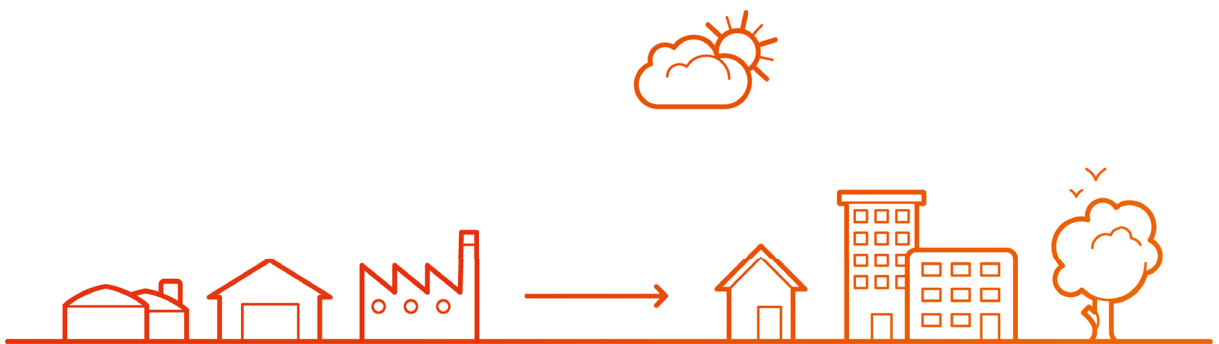
Op onze website vindt u informatie over de compensatieregeling bij ernstige storingen.

Verhuizing

Indien u van plan bent om te verhuizen, verzoeken wij u dat 30 dagen voor de verhuisdatum aan ons door te geven. In geval van een verhuizing berekenen wij geen afsluitkosten.

Algemene aansluitvoorwaarden kleinverbruikers

Warmtebedrijf Hengelo



Inhoudsopgave

Artikel 1	Algemene Bepalingen	Pag. 3
Artikel 2	Toepasselijkheid	Pag. 4
Artikel 3	Het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting	Pag. 4
Artikel 4	Voorzieningen ten behoeve van de Aansluiting	Pag. 6
Artikel 5	Wijze van Aansluiting van Binneninstallaties	Pag. 7
Artikel 6	Uitvoering van Binneninstallaties	Pag. 9
Artikel 7	Controle van Binneninstallaties	Pag. 11
Artikel 8	Slotbepalingen	Pag. 11

Artikel 1:

Algemene Bepalingen

1.1 > Aard van de Aansluitvoorwaarden

De "Algemene Aansluitvoorwaarden consument & kleinzakelijk Warmtebedrijf Hengelo B.V.", verder Aansluitvoorwaarden te noemen, zijn de Aansluitvoorwaarden zoals bedoeld in de "Algemene Leveringsvoorwaarden consument & kleinzakelijk Warmtebedrijf Hengelo B.V.", hierna te noemen Leveringsvoorwaarden.

Indien deze Aansluitvoorwaarden en de in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden geldende voorschriften strijdig mochten blijken met de Leveringsvoorwaarden, zijn de laatst genoemde beslissend.

1.2 > Deze Aansluitvoorwaarden zijn niet van toepassing voor Aansluitingen op het leidingnet van de Wijkverwarming van Warmtebedrijf Hengelo B.V. Op die Aansluitingen zijn de Algemene Voorwaarden Wijkverwarming van Warmtebedrijf Hengelo B.V. van toepassing.

1.3 > In de Aansluitvoorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting: De Aansluitleiding(en) in eigendom van het Bedrijf met inbegrip van de afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege het Bedrijf in of aan die Leiding aangebrachte apparatuur. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van het Bedrijf.

Aansluitleiding: De Leiding van het Bedrijf die de Meetinrichting met bijbehoren met het Distributienet verbindt.

Aansluitvoorwaarden: De "Algemene Aansluitvoorwaarden consument & kleinzakelijk Warmtebedrijf Hengelo B.V."

Aansluitwaarde: Het gelijktijdig benodigde vermogen ten behoeve van alle bij de Verbruiker aanwezige verbruikstoestellen die direct dan wel indirect zijn aangesloten op de warmtedistributie.

Aanvrager: De eigenaar van het Perceel of degene

die krachtens volmacht handelt namens de eigenaar en een aanvraag voor het tot stand brengen, wijzigen of activeren van een Aansluiting bij het Bedrijf heeft ingediend of de rechtsopvolger van de eerdere Aanvrager.

Bedrijf: Warmtebedrijf Hengelo B.V., gevestigd te Eindhoven.

Binneninstallatie: Het samenstel van Leidingen en toebehoren achter het Overdrachtspunt alsmede de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater en/of koude ten behoeve van het Perceel, te rekenen vanaf het Overdrachtspunt.

Centrale-installatie: Samenstel van installaties, leidingen en randapparatuur voor de (collectieve) opwek van energie voor (ruimte) verwarming, en/of warm tapwater en/of koeling.

Consument: Een aanvrager en/of verbruiker, zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, die de warmte en/of warm tapwater en/of koude afneemt en/of gaat afnemen.

Distributienet: Het stelsel van (ondergrondse) Leidingen welke het transport van warmte en/of warm tapwater en/of koude tot de Aansluitleiding verzorgt.

Druk: Alle in deze Aansluitvoorwaarden genoemde drukken zijn absolute drukken.

Hoogbouw: Woongebouw waarin de wooneenheden gestapeld zijn gelegen, bestaande uit vier of meer bouwlagen.

Installateur: Degene die de installatiewerkzaamheden verricht aan de Binneninstallatie van de Aanvrager en/of Verbruiker en naar oordeel van het Bedrijf bevoegd en gecertificeerd is werkzaamheden aan warmte- en koudevoorzieningsystemen uit te voeren in het kader van de veiligheidsnorm VEWA2009.

Leiding: Het samenstel van aanvoer- en retourleiding.

Levering: De levering van warmte en/of warm tapwater en/of koude.

Leveringsvoorwaarden: De Algemene Leveringsvoorwaarden consument & kleinzakelijk van Warmtebedrijf Hengelo B.V.

Meetinrichting: De apparatuur van het Bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering, van de voor de afrekening door het Bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.

Opstellingsruimte: De ruimte waar de Aansluiting geplaatst wordt.

Overdrachtspunt: De plaats van overgang tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie in een Perceel, dan wel een andere door het Bedrijf tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie aan te wijzen plaats.

Perceel: Elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel Levering van warmte en/of warm tapwater en/of koude geschiedt of zal geschieden. Een en ander ter beoordeling van het Bedrijf.

Vastrecht: De verschuldigde vergoeding voor het hebben en in stand (doen) houden van een Aansluiting en het ter beschikking stellen van warmte- en/of warm tapwater- en/of koudevermogen.

Verbruiker: Degene die warmte en/of warm tapwater en/of koude van het Bedrijf betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over een warmte- en/of warm tapwater- en/of koude Aansluiting.

Warmwatertoestel: Een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warm tapwater.

Wijkverwarming: Een warmtesysteem ten behoeve van de ruimteverwarming in Percelen van aangesloten wooncomplexen in een woonwijk, waarbij het warmteverbruik wordt gemeten met elektronische radiator meters en berekend op basis

van een overeengekomen kostenverdeling, en waarvan de warmtebron ondergebracht is in een apart ketelhuis en een weersafhankelijke stooklijninstelling heeft.

