

Algemene Leveringsvoorwaarden ReDo Projects V B.V. (versie 2023)

hierna te noemen 'Leveringsvoorwaarden'

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1.1 Deze Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere Leveringsovereenkomst tot levering van diensten tussen 'Leverancier' (ReDo Projects V B.V.) en 'Verbruiker'.

1.2 In deze Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:
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. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van 'Leverancier'.

Aansluitleiding: de Leiding van 'Leverancier' die de Meetinrichting met bijbehoren met het Distributienet verbindt.
Afleverset: installatie waarmee ten behoeve van warmtelevering aan 'Verbruiker' energieoverdracht plaatsvindt tussen een warmtenet en een Binneninstallatie of een in pandig warmtenet.
Binneninstallatie: het samenstel van leidingen en toebehoren achter het Overdrachtpunt en ook de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte (voor ruimteverwarming en warm tapwater) en koude, ten behoeve van het Perceel. De binneninstallatie is geen eigendom van 'Leverancier' en maakt geen deel uit van de Aansluiting of het Distributienet.

Distributienet: het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het transport van warmte en koude tot de Aansluiting verzorgt.

Installateur: degene die de werkzaamheden verricht aan de binneninstallatie van de 'Verbruiker'.

Leiding: het samenstel van aanvoer- en retourleidingen.

Leverancier: ReDo Projects V B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Susteren aan de Rafaelweg 54.

Levering: de levering van diensten.

Leveringsvoorwaarden: de Leveringsvoorwaarden levering van diensten door ReDo Projects V B.V. (versie 2023)".

Meetinrichting: de comptabele warmtemeter en apparatuur van 'Leverancier' bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering, van de voor de afrekening voor 'Leverancier' nodig geachte gegevens en voor de controle van het gebruik.

Overdrachtpunt: de plaats van de Afleverset.

Perceel: elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel levering van warmte en koude geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van 'Leverancier'.

Vastrecht: de verschuldigde vergoeding voor het hebben en in stand te doen houden van een Aansluiting en het beschikbaar stellen van warmte en/of warmtapwatervermogen.

Verbruiker: degene die warmte (ruimteverwarming en eventueel verwarming van tapwater) en/of koude (ruimtekoeling) van 'Leverancier' betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over een warmte- en/of warmtapwateraansluiting.

Warmtapwatertoestel: een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warm tapwater.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Leveringsvoorwaarden maken deel uit van de Leveringsovereenkomst tussen 'Leverancier' en 'Verbruiker'. Bij het vastleggen van de Leveringsovereenkomst als bedoeld in artikel 3.1 zal een exemplaar van deze Leveringsvoorwaarden worden verstrekt.

2.2 Alle Leveringsovereenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan het Nederlands recht.

Artikel 3 Overeenkomst tot levering

3.1 Levering geschiedt uit hoofde van de Leveringsovereenkomst tussen de 'Leverancier' en 'Verbruiker'.

3.2 Een Leveringsovereenkomst tot levering gaat in op de dag waarop 'Verbruiker' voor het eerst diensten van 'Leverancier' betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting. De Leveringsovereenkomst wordt schriftelijk vastgelegd. 'Leverancier' kan weigeren een Leveringsovereenkomst tot levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 18.1 ten aanzien van de onderbreking van de levering.

3.3 Een Leveringsovereenkomst tot levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de Leveringsovereenkomst met twee of meer 'Verbruikers' wordt aangegaan, kan 'Leverancier' hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de Leveringsovereenkomst verlangen.

3.4 Zowel 'Verbruiker' als 'Leverancier' kan de Leveringsovereenkomst tot levering opzeggen. Opzegging door 'Verbruiker' dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vijf werkdagen te geschieden, tenzij 'Leverancier' een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Indien in de Leveringsovereenkomst tot levering is bepaald dat 'Verbruiker' enkel kan opzeggen indien de huur van het Perceel waarop de levering betrekking heeft eindigt, kan de Leveringsovereenkomst tot levering door 'Verbruiker' enkel worden opgezegd volgens, in overeenstemming met het bepaalde in die Leveringsovereenkomst. Opzegging door '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.

