

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN KLEINVERBRUIK EN KLEINZAKELIJK (<100kW)

V102024

Inhoud

Artikel 1 – Toepasselijkheid en begripsomschrijving	2
Artikel 2 – Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting	2
Artikel 3 – Rechten met betrekking tot het perceel	3
Artikel 4 – De Binneninstallatie.....	3
Artikel 5 – Overeenkomst tot Levering	4
Artikel 6 – Aard van de Levering.....	5
Artikel 7 – Beperking of onderbreking van de Levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden.....	5
Artikel 8 – Onderbreking van de Levering wegens niet-nakoming.....	5
Artikel 9 – Bepaling van de omvang van de Levering	6
Artikel 10 – De Meetinrichting	7
Artikel 11 – Onderzoek van de Meetinrichting.....	7
Artikel 12 – Gevolgen van onjuiste meting	8
Artikel 13 - Tarieven.....	8
Artikel 14 - Betaling.....	8
Artikel 15 - Zekerheidstelling.....	9
Artikel 16 - Wanbetaling	9
Artikel 17 – Verbodsbepalingen.....	10
Artikel 18 – Andere verplichtingen	11
Artikel 19 - Aansprakelijkheid.....	11
Artikel 20 – Klachten en geschillen.....	12
Artikel 21 – Afwijkingen van deze algemene voorwaarden.....	13
Artikel 22 – Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven	14
Artikel 23 – Bijzondere bepalingen	14
Artikel 24 - Slotbepalingen.....	14

Artikel 1 – Toepasselijkheid en begripsomschrijving

1.1. Deze Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers zijn van toepassing op alle overeenkomsten van Kelvin met de Aanvrager en/of Afnemer voor de Levering en/of het transport van warmte en/of warm tapwater en/of koude. Deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomst tussen het Bedrijf en de Aanvrager en/of Afnemer zijn onderworpen aan het Nederlands recht.

1.2. In de huidige algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Aansluiting:** de leiding van het Bedrijf die de Binneninstallatie met de Hoofdleiding verbindt, met inbegrip van de Meetinrichting en 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 totstandkoming, de uitbreiding of de wijziging van een aansluiting van maximaal 100 kW bij het Bedrijf heeft ingediend;
- **Afnemer:** 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;
- **Bedrijf:** Kelvin, gevestigd Koningsweg 66 te 's-Hertogenbosch;
- **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, een en ander met inbegrip van de nodige meet- en regelinstrumenten en de warmtewisselaar, te rekenen vanaf de aansluiting;
- **Consument:** de Aanvrager en/of Afnemer, zijnde een natuurlijk 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;
- **Eigenaar van de Aansluiting:** de juridisch eigenaar van de Aansluiting;
- **Hoofdleiding:** de (distributie)leiding van het Bedrijf waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;
- **Levering:** de terbeschikkingstelling van warmte en/of warm tapwater en/of koude;
- **Meetinrichting:** de warmtemeter en 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;
- **Perceel:** elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstelling daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel Levering van warmte en/of warm tapwater geschiedt of zal geschieden, één en ander ter beoordeling van het Bedrijf;
- **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.

Artikel 2 – Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting

2.1 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 Afnemer plaatsvinden.

2.2 Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van het Bedrijf. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 van deze algemene voorwaarden zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van de Aanvrager of de Afnemer, indien:

- a) dit geschiedt op zijn verzoek;

- b) dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

Artikel 3 – Rechten met betrekking tot het perceel

- 3.1 De Aanvrager en de Afnemer zullen toestaan dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel leidingen worden gelegd, aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande leidingen, aansluitingen of aftakkingen worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door het Bedrijf aan de Aanvrager/Afnemer toegebrachte directe schade zal door of vanwege het Bedrijf worden hersteld of, indien zulks niet mogelijk is, worden vergoed.
- 3.2 De Aanvrager en de Afnemer dragen ervoor zorg dat de leidingen, aansluitingen en aftakkingen goed bereikbaar blijven. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door een handelen of nalaten van de Aanvrager of de Afnemer, maant het Bedrijf de Aanvrager of Afnemer 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/Afnemer:
 - a) de belemmeringen weg te nemen;
 - b) wijzigingen in het tracé van de aansluiting, leiding en/of aftakking aan te brengen;
 - c) een of meer geheel nieuwe aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.