1.4 > Voorts zijn mede van toepassing, voor zover niet strijdig met voorgaande omschrijvingen, de begripsomschrijvingen, zoals die voorkomen in deze Aansluitvoorwaarden bedoelde voorschriften en regelingen.

Artikel 2:

Toepasselijkheid

2.1 > Deze Aansluitvoorwaarden zijn van toepassing op warmte Aansluitingen kleiner dan of gelijk aan 100 kW, op koude Aansluitingen of warm tapwater Aansluitingen kleiner dan of gelijk aan 45 kW. Op het moment dat de Aanvrager en/of Verbruiker een hogere Aansluitwaarde voor warmte gerealiseerd wil, dient de Aanvrager en/of Verbruiker hierover schriftelijk contact op te nemen met het Bedrijf. Voor warmte Aansluitingen > 100 kW zijn de 'Algemene Aansluitvoorwaarden zakelijk' van het Bedrijf van toepassing.

Artikel 3:

Het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting

3.1 > Aanvraag Aansluiting

Het tot stand brengen van een Aansluiting of het wijzigen van een bestaande Aansluiting geschiedt door het indienen van een verzoek daartoe, dan wel op een andere door het Bedrijf toegestane wijze. Indien een Aansluiting door twee of meer Aanvragers wordt verzocht, kan het Bedrijf hoofdelijke verbondenheid verlangen.

3.2 > Aansluiten en leveren

Een Aansluiting of een wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het Bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van Aansluiting alsmede het aantal

Aansluitingen worden door het Bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de Aanvrager, vastgesteld.

In het algemeen wordt ten behoeve van een perceel één Aansluiting ter beschikking gesteld.

3.3 > Voor de Levering enerzijds en voor het tot stand brengen, in stand houden, (de)activeren, wijzigen en/of verwijderen van een Aansluiting anderzijds, zijn de Aanvrager en de Verbruiker bedragen verschuldigd volgens de tarieven van het Bedrijf.

Verbruiker is voor de instandhouding van de aansluiting het Vastrecht verschuldigd, ongeacht de hoeveelheid warmte, koude en/of warm tapwater die wordt afgenomen.

3.4 > Het Bedrijf 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 het Bedrijf of die van één of meerdere Aanvragers of Verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

- a. niet wordt voldaan aan het bepaalde in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden;
- b. de voor het tot stand brengen, wijzigen of activeren van de Aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het Bedrijf te 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 het Bedrijf;
- e. de Aanvrager in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering van warmte, warm tapwater en/of koude dan wel van een andere opeisbare vordering die het Bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering van een ander respectievelijk vorig Perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om

het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het Bedrijf ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;

f. het Perceel van de Aanvrager is gelegen in een gebied waar het Bedrijf niet algemeen warmte en/of koude en/of warm tapwater levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.

3.5 > Het Bedrijf behoudt zich het recht voor een nieuwe 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.

3.6 > De capaciteit van de Aansluiting wordt afgestemd op de Aansluitwaarde van het betrokken Perceel. Op verzoek van de Aanvrager en/of Verbruiker kan rekening gehouden worden met verhoging van de Aansluitwaarde ten behoeve van toekomstige uitbreidingen. Hiervoor kan door het Bedrijf een bijdrage in de kosten worden verlangd.

3.7 > De Aansluitwaarde voor ruimteverwarming is standaard en bedraagt voor ruimteverwarming 25 kW voor Consumenten en voor kleinzakelijke aansluitingen maximaal 100 kW. Voor warm tapwater Aansluitingen bedraagt de Aansluitwaarde maximaal 45 kW en is afhankelijk van de geïnstalleerde warmte-unit.

3.8 > De Aanvrager en/of Verbruiker verplicht zich de Aansluiting tegen vorst, molest en andere schade te vrijwaren.

3.9 > De Aanvrager en/of Verbruiker verplicht zich, na ontdekking van een defect in de Aansluiting, het Bedrijf daarvan onmiddellijk in kennis te stellen.

3.10 > Werkzaamheden aan de Aansluiting
Een Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het Bedrijf onderhouden, gecontroleerd,

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

- 3.11 > Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van het Bedrijf.
- 3.12 > Onverminderd het bepaalde in artikel 3.11 zijn het vervangen, verplaatsen, wijzigen, (de)activeren en verwijderen voor rekening van de Aanvrager, indien:
- dit geschiedt op zijn verzoek;
 - dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen;
 - dit het gevolg is het handelen of nalaten van de Verbruiker voor zover dit de Aanvrager redelijkerwijs is toe te rekenen.
- 3.13 > De Aanvrager en de Verbruiker dragen ervoor zorg dat de Aansluiting goed bereikbaar blijft. Indien een Aansluiting of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is door een handelen of nalaten van de Aanvrager of de Verbruiker, maant het Bedrijf de Aanvrager en/of Verbruiker aan om binnen een redelijke door het Bedrijf vast te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft het Bedrijf het recht op kosten van de Aanvrager en/of Verbruiker:
- de belemmeringen weg te nemen;
 - wijzigingen in het tracé van de Aansluiting aan te brengen;
 - een geheel nieuwe Aansluiting tot stand te brengen.
- 3.14 > Zonder uitdrukkelijke toestemming van het Bedrijf is het niet toegestaan enige werkzaamheid te verrichten of te doen verrichten aan de Aansluiting.
- 3.15 > Verzegelingen die door of vanwege het Bedrijf zijn aangebracht op de Meetinrichting of op andere delen van de Aansluiting mogen niet zonder schriftelijke toestemming van het Bedrijf worden

geschonden of verbroken.

3.16 > Aard van de Levering

Bij de Levering van warmte en/of koude wordt als energiedrager gebruik gemaakt van (behandeld) water.

3.17 > Het temperatuur- en drukniveau van de door het Bedrijf op het Overdrachtspunt aangeboden warmte en/of koude is afhankelijk van de specifieke situatie ter plaatse. Het geldende temperatuur- en drukniveau kunnen bij het Bedrijf worden opgevraagd.

3.18 > Afhankelijk van de ter plaatse gerealiseerde energievoorziening kan het Warm watertoestel geïntegreerd zijn binnen de apparatuur behorende bij de Aansluiting. De temperatuur van het warm tapwater afkomstig uit het Warm watertoestel voldoet aan de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

3.19 > De verschuldruk ten behoeve van de Binneninstallatie op het Overdrachtspunt kan bij het Bedrijf worden opgevraagd.

Artikel 4:

Voorzieningen ten behoeve van de Aansluiting

4.1 > Binnen het Perceel, op een door het Bedrijf goed te keuren plaats, met in achtneming van het bouwbesluit, moet door de Aanvrager en/of Verbruiker voor het onderbrengen van alle tot de Aansluiting behorende apparatuur een Opstellingsruimte ter beschikking worden gesteld. De Opstellingsruimte moet ten minste voldoen aan de 'Richtlijnen voor meterkasten in laagbouw- woonfunctie met warmtelevering', zoals uitgegeven door de Gezamenlijke Netbeheerders, Signaal en Telecommunicatie bedrijven in Nederland of een daarvoor in de plaats gekomen richtlijn.

4.2 > Bij Hoogbouw dient de inpassing en aanleg van Leidingen met toebehoren in overleg met het Bedrijf te gebeuren.

4.3 > De Opstellingsruimte dient voor het Bedrijf te

allen tijde toegankelijk te zijn (zie ook artikel 4.6).

