

Algemene leveringsvoorwaarden kleinverbruikers

Heat Company Netherlands 2022



heat company
Netherlands

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1.	Begripsomschrijvingen	1
Artikel 2.	Leveringsovereenkomst	2
Artikel 3.	De levering van de Energieprestatie en de beperking of onderbreking daarvan.....	3
Artikel 4.	Storingen	3
Artikel 5.	Onderhouden, controleren, vervangen, (ver)plaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een Aansluiting	4
Artikel 6.	Rechten met betrekking tot de Locatie.....	4
Artikel 7.	De Binneninstallatie	5
Artikel 8.	Verplichtingen van en verboden voor Afnemer	5
Artikel 9.	Gevolgen van niet-nakoming door Afnemer	6
Artikel 10.	Tarieven en wijziging daarvan	7
Artikel 11.	Betaling.....	7
Artikel 12.	Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom	8
Artikel 13.	Wanbetaling	8
Artikel 14.	Aansprakelijkheid	8
Artikel 15.	Bepaling van de omvang van de geleverde Energieprestatie	9
Artikel 16.	De Meetinrichting	10
Artikel 17.	Onderzoek van de Meetinrichting	10
Artikel 18.	Gevolgen van onjuiste meting	11
Artikel 19.	Toepasselijk recht, klachten en geschillen	11
Artikel 20.	Wijziging van de Algemene Leveringsvoorwaarden, voorschriften en regelingen	12
Artikel 21.	Bijzondere bepalingen.....	12
Artikel 22.	Overmacht	13
Artikel 23.	Compensatie en terugbetaling	13
Artikel 24.	Bijlagen	14

ARTIKEL 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

1. In deze Algemene Leveringsvoorwaarden hebben de hieronder opgenomen dikgedrukte woorden met een hoofdletter de betekenis die daarachter staat:
- (a) **Aansluiting**: de Aansluitleiding(en) van Leverancier met inbegrip van de afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege Leverancier in of aan de Leiding aangebrachte apparatuur tot aan het Overdrachtpunt.
 - (b) **Aansluitleiding**: de Leiding van het bedrijf die de Meetinrichting met bijbehoren met het Warmtenet verbindt.
 - (c) **ACM**: de Autoriteit Consument en Markt.
 - (d) **Afnemer**: de in de Leveringsovereenkomst als 'Afnemer' aangeduide perso(o)n(en).
 - (e) **Algemene Leveringsvoorwaarden**: deze 'Algemene Leveringsvoorwaarden kleinverbruikers Heat Company 2022'.
 - (f) **Leverancier**: de in de Leveringsovereenkomst als 'Leverancier' aangeduide partij.
 - (g) **Artikel**: een artikel van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
 - (h) **Binneninstallatie**: het samenstel van Leidingen en toebehoren alsmede de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van de Energieprestatie, ten behoeve van de Locatie, te rekenen vanaf het punt gelegen, vanuit het Warmtenet bezien, direct achter het Overdrachtpunt. De Binneninstallatie maakt geen deel uit van de Aansluiting of het Warmtenet.
 - (i) **Eigenaar**: de juridisch eigenaar van de Locatie, niet zijnde Afnemer.
 - (j) **Energieprestatie**: de energieprestatie, omschreven in het Productblad, door Leverancier aan Afnemer te leveren.
 - (k) **Ernstige Storing**: een ernstige storing zoals omschreven in **bijlage A**.
 - (l) **Geschillencommissie**: de Geschillencommissie Energie (zie voor informatie: <https://www.de-geschillencommissie.nl/over-ons/commissies/energie/>).
 - (m) **Leiding**: het samenstel van aanvoer- en retourleidingen.
 - (n) **Leveringsovereenkomst**: een overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer met betrekking tot de levering van de Energieprestatie, waarop deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn (verklaard).
 - (o) **Locatie**: elke roerende of onroerende zaak, in de Leveringsovereenkomst aangeduid als 'Locatie', één en ander ter beoordeling van Leverancier.
 - (p) **Meetinrichting**: apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van de geleverde Energieprestatie, van de voor de afrekening door Leverancier nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.
 - (q) **Overdrachtpunt**: de plaats van overgang tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie in een Locatie, dan wel een andere door Leverancier in de Leveringsovereenkomst aan te wijzen plaats tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie.
 - (r) **Productblad**: het aan de Leveringsovereenkomst gehechte productblad, dan wel een productblad dat daarvoor door Leverancier in de plaats is gesteld conform Artikel 20.
 - (s) **Startdatum**: de datum waarop een huurovereenkomst tussen de Afnemer en Leverancier ingaat dan wel, indien Afnemer de Locatie niet huurt van Leverancier, de datum waarop Afnemer voor het eerst de Energieprestatie van Leverancier betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting.
 - (t) **Tariefblad**: het aan de Leveringsovereenkomst gehechte tariefblad, dan wel een tariefblad dat daarvoor door Leverancier in de plaats is gesteld conform Artikel 10.
 - (u) **Warmtenet**: het geheel van tot elkaar behorende, met elkaar verbonden leidingen, bijbehorende installaties en overige hulpmiddelen dienstbaar aan het transport en de levering van de Energieprestatie, te rekenen tot en met het Overdrachtpunt.
 - (v) **Warmteregeling**: Regeling van de Minister van Economische Zaken van 4 september 2013, nr. WJZ/13 132689.
 - (w) **Warmtewet**: Wet van 17 juni 2013, houdende regels omtrent de levering van warmte aan verbruikers.
 - (x) **Werkdag**: elke dag niet zijnde een zaterdag, zondag, algemeen erkende feestdag of daarmee gelijkgestelde dag als bedoeld in artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.

2. Waar in deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verwezen naar wettelijke voorschriften, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen, betreffen dit dynamische vergelijkingen (zodat wordt verwezen naar de meest recente versie van deze documenten), tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
3. Indien Afnemer voor de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Leveringsovereenkomst toestemming nodig heeft van Eigenaar, is Afnemer verantwoordelijk voor het verkrijgen van deze toestemming.