Artikel 4 – De Binneninstallatie

- 4.1 De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van de Eigenaar van de Installatie.
- 4.2 De Afnemer 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.
- 4.3 Het Bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig oordeelt een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien de Binneninstallatie naar het oordeel van het Bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van de Eigenaar van de Installatie, is de Aanvrager of de Afnemer 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 de Eigenaar van de Installatie is voldaan.
- 4.4 Indien de Afnemer lekkage in, dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij het Bedrijf of de verhuurder van de Binneninstallatie daarvan onverwijld in kennis stellen en is de Afnemer of de verhuurder verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het Bedrijf op te volgen.
- 4.5 Wanneer een Meetinrichting en/of warmtewisselaar tot de Binneninstallatie behoort, gelden de volgende richtlijnen:
 - a) de Afnemer of Aanvrager dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan het Bedrijf;

- b) het is Afnemer 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 zorg dragen dat Meetinrichting(en) en/of warmtewisselaar(s) ter vervanging van de bestaande aan de Afnemer of Aanvrager ter beschikking worden gesteld.

Artikel 5 – Overeenkomst tot Levering

- 5.1 Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen het Bedrijf en de Afnemer. Een overeenkomst tot Levering houdt mede de verplichting van het Bedrijf in om voor Levering benodigde transport van warmte en/of warm tapwater en/of koude te regelen.
- 5.2 Een overeenkomst tot Levering gaat in op de dag waarop de Afnemer 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 weigeren een overeenkomst tot Levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 8 ten aanzien van de onderbreking van de Levering.
- 5.3 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 betalingsbedrag van de Aanvrager of Afnemer te toetsen en zekerheden te vragen als bedoeld in artikel 15.
- 5.4 Een overeenkomst tot Levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst met twee of meer Afnemers wordt aangegaan, kan het Bedrijf hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de overeenkomst verlangen.
- 5.5 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.
- 5.6 Zowel de Afnemer als het Bedrijf kunnen de overeenkomst tot Levering opzeggen. Opzegging door de Afnemer dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 (dertig) dagen te geschieden, tenzij het Bedrijf een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. 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 90 (negentig) dagen.
- 5.7 Indien de Afnemer de overeenkomst niet tijdig 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 Afnemer gebonden aan hetgeen in of krachtens deze algemene voorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 5.8 Bij beperking of onderbreking van de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 7 en 8 van deze algemene voorwaarden, blijft de overeenkomst tot Levering onverminderd van kracht.
- 5.9 Indien de Afnemer wil dat de Levering van warmte begint tijdens de periode van 14 dagen dat de Afnemer na het sluiten van de overeenkomst deze nog kan opzeggen dient hij hiertoe

een verzoek in te dienen bij de leverancier.

- 5.10 Indien de Consument het contract binnen de wettelijke termijn van 14 dagen opzegt, en indien hij conform artikel 5.8 heeft verzocht de Levering binnen de opzegtermijn te starten dan is hij verplicht te betalen voor de reeds geleverde energie conform de geldende tarieven.

Artikel 6 – Aard van de Levering

- 6.1 Door het Bedrijf wordt warmte en/of warm tapwater en/of koude geleverd, waarbij voor warmte als overdrachtsmedium water wordt gebezigd met een temperatuur die, afhankelijk van de weersomstandigheden en de buitentemperatuur, in het algemeen zal variëren tussen 90°C en 70°C of tussen 45°C en 70°C bij een laagtemperatuursysteem. De warmte wordt voorts geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de aansluitvoorwaarden is bepaald.
- 6.2 In principe wordt warmte en/of warm tapwater continu geleverd. Het Bedrijf staat echter niet in voor de continuïteit van de Levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor de Levering wordt of moet worden onderbroken, zal het Bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de Levering te hervatten.