De toegang tot de Opstellingsruimte mag niet op een naar het oordeel van het Bedrijf ontoelaatbare wijze zijn belemmerd. De Opstellingsruimte zelf mag door de Aanvrager en/of Verbruiker voor geen andere doeleinden worden gebruikt.

- 4.4 > De Aanvrager en de Verbruiker 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, gecontroleerd of gewijzigd door of namens het Bedrijf.
- 4.5 > In percelen moeten doeltreffende voorzieningen zijn getroffen voor het gemakkelijk binnenleiden van de Aansluitleiding. Deze moeten voldoen aan nader door het Bedrijf te stellen voorschriften.
- 4.6 > Indien een Perceel voor het Bedrijf niet permanent toegankelijk is, kan worden geëist dat zodanige voorzieningen worden getroffen dat te allen tijde de Aansluiting bereikbaar is en meteropname kan geschieden.
- 4.7 > In en onder het Perceel gelegen Leidingen (waaronder ook het Distributienet kan worden begrepen) moeten bereikbaar en te vervangen zijn. De ruimten waarin deze Leidingen zich bevinden dient vrij van grond- en/of regenwater te worden gehouden.
- 4.8 > De Opstellingsruimte dient minimaal voorzien te zijn van de volgende voorzieningen:
- een loze 3/4"-leiding ten behoeve van Aansluiting van de kamerthermostaat;
 - een stopcontact (230V/16 A, druiptwaterdicht);
 - voldoende ventilatieroosters en/of mechanische afzuiging.
- 4.9 > Bij toepassing van een warm watertoestel dient de Opstellingsruimte eveneens voorzien te zijn van:

- een koud wateraansluiting;
- een rioolaansluiting (32 mm).

- 4.10 > Vloeren dienen bouwkundig voldoende stevig te zijn zodat het gewicht van watergevulde installaties kan worden gedragen.
- 4.11 > Elektrische voorzieningen dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.
- 4.12 > In de meterkast moet zowel de apparatuur voor warmtedistributie als de Aansluitleidingen zodanig zijn (in geval van koudelevering dampdicht) geïsoleerd dat de totale warmteafgifte niet meer bedraagt dan 100 W.
- 4.13 > Voorzieningen als bedoeld in dit artikel zijn voor rekening van de Aanvrager. Het Bedrijf is gerechtigd om aanvullende voorzieningen te eisen.
- 4.14 > Indien een warm watertoestel wordt gehuurd, dient de inpassing en opstelling van het toestel in overleg met het Bedrijf te gebeuren.

Artikel 5:

Aanvraag en wijze van Aansluiting van Binneninstallaties

Aanvraag in verband met de aanleg of wijziging van een Binneninstallatie

- 5.1 > Ten behoeve van een nieuwe Aansluiting dient tenminste drie maanden vóór de start van de bouwkundige werkzaamheden een schriftelijke aanvraag voor een Aansluiting voor warmte en/of koude en/ of warm tapwater in het bezit van het Bedrijf te zijn.
- 5.2 > Binneninstallatie
- Bij aanleg van nieuwe Binneninstallaties, alsmede bij vernieuwing of wijziging van bestaande Binneninstallaties moet de Aanvrager zo spoedig mogelijk en tenminste drie maanden voordat met werkzaamheden wordt begonnen, schriftelijk, op de door het Bedrijf aangegeven wijze, opgeven:
- a. de naam, volledige adres en telefoonnummer van de Aanvrager;
 - b. het volledige adres of, indien onbekend, het

- kadastraal nummer;
- c. de naam, het volledige adres en het telefoonnummer van de Installateur;
- d. de planning van bouwkundige en installatietechnische werkzaamheden.
- 5.3 > De Installateur moet zich houden aan de door het Bedrijf voorgeschreven wijze van installatie van de Binneninstallatie op de Aansluiting van het Bedrijf. De Aanvrager draagt er zorg voor dat de betreffende bepalingen voor de aansluiting van de Binneninstallatie bij de Installateur bekend zijn en worden nageleefd.
- 5.4 > Bij Hoogbouw dient overleg plaats te vinden met het Bedrijf ten aanzien van de aanleg van de Binneninstallaties en de hierbij optredende Druk, drukverschil en aanvullende eisen voor de Aansluiting.
- 5.5 > De verbinding tussen Aansluiting en Binneninstallatie moet zodanig worden uitgevoerd, dat geen mechanische spanningen en trillingen op de Aansluiting worden overgebracht.
- 5.6 > De Aanvrager en/of Verbruiker, draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het Bedrijf is de Aanvrager en/of Verbruiker verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan het Bedrijf te verstrekken.
- 5.7 > Het Bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig acht een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het oordeel van het Bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden, is de Aanvrager of de Verbruiker verplicht gebreken voor zijn rekening -en zo nodig onmiddellijk- te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het Bedrijf op te volgen. Het Bedrijf heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden is voldaan.
- 5.8 > Indien de Aanvrager en/of Verbruiker lekkage in, dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij het Bedrijf daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het Bedrijf op te volgen.
- 5.9 > Installatietekeningen en -schema's
Bij aanleg van nieuwe Binneninstallaties, alsmede bij vernieuwing of wijziging van bestaande Binneninstallaties, moet de Aanvrager en/of Verbruiker bij het Bedrijf de installatietekeningen en -schema's minimaal vier werkweken voor aanvang van de werkzaamheden in tweevoud indienen en het voorgenomen ontwerp laten beoordelen.
- 5.10 > Op alle tekeningen en schema's moet duidelijk zijn aangegeven:
- a. het adres en de bestemming van het Perceel;
 - b. de naam en het adres van de Installateur.
- 5.11 > In geval van wijziging of vervanging van een Binneninstallatie moeten de in artikel 5.8 genoemde tekeningen en schema's naar het oordeel van het Bedrijf voldoende onderscheidenlijk inzicht verschaffen over de bestaande en nieuwe Binneninstallatie.
- 5.12 > Installatietekeningen en schema's moeten naar het oordeel van het Bedrijf alle van belang zijnde informatie bevatten voor het beoordelen van de kwaliteit en capaciteit van de installatie. Dit betekent tenminste:
- opgaaf van het gelijktijdig vermogen van de installatie;
 - relevante ontwerpcondities;
 - ventilatieopeningen en luchtstromen;
 - materiaal en druktrap van de verschillende componenten (Leidingen en toestellen);
 - de plaats van het Overdrachtspunt;
 - temperatuurinstelling en werking van de regeling van de Binneninstallatie;
 - gevraagd vermogen en hoe vereiste retourtemperatuur wordt gerealiseerd;
 - uitgangspunten en voorziening ten behoeve van

inregelen.