3.5 Indien 'Verbruiker' de Leveringsovereenkomst niet heeft opgezegd volgens, in overeenstemming met het in artikel 3.4 bepaalde, alsmede indien 'Leverancier' niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Leveringsovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft 'Verbruiker' gebonden aan hetgeen in of krachtens de Leveringsovereenkomst tot levering en de Leveringsvoorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

3.6 Bij beperking of onderbreking van de levering of een verbod als bedoeld in artikel 5 en 18.1 van deze Leveringsvoorwaarden, blijft de Leveringsovereenkomst tot levering onverminderd van kracht.

Artikel 4 Aard van de levering

4.1 Door 'Leverancier' wordt warmte en/of warm tapwater geleverd. Deze diensten worden geleverd in overeenstemming met hetgeen daaromtrent tussen partijen nader is bepaald.

4.2 Warmtelevering: de levering van warmte vindt plaats door de terbeschikkingstelling van verwarmingswater waaraan door de binneninstallatie thermische energie wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door 'Leverancier' geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk en zal gelegen zijn tussen de 20°C en 90°C voor het verkrijgen van de ruimtetemperaturen volgens, en in overeenstemming met, het ten tijde van de bouw geldende Bouwverordening/Bouwbesluit. Deze ruimtetemperaturen worden gehaald bij een buitentemperatuur tot -10°C. Tussen 0.00 uur en 6.00 uur kan nachtverlaging worden toegepast waarbij de te behalen ruimtetemperatuur maximaal 3°C lager is dan eerdergenoemde prestaties.

4.3 Warmtapwaterlevering: indien het warm tapwater in een warmtewisselaar bij de Aansluiting wordt bereid, dan is de hoeveelheid warm tapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskeur klasse CW 3. Indien het warm tapwater door 'Leverancier' wordt geleverd, dan bedraagt de aanvoertemperatuur minimaal 58° C en is de hoeveelheid warm tapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskeur klasse CW 3.

4.4 Indien 'Verbruiker' aantoont dat de levering van diensten niet aan voornoemd kwaliteitsniveau voldoet, kan hij bij '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. 'Leverancier' zal binnen drie maanden na indiening van het verzoek hierop schriftelijk beslissen. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop het kwaliteitsniveau volgens verzoeker niet is behaald.

Artikel 5 Continuïteit levering

5.1 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 'Leverancier' het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.

5.2 Ingeval van een uitval van de levering van diensten door een ernstige storing bij een maximale buitentemperatuur van 15° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 8 uur, heeft 'Verbruiker' recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van 8 tot 12 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 per uur dat de storing langer duurt dan 12 uur (artikel 4 Warmteregeling). 'Verbruiker' is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 8 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen 'Verbruikers' aan op het moment van de eerste melding van de uitval. Het recht op een compensatie vervalt na verloop van een termijn van zes maanden na de datum van herstel van de levering. 'Leverancier' houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op haar website.

5.3 Indien 'Verbruiker' recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van drie maanden na het verhelpen van de storing. 'Leverancier' zal deze vergoeding bepalen aan de hand van de storingsregistratie, waarbij de ernst en de duur van de storing bepalend is. Indien 'Leverancier' niet zelf met een vergoeding komt, kan 'Verbruiker' een compensatievergoeding schriftelijk aanvragen onder vermelding van Verzoek compensatievergoeding collectieve installaties, naam, adres en storingsdatum. 'Verbruiker' dient aan te geven of het over verwarming en/of warm tapwater gaat en hoe lang de storing heeft geduurd. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per Aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

5.4 Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

- een onderbreking van de levering van diensten is gepland of aangekondigd;
- 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;
- indien de storing niet in het Distributienet, maar in de binneninstallatie is opgetreden;
- indien de levering van diensten uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de levering van diensten die 'Leverancier' niet kan worden toegerekend.

5.5 '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.

5.6 Tevens kan '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 mogelijke tijd - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - beperken of onderbreken. Indien mogelijk stelt 'Leverancier' 'Verbruiker' tenminste drie dagen van tevoren op de hoogte van door hem geplande werkzaamheden waarbij de levering van diensten aan 'Verbruiker' moet worden onderbroken.