Artikel 7 – Beperking of onderbreking van de Levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden

- 7.1 Het Bedrijf is bevoegd om in het belang van de continuïteit van de Levering de Levering van warmte en/of warm tapwater en/of koude te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 7.2 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 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 Afnemer ten minste drie dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.
- 7.3 Indien de Afnemer daarom verzoekt, kan het Bedrijf de Levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

Artikel 8 – Onderbreking van de Levering wegens niet-nakoming

- 8.1 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 de Afnemer 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 de Eigenaar van de Installatie;
 - b) één of meer van de in artikel 17 van deze algemene voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
 - c) de Afnemer overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 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 Afnemer 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/Afnemer dat rechtvaardigt.

8.2 Van de bevoegdheid van het Bedrijf om de Levering te onderbreken op grond van het bepaalde in artikel 9.1.c, zal het Bedrijf geen gebruik maken als de Afnemer binnen tien kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in artikel 16 lid 4 zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de geschillencommissie als bedoeld in artikel 20 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.

8.3 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 hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering kan het Bedrijf nadere voorwaarden verbinden.

8.4 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 9 – Bepaling van de omvang van de Levering

9.1 Het Bedrijf bepaalt op welke wijze de omvang van de Levering wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een Meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in de artikelen 11 en 12 van deze algemene voorwaarden.

9.2 In de regel wordt minimaal éénmaal per jaar de stand van de Meetinrichting door of vanwege het Bedrijf opgenomen op een door het Bedrijf te bepalen tijdstip. Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de Meetinrichting door of vanwege het Bedrijf. Het Bedrijf kan van de Afnemer verlangen dat hij in de tussenliggende jaren zelf de stand opneemt en deze stand op een door het Bedrijf te bepalen wijze en binnen een door het Bedrijf aangegeven termijn ter kennis van het Bedrijf brengt.

9.3 Indien het Bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of indien de Afnemer 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 12 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 van de Meetinrichting en dat in rekening te brengen.

9.4 Indien het Bedrijf dan wel de Afnemer bij het opnemen van de meter dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand een fout heeft gemaakt, wordt zo nodig eerst een nieuwe stand opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 12 lid 2 van overeenkomstige

toepassing zal zijn.

Artikel 10 – De Meetinrichting

- 11.1 De Meetinrichting wordt door of vanwege het Bedrijven op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tarievenregeling is vermeld.
- 11.1 Vervanging van de Meetinrichting, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de Binneninstallatie, verplaatsing of wegneming 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 Afnemer, indien de vervanging of de verplaatsing geschiedt op zijn verzoek of het gevolg is van zijn handelen of nalaten, behalve in het geval waarin dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen.
- 11.1 In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in artikel 11 lid 4 van toepassing. Het Bedrijf deelt de Afnemer zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de Meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.
- 11.1 De Aanvrager of de Afnemer draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

Artikel 11 – Onderzoek van de Meetinrichting

- 11.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Afnemer als het Bedrijf verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Het Bedrijf deelt de Afnemer zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Het Bedrijf stelt de Afnemer op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
- 11.2 Het onderzoek wordt door of vanwege het Bedrijf verricht, tenzij de Afnemer een onderzoek door een onafhankelijke organisatie verlangt.
- 11.3 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.
- 11.4 Zolang de mogelijkheid bestaat dat de Afnemer nader onderzoek van de Meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 12 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 12 – Gevolgen van onjuiste meting

- 12.1 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 teveel 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.
- 12.2 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 maatstafdient:
- a) de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
 - b) de gemiddelde omvang van de Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
 - c) een andere, na overleg met de Afnemer te bepalen billijke maatstaf.
- 12.3 Indien de Meetinrichting wegens de herijking of om andere redenen tijdelijk buiten Bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten, door het Bedrijf na overleg met de Afnemer overeenkomstig het gestelde in lid 2 geschat.