- 5.13 > Na beoordeling van de installatieschema's en instrumentatietekeningen door het Bedrijf zal binnen drie werkweken één gewaarmerkt exemplaar aan de Aanvrager en/of Verbruiker ter beschikking worden gesteld. De beoordeling door het Bedrijf is er uitsluitend op gericht of de Binneninstallatie de bedrijfsvoering van de Centrale-installatie niet schaadt en geen hinder veroorzaakt voor andere op het Distributienet aangesloten Verbruikers. Het Bedrijf neemt hiermede generlei verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor het functioneren van de Binneninstallatie.
- 5.14 > Bij woningen, behorend tot één bouwproject en liggend in dezelfde gemeente, kan worden volstaan met het verstrekken van de in artikelen 5.8 t/m 5.12 bedoelde gegevens van één Binneninstallatie van elk type woning, mits de Binneninstallatie per type identiek is en mits het aantal woningen van elk type wordt vermeld.
- 5.15 > Gereed melden
Ten minste drie volle werkdagen voor het gereedkomen van de Binneninstallatie respectievelijk van de wijziging of vernieuwing van een bestaande Binneninstallatie moet de Aanvrager en/of Verbruiker het Bedrijf hiervan schriftelijk in kennis stellen.
- 5.16 > Is bij de uitvoering van de werkzaamheden afgeweken van de bij het Bedrijf ingediende installatietekeningen en/of instrumentatieschema's, dan moet, voor gereed melding het Bedrijf geïnformeerd worden over principiële afwijkingen.
- 5.17 > Na de gereed melding van de Binneninstallatie zal in overleg met de Aanvrager en/of Verbruiker de Aansluiting in bedrijf worden gesteld door het Bedrijf. Het Bedrijf houdt zich het recht voor om vóór dan wel na inbedrijfstelling controle op de Binneninstallaties uit te voeren.

- 5.18 > Bij geconstateerde gebreken aan de Binneninstallatie zal het Bedrijf de Aanvrager en/of Verbruiker hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en daarbij verlangen dat de vereiste correcties worden aangebracht. Indien bedoelde gebreken schade kunnen veroorzaken aan de Centrale-installatie en/of daarop aangesloten Verbruikers zal niet tot inbedrijfstelling worden overgegaan of zal de Aansluiting uit bedrijf worden genomen. Evenzeer zal niet tot inbedrijfstelling worden overgegaan, of zal de Aansluiting uit bedrijf worden genomen, indien de overeenkomst tot Levering van warmte en/of koude en/of warm tapwater nog niet tot stand is gekomen.

Artikel 6:

Uitvoering van de Binneninstallaties

Algemene bepalingen

- 6.1 > De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden.
- 6.2 > Binneninstallaties moeten onverminderd het bepaalde in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden voldoen aan de geldende van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, veiligheidsvoorschriften of -eisen.
- 6.3 > Capaciteit, ontwerp, materialen en uitvoering van de Binneninstallaties moeten voldoen aan de relevante ISSO-publicaties of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen.
- 6.4 > Het complete ontwerp en de realisatie van de Binneninstallatie valt onder de verantwoordelijkheid van de Aanvrager.
- #### Ontwerp Binneninstallatie
- 6.5 > Indien Binneninstallaties naast verwarmen ook voor koeling uitgelegd worden of in de toekomst zullen worden, dient het ontwerp zodanig uitgelegd te zijn dat onder alle bedrijfsomstandigheden het gewenste vermogen overgedragen kan worden.

- 6.6 > Achter een Overdrachtpunt mag geen perceels-overschrijdende verbinding met een andere Binneninstallatie tot stand worden gebracht.
- 6.7 > Het Bedrijf voorziet in zowel de expansie-voorziening als in een overstortventiel. In specifieke situaties kan het Bedrijf verlangen dat Binneninstallaties uitgerust worden met beveiligingscomponenten als expansie en overstortvoorzieningen. Een omschrijving van toe te passen componenten en appendages zal door het Bedrijf verstrekt worden.
- 6.8 > Het toepassen van klem-of knelkoppelingen in kruipruimten of op andere moeilijk bereikbare plaatsen is niet toegestaan. In kruipruimten mag uitsluitend buis worden toegepast geschikt voor pers-, las-en/of draadverbindingen.
- 6.9 > Niet bereikbare Leidingen moeten op een bereikbare plaats afsluitbaar gemaakt worden.
- 6.10 > Indien een menginjectiesysteem wordt toegepast moet deze uitgerust zijn met een motor aangedreven tweeweg afsluiter. De bijbehorende mengleidingen moeten voorzien zijn van een terugslagklep.
- 6.11 > De Binneninstallatie dient zodanig ontworpen te zijn dat, als gevolg van reparaties, zo min mogelijk waterverlies op zal treden. Elke radiator en/of verwarmingslichaam dient afzonderlijk afsluitbaar en aftapbaar uitgevoerd te worden.
- 6.12 > Het toepassen van automatische ontluuchtingsapparatuur is niet toegestaan.
- 6.13 > In de retourleiding, in de onmiddellijke nabijheid van het Overdrachtpunt, dient een afsluitbaar filter geplaatst te worden, voor zover daarin niet voorzien wordt door het Bedrijf, maaswijdte filtermateriaal 0,5 millimeter.
- 6.14 > Indien de Binneninstallatie zowel voor warmte als koudelevering wordt uitgelegd, dienen leidingen, voor zover niet in vloer of wand weggewerkt, dampdicht geïsoleerd te worden.
- Eisen voor toestellen en materialen
- 6.15 > Toestellen en materialen mogen slechts dan deel uitmaken van de Binneninstallatie, indien zij voldoen aan het temperatuur- en drukregime als geldt voor de betreffende Centrale-installatie. Toestellen en materialen dienen te voldoen aan de gangbare normen ter zake van veiligheid en deugdelijkheid. De toegepaste materialen moeten diffusiedicht zijn.
- 6.16 > Doorstroom- of voorraadtoestellen of een combinatie hiervan in een warm watervoorziening moeten voldoen aan de eisen die het waterdistribuerende bedrijf ter plaatse stelt.
- 6.17 > Appendages hebben minimaal druktrap PN 6. Het Bedrijf kan eisen dat appendages met een hogere druktrap geïnstalleerd worden afhankelijk van de Centrale-installatie.
- 6.18 > Warm tapwaterleidingen en appendages in de nabijheid van de Binneninstallatie dienen te voldoen aan de eisen voor legionella preventie.
- In bedrijf stellen
- 6.19 > Na de montage moet de Binneninstallatie worden beproefd op sterkte en dichtheid door de Binneninstallatie af te persen met drinkwater met een minimale Druk van 700 kPa, of een hogere Druk gelijk aan de Druk van de Centrale-installatie indien deze afwijkt. Bij Hoogbouw moet worden afgeperst met een door het Bedrijf op te geven Druk.
- 6.20 > Na de beproeving op dichtheid moet de Binneninstallatie grondig doorgespoeld worden met drinkwater waarna men de Binneninstallatie dient te laten leeglopen. De filters moeten daarna worden gereinigd. Hierna kan de Binneninstallatie gevuld worden met water uit het verwarmingsnet van het Bedrijf, tenzij het Bedrijf toestemming verleent om te vullen uit het drinkwaternet. Daarna moet de Binneninstallatie zowel vóór als na opstoken, worden ontluucht. Het beproeven en afpersen moet schriftelijk gerapporteerd worden.
- 6.21 > De Binneninstallatie mag uitsluitend in bedrijf

worden genomen na toestemming van het Bedrijf.
Dit geldt ook in alle gevallen dat de Binneninstallatie wordt afgetapt en gevuld.

6.22 > De Binneninstallatie dient hydraulisch en thermisch ingeregeld te worden conform ontwerpcondities. Het Bedrijf verlangt een schriftelijk overzicht met instellingen.

Artikel 7:

Controle van Binneninstallaties

7.1 > Bij oplevering van een Binneninstallatie dient de Installateur een rapport over de werking en inregeling van de betreffende Binneninstallatie aan het Bedrijf te overhandigen. Dit rapport moet tenminste de volgende data bevatten:

- merk en type van de gebruikte componenten (Leidingen en toestellen);
- inregelstaten van de Binneninstallatie;
- verklaring van de Installateur dat de volgende werkzaamheden zijn uitgevoerd;
- spoelen van de Binneninstallatie;
- afpersen van de Binneninstallatie;
- beproeven van de Binneninstallatie.