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

Artikel 6 Aanvraag voor het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting

6.1 Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Aansluiting of het wijzigen van een bestaande Aansluiting, geschiedt door het indienen van een schriftelijk verzoek aan 'Leverancier'. Indien een Aansluiting door twee of meer 'Verbruikers' wordt verzocht, kan 'Leverancier' hoofdelijke verbondenheid verlangen.

6.2 Een Aansluiting of een wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege 'Leverancier' tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van de Aansluiting alsmede het aantal Aansluitingen worden door 'Leverancier', zoveel mogelijk in overleg met 'Verbruiker' vastgesteld. In het algemeen wordt slechts één Aansluiting per Perceel toegestaan.

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

- de voor het tot stand brengen, wijzigen of (de)activeren van de Aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor 'Leverancier' bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
- de Aansluiting en/of de levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
- van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het Distributienet van 'Leverancier';
- 'Verbruiker' in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of levering van warmte en/of warm tapwater dan wel van een andere opeisbare vordering die 'Leverancier' op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of levering van een ander respectievelijk vorige Perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van 'Leverancier' ter zake van Aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- het Perceel van 'Verbruiker' is gelegen in een gebied waar 'Leverancier' niet algemeen diensten levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.

6.4 'Leverancier' behoudt zich het recht voor een binneninstallatie slechts aan te sluiten en bij de wijziging of vernieuwing van een bestaande binneninstallatie de levering slechts dan te handhaven indien de aanleg, wijziging of vernieuwing tot stand is gebracht door een Installateur.

Artikel 7 Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en het wegnemen van een Aansluiting

7.1 Een Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege 'Leverancier' onderhouden, gecontroleerd, vervangen, gewijzigd, ge(de)activeert en/of verwijderd, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met 'Verbruiker'.

7.2 Het onderhoud en de controle van de Aansluiting is voor rekening van 'Leverancier', inclusief het verhelpen van storingen.

7.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 7.2 van deze Leveringsvoorwaarden zijn het vervangen, repareren, verhelpen van storingen, wijzigen, (de)activeren en verwijderen van de Aansluiting voor rekening van 'Verbruiker', indien:

- a. dit geschiedt op verzoek van 'Verbruiker', zonder dat hieraan een verplichting van 'Leverancier' ten grondslag ligt;
- b. dit het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van 'Verbruiker', dan wel andere omstandigheden die hen zijn toe te rekenen, onder meer ingeval van onjuist gebruik of molest, waaronder begrepen, maar uitdrukkelijk niet beperkt tot iedere handeling in strijd met de handleidingen, instructies en gebruiksaanwijzingen waarmee 'Verbruiker' geacht mag worden bekend te zijn;
- c. werkzaamheden dienen te worden verricht als gevolg van door anderen dan 'Leverancier' aan de Aansluiting verrichte wijzigingen, uitbreidingen, reparaties, etc.

Artikel 8 Rechten met betrekking tot het Perceel

8.1 'Verbruiker' zal toestaan dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het Perceel, Leidingen worden gelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande Leidingen, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gecontroleerd of gewijzigd door of namens 'Leverancier'.

8.2 'Verbruiker' draagt zorg dat de Aansluiting goed bereikbaar blijft. Indien een Aansluiting of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is door een handelen of nalaten van 'Verbruiker', maant 'Leverancier' 'Verbruiker' aan om binnen een redelijke door 'Leverancier' vast te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft 'Leverancier' het recht op kosten van 'Verbruiker':

- a. de belemmeringen weg te nemen;
- b. wijzigingen in het tracé van de Aansluiting aan te brengen;
- c. een geheel nieuwe Aansluiting tot stand te brengen;
- d. de Meetinrichting te verplaatsen.

Artikel 9 De binneninstallatie (uitsluitend van toepassing bij levering aan koopwoningen)

9.1 De binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van 'Leverancier'.

9.2 'Verbruiker' draagt er zorg voor dat de binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van 'Leverancier' is 'Verbruiker' verplicht alle verlangde gegevens betreffende de binneninstallatie aan 'Leverancier' te verstrekken.