Artikel 13 - Tarieven

- 13.1 Voor het tot stand brengen, in stand houden, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting en voor de Levering zijn de Aanvrager en de Afnemer bedragen verschuldigd volgens de tarieven- en vergoedingsregeling van het Bedrijf.
- 13.2 Wijziging van de Leveringstarieven worden doorberekend conform de overeengekomen prijssystematiek en staan vermeld op de maandnota. Het Bedrijf is gerechtigd de prijssystematiek van de warmteprijs tussentijds aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van wet- en regelgeving. Wijzigingen van de prijssystematiek treden in werking 30 dagen na schriftelijke kennisgeving aan de Aanvrager/Afnemer.
- 13.3 Het Bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De Aanvrager en de Afnemer zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 13.4 Alle bedragen die de Aanvrager en de Afnemer ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die het Bedrijf krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen. Het Bedrijf zal deze verhogingen voor zover mogelijk op de nota nader specificeren.

Artikel 14 - Betaling

- 14.1 Alle bedragen die de Aanvrager en de Afnemer ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, brengt het Bedrijf hun 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 Afnemer betaalt door middel van automatische bank- of giro-afschrijving.

- 14.2 Indien het Bedrijf dit verlangt, is de Afnemer 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 afrekening plaatsvindt. Deze afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de Afnemer wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
- 14.3 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. Het Bedrijf geeft aan op welke wijzen de nota kan worden voldaan.
- 14.4 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de Aanvrager of de Afnemer binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde betalingstermijn bij het Bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat het Bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.
- 14.5 De Aanvrager en de Afnemer zijn slechts gerechtigd de hun in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het Bedrijf hun 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 15 - Zekerheidstelling

- 15.1 Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan het Bedrijf van de Aanvrager of de Afnemer 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.
- 15.2 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.
- 15.3 Tot zekerheid van de betaling van verschuldigde bedragen kan het Bedrijf van de Afnemer de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Afnemer naar het oordeel van het Bedrijf vermoedelijk gemiddeld voor Levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald zodra de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de overeenkomst tot Levering, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 15.4 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van storting door het Bedrijf rente vergoed, met name de helft van de wettelijke rente. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 16 - Wanbetaling

- 16.1 Indien de Aanvrager of de Afnemer niet, niet volledig en/of niet tijdig conform art. 14 lid 3 heeft betaald, is hij van rechtswege en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

- 16.2 Indien en zodra de Afnemer in verzuim is, is hij tevens rente verschuldigd wegens te late betaling gelijk aan de wettelijke rente, onverminderd het recht van het Bedrijf op vergoeding van de redelijke kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke inning en onverminderd het bepaalde in artikel 8 van deze algemene voorwaarden.
- 16.3 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.
- 16.4 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.
- 16.5 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 17 – Verbodsbepalingen

- 17.1 Het is de Aanvrager en de Afnemer verboden:
- a) door middel van de Binneninstallatie via het net van het Bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het Bedrijf of andere Afnemers;
 - b) door of vanwege het Bedrijf aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
 - c) handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de Levering niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen, waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting of andere apparatuur van het Bedrijf wordt verhinderd of de tarievenregeling van het Bedrijf niet of niet juist kan worden toegepast;
 - d) het net van het Bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
 - e) water aan de circulatie in het stadsverwarmingssysteem te onttrekken;
 - f) (vloei)stoffen toe te voegen aan het water in het stadsverwarmingssysteem.
- 17.2 Het is de Afnemer verboden zonder schriftelijke toestemming van het Bedrijf de geleverde warmte en/of warm tapwater anders dan ten behoeve van het eigen perceel te gebruiken. Het Bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
- 17.3 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 Afnemer in rekening worden gebracht. Alle schade die het Bedrijf door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de Afnemer aan het Bedrijf worden vergoed, waarbij artikel 20 lid 7 van overeenkomstige toepassing is.