7.2 > Het Bedrijf is te allen tijde bevoegd te controleren of de Binneninstallatie of een gedeelte daarvan, voldoet aan het bepaalde in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden. Indien het Bedrijf dit nodig acht wordt de Installateur gevraagd daarbij aanwezig te zijn.

7.3 > Voor een eerste controle van een nieuwe Binneninstallatie en van een wijziging of vernieuwing van een bestaande Binneninstallatie zijn geen kosten verschuldigd.

7.4 > Indien bij eerste controle aan de Binneninstallatie dusdanige gebreken worden geconstateerd dat een hercontrole door het Bedrijf noodzakelijk wordt geacht, kunnen de kosten van deze hercontrole bij de Aanvrager in rekening worden gebracht.

Artikel 8:

Slotbepalingen

8.1 > Het Bedrijf kan verlangen dat de Aanvrager en/of Verbruiker aantoont dat aan het gestelde in deze Aansluitvoorwaarden is voldaan.

8.2 > In bijzondere omstandigheden of indien de uitvoering van de Centrale installatie dit redelijkerwijs vereist, kunnen door het Bedrijf na overleg met de Aanvrager en/of Verbruiker en/of Installateur afwijkingen van het bepaalde in of krachtens deze Aansluitvoorwaarden worden toegestaan of verlangd, of kunnen door het Bedrijf nadere eisen worden gesteld. Deze afwijkingen en nader eisen zullen schriftelijk worden vastgelegd en overeengekomen.

8.3 > In gevallen waarin deze Aansluitvoorwaarden niet voorzien zal in overleg met de Aanvrager en/of Verbruiker en/of Installateur een oplossing worden nagestreefd in de geest van deze Aansluitvoorwaarden.

8.4 > Ten aanzien van aansprakelijkheid en de uitsluiting daarvan is het bepaalde in de Leveringsvoorwaarden onverkort van toepassing.

8.5 > Deze Aansluitvoorwaarden kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd of geactualiseerd.

8.6 > De Aansluitvoorwaarden zijn kosteloos opvraagbaar bij het Bedrijf en als PDF-file te downloaden van de Internetsite van het Bedrijf.



warmtebedrijf
hengelo

Warmtebedrijf Hengelo

Postbus 1200

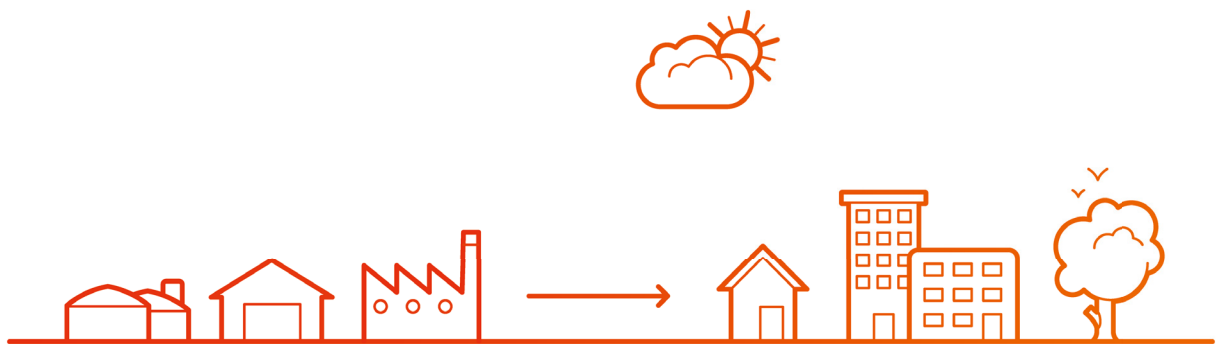
5602 BE Eindhoven

085-2734543

www.warmtebedrijfhengelo.nl

Algemene leveringsvoorwaarden kleinverbruikers

Warmtebedrijf Hengelo



Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijving en toepasselijkheid	Pag. 14
Artikel 2	Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting	Pag. 14
Artikel 3	Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting	Pag. 15
Artikel 4	Rechten met betrekking tot het Perceel	Pag. 15
Artikel 5	De binneninstallatie	Pag. 16
Artikel 6	Overeenkomst tot Transport en Levering	Pag. 16
Artikel 7	Aard van de Levering	Pag. 17
Artikel 8	Beperking of onderbreking van het Transport en/of de Levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden	Pag. 18
Artikel 9	Onderbreking van de Levering wegens niet-nakoming	Pag. 18
Artikel 10	Bepaling van de omvang van de Levering	Pag. 19
Artikel 11	De meetinrichting	Pag. 19
Artikel 12	Onderzoek van de meetinrichting	Pag. 20
Artikel 13	Gevolgen van onjuiste meting	Pag. 20
Artikel 14	Tarieven	Pag. 20
Artikel 15	Betaling	Pag. 21
Artikel 16	Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom	Pag. 21
Artikel 17	Wanbetaling	Pag. 22
Artikel 18	Verbodsbepalingen	Pag. 22
Artikel 19	Andere verplichtingen	Pag. 23
Artikel 20	Aansprakelijkheid	Pag. 23
Artikel 21	Klachten en geschillen	Pag. 24
Artikel 22	Afwijkingen van deze algemene voorwaarden	Pag. 25
Artikel 23	Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven	Pag. 25
Artikel 24	Bijzondere bepalingen	Pag. 26
Artikel 25	Slotbepalingen	Pag. 26

Artikel 1:

Begripsomschrijving en toepasselijkheid

1.1 > In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting: de leiding van het Bedrijf die de binneninstallatie met de Hoofdleiding verbindt, met inbegrip van de meetinrichting én de Warmtewisselaar voor zover deze door het Bedrijf zijn aangebracht en alle andere door of vanwege het Bedrijf in of aan die leiding aangebrachte apparatuur;

Aanvrager: degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, de uitbreiding of wijziging van een Aansluiting van maximaal 100 kW bij het Bedrijf heeft ingediend;

Bedrijf: Warmtebedrijf Hengelo B.V., gevestigd te Eindhoven.

Binneninstallatie: de in een Perceel aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater en/of koude, één en ander met inbegrip van de meetinrichting(en) én de Warmtewisselaar voor zover deze door de Aanvrager of Verbruiker zijn aangebracht, te rekenen na de Aansluiting dan wel vanaf een nader overeen te komen plaats;

Consument: een Aanvrager en/of Verbruiker, zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn Bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, die de warmte en/of warm tapwater en/of koude afneemt en/of gaat afnemen;

Hoofdleiding: de distributieleiding van het Bedrijf waarop Aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;

Levering: de terbeschikkingstelling van warmte en/of warm tapwater en/of koude; **Meetinrichting:** de apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van het Transport en de Levering, van de voor de afrekening door het Bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik;

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 en Levering van warmte en/of warm tapwater en/of koude geschiedt, één en ander ter beoordeling van het Bedrijf;

Transport: het Transport van warmte en/of warm tapwater en/of koude naar het punt waar de Aansluiting overgaat in de binneninstallatie;

Verbruiker: degene die warmte en/of warm tapwater en/of koude van het Bedrijf betreft en/of de beschikking over een Aansluiting van maximaal 100 kW heeft; **Warmtewisselaar:** een apparaat om warmte over te dragen van een warm naar een koud medium, waarbij die media bij de warmteoverdracht door een wand gescheiden blijven.

