



Algemene voorwaarden voor kleinverbruikers

Voorwaarden voor warmtelevering aan verbruikers met aansluitingen van maximaal 100 kW.

Deze Algemene Voorwaarden Warmte zijn gebaseerd op de model Algemene Voorwaarden Warmte (versie 2014), die tot stand zijn gekomen in overleg tussen Energie-Nederland en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER. Warmtebedrijf Eemsdelta B.V. en de Gemeente Eemsdelta hebben wijzigingen doorgevoerd in voornoemd model Algemene Voorwaarden Warmte.

Artikel 1. Begripsomschrijving en toepasselijkheid

1.1. In deze algemene voorwaarden hebben begrippen die met een hoofdletter zijn geschreven de volgende betekenis:

Aansluiting	een Individuele Aansluiting of Centrale Aansluiting;
Aanvrager	degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, de uitbreiding of wijziging van een Individuele Aansluiting van maximaal 100 kW bij de Gemeente heeft ingediend;
Afleverset	installatie waarmee ten behoeve van warmtelevering aan een Verbruiker energieoverdracht plaatsvindt tussen een Warmtenet of Inpandig Leidingstelsel en een Binneninstallatie;
ACM	Autoriteit Consument en Markt;
Bedrijf	de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, Warmtebedrijf Eemsdelta B.V., statutair gevestigd te Appingedam (9901 CM) en aldaar kantoorhoudende aan de Wilhelminaweg 14, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 91585465;
Binneninstallatie	leidingen, installaties en hulpmiddelen, niet zijnde de Afleverset of de Meetinrichting, die zijn gelegen in een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdelen a en c tot en met e, van de Wet waardering onroerende zaken van een Verbruiker en bestemd voor toe- en afvoer van Warmte ten behoeve van die onroerende zaak, met uitzondering van leidingen, installaties en hulpmiddelen die strekken tot doorlevering van Warmte naar een andere onroerende zaak, waarbij de Binneninstallatie aan de zijde van het Warmtenet of het Inpandig Leidingstelsel is afgegrensd door: i. de hoofdafsluiters waar de individuele Afleverset gekoppeld is aan het Warmtenet of het Inpandig Leidingstelsel, of ii. indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een in de Warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;
Centrale Aansluiting	leidingen bestemd voor het transport van Warmte bestemd voor Verbruikers aangesloten op het Inpandig Leidingstelsel, gelegen tussen het Warmtenet en het Inpandig Leidingstelsel, waarbij de Centrale aansluiting: i. aan de zijde van het Inpandig Leidingstelsel is afgegrensd door: - de hoofdafsluiters waaraan de collectieve afleverset voor warmte of het Inpandig Leidingstelsel gekoppeld is, of - indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een in de Warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt, en - indien er geen aftakking aanwezig is, een in de Warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;



	ii. aan de zijde van het Warmtenet is afgegrensd door: – de aftakking van het Warmtenet, waarna de leidingen en daaraan verbonden hulpmiddelen bestemd zijn voor het transport van Warmte naar het Inpandig Leidingstelsel, of – indien er geen aftakking aanwezig is, een in de Warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;
Consument	een Aanvrager en/of Verbruiker zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, die de Warmte afneemt en/of gaat afnemen;
Gebouweigenaar	de juridisch eigenaar of eigenaren van een gebouw, of, in het geval de eigendom is gesplitst in appartementsrechten, de eigenaars verenigd in een vereniging van eigenaren, of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm;
Gemeente	de publiekrechtelijke rechtspersoon de Gemeente Eemsdelta;
Individuele Aansluiting	één of meer leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen bestemd voor transport van Warmte tussen een Binneninstallatie van een individuele Verbruiker en een Warmtenet of een Inpandig Leidingstelsel, waarbij de Individuele Aansluiting: i. aan de zijde van de Binneninstallatie is afgegrensd door: – de hoofdafsluiters waaraan de Afleverset of de Binneninstallatie gekoppeld is, of – indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een of meerdere in de Warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbare punten, en ii. aan de zijde van het Warmtenet of het Inpandig Leidingstelsel is afgegrensd door: – de aftakking van het Warmtenet of het Inpandig Leidingstelsel, waarna de leidingen en daaraan verbonden hulpmiddelen bestemd zijn voor de warmtelevering aan de individuele Verbruiker, of – indien er geen aftakking aanwezig is, een in de Warmteleveringsovereenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;
Inpandig Leidingstelsel	één of meer van een gebouw deel uitmakende leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen ten behoeve van transport van Warmte tussen een Centrale Aansluiting van een gebouw op een Warmtenet of een productie-installatie en de Individuele Aansluiting van een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdeel c, van de Wet waardering onroerende zaken;
Levering	de levering van thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water;
Leveringspunt	de plaats waar de Individuele Aansluiting overgaat in de Binneninstallatie;
Meetinrichting	De (meet)apparatuur van het Bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering van Warmte, van de voor de afrekening door Leverancier nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik;