ARTIKEL 2. LEVERINGSOVEREENKOMST

1. Het leveren van de Energieprestatie geschiedt uit hoofde van de Leveringsovereenkomst.
2. De Leveringsovereenkomst gaat in op de Startdatum.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 van dit Artikel behoudt Leverancier zich het recht voor na de Startdatum, doch voordat de levering van de Energieprestatie aanvangt, het betalingsgedrag van Afnemer te toetsen en zekerheden als bedoeld in Artikel 12 te vragen.
4. De Leveringsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij in de Leveringsovereenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen. Bij een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd informeert Leverancier Afnemer uiterlijk 2 maanden van tevoren schriftelijk over het aanstaande aflopen van de Leveringsovereenkomst.
5. Als een Afnemer tijdens de wettelijke ontbindingstermijn – deze is in beginsel veertien (14) kalenderdagen na het sluiten van een overeenkomst – de Leveringsovereenkomst ontbindt nadat de levering van de Energieprestatie is begonnen, is Afnemer verplicht aan Leverancier een vergoeding conform de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
6. Zowel Afnemer als Leverancier kunnen de Leveringsovereenkomst opzeggen. Opzegging door:
 - (i) Afnemer dient met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vijftien 15 kalenderdagen te geschieden.
 - (ii) Leverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig (90) kalenderdagen.
7. Leverancier is bevoegd, in afwijking van lid 6 onder (ii) van dit Artikel, de Leveringsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien een aan Leverancier verleende toestemming om Energieprestatie te leveren wordt ingetrokken, of een door Leverancier aangevraagde toestemming om Energieprestatie te leveren onherroepelijk is geweigerd.
8. Leverancier kan opzegging door Afnemer weigeren indien:
 - (i) het technisch niet mogelijk is de levering van de Energieprestatie aan Afnemer geheel te beëindigen, of
 - (ii) beëindiging van de levering van de Energieprestatie tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere afnemer leidt.

De weigering dient door Leverancier schriftelijk te worden medegedeeld aan Afnemer en worden voorzien van een motivering waarom de beëindiging niet kan plaatsvinden.
9. Afzonderlijke opzegging of andersoortige beëindiging door Afnemer van de levering van een product dat onderdeel uitmaakt van de te leveren Energieprestatie is in alle gevallen uitgesloten.
10. Als Afnemer de Leveringsovereenkomst niet met inachtneming van de in lid 6 onder (i) van dit Artikel bedoelde termijn heeft opgezegd, alsmede indien Leverancier niet binnen die termijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Leveringsovereenkomst noodzakelijke of gewenste handelingen te verrichten, blijft Afnemer gebonden aan hetgeen in of krachtens de Leveringsovereenkomst is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
11. Bij beperking of onderbreking van de levering van de Energieprestatie als bedoeld in Artikel 3, Artikel 4 en Artikel 9 blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.
12. Als Afnemer de Locatie huurt, is de Leveringsovereenkomst onlosmakelijk met die huurovereenkomst verbonden. Dit betekent dat de Leveringsovereenkomst van rechtswege eindigt op de dag dat die huurovereenkomst eindigt.

ARTIKEL 3. DE LEVERING VAN DE ENERGIEPRESTATIE EN DE BEPERKING OF ONDERBREKING DAARVAN

1. In principe vindt de levering van de Energieprestatie continu plaats, maar Leverancier staat niet in voor deze continuïteit.
2. Als de – levering van – de Energieprestatie naar de mening van Afnemer niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau voldoet, kan Afnemer een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van de overeenkomstig het Tariefblad betaalde bedragen bij Leverancier indienen. Afnemer vermeldt hierbij de periode waarover – de levering van – de Energieprestatie naar zijn mening niet aan het kwaliteitsniveau heeft voldaan en geeft een concrete onderbouwing van de tekortkoming. Leverancier zal zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie maanden na het indienen van het verzoek daarop beslissen. Het recht op terugbetaling vervalt indien het verzoek niet binnen zes maanden na de wanprestatie is ingediend. Als het verzoek wordt afgewezen, is het bepaalde in Artikel 19 van toepassing.
3. Terugbetaling in verband met het bepaalde in het vorige lid zal plaatsvinden binnen 14 dagen na het bericht van Leverancier dat het verzoek wordt gehonoreerd.
4. Het bepaalde in leden 2 en 3 van dit Artikel kent geen samenloop met de compensatievergoeding als bedoeld in Artikel 4 lid 5. Een Ernstige Storing wordt niet tevens beschouwd als het niet voldoen aan het overeengekomen kwaliteitsniveau van de Energieprestatie.
5. Leverancier kan in het belang van een goede openbare voorziening beslissen de levering van de Energieprestatie te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering van Energieprestatie in redelijkheid bijzondere voorwaarden te verbinden, waarbij Leverancier artikel 4, eerste lid van de Warmtewet in acht neemt.
6. Leverancier kan, als 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 van de Energieprestatie gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande

waarschuwing – beperken of onderbreken, waarbij Leverancier artikel 4, eerste lid van de Warmtewet in acht neemt. Ingeval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt Leverancier Afnemer ten minste drie (3) dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.

7. Als Afnemer daarom verzoekt, kan Leverancier de levering van Energieprestatie onderbreken op schriftelijk nader overeen te komen voorwaarden.
8. Afnemer zal gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst geen Energieprestatie betrekken van derden en ook zelf geen Energieprestatie produceren/opwekken.