1.2 > Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst tussen het Bedrijf en de Aanvrager en/of Verbruiker. Daarnaast zijn er aansluitvoorwaarden op de overeenkomst van toepassing. Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

Artikel 2:

Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting

2.1 > Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting geschiedt door het indienen van een daartoe door het Bedrijf verstrekt formulier, dan wel op een andere door het Bedrijf toegestane wijze. Indien een Aansluiting door twee of meer Aanvragers wordt verzocht, kan het Bedrijf hoofdelijke verbondenheid verlangen.

2.2 > Een Aansluiting of uitbreiding dan wel een wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het Bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van Aansluiting alsmede het aantal Aansluitingen

worden door het Bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de Aanvrager, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één Aansluiting per Perceel toegestaan.

2.3 > Het Bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van het Bedrijf of die van één of meerdere Aanvragers of Verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

- a. de Transport- of Leveringscapaciteit van het Bedrijf ter plaatse onvoldoende is;
- b. de binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van het Bedrijf te ver van de dichtstbijzijnde Hoofdleiding is verwijderd;
- c. de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de Aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het Bedrijf bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
- d. de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
- e. van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het net van het Bedrijf;
- f. de Aanvrager in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering dan wel van een andere opeisbare vordering die het Bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering van een ander respectievelijk vorig Perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het Bedrijf ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of Bedrijf;
- g. het Perceel van de Aanvrager is gelegen in een gebied waar het Bedrijf niet algemeen warmte

en/of warm tapwater en/of koude levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.

2.4 > Voorts is het Bedrijf bevoegd een Aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen dan wel geheel of gedeeltelijk weg te nemen, indien één of meer van de in of krachtens deze algemene voorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door het Bedrijf gerechtvaardigd is.

Artikel 3:

Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting

3.1 > Een Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het Bedrijf onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen. Tenzij er sprake is van spoed of overmacht, zal één en ander na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de Aanvrager of de Verbruiker plaatsvinden.

3.2 > Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van het Bedrijf. Onverminderd het bepaalde in artikel 11 lid 1 van deze algemene voorwaarden zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van de Aanvrager of de Verbruiker, 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.

Artikel 4:

Rechten met betrekking tot het Perceel

4. 1 > De Aanvrager en de Verbruiker zullen toestaan dat 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 worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door het Bedrijf aan de Aanvrager/Verbruiker toegebrachte directe schade zal door of vanwege het Bedrijf worden hersteld of vergoed.

- 4.2 > De Aanvrager en de Verbruiker dragen ervoor zorg dat de leidingen, Aansluitingen en aftakkingen als bedoeld in lid 1 goed bereikbaar zijn. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door een handelen of nalaten van de Aanvrager of de Verbruiker of een voorganger daarvan, maant het Bedrijf de Aanvrager of Verbruiker aan om binnen een redelijke door het Bedrijf te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft het Bedrijf het recht op kosten van de Aanvrager of Verbruiker:
- a. de belemmeringen weg te nemen;
 - b. wijzigingen in het tracé van de betreffende Aansluiting(en), leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen;
 - c. een of meer geheel nieuwe Aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.

Artikel 5:

De binneninstallatie

- 5.1 > De binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het Bedrijf.
- 5.2 > De Verbruiker of, bij het ontbreken daarvan, de Aanvrager, draagt er zorg voor dat de binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het Bedrijf is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende de binneninstallatie aan het Bedrijf te verstrekken.
- 5.3 > Het Bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig

oordeelt een binneninstallatie te onderzoeken.

Indien een binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van het Bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het Bedrijf, is de Aanvrager of de Verbruiker verplicht gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk – te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het Bedrijf op te volgen. Het Bedrijf heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het Bedrijf is voldaan.

- 5.4 > Indien de Verbruiker lekkage in, dan wel andere gebreken aan de binneninstallatie constateert, zal hij het Bedrijf daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het Bedrijf op te volgen.

- 5.5 > Wanneer een meetinrichting en/of warmte wisselaar tot de binneninstallatie behoort geldt het navolgende:
- de Verbruiker of Aanvrager dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan het Bedrijf;
 - het is Verbruiker of Aanvrager niet toegestaan deze apparatuur zelf of door derden te laten vervangen;
 - met inachtneming van het bepaalde in de Warmtewet zal het Bedrijf ervoor zorgdragen dat meet- inrichting(en) en/of Warmtewisselaar(s) ter vervanging van de bestaande aan de Verbruiker of Aanvrager ter beschikking worden gesteld.

Artikel 6:

Overeenkomst tot Transport en Levering

- 6.1 > Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen het Bedrijf en de Verbruiker. Een overeenkomst tot Levering houdt mede de verplichting van het Bedrijf in om het voor Levering benodigde Transport van warmte en/of het warm

tapwater en/of koude te regelen.

6.2 > Een overeenkomst tot Levering gaat in op de dag waarop de Verbruiker voor het eerst warmte en/of warm tapwater en/of koude van het Bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting. Het Bedrijf kan verlangen dat de overeenkomst schriftelijk wordt aangegaan. Het Bedrijf 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. Een overeenkomst wordt ten minste op schrift gesteld.

6.3 > Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel behoudt het Bedrijf zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag dan wel na totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de Levering aanvangt, het betalingsgedrag van de Aanvrager of Verbruiker te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 16 te vragen.

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

6.5 > Wanneer een Consument tijdens de wettelijke ontbindingstermijn - deze is in beginsel 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst - de overeenkomst ontbindt nadat de Levering is begonnen, is hij verplicht het Bedrijf een vergoeding conform de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.

6.6 > Zowel de Verbruiker als het Bedrijf kunnen de overeenkomst tot Levering opzeggen. Opzegging door de Verbruiker dient met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 15 werkdagen te geschieden. Opzegging door het Bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige

belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig dagen.

6.7 > Indien de Verbruiker de overeenkomst niet binnen de in lid 6 bedoelde opzegtermijn heeft opgezegd, alsmede indien het Bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de Verbruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

6.8 > Bij beperking of onderbreking van het Transport en/of de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 8 en 9 van deze algemene voorwaarden, blijft de overeenkomst tot Levering onverminderd van kracht.

Artikel 7:

Aard van de Levering

7.1 > Door het Bedrijf wordt warmte en/of warm tapwater en/of koude geleverd. Een omschrijving van hetgeen geleverd wordt, met inbegrip van in ieder geval de minimum- en maximumtemperatuur ervan, zal schriftelijk worden vastgelegd en maakt onderdeel uit van de overeenkomst. De warmte en/of het warm tapwater en/of koude worden/wordt voorts geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de aansluitvoorwaarden is bepaald.

7.2 > In principe worden/wordt de warmte en/of het warm tapwater en/of koude continu getransporteerd en geleverd. Het Bedrijf staat echter niet in voor de continuïteit van het Transport en de Levering. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het Transport en/ of de Levering wordt/ worden of moet/moeten worden onderbroken, zal het Bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het Transport en/of de Levering te hervatten.

Artikel 8:

Beperking of onderbreking van het Transport en/of de Levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden

8.1 > Het Bedrijf is bevoegd om in het belang van een goede openbare voorziening het Transport en/of de Levering van warmte en/of het warm tapwater en/of koude te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan het Transport en/of de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.