Perceel	elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een Individuele Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel transport en Levering van Warmte geschiedt, één en ander ter beoordeling van de Gemeente of het Bedrijf;
Tarievenblad Bedrijf	het overzicht van de door Verbruiker aan het Bedrijf te betalen vergoedingen, bestaande uit vaste en variabele componenten zoals weergegeven op het Tarievenblad;
Transport	het transport van Warmte naar het punt waar de Individuele Aansluiting overgaat in de Binneninstallatie;
Verbruiker	een (rechts)persoon die warmte afneemt van een Warmtenet of een Inpandig Leidingstelsel zoals hierboven gedefinieerd en die beschikt over een Individuele Aansluiting van maximaal 100 kW;
Warmte	thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming en/of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water;
Warmtenet	het geheel van tot elkaar behorende, met elkaar verbonden leidingen, bijbehorende installaties en overige hulpmiddelen dienstbaar aan het transport van Warmte, behoudens voor zover deze leidingen, installaties en hulpmiddelen zijn gelegen in een Inpandig Leidingstelsel, een Binneninstallatie of een gebouw of werk van een producent en strekken tot toe- of afvoer van warmte ten behoeve van dat Inpandig Leidingstelsel, die Binneninstallatie of dat gebouw of werk van een producent;
Warmtewet	de Warmtewet, alsmede het Warmtebesluit en de Warmteregeling, dan wel de opvolgers van de Warmtewet, het Warmtebesluit en de Warmteregeling;
Warmteleverings-overeenkomst	deze overeenkomst tussen het Bedrijf en Verbruiker;

- 1.2.** Deze algemene voorwaarden maken deel uit van overeenkomsten tussen het Bedrijf of Gemeente en de Aanvrager en/of Verbruiker. Daarnaast zijn er Projectsamenwerkende aansluitvoorwaarden kleinverbruikers op de overeenkomsten van toepassing. Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.
- 1.3.** Deze algemene voorwaarden nemen als uitgangspunt dat (i) de Aanvrager in beginsel met de Gemeente een aansluitovereenkomst aan zal gaan omtrent het tot stand brengen van een Individuele Aansluiting en dat deze aansluitovereenkomst in de toekomst overgedragen kan of zal worden aan het Bedrijf en (ii) dat Verbruiker met het Bedrijf een Warmteleveringsovereenkomst aan zal gaan ten behoeve van de Levering van Warmte.



Artikel 2. Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Individuele Aansluiting

- 2.1.** Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Individuele Aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande Individuele Aansluiting geschiedt door het indienen van een daartoe door de Gemeente of het Bedrijf verstrekt formulier, dan wel op een andere door de Gemeente of het Bedrijf toegestane wijze. Indien een Individuele Aansluiting door twee of meer aanvragers wordt verzocht, kan het de Gemeente of het Bedrijf hoofdelijke verbondenheid verlangen.
- 2.2.** Een Individuele Aansluiting of uitbreiding dan wel een wijziging van een bestaande Individuele Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege de Gemeente of het Bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van Individuele Aansluiting alsmede het aantal Individuele Aansluitingen worden door de Gemeente of het Bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de Aanvrager, vastgesteld.
- 2.3.** In beginsel wordt slechts één Individuele Aansluiting per Perceel toegestaan.
- 2.4.** De Gemeente of het Bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Individuele Aansluiting dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van de Gemeente of het Bedrijf of die van één of meerdere aanvragers of verbruikers worden geschaad.
- 2.5.** 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 de Gemeente of het Bedrijf te ver van het Warmtenet is verwijderd;
 - c. de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de Individuele Aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor de Gemeente of het Bedrijf bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
 - d. de Individuele Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
 - e. van het gebruik van de Individuele Aansluiting hinder valt te verwachten in het Warmtenet 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 de Gemeente of 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 de Gemeente of 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 levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.
- 2.6** Voorts is de Gemeente of het Bedrijf bevoegd een Individuele 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 de Gemeente of het Bedrijf gerechtvaardigd is.