ARTIKEL 4. STORINGEN

1. Afnemer meldt een technische storing onverwijld bij Leverancier op de wijze zoals vermeld in de Leveringsovereenkomst.
2. Indien Afnemer storingen, lekkage en/of andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij:
 - (i) Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen; en
 - (ii) er voor zorgdragen dat bedoelde storingen, lekkage en/of andere gebreken onmiddellijk met inachtneming van Artikel 7 lid 2 voor eigen rekening en risico worden hersteld, waarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier moeten worden opgevolgd.
3. Als Afnemer een storing meldt, maar de – oorzaak van de – storing blijkt te liggen in de Binneninstallatie, informeert Leverancier Afnemer hierover. Leverancier mag de hiervoor gemaakte (voorrij- en andere) kosten bij Afnemer in rekening brengen. Afnemer voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen factuur, welke factuur vergezeld zal gaan van een specificatie. Voor de betaling van deze factuur geldt het bepaalde in Artikel 11 lid 4.
4. Leverancier zal al het redelijkerwijs mogelijke doen om binnen redelijke termijn de levering van de Energieprestatie te hervatten als zich omstandigheden voordoen waardoor de levering van de Energieprestatie wordt of moet worden onderbroken.
5. In geval van een Ernstige Storing heeft Afnemer aanspraak op de compensatie als bedoeld in **Artikel 23**.

**ARTIKEL 5. ONDERHOUDEN, CONTROLLEREN,
VERVANGEN, (VER)PLAATSEN, UIT-
BREIDEN, WIJZIGEN EN WEGNEMEN
VAN EEN AANSLUITING**

1. Een aanvraag tot uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting geschiedt op door Leverancier te bepalen wijze.
2. Een uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege Leverancier tot stand gebracht tegen door Leverancier te bepalen tarieven en (overige) voorwaarden.
3. Leverancier is bevoegd:
 - (i) niet over te gaan tot – honorering van een aanvraag tot – uitbreiding of wijziging van een Aansluiting, dan wel
 - (ii) (bijzondere) voorwaarden te stellen aan – honorering van een aanvraag tot – uitbreiding of wijziging van een Aansluiting, indien – honorering van een aanvraag tot – uitbreiding of wijziging van een Aansluiting (zonder daar bijzondere voorwaarden aan te stellen) kan leiden tot het schaden van belangen van Leverancier of die van één of meerdere Afnemers. Van een dergelijke situatie is in ieder geval sprake als:
 - a) Leverancier niet voldoende capaciteit beschikbaar heeft om de levering van de Energieprestatie te verzorgen; of
 - b) Afnemer in verzuim is een opeisbare vordering die Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering van de Energieprestatie van de Locatie of een andere, respectievelijk vorige locatie, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet-uitbreiden of wijzigen, dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen.
4. Voorts is Leverancier bevoegd niet over te gaan tot – honorering van een aanvraag tot – uitbreiding of wijziging van een Aansluiting indien één of meer van de in of krachtens deze Algemene Leveringsvoorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door Leverancier gerechtvaardigd is.
5. De Aansluiting mag alleen door of vanwege Leverancier worden geplaatst, onderhouden, gecontroleerd,

vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen.

6. Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van Leverancier. Onverminderd het bepaalde in Artikel 16 lid 1 zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van Afnemer indien:
 - a) dit geschiedt op zijn verzoek; en/of
 - b) dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

**ARTIKEL 6. RECHTEN MET BETREKKING TOT DE
LOCATIE**

1. Afnemer zal gedogen dat aan, op, onder of boven de Locatie leidingen worden gelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op bestaande Aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande leidingen, Aansluitingen of aftakkingen worden in stand gehouden, onderhouden, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De bij deze werkzaamheden door of vanwege Leverancier toegebrachte zaakschade, (lees: vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak in eigendom bij Afnemer) zal door of vanwege Leverancier worden hersteld dan wel, indien herstel redelijkerwijs niet mogelijk is, worden vergoed.
2. Afnemer draagt ervoor zorg dat de Aansluiting goed bereikbaar is en blijft. Als de Aansluiting niet goed bereikbaar is, maant Leverancier Afnemer aan om binnen een redelijke termijn de bereikbaarheid te herstellen. Als dat niet gebeurt, heeft Leverancier het recht:
 - a) de belemmeringen weg te nemen; en/of
 - b) wijzigingen in het tracé van de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen en/of onderdelen van de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) te verplaatsen; en/of
 - c) een of meer geheel nieuwe Aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.

Leverancier mag de werkelijke kosten gemoeid met voornoemde werkzaamheden bij Afnemer in rekening brengen. Afnemer voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen factuur, welke factuur vergezeld zal gaan van een specificatie. Voor de betaling van deze factuur

geldt het bepaalde in Artikel 11 lid 4.

3. Tenzij sprake is van spoed of overmacht, zullen de uit hoofde van de Leveringsovereenkomst uit te voeren onderzoeken, opnamen en/of werkzaamheden pas na voorafgaande mededeling aan Afnemer plaatsvinden. Afnemer dient voor de uitvoering van voornoemde onderzoeken en/of werkzaamheden aan personen, die van een door Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien of door Leverancier zijn aangekondigd, toegang te verlenen tot de Locatie van 07.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van een dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren.

ARTIKEL 7. DE BINNENINSTALLATIE

1. Afnemer draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie:
 - (i) zo is ingesteld, en zodanig wordt gebruikt, dat deze voldoet en blijft voldoen aan het bepaalde in of krachtens de Leveringsovereenkomst, althans (andere) door Leverancier te stellen voorwaarden (waaronder maar niet beperkt tot Aansluitvoorwaarden in geval van nieuwbouw); en
 - (ii) goed wordt onderhouden; en
 - (iii) voldoet en blijft voldoen aan alle van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen.
2. Werkzaamheden aan de Binneninstallatie dienen te worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken, één en ander met inachtneming van hetgeen is genoemd in lid 1 van dit Artikel.
3. Wijzigingen, uitbreidingen, geplande of noodzakelijke (spoed-)werkzaamheden en uitschakeling aan en van de Binneninstallatie die invloed kunnen hebben op de levering van de Energieprestatie mogen alleen verricht worden na schriftelijke kennisgeving door Afnemer of Eigenaar aan en behoeven schriftelijke instemming van Leverancier. Bij kennisgeving zal Afnemer of Eigenaar aangeven welke werkzaamheden en/of uitschakeling(en) hij wenst te verrichten, waarna Leverancier kan aangeven welke stukken hij nodig heeft alvorens over de (eventuele) toestemming te beslissen. Indien Leverancier om dergelijke stukken vraagt,

is Afnemer of Eigenaar verplicht deze op zo kort mogelijke termijn aan te leveren.

4. Op een daartoe strekkend verzoek van Leverancier is Afnemer verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan Leverancier te verstrekken.
5. Indien naar het oordeel van Leverancier twijfel bestaat of een Binneninstallatie voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 van dit Artikel bedoelde voorwaarden, toont Afnemer aan dat zijn Binneninstallatie aan deze voorwaarden voldoet. Wanneer Afnemer in gebreke blijft, is Leverancier bevoegd om de Binneninstallatie zelf te onderzoeken of te laten onderzoeken.
6. Als een Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van Leverancier niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 van dit Artikel bedoelde voorwaarden, is Afnemer verplicht gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk – te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier op te volgen. Leverancier heeft echter geen verplichting na te gaan of is voldaan aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 van dit Artikel bedoelde voorwaarden. De verantwoordelijkheid op dit punt ligt geheel bij Afnemer.

ARTIKEL 8. VERPLICHTINGEN VAN EN VERBODEN VOOR AFNEMER

1. Afnemer is gehouden medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Leveringsovereenkomst en bij de controle op de naleving daarvan.
2. Afnemer voorziet Leverancier tijdig en volledig van alle beschikbare informatie, voorvallen, en wijzigingen in omstandigheden die redelijkerwijs noodzakelijk of nuttig zijn voor Leverancier om aan de verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende transacties te kunnen voldoen, waaronder bijvoorbeeld wordt verstaan:
 - a) door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden aan de Aansluiting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen, te melden op het storingsnummer als vermeld op de website van Leverancier;
 - b) alle door Leverancier verzochte gegevens betreffende de Binneninstallatie;
 - c) adres- c.q. (handels)naamswijzigingen, e-

- mailadreswijzigingen daaronder begrepen;
 - d) substantiële afwijkingen van de afname;
 - e) voorgenomen verhuizing, contractsovername; of
 - f) wijzigingen van betaalgegevens.
3. Afnemer is gehouden al het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan de Aansluiting te voorkomen.
4. Het is Afnemer verboden:
- a) hinder of schade te veroorzaken voor Leverancier en/of andere afnemers, dan wel hun belangen te schaden al dan niet door middel van de Binneninstallatie;
 - b) door of vanwege Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken.
 - c) handelingen te verrichten of doen verrichten, waardoor de omvang van de geleverde Energieprestatie niet of niet juist kan worden vastgesteld, of een situatie scheppen, waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting of andere apparatuur wordt verhinderd of de tarieven van Leverancier niet of niet juist kunnen worden toegepast;
 - d) enige zaak die wordt gebruikt in verband met de levering van de Energieprestatie te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
 - e) water dat wordt gebruikt in verband met de levering van de Energieprestatie te onttrekken of toe te voegen, tenzij schriftelijk anders overeen is gekomen;
 - f) de Aansluiting zodanig te gebruiken/niet te gebruiken dat daardoor schade kan ontstaan; of
 - g) zonder schriftelijke toestemming van Leverancier de geleverde Energieprestatie anders dan ten behoeve van de eigen Locatie te gebruiken.

ARTIKEL 9. GEVOLGEN VAN NIET-NAKOMING DOOR AFNEMER

1. Indien Afnemer een of meer verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst niet nakomt, is Leverancier bevoegd na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke, waarschuwing, tenzij een voorafgaande

(schriftelijke) waarschuwing om redenen van veiligheid niet verlangd kan worden, de levering van de Energieprestatie te onderbreken. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

- a) de Binneninstallatie niet voldoet aan de in Artikel 7 lid 1 bedoelde voorwaarden;
 - b) één of meer van de in Artikel 8 lid 4 genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
 - c) Afnemer overeenkomstig het bepaalde in Artikel 13 in verzuim is een opeisbare vordering uit hoofde van de Leveringsovereenkomst te voldoen, mits er tussen de vordering en de verbintenis van Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen voldoende samenhang bestaat; of
 - d) Afnemer een geldende betalingsregeling niet nakomt.
2. Het gebruik door Leverancier van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 van dit Artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid voor eventueel daardoor ontstane schade bij Afnemer.
3. Leverancier zal geen gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 onder c) van dit Artikel als Afnemer zich binnen tien (10) kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in Artikel 13 lid 3 in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.
4. Leverancier zal slechts gebruikmaken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de levering van de Energieprestatie:
- a. indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door Afnemer dat rechtvaardigt, en
 - b. in overeenstemming met de vereisten van de artikelen 5 tot en met 7 van de Warmteregeling, indien en voor zover die van toepassing zijn.
5. Indien Afnemer het bepaalde in Artikel 5 lid 5, Artikel 6 lid 2, Artikel 8 lid 4 of Artikel 16 lid 1 niet nakomt c.q. daarmee in strijd handelt, verbeurt hij, zonder dat een ingebrekestelling of andere voorafgaande verklaring nodig is, een direct opeisbare boete aan Leverancier van EUR 150,00 per overtreding, te vermeerderen met een bedrag van EUR 50,00 voor elke dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van EUR 1.500,00 per overtreding. Het vorenstaande laat het

recht van Leverancier op nakoming en schadevergoeding op grond van de wet geheel onverlet. Deze boetes worden eerst opeisbaar op het moment dat Leverancier kennis neemt van de overtreding.

ARTIKEL 10. TARIEVEN EN WIJZIGING DAARVAN

1. Bij de Leveringsovereenkomst verstrekt Leverancier aan Afnemer een Tariefblad.
2. Afnemer is aan Leverancier de door Leverancier overeenkomstig het Tariefblad bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk uitdrukkelijk wat anders is overeengekomen.
3. Leverancier bepaalt in het Tariefblad welk tarief van toepassing is. Afnemer is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
4. Alle bedragen die Afnemer aan Leverancier verschuldigd is, worden verhoogd met belastingen en heffingen die Leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht, respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen. Leverancier mag correcties in deze belastingen, toeslagen en heffingen alsmede eventuele toekomstige heffingen of andere kostenverhogende maatregelen die verband houden met de levering van de Energieprestatie die krachtens een besluit van de overheid noodzakelijk zijn al dan niet met terugwerkend effect aan Afnemer doorbelasten.
5. Leverancier is gerechtigd de tarieven en de tariefssystematiek te wijzigen, door het Tariefblad te wijzigen en bekend te maken aan Afnemer. Dit kan bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, in geval van wijzigingen van wet- en regelgeving of significante veranderingen in de energiemarkt waardoor een marktconforme aanpassing noodzakelijk is.
6. Wijzigingen van de tarieven worden tenminste vijftien (15) Werkdagen vóór inwerkingtreding bekendgemaakt. Bekendmaking vindt plaats op de wijze als omschreven in Artikel 20 lid 2.
7. Indien in enig jaar een of meer besluiten van de ACM die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door Leverancier, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door Leverancier niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van lid 6 tariefwijzigingen van Leverancier in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door Leverancier, voor zover wettelijk toegestaan,

een latere datum van in werking treden is vermeld.

8. Een verhoging van de tarieven treedt op zijn vroegst in werking op de dag dat meer dan drie maanden zijn verstreken sinds de Startdatum.
9. Het bepaalde in Artikel 20 lid 3 is van overeenkomstige toepassing bij de wijziging van de tarieven. Indien tariefwijzigingen leiden tot een verhoging van het bedrag dat Afnemer aan Leverancier verschuldigd is, dan is Afnemer bevoegd de Leveringsovereenkomst op te zeggen per datum van inwerkingtreding van de nieuwe tarieven, zulks in afwijking van het bepaalde in Artikel 2 lid 6 onder (i) en onverminderd het bepaalde in Artikel 2, lid 8 tot en met 12.

ARTIKEL 11. BETALING

1. Alle bedragen die Afnemer ingevolge de Leveringsovereenkomst verschuldigd is, brengt Leverancier hem door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 2, indien Afnemer betaalt door middel van automatische bankafschrijving.
2. Als Leverancier dit verlangt, is Afnemer voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering van de Energieprestatie over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Leverancier bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht. Bij verandering van omstandigheden kan Afnemer wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
3. De gespecificeerde afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Leverancier verstrekt Afnemer de gespecificeerde afrekening ten hoogste 6 weken na afloop van het jaar waarop de nota betrekking heeft of ten hoogste 6 weken na de dag van beëindiging van de Leveringsovereenkomst.
4. Afnemer moet een nota voldoen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst, dan wel uiterlijk binnen de door Leverancier op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien (14) dagen.
5. Afnemer heeft in de Leveringsovereenkomst een wijze van betaling gekozen, waarbij hem door Leverancier 'een ruime keuze uit betalingswijzen' als bedoeld in art. 12 lid 1 Warmtewet is geboden.
6. Een verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota,

tenzij Afnemer binnen de in lid 4 van dit Artikel bedoelde termijn bij Leverancier schriftelijk bezwaar tegen de nota indient, waarbij hij onderbouwt *waarom* hij bezwaar heeft tegen de nota. In dat geval wordt de betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat Leverancier op het bezwaar heeft beslist.

7. Afnemer is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat Leverancier hem schuldig is, als is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 1 van dit Artikel is echter niet toegestaan.

ARTIKEL 12. BORGSTELLING, VOORUITBETALING EN WAARBORGSOM

1. Als daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan Leverancier van Afnemer borgstelling voor de betaling van de aan Leverancier verschuldigde bedragen verlangen, tenzij Leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 of 3 van dit Artikel.
2. Leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van het bedrag dat verschuldigd is wegens het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of weg nemen van een Aansluiting.
3. Tot zekerheid van de betaling van de uit hoofde van de Leveringsovereenkomst door Afnemer verschuldigde bedragen kan Leverancier van Afnemer de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Afnemer naar het oordeel van Leverancier vermoedelijk gemiddeld over een periode van zes (6) maanden verschuldigd zal zijn. De waarborgsom wordt terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de Leveringsovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
4. Over een waarborgsom als bedoeld in lid 3 van dit Artikel wordt voor Afnemer vanaf de datum van storting door Leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

ARTIKEL 13. WANBETALING

1. Afnemer is in verzuim als niet binnen de in Artikel 11 lid 4 bedoelde termijn is betaald.

2. Als Afnemer in verzuim verkeert en Leverancier Afnemer schriftelijk over dat verzuim heeft bericht, onder vermelding van de gevolgen indien Afnemer niet alsnog binnen veertien (14) dagen betaalt (aan welke aanmaning geen kosten verbonden zijn), is Afnemer de in het Tariefblad opgenomen vergoeding verschuldigd voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, alsmede de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in Artikel 9.
3. Indien Afnemer binnen de in lid 2 bedoelde termijn van veertien (14) dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij Leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling als bedoeld in lid 2 niet eerder in dan nadat Leverancier op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist.
4. Gedurende de looptijd van een met Afnemer gesloten betalingsregeling dient Afnemer alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan Leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot betalingsregeling worden ingediend. Komt Afnemer zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan van rechtswege in verzuim.
5. Het bepaalde in dit Artikel wordt toegepast met inachtneming van de artikelen 5 tot en met 7 van de Warmteregeling.

ARTIKEL 14. AANSPRAKELIJKHEID

1. Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit Artikel, jegens Afnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de levering van de Energieprestatie, echter uitsluitend indien en voor zover de onderbreking het gevolg is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming en
 - i°. het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden; en/of
 - ii°. het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak; en/of
 - iii°. het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een Ernstige Storing.
2. Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter

voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van € 40,00 (zegge: veertig euro) voor Afnemer, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

3. Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit Artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van:
 - i°. een gebrekkige Aansluiting, een gebrek(kig(e) levering van de Energieprestatie; en/of
 - ii°. onjuist handelen of nalaten in verband met de Aansluiting of de levering van de Energieprestatie, niet zijnde een onderbreking van de levering van de Energieprestatie,doch in alle gevallen uitsluitend indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die Leverancier kan worden toegerekend.
4. Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier 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.
5. Indien en voor zover Leverancier jegens Afnemer tot schadevergoeding verplicht is, op welke grond dan ook, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste:
 - (i) EUR 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis voor alle Afnemers tezamen voor zover het personenschade betreft en
 - (ii) EUR 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) per gebeurtenis voor alle Afnemers 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 EUR 75,00 (zegge: vijfenzeventig euro) per Afnemer en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste EUR 3500,00

(zegge: drieduizendvijfhonderd euro) per Afnemer.

Indien het totaal der schade meer bedraagt dan de vermelde EUR 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) aan personenschade en/of EUR 500.000,00 (zegge: vijfhonderdduizend euro) aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per Afnemer, de aanspraken van Afnemers naar evenredigheid zullen worden voldaan.

6. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen acht (8) weken na het ontstaan aan Leverancier te zijn gemeld, tenzij Afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
7. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit Artikel geldt mede ten aanzien van iedere derde (natuurlijke of rechtspersoon) die is betrokken bij de uitvoering van – onderzoeken, werkzaamheden et cetera in het kader van – de Leveringsovereenkomst en waarmee Leverancier samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie Leverancier of de betreffende derde aansprakelijk is. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit Artikel betreft aldus een derdenbeding als bedoeld in art. 6:253 BW, welke door Afnemer niet kan worden herroepen.
8. Afnemer is aansprakelijk voor alle schade aan enige door Leverancier ten behoeve van de levering van de Energieprestatie in, aan, op, onder of boven de Locatie aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die Afnemer niet kan worden toegerekend. Indien Afnemer schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste EUR 3.500,00 (zegge: drieduizendvijfhonderd euro) per Afnemer en per gebeurtenis.

ARTIKEL 15. BEPALING VAN DE OMVANG VAN DE GELEVERDE ENERGIEPRESTATIE

1. Leverancier bepaalt op welke wijze de omvang van de geleverde Energieprestatie wordt vastgesteld. Indien er een Meetinrichting is geplaatst (Artikel 16 lid 1) geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van die Meetinrichting en zijn de daardoor verkregen gegevens voor Afnemer bindend, onverminderd het bepaalde in Artikel 16 en Artikel 17.
2. Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de

Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier op een door Leverancier te bepalen tijdstip vastgesteld. Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier. Leverancier kan van Afnemer verlangen dat hij in de tussentijdse jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door Leverancier te bepalen wijze en binnen een door Leverancier aangegeven termijn ter kennis van Leverancier brengt.

3. Indien Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting(en) op te nemen of indien Afnemer niet heeft voldaan aan het verlangen van Leverancier bedoeld in lid 2 van dit Artikel, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag Leverancier de omvang van de geleverde Energieprestatie bepalen overeenkomstig het gestelde in Artikel 18 lid 2, onverminderd het recht van Leverancier om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand(en) van de Meetinrichting(en) en dat in rekening te brengen.
4. Indien Leverancier dan wel Afnemer bij het opnemen van de Meetinrichting(en) dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand(en) een fout heeft gemaakt, wordt(en) zo nodig eerst opnieuw de stand(en) opgenomen alvorens het bepaalde in Artikel 18 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

ARTIKEL 16. DE MEETINRICHTING

1. Indien:
 - (i) Afnemer hierom verzoekt, of
 - (ii) Leverancier dit wenst of daartoe verplicht is,zal er door of vanwege Leverancier en op diens kosten een Meetinrichting in de Locatie worden geplaatst. De Meetinrichting zal alsdan worden geplaatst op een door Leverancier aan te wijzen plaats. Afnemer zal medewerking verlenen aan het vorenstaande.
2. Een Meetinrichting mag alleen door of vanwege Leverancier worden geplaatst, onderhouden, gecontroleerd, vervangen (al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de Binneninstallatie), verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van Leverancier, behoudens in de gevallen als genoemd in Artikel 5 lid 6. Leverancier deelt Afnemer zoveel mogelijk vooraf mee wanneer voormelde werkzaamheden worden uitgevoerd.

3. Bij spoedeisende gevallen, zulks uitsluitend ter beoordeling van Leverancier, is Leverancier gerechtigd, op kosten van Afnemer en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele veroorzaakte schade van welke aard ook, de belemmering direct weg te nemen. Afnemer dient Leverancier op eerste verzoek onverwijld toegang te verlenen tot de Meetinrichting.
4. Afnemer dient Leverancier op diens eerste verzoek toegang te verlenen tot de Meetinrichting ten behoeve van het uitlezen, controleren, onderhouden en vervangen hiervan.
5. In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in Artikel 17 lid 4 van toepassing.
6. De voor de Meetinrichting benodigde elektrische energie is voor rekening van Afnemer.
7. Afnemer draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed (op afstand) bereikbaar is en goed (op afstand) kan worden afgelezen door Leverancier. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

ARTIKEL 17. ONDERZOEK VAN DE MEETINRICHTING

1. Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel Afnemer als Leverancier verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Het onderzoek wordt in opdracht van Leverancier verricht. Leverancier deelt Afnemer zoveel mogelijk vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Leverancier stelt Afnemer op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
2. Afnemer heeft het recht om binnen zes (6) weken nadat het resultaat van dit onderzoek aan haar is voorgelegd in overleg met Leverancier een nader onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie te verlangen. In afwijking van lid 1 van dit Artikel kan Afnemer ook meteen een onderzoek van een onafhankelijke bevoegde instantie verlangen.
3. De meting van de geleverde Energieprestatie wordt geacht juist te zijn als bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant ervan gegarandeerde maximaal toegestane afwijking niet wordt overschreden.
4. De kosten van het onderzoek en de vervanging van

de Meetinrichting zijn voor rekening van de partij op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. De kosten zijn voor Leverancier als volgens het onderzoek de afwijking groter is dan de volgens lid 3 van dit Artikel toegestane afwijking en voor Afnemer als de afwijking binnen het toegestane bereik valt.

ARTIKEL 18. GEVOLGEN VAN ONJUISTE METING

1. Leverancier stelt de omvang van de geleverde Energieprestatie vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek als daaruit blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan volgens Artikel 17 lid 3. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke Meetinrichting.
2. Als het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de geleverde Energieprestatie is Leverancier bevoegd de omvang van de geleverde Energieprestatie in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van Leverancier staande gegevens hieromtrent waarbij als maatstaf dient:
 - (a) de omvang van de geleverde Energieprestatie in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar; of
 - (b) de gemiddelde omvang van de geleverde Energieprestatie in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak; of
 - (c) een andere, na overleg met Afnemer door Leverancier te bepalen redelijke maatstaf.

ARTIKEL 19. TOEPASSELIJK RECHT, KLACHTEN EN GESCHILLEN

1. Op de Leveringsovereenkomst en de daaruit voortvloeiende verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Als Afnemer een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Leveringsovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), zal hij deze eerst schriftelijk aan Leverancier voorleggen. Dit moet Afnemer doen uiterlijk binnen acht (8) weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht

dient te gebeuren met een brief gericht aan Leverancier, die de gronden van de klacht bevat.

3. Leverancier reageert zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) weken na ontvangst van de klacht als bedoeld in lid 2, schriftelijk en gemotiveerd op de klacht, waarbij Leverancier zijn bevindingen naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die Leverancier daaraan heeft verbonden aan Afnemer mededeelt.
4. Indien:
 - (a) een klacht van Afnemer met de reactie van Leverancier als bedoeld in lid 3 van dit Artikel niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, of
 - (b) Leverancier een door Afnemer voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in Artikel 13 lid 3 afwijst,is sprake van een '**Geschil**'.
5. Als sprake is van een Geschil als bedoeld in lid 4 van dit Artikel hebben zowel Leverancier als Afnemer de keuze dit Geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie of de bevoegde rechter in Nederland.
6. Een Geschil moet schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig zijn gemaakt uiterlijk twaalf (12) maanden nadat de klacht als bedoeld in lid 2 van dit Artikel aan Leverancier is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in Artikel 9 lid 3 geldt een termijn van tien (10) kalenderdagen.
7. Als:
 - (i) Afnemer ervoor kiest een Geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, is Leverancier aan deze keuze gebonden zodra hij bekend is geworden met het door Afnemer indienen van een verzoek tot behandeling bij de Geschillencommissie.
 - (ii) Leverancier een Geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, zal hij eerst Afnemer schriftelijk voorstellen om het Geschil door de Geschillencommissie te laten behandelen. Daarbij zal Leverancier aangeven dat hij het Geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter in Nederland als Afnemer niet binnen vijf (5) weken schriftelijk instemt met behandeling van het Geschil door de Geschillencommissie.
8. Als Afnemer het voorstel van Leverancier als bedoeld in lid 7 onder (ii) afwijst of niet binnen vijf (5) weken op het voorstel antwoordt, en Leverancier maakt het Ge-

schil vervolgens niet binnen twee (2) maanden ahangig bij de bevoegde rechter in Nederland, kan Afnemer het Geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.

9. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een Geschil is een vergoeding verschuldigd. Als de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is moet Leverancier aan Afnemer laatstbedoeld bedrag vergoeden.

ARTIKEL 20. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN, VOORSCHRIFTEN EN REGELINGEN

1. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden, bijlagen bij deze Algemene Leveringsvoorwaarden en op grond van deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing zijnde voorschriften en regelingen (waaronder het Productblad) kunnen door Leverancier worden gewijzigd. Wijzigingen worden tenminste vijftien (15) Werkdagen vóór inwerkingtreding bekendgemaakt.
2. Bekendmaking van de wijzigingen vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de internetsite van Leverancier of in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin de Locatie is gelegen verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en/of regelingen zijn gewijzigd en bij Leverancier ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
3. Wijzigingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften (waaronder het Productblad), 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 2 lid 6 onder (i).

ARTIKEL 21. BIJZONDERE BEPALINGEN

1. Voor het geval Leverancier:
 - (a) de Leveringsovereenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen; of
 - (b) een of meer van zijn rechten en/of verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst aan

een derde dient of wenst over te dragen, verleent Afnemer hiertoe – voor zover vereist – bij voorbaat zijn toestemming. Indien Afnemer een overdracht als bedoeld in dit lid niet wenst te accepteren, staat het hem vrij de Leveringsovereenkomst op te zeggen conform zijn bevoegdheid daartoe uit hoofde van Artikel 2 lid 6 onder (i), waarbij de Afnemer kan opzeggen tegen het moment waartegen de overdracht als bedoeld in dit lid plaatsvindt. Opzegging als bedoeld in dit lid is niet mogelijk indien Leverancier jegens de Afnemer aansprakelijk is voor nakoming door de derde, of de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel de verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst als de daartegenover bedongen rechten behoren.

2. De verplichting tot levering van de Energieprestatie in gevolge de Leveringsovereenkomst eindigt in ieder geval als een aan Leverancier verleende toestemming om Energieprestatie te leveren wordt ingetrokken of vervallen verklaard, of indien een door Leverancier aangevraagde toestemming om Energieprestatie te leveren niet wordt verleend.
3. Als een Leveringsovereenkomst wordt aangegaan met twee of meer personen c.q. twee of meer personen in de Leveringsovereenkomst samen als 'Afnemer' zijn aangeduid, zijn die personen ieder afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk jegens Leverancier voor de nakoming van alle verplichtingen die voor Afnemer uit de Leveringsovereenkomst voortvloeien.
4. Als Leverancier dit verlangt, zal Afnemer aantonen dat aan het gestelde in de Leveringsovereenkomst is voldaan.
5. Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten uit hoofde van de Leveringsovereenkomst en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen, mag Leverancier derden inschakelen. De in de Leveringsovereenkomst en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen zijn aldus derdenbedingen als bedoeld in art. 6:253 BW en kunnen door Afnemer niet worden herroepen.
6. Op deze Algemene Leveringsvoorwaarden kunnen zich ook die natuurlijke en rechtspersonen beroepen die direct of indirect aan Leverancier verbonden zijn en/of op enigerlei wijze bij de dienstverlening van Leverancier zijn betrokken.

7. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden liggen bij Leverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en als PDF-bestand te downloaden van de website van Leverancier.
8. Indien het inwerkingtreden, wijzigen, aanpassen, aanvullen, vervangen of intrekken van het bij of krachtens de wet gestelde, zoals, maar niet beperkt tot, wet- en/of regelgeving omtrent (fiscale stimulering of subsidiëring van) de (decentrale) productie, transport en levering van warmte, tot omstandigheden leidt van dien aard dat de ongewijzigde instandhouding van de Leveringsovereenkomst ten opzichte van Leverancier naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mag worden verwacht, dan zullen Leverancier en Afnemer in onderling overleg de Leveringsovereenkomst voor zover noodzakelijk aanpassen.

ARTIKEL 22. OVERMACHT

1. De Leverancier is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van: een storing die niet is gelegen in zijn Warmtenet of dat van een netbeheerder, Inpandig leidingstelsel, Aansluiting of Afleverset voor warmte – waaronder in ieder geval begrepen een onderbreking van de levering van elektriciteit of gas – en/of een extreme situatie die niet aan de Leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend.
 2. Onder een extreme situatie die niet aan de Leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend wordt in ieder geval verstaan elke gebeurtenis of omstandigheid buiten de controle van de Leverancier die zij in redelijkheid niet kan voorkomen, zoals, maar niet beperkt tot: natuurgeweld, mobilisatie, oorlog, inundatie, vijandelijkheden, opstand, rellen, calamiteiten, overheidsmaatregelen, maatregelen van energie- en netwerkbeprijven en/of toezichthouders die tot een storing leiden en een situatie waarin Leverancier toegang tot de oorzaak van de storing geweigerd wordt of onmogelijk is gemaakt.
2. De termijn van 8 uur vangt voor een ernstige storing van de levering van Warmte in de Individuele aansluiting en/of Afleverset voor warmte, waarbij door de Leverancier, al dan niet na onderzoek in de woning, daadwerkelijk wordt vastgesteld dat de oorzaak van deze ernstige storing is gelegen in de Individuele aansluiting en/of Afleverset voor warmte, aan op het moment dat deze ernstige storing is gemeld door de Afnemer. Voorwaarde daarbij is dat de Afnemer na diens melding van de ernstige storing de Leverancier op dienst eerste verzoek direct toegang verschaft tot de woning; indien op verzoek van de Afnemer, dan wel als gevolg van het niet bereikbaar zijn van de Afnemer nadat deze de storingsmelding heeft gedaan, de Leverancier niet op diens eerste verzoek direct toegang tot de woning wordt geboden, geldt als tijdstip van aanvang van de termijn als hiervoor bedoeld, het tijdstip waarop door de Leverancier daadwerkelijk kan worden vastgesteld dat de oorzaak van de ernstige storing is gelegen in de Individuele aansluiting en/of Afleverset voor warmte.
 3. De Leverancier is niet verplicht tot het uitkeren van een compensatie indien de ernstige storing als bedoeld in artikel 3a Warmtewet:
 - a) het gevolg is van oorzaken die buiten de controle liggen van - of niet kunnen worden beïnvloed door - de Leverancier, zoals
 - een onderbreking van de levering van elektriciteit of gas (zie ook artikel 22 lid 1 van deze algemene leveringsvoorwaarden) of
 - een storing in de productie-installatie(s) of opwekkenhe(i)d(en) aangesloten op of gelegen in een Warmtenet, Inpandig leidingstelsel, Aansluiting of Afleverset voor warmte;
 - een extreme situatie (waaronder die genoemd in artikel 22 lid 2 van deze algemene leveringsvoorwaarden) die niet aan de Leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend; of
 - een overtreding van de voor de Afnemer geldende verbodsbepaling(en) als vastgelegd in artikel 8 van deze algemene leveringsvoorwaarden;
 - b) minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de ernstige storing zich geen ernstige storingen hebben voorgedaan in:

ARTIKEL 23. COMPENSATIE EN TERUGBETALING

1. Ingeval van een ernstige storing in de levering van Warmte in de zin van artikel 3a Warmtewet heeft Afnemer recht op compensatie conform het bepaalde in artikel 3a Warmtewet en artikel 4 Warmteregeling. Een voorziene onderbreking in de levering van Warmte is geen storing.

- hetzelfde Warmtenet,
 - dezelfde Afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van de Leverancier;
 - dezelfde Aansluiting, of
 - hetzelfde Inpandig leidingstelsel.
4. In geval de Levering van Warmte niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau voldoet als omschreven in het Product- en Tarievenblad (niet zijnde een ernstige storing in de zin van artikel 3a Warmtewet), is het bepaalde in de Overeenkomst en/of het Product- en Tarievenblad van toepassing.
5. De Afnemer is niet gerechtigd tot verrekening van een eventuele vergoeding of terugbetaling als bedoeld in artikel 23 van deze algemene leveringsvoorwaarden met enige aan de Leverancier verschuldigde (voorschot)termijn.

ARTIKEL 24. BIJLAGEN

1. Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende volgorde (van boven naar beneden):
- i. (de tekst van) de Artikelen;
 - ii. (de tekst van) de bijlagen.