8.2 > Tevens kan het Bedrijf, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met 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 gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken. Ingeval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt het Bedrijf de Aanvrager of Verbruiker ten minste drie dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.

8.3 > Indien de Verbruiker daarom verzoekt, kan het Bedrijf het Transport en/of de Levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

Artikel 9:

Onderbreking van de Levering wegens nietnakoming

9.1 > Het Bedrijf is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van het Bedrijf verlangd kan worden – de Levering te onderbreken, indien en zolang de Aanvrager en/of Verbruiker één of meer artikelen van deze algemene voorwaarden 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 het Bedrijf;

b. één of meer van de in artikel 18 van deze algemene voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;

c. de Verbruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van deze algemene voorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering, die het Bedrijf 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 het Bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het Bedrijf ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een Bedrijf;

d. de Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt. Het Bedrijf zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering, indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de Aanvrager/Verbruiker dat rechtvaardigt.

9.2 > Van de bevoegdheid van het Bedrijf om de Levering te onderbreken op grond van het bepaalde in het vorige lid onder c zal het Bedrijf geen gebruik maken als de Verbruiker binnen tien kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in artikel 17 lid 4 zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de geschillencommissie als bedoeld in artikel 21 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.

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 het Bedrijf in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering kan het Bedrijf nadere voorwaarden verbinden.

9.4 > Het gebruik door het Bedrijf van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van het Bedrijf voor eventueel daaruit ontstane schade.

Artikel 10

Bepaling van de omvang van de Levering

10.1 > Het Bedrijf 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 de artikelen 12 en 13 van deze algemene voorwaarden.

10.2 > Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de meetinrichting(en) door of vanwege het Bedrijf op een door het Bedrijf te bepalen tijdstip vastgesteld. Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de meetinrichting(en) door of vanwege het Bedrijf. Het Bedrijf kan van de Verbruiker verlangen dat hij in de tussenliggende jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door het Bedrijf te bepalen wijze en binnen een door het Bedrijf aangegeven termijn ter kennis van het Bedrijf brengt. 10.3 > Indien het Bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de stand van de meetinrichting(en) op te nemen of indien de Verbruiker niet heeft voldaan aan het verlangen van het Bedrijf bedoeld in lid 2 van dit artikel, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag het Bedrijf de omvang van de Levering bepalen overeenkomstig het gestelde in artikel 13 lid 2 van deze algemene voorwaarden, onverminderd het recht van het Bedrijf 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 het Bedrijf dan wel de Verbruiker 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 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

Artikel 11

De meetinrichting(en)

11.1 > Een meetinrichting wordt door of vanwege het Bedrijf en op zijn kosten geplaatst, onderhouden, vervangen, uitgebreid, gewijzigd, verplaatst en weggenomen met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de van kracht zijnde tarievenbladen is vermeld.

11.2 > Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de binneninstallatie, verplaatsing of wegneming van de meetinrichting mag alleen door of vanwege het Bedrijf geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het Bedrijf. Vervanging of verplaatsing is echter voor rekening van de Aanvrager of de Verbruiker, indien de vervanging of de verplaatsing geschiedt op zijn verzoek of het gevolg is van zijn handelen of nalaten, behalve in het geval waarin dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen.

11.3 > In het geval van onderzoek van de meetinrichting is het bepaalde in artikel 12 lid 4 van toepassing.

11.4 > Het Bedrijf deelt de Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.

11.5 > De Aanvrager of de Verbruiker draagt er zorg voor dat de meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

Artikel 12

Onderzoek van de meetinrichting

- 12.1 > Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Verbruiker als het Bedrijf verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht. Het Bedrijf deelt de Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Het Bedrijf stelt de Verbruiker op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
- 12.2 > Het onderzoek wordt door of vanwege het Bedrijf verricht, tenzij de Verbruiker 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 afwijking groter is dan toegestaan, komen de kosten ten laste van het Bedrijf.
- 12.4 > Zolang de mogelijkheid bestaat dat de Verbruiker nader onderzoek van de meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 13 niet is afgewikkeld, houdt het Bedrijf de meter beschikbaar voor het nadere onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in lid 2. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient het Bedrijf de desbetreffende meter zo mogelijk te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.

Artikel 13

Gevolgen van onjuiste meting

- 13.1 > Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt het Bedrijf 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 het Bedrijf te veel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer het Bedrijf te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke meetinrichting. In 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 het Bedrijf bevoegd de omvang van de Levering in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van het Bedrijf staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf dient:
- de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
 - de gemiddelde omvang van de Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
 - een andere, na overleg met de Verbruiker te bepalen billijke maatstaf.

Artikel 14

Tarieven

- 14.1 > Voor het tot stand brengen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een Aansluiting en voor de Levering zijn de Aanvrager en de Verbruiker bedragen verschuldigd volgens de van kracht zijnde tarievenbladen van het Bedrijf.
- 14.2 > Het Bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De Aanvrager en de Verbruiker zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 14.3 > Alle bedragen die de Aanvrager en de Verbruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die het Bedrijf bevoegd is in rekening te brengen.

Artikel 15

Betaling

15.1 > Alle bedragen die de Aanvrager en de Verbruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, brengt het Bedrijf hen door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel, indien de Aanvrager of de Verbruiker betaalt door middel van automatische bankafschrijving.

15.2 > Indien het Bedrijf dit verlangt, is de Verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de Levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Het Bedrijf 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 gespecificeerde afrekening plaatsvindt. Deze gespecificeerde afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de Verbruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.

15.3 > Een nota dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door het Bedrijf op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien dagen. De wijze van betaling is tussen het Bedrijf en de Aanvrager/Verbruiker nader overeen te komen. Het Bedrijf biedt de Aanvrager/Verbruiker een ruime keuze uit betalingswijzen.

15.4 > De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de Aanvrager of de Verbruiker binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde betalings-termijn bij het Bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat het Bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.

15.5 > De Aanvrager en de Verbruiker zijn slechts gerechtigd de hen in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het Bedrijf hen schuldig 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

Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom

16.1 > Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan het Bedrijf van de Aanvrager of van de Verbruiker een borgstelling of bankgarantie verlangen tot zekerheid van de betaling van de op grond van deze algemene voorwaarden verschuldigde bedragen, tenzij het Bedrijf toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 of 3 van dit artikel.

16.2 > Het Bedrijf 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 verschuldigde bedragen kan het Bedrijf van de Verbruiker de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Verbruiker naar het oordeel van het Bedrijf vermoedelijk gemiddeld voor Levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terug- betaald, 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 voor de Consument vanaf de datum van storting door het Bedrijf 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 Verbruiker is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien niet binnen de in artikel 15 lid 3 bedoelde termijn is betaald.
- 17.2 > Een gevolg van het in verzuim verkeren is dat de Aanvrager of Verbruiker een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd is alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 9. De hoogte van de vergoeding voor de redelijke kosten is vastgelegd in het tarievenblad.
- 17.3 > Voor de Consument treden de in lid 2 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is uitgebleven nadat het Bedrijf de Consument schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de Consument niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.
- 17.4 > Indien de Consument binnen de in lid 3 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij het Bedrijf heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat het Bedrijf op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist.
- 17.5 > Gedurende de looptijd van een door het Bedrijf met de Consument gesloten betalingsregeling dient de Consument alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan het Bedrijf verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de Consument 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 de Verbruiker verboden:
- door middel van de binneninstallatie via het net van het Bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het Bedrijf of andere Verbruikers;
 - door of vanwege het Bedrijf aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
 - 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 meetinrichting(en), de eventuele Warmtewisselaar of (andere) apparatuur van het Bedrijf wordt verhinderd of het van kracht zijnde tarievenblad van het Bedrijf niet of niet juist kan worden toegepast;
 - een net van het Bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
 - water aan de circulatie in het stadsverwarmingssysteem te onttrekken;
 - (vloei-)stoffen toe te voegen aan het water in het stadsverwarmingssysteem.
- 18.2 > Het is de Verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het Bedrijf de geleverde warmte en/ of het geleverde warm tapwater en/of koude anders dan ten behoeve van het eigen Perceel te gebruiken. Het Bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
- 18.3 > Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal, behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige warmte aan de Verbruiker in rekening worden gebracht. Alle schade die het Bedrijf door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de Verbruiker aan het Bedrijf worden vergoed, waarbij artikel 20, lid 7 van overeenkomstige toepassing is.