9.3 'Leverancier' is bevoegd zo vaak het dit nodig acht een binneninstallatie te onderzoeken. Indien een binneninstallatie naar het oordeel van 'Leverancier' niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van 'Leverancier', is 'Verbruiker' verplicht gebreken - zo nodig onmiddellijk - te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van 'Leverancier' op te volgen. 'Leverancier' heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van 'Leverancier'

is voldaan. Indien 'Verbruiker' een lekkage in dan wel andere gebreken aan de binneninstallatie constateert, zal hij 'Leverancier' daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht de bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van 'Leverancier' op te volgen.

Artikel 10 Bepaling van de omvang van de levering

10.1 'Leverancier' 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 artikel 12 en 13 van deze Leveringsvoorwaarden.

10.2 Tenminste éénmaal per jaar wordt de stand van zaken van de Meetinrichting door of vanwege 'Leverancier' opgenomen op een door 'Leverancier' te bepalen tijdstip.

10.3 Indien 'Leverancier' redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of indien 'Verbruiker' niet heeft voldaan aan het verlangen van 'Leverancier' bedoeld in artikel 10.2, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag 'Leverancier' de omvang van de levering bepalen in overeenstemming met het gestelde in artikel 13.2 van deze Leveringsvoorwaarden, onverminderd het recht van 'Leverancier' om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de Meetinrichting en dat in rekening te brengen.

10.4 Indien 'Leverancier' dan wel 'Verbruiker' 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 13.2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

Artikel 11 De Meetinrichting

11.1 'Leverancier' bepaalt de plaats van de Meetinrichting. De Meetinrichting wordt door of vanwege 'Leverancier' en op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tarieven is vermeld. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de binneninstallatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege 'Leverancier' geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van 'Leverancier'. Vervanging, verplaatsing of wegneming en de daarmee verband houdende kosten zijn echter voor rekening van 'Verbruiker', indien de vervanging of de verplaatsing geschiedt op zijn verzoek of het gevolg is van zijn handelen of nalaten, behalve in het geval waarin dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen. 'Leverancier' deelt 'Verbruiker' zoveel mogelijk vooraf mede wanneer de Meetinrichting wordt vervangen of verplaatst. In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in artikel 12.4 van toepassing.

11.2 Op verzoek van 'Verbruiker' draagt 'Leverancier' er zorg voor dat binnen een redelijke termijn een individuele meter ter beschikking wordt gesteld die het actuele warmteverbruik kan weergeven en die informatie kan geven over de periode waarin sprake was van daadwerkelijk gebruik, tenzij het ter beschikking stellen technisch onmogelijk of financieel niet redelijk is, dit ter beoordeling van 'Leverancier'. De kosten hiervan komen voor rekening van 'Verbruiker'.

11.3 Ingeval 'Leverancier' een Meetinrichting ter beschikking stelt die op afstand uitleesbaar is, kan 'Verbruiker' die voorafgaand aan de plaatsing weigeren. In dat geval wordt door 'Leverancier' een niet op afstand uitleesbare meter ter beschikking gesteld. Indien 'Verbruiker' een reeds geplaatste op afstand uitleesbare meter vervangen wenst te zien door een niet op afstand uitleesbare meter, komen de volledige kosten hiervan voor rekening 'Verbruiker'. 'Leverancier' leest de meetgegevens van 'Verbruiker' niet op afstand uit, indien 'Verbruiker' hierom schriftelijk verzoekt. Indien

‘Leverancier’ het verzoek van ‘Verbruiker’ accepteert, zijn de meerkosten van het niet op afstand uitlezen voor rekening van ‘Verbruiker’.

11.4 ‘Verbruiker’ draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

Artikel 12 Onderzoek van de Meetinrichting

12.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel ‘Verbruiker’ als ‘Leverancier’ verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. De ‘Leverancier’ deelt ‘Verbruiker’ zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. ‘Leverancier’ stelt ‘Verbruiker’ op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.

12.2 Het onderzoek wordt door of vanwege ‘Leverancier’ verricht, tenzij ‘Verbruiker’ een onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie verlangt.

12.