Artikel 3. Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Individuele Aansluiting

- 3.1.** Een Individuele Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege de Gemeente of 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 Individuele Aansluiting zijn voor rekening van het de Gemeente of 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:
- 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.

Artikel 4. Rechten met betrekking tot het Perceel

- 4.1.** 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 worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door de Gemeente of het Bedrijf aan de Aanvrager/Verbruiker toegebrachte directe schade zal door of vanwege de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf de Aanvrager of Verbruiker aan om binnen een redelijke door de Gemeente of het Bedrijf te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de Gemeente of het Bedrijf het recht op kosten van de Aanvrager of Verbruiker:
- de belemmeringen weg te nemen;
 - wijzigingen in het tracé van de betreffende Aansluiting(en), leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen;
 - 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 Projectsamenstapende aansluitvoorwaarden kleinverbruikers van de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan de Gemeente of het Bedrijf te verstrekken.
- 5.3.** De Gemeente of het Bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig oordeelt een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van de Gemeente of het Bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Projectsamenstapende aansluitvoorwaarden kleinverbruikers van de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf op te volgen. De Gemeente of het Bedrijf heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de Projectsamenstapende aansluitvoorwaarden kleinverbruikers van de Gemeente of het Bedrijf is voldaan.



- 5.4.** Indien de Verbruiker lekkage in, dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf op te volgen.
- 5.5.** Wanneer een Meetinrichting en/of Afleverset tot de Binneninstallatie behoort geldt het navolgende:
- a. de Verbruiker of Aanvrager dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan de Gemeente of het Bedrijf;
 - b. het is Verbruiker of Aanvrager niet toegestaan deze apparatuur zelf of door derden te laten vervangen;
 - c. met inachtneming van het bepaalde in de Warmtewet zal het Bedrijf ervoor zorgdragen dat Meetinrichting(en) en/of Afleverset(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 de Warmteleveringsovereenkomst tussen het Bedrijf en de Verbruiker. Een Warmteleveringsovereenkomst houdt mede de verplichting van het Bedrijf in om het voor Levering benodigde transport van Warmte te regelen.
- 6.2.** Een Warmteleveringsovereenkomst gaat in op de dag waarop de Verbruiker voor het eerst Warmte van het Bedrijf betreft en de beschikking heeft over een Individuele Aansluiting. Het Bedrijf kan verlangen dat de overeenkomst schriftelijk wordt aangegaan. Het Bedrijf kan weigeren een Warmteleveringsovereenkomst 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 Warmteleveringsovereenkomst 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 Warmteleveringsovereenkomst 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 Warmteleveringsovereenkomst opzeggen.
- 6.7.** 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.
- 6.8.** Indien de Verbruiker de overeenkomst niet binnen de in lid 7 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.
- 6.9.** 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 Warmteleveringsovereenkomst onverminderd van kracht.



Artikel 7. Aard van de levering

- 7.1.** Door het Bedrijf wordt Warmte 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 Warmteleveringsovereenkomst. De Warmte wordt voorts geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de Projectspecifieke aansluitvoorwaarden kleinverbruikers is bepaald.
- 7.2.** In principe wordt de Warmte 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 of moet 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 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 niet-nakoming

- 9.1.** De Gemeente of het Bedrijf is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van de Gemeente of 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, waaronder begrepen de aansluitovereenkomst of Warmteleveringsovereenkomst niet nakomt.

Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

- de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Projectspecifieke aansluitvoorwaarden kleinverbruikers van de Gemeente of het Bedrijf;
- één of meer van de in artikel 18 van deze algemene voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
- 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 de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van de Gemeente of het Bedrijf ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;
- de Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt.

De Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf om de levering te onderbreken op grond van het bepaalde in het vorige lid onder c zal de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan.
- 9.4.** Aan de hervatting van de levering kan de Gemeente of het Bedrijf nadere voorwaarden verbinden.
- 9.5.** Het gebruik door de Gemeente of het Bedrijf van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de Gemeente of 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.
- 10.3.** 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.
- 10.4.** 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.
- 10.5.** 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 Meetinrichting 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.
- 10.6.** 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 de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van de Gemeente of 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 op grond van de terzake geldende wet- en regelgeving, 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:
- a. de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar; of
 - b. de gemiddelde omvang van de Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak; of
 - c. een andere, na overleg met de Verbruiker te bepalen billijke maatstaf.

Artikel 14. Tarieven

- 14.1.** Voor 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/of 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/of de Verbruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, brengt de Gemeente of 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 keuze uit twee 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 betalingstermijn bij de Gemeente of het Bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat de Gemeente of het Bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist. De verdere gang van zaken bij voortzetting van de bezwaren tot een geschil is geregeld in artikel 21 van deze algemene voorwaarden en het Reglement Geschillencommissie Energie.
- 15.5.** De Aanvrager en de Verbruiker zijn slechts gerechtigd de hen in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de Gemeente of 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 het bepaalde in lid 2 of 3 van dit artikel toepast.
- 16.2.** De Gemeente of 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 terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de Warmteleveringsovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 16.4.** Over de waarborgsom wordt 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 Warmtenet 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 Afleverset 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 Warmtenet van het Bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
- water aan de circulatie in het Warmtenet te onttrekken;
- (vloei-)stoffen toe te voegen aan het water in het Warmtenet.

- 18.2.** Het is de Verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het Bedrijf de geleverde Warmte 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.** De Gemeente of 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 de Gemeente of 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 de Gemeente of 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, en de Meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;

- aan personen, die van een door de Gemeente of 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 de Gemeente of 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;
- de Gemeente of het Bedrijf tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. (handels)naamswijzigingen.



Artikel 20. Aansprakelijkheid

- 20.1.** De Gemeente of 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 echter uitsluitend indien en voor zover:
- a. de onderbreking het gevolg is van een aan de Gemeente of het Bedrijf toerekenbare tekortkoming; en
 - b. 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
 - c. het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur.
- 20.2.** 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.
- 20.3.** De Gemeente of 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 de Gemeente of het bedrijf niet kan worden toegerekend.
- 20.4.** Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van de Gemeente of 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.
- 20.5.** Indien en voor zover de Gemeente of 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 de Gemeente of 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.
- 20.6.** Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan of met het bekend worden daarvan aan de Gemeente of het Bedrijf te zijn gemeld, tenzij de Aanvrager of de Verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 20.7.** De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van ieder ander bedrijf dat warmte en/of warm tapwater levert, waarmee het Bedrijf ten behoeve van de openbare voorziening van Warmte samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het Bedrijf of dat andere bedrijf dat warmte en/of warm tapwater levert aansprakelijk is.



20.8. De Aanvrager of de Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de Gemeente of 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 de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf, die de gronden van de klacht bevat. De brief kan per post, mail of via de website van de Gemeente of het Bedrijf worden aangeleverd. De Aanvrager/Verbruiker wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de Gemeente of het Bedrijf schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de Gemeente of het Bedrijf naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de Gemeente of 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 de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf aan deze keuze gebonden zodra de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in artikel 9 lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.
- 21.4.** Wanneer bij de Gemeente of 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. De Gemeente of 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 de Gemeente of 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/Verbruiker 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 de Gemeente of het Bedrijf de Aanvrager/Verbruiker laatstbedoeld bedrag vergoeden.



Artikel 22. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden

- 22.1.** In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf een regeling treffen naar redelijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor de Gemeente of 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 de Gemeente of het Bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste tien kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt.
- 23.2.** Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt.
- 23.3.** Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 23.4.** Indien in enig jaar een of meer besluiten van de ACM, die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door het Bedrijf, in werking treden of bekendgemaakt 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 tariefwijzigingen 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.
- 23.5.** 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 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.
- 23.6.** 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 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.



Artikel 25. Slotbepalingen

- 25.1.** Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2025. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden.
- 25.2.** Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden Warmte voor kleinverbruikers' (versie 2024).
- 25.3.** Deze algemene voorwaarden liggen bij het Bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar per mail info@warmtebedrijfeemsdelta.nl.