Artikel 19

Andere verplichtingen

19.1 > Het Bedrijf zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend Bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal het Bedrijf zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de Aanvrager en de Verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervinden.

19.2 > Zowel de Aanvrager als de Verbruiker zijn verplicht aan het Bedrijf de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:

- a. het Bedrijf 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 het Bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het Perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op het Bedrijf 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. het Bedrijf tijdig op de hoogte te stellen van adres c.q. (handels)naamswijzigingen.

19.3 > De Aanvrager en de Verbruiker zijn verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het Perceel aanwezige zaken van het Bedrijf te voorkomen.

19.4 > Indien de Aanvrager of de Verbruiker geen eigenaar is van het Perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van

alle handelingen die door het Bedrijf voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting of voor het Transport en de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 4 lid 1 van deze algemene voorwaarden, ten behoeve van derden. Het Bedrijf kan verlangen dat de Aanvrager of de Verbruiker een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

Artikel 20

Aansprakelijkheid

20.1 >

- a. Het Bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de Aanvrager of Verbruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het Transport of de Levering van warmte en/of van warm tapwater en/of koude echter uitsluitend indien en voor zover:
 - de onderbreking het gevolg is van een aan het Bedrijf 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 betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur.
- b. Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,- (veertig Euro) voor de Aanvrager of Verbruiker, 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 > Het Bedrijf 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 gebrekkig Transport of een gebrekkige Levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met Aansluiting, Transport of Levering – niet zijnde een onderbreking van het Transport of de Levering – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die het Bedrijf niet kan worden toegerekend.

20.3 > Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van het Bedrijf of diens leidinggevende werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade zoals in ieder geval schade als gevolg van Bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of Bedrijf of als gevolg van winstderving.

20.4 > Indien en voor zover het Bedrijf jegens de Aanvrager of de Verbruiker in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste: Euro 5.000.000,-- (vijf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle Aanvragers en Verbruikers tezamen voor zover het personenschade betreft en Euro 2.500.000,-- (tweeëneenhalf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle Aanvragers en Verbruikers tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 75,-- (vijfenzeventig Euro) per Aanvrager of Verbruiker en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,-- (drieduizendvijfhonderd Euro) per Aanvrager of Verbruiker. Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde Euro

5.000.000,-- aan personenschade en/of Euro 2.500.000,-- aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is het Bedrijf niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per Aanvrager en Verbruiker, de aanspraken van de Aanvragers en de Verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.

20.5 > Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan het Bedrijf te zijn gemeld, tenzij de Aanvrager of de Verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

20.6 > De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van ieder ander Bedrijf dat warmte en/of warm tapwater en/of koude levert, waarmee het Bedrijf ten behoeve van de openbare voorziening van warmte en/of warm tapwater en/of koude samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het Bedrijf of dat andere Bedrijf dat warmte en/of warm tapwater en/of koude levert aansprakelijk is.

20.7 > De Aanvrager of de Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door het Bedrijf ten behoeve van het Transport 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 Verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien de Aanvrager of de Verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500,-- (drieduizendvijfhonderd Euro) per Aanvrager of Verbruiker en per gebeurtenis.

Artikel 21

Klachten en geschillen

21.1 > Indien de Aanvrager of Verbruiker een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst (daaronder niet begrepen de

afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan het Bedrijf voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15, lid 4, dient de Aanvrager/Verbruiker een klacht voor te leggen binnen 8 weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren met een brief gericht aan het Bedrijf, die de gronden van de klacht bevat. De Aanvrager/Verbruiker wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door het Bedrijf schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het Bedrijf naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die het Bedrijf daaraan heeft verbonden.

21.2 > Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 17, lid 4, kan het resterende geschil zowel door de Aanvrager/Verbruiker als door het Bedrijf worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (www.geschillencommissie.nl) of aan de bevoegde rechter in Nederland.

21.3 > Wanneer de Aanvrager/Verbruiker ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is het Bedrijf aan deze keuze gebonden zodra het Bedrijf met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan het Bedrijf is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in artikel 9 lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.

21.4 > Wanneer bij het Bedrijf de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de Aanvrager/Verbruiker schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. Het Bedrijf kondigt daarbij aan dat hij het geschil

aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Aanvrager/Verbruiker niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien het Bedrijf, in het geval de Aanvrager/Verbruiker het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de Aanvrager/gebruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

21.5 > De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan moet het Bedrijf de Aanvrager/ Verbruiker laatstbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 22

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden

22.1 > In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van het Bedrijf, kunnen afwijkingen van deze algemene voorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.

22.2 > In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, zal het Bedrijf een regeling treffen naar redelijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor het Bedrijf van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

Artikel 23

Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven

- 23.1 > Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste tien kalenderdagen vóór inwerking-treding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerking-treding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 23.2 > 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 het Bedrijf, in werking treden of bekend-gemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door het Bedrijf niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigin-gen van het Bedrijf in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door het Bedrijf, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van in werking treden is vermeld.
- 23.3 > Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de internetsite van het Bedrijf of in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin het Bedrijf warmte en/of warm tapwater levert verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij het Bedrijf ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
- 23.4 > Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een Verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 6 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 24

Bijzondere bepalingen

- 24.1 > De verplichting tot Levering ingevolge de overeenkomst, bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan het Bedrijf verleende toestemming om warmte en/of warm tapwater en/ of koude te leveren wordt ingetrokken of vervallen verklaard.
- 24.2 > Voor het geval het Bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst als bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de Verbruiker/Aanvrager hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.
- 24.3 > De Algemene Voorwaarden Wijkverwarming van Warmtebedrijf Hengelo B.V. zijn afzonderlijk vastgesteld.

Artikel 25

Slotbepalingen

- 25.1 > Deze Algemene Leveringsvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater Consument en kleinzakelijk van Warmtebedrijf Hengelo B.V. komen integraal overeen met de Algemene Leveringsvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater Consument en kleinzakelijk die haar rechtsvoorganger hanteert vanaf 1 januari 2018.
- 25.2 > Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Leveringsvoorwaarden warmte, koude en warm tapwater, Consument en kleinzakelijk'.
- 25.3 > Deze algemene voorwaarden liggen bij het Bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en als PDF-file te downloaden van de Internetsite van het Bedrijf.



Warmtebedrijf Hengelo

Postbus 1200

5602 BE Eindhoven

085-2734543

www.warmtebedrijfhengelo.nl