Artikel 18 – Andere verplichtingen

- 18.1 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 Afnemer bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervinden.
- 18.2 Zowel de Aanvrager als de Afnemer 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- of (handels) naamswijzigingen.
- 18.3 De Aanvrager en de Afnemer zijn verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting te voorkomen.
- 18.4 Indien de Aanvrager of de Afnemer geen eigenaar is van het perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door het Bedrijf voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting of voor de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 4 lid 1 van deze algemene voorwaarden, ten behoeve van derden. Het Bedrijf kan verlangen dat de Aanvrager of de Afnemer een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

Artikel 19 - Aansprakelijkheid

- 19.1 Het Bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de Aanvrager of de Afnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de Levering van warmte en/of warm tapwater uitsluitend en indien 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.
- Voor de zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van 40 (veertig) Euro voor de Aanvrager of Afnemer, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 19.2 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 gebrekkige Levering dan wel een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting of Levering, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die het Bedrijf niet kan worden toegerekend.

- 19.3 Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of grove schuld van het Bedrijf of diens leidinggevende werknemers, is het Bedrijf nimmer gehouden tot vergoeding van indirecte schade waaronder begrepen winst- of inkomstenderving, productie-uitval, productiestilstand, gemiste besparingen en tot vergoeding van immateriële schade.
- 19.4 Indien en voor zover het Bedrijf jegens de Aanvrager of de Afnemer in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding is verplicht, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste 2.500.000 (twee miljoen vijfhonderd duizend) Euro per gebeurtenis voor alle Aanvragers en Afnemers tezamen voor zover het personenschade betreft en 1.000.000 (een miljoen) Euro per gebeurtenis voor alle Aanvragers en Afnemers tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft. Een en ander 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 75 (tachtig) Euro per Aanvrager of Afnemer en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste 3.500 (drieduizend vijfhonderd) Euro per Aanvrager of Afnemer. Indien de totale schade meer bedraagt dan de bovenvermelde maxima voor personenschade, respectievelijk zaakschade, is 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 Afnemer, de aanspraken van de Aanvragers en de Afnemers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
- 19.5 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan het Bedrijf te zijn gemeld, tenzij de Aanvrager of de Afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 19.6 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.
- 19.7 De Aanvrager of de Afnemer is aansprakelijk voor alle schade aan enige door het Bedrijf ten behoeve van de Levering in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de Aanvrager of de Afnemer niet kan worden toegerekend. Indien de Aanvrager of de Afnemer schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste 3.500 (drieduizend vijfhonderd) Euro per Aanvrager of Afnemer en per gebeurtenis.

Artikel 20 – Klachten en geschillen

- 20.1 Indien de Aanvrager of Afnemer een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan het Bedrijf voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 14 lid 4, dient de Aanvrager of Afnemer een klacht voor te leggen binnen een termijn van acht weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te

gebeuren met een brief gericht aan het Bedrijf, die de gronden van de klacht bevat. De Aanvrager of Afnemer 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.

- 20.2 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 of Afnemer als door het Bedrijf worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie of aan de bevoegde rechter in Arnhem.
- 20.3 Wanneer de Aanvrager of Afnemer ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is het Bedrijf aan deze keuze gebonden zodra het Bedrijf met dit verzoek 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.
- 20.4 Wanneer bij het Bedrijf de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de Aanvrager/Afnemer 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/Afnemer 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/Afnemer 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.
- 20.5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de commissie 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 of Afnemer laatstbedoeld bedrag vergoeden.

Artikel 21 – Afwijkingen van deze algemene voorwaarden

- 21.1 In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van het Bedrijf, kunnen afwijkingen van deze algemene voorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.
- 21.2 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 22 – Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven

- 22.1 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 inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 22.2 Indien in enig jaar één of meer besluiten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door 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.
- 22.3 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 en/of koude 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.
- 22.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een Afnemer een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 6 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 23 – Bijzondere bepalingen

- 23.1 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 concessie of toestemming om warmte en/of warm tapwater te leveren wordt ingetrokken of vervallenverklaard.
- 23.2 Voor het geval het Bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de Aanvrager/Afnemer hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

Artikel 24 - Slotbepalingen

- 24.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 22 oktober 2024.
- 24.2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden Kleinverbruik V102024'.
- 24.3 Deze algemene voorwaarden liggen bij het Bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.