

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting: De aansluitleiding(en) van de Leverancier met inbegrip van de afsluiters, de meetinrichting en alle ander of vanwege de Leverancier in of aan de leiding aangebrachte apparatuur tot aan het overdrachtpunt. Een aansluiting wordt tot stand gebracht op het distributie net van de Leverancier.

Verbruiker: Degene die warmte en/of warmtapwater van de Leverancier betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over een warmte- en/of warmtapwateraansluiting.

Leverancier: Stichting Duivenvoorde gevestigd en kantoorhoudende te Leidschendam-Voorburg aan Duivenvoorde 262.

Levering: De levering van warmte en/of warmtapwater

Leveringsvoorwaarden: De aanvullende voorwaarden warmtelevering van Stichting Duivenvoorde

Artikel 2 Overeenkomst tot levering

- 2.1 Levering geschiedt uit hoofde van de overeengekomen leveringen en diensten opgenomen in de huurovereenkomst tussen de Leverancier en de Verbruiker.
- 2.2 De levering kan door de Verbruiker alleen worden opgezegd indien de huur van de woning waarop de levering betrekking heeft eindigt.
- 2.3 Opzegging door de Leverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

Artikel 3 Aard van de levering

- 3.1 Door de Leverancier wordt warmte en/of warmtapwater geleverd.
- 3.2 Warmtelevering: de levering van warmte vindt plaats door het ter beschikking stellen van verwarmingswater waaraan door de binnen installatie thermische energie wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier geleverde verwarmingswater is afhankelijk van de heersende buitentemperatuur. Dit is vastgelegd in de overeenkomst tot Levering.

- 3.3 Warm tapwaterlevering: Indien het warmtapwater in een warmtewisselaar bij de aansluiting wordt bereid, dan is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskeur klasse CW 3.
Indien het warmtapwater door de Leverancier wordt geleverd, dan bedraagt de aanvoertemperatuur minimaal 60°C en is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskeur klasse CW 3.
- 3.4 A Warmtelevering vindt alleen plaats gedurende de periode van 1 oktober tot en met 1 april van elk kalenderjaar. Leverancier is gerechtigd, doch nimmer verplicht, buiten deze periode warmte te leveren.
- B Geen aanspraak kan worden gemaakt op warmtelevering bij een buiten temperatuur van meer dan 15°C.
- C Er mag ten behoeve van ruimteverwarming door de Leverancier een afwijkende leveringsgeschiedenis tijdens de volgende uren (=nachtverlaging): 00:00 uur tot 06:00 uur. Tijdens de nachtverlaging wordt de stooklijn verlaagd, waardoor de ontwerp-ruimtetemperaturen maximaal 3°C lager zullen zijn dan de temperatuur buiten de genoemde tijdsperiode.
- 3.5 Indien de levering warmte en/of warm tapwater gedurende een in de warmtewet vastgestelde minimale tijd niet aan voornoemd kwaliteitsniveau voldoet, kan hij bij de Leverancier een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van (een deel van) hiervoor betaalde vergoedingen indienen, onder vermelding van de periode waarover de leveringen naar zijn mening niet aan het vereiste kwaliteitsniveau hebben voldaan, met een deugdelijke onderbouwing hiervan. De Leverancier zal binnen 3 maanden na indiening van het verzoek hierop schriftelijk beslissen en na een positieve beslissing uiterlijk binnen 6 maanden de vergoeding uitkeren.

Artikel 4 Continuïteit levering

- 4.1 In principe vindt levering continu plaats, tenzij anders is overeengekomen. Indien er zich echter omstandigheden voordoen waardoor de levering wordt of moet worden onderbroken, zal de Leverancier het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.
- 4.2 In geval van een uitval van de levering van warmte door een ernstige storing bij een maximale buiten temperatuur van 15°C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 4 uur, heeft Verbruiker recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur.
Verbruiker is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 4 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen Verbruikers aan op het moment van de eerste melding van de uitval.

De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op haar website.

4.3 Indien een Verbruiker recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van 6 maanden na het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe. Een verzoek dient te worden ingediend binnen 6 maanden na de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

4.4 Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

A een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;

B Indien de oorsprong van de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;

C Indien de storing niet in het distributienet, maar in de binnen installatie of de warmtepomp is opgetreden;

D Indien de warmtelevering uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de warmtelevering die de Leverancier niet kan worden toegerekend.

4.5 De Leverancier is bevoegd om in het belang van een goede warmtevoorziening de levering te beperken, te onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden.

4.6 Tevens kan de Leverancier, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met de uitvoering van werkzaamheden in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade de Levering gedurende een zo kort mogelijk tijd, indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing, beperken of onderbreken. Indien mogelijk stelt de Leverancier de Verbruiker tenminste 3 dagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de levering van warmte aan Verbruiker moet worden onderbroken.

4.7 Indien de Verbruiker daarom verzoekt, kan de Leverancier de levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

Artikel 5 Onderbreking van de levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming

5.1 De Leverancier is bevoegd na voorafgaande waarschuwing, tenzij dat om redenen van veiligheid niet van de Leverancier verlangd kan worden, de Levering te onderbreken en/of de aansluiting te deactiveren, indien en zolang de Verbruiker één of meer artikelen van deze Leveringsvoorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt.

Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

A de (on)veiligheid van de installatie beëindiging van de levering noodzakelijk maakt;

B de Verbruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 17.3 van de Leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering te zake van aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van de te zake van aansluiting of Levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van de Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen.

C De Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt. De Leverancier zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering en/of deactiveren van de Aansluiting, indien en voor zover de niet-nakoming van de verplichtingen door de Verbruiker dat rechtvaardigt;

D Er sprake is van fraude of misbruik door de Verbruiker.

- 5.2 De in artikel 18.1 bedoelde onderbreking van de Levering en/of deactiveren van de Aansluiting wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.
- 5.3 Een Leverancier draagt er zorg voor dat de Levering aan een Verbruiker wordt hervat indien de Verbruiker een verklaring van een arts overlegt, die geen behandelend arts van de betrokkene is, waaruit blijkt dat beëindiging van de Levering tot zeer ernstige gezondheidsrisico's van de betrokken Verbruiker leidt. Leverancier heeft het recht de juistheid van de overgelegde verklaring door een medisch expert te laten beoordelen.

Artikel 6 Vragen, klachten en geschillen

- 6.1 Verbruiker kan zijn vragen of klachten voorleggen aan de Leverancier. Een vraag of klacht wordt binnen 30 werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Indien een vraag of klacht zodanig complex is dat deze niet binnen een termijn van 30 werkdagen kan worden afgehandeld, ontvangt de indiener hiervan bericht, onder mededeling van de termijn waarbinnen de vraag of klacht wel inhoudelijk zal worden afgehandeld. Verbruiker is verplicht eventuele klachten eerst aan de Leverancier voor te leggen.
- 6.2 Indien Verbruiker van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost, kan hij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water, tenzij de Huurcommissie bevoegd is. De wijze waarop een geschil bij de Geschillencommissie Energie en Water aanhangig kan worden gemaakt is na te lezen op www.geschillencommissie.nl.

Artikel 7 Slotbepalingen

- 7.1 Deze algemene voorwaarden warmtelevering treden in werking op 1 januari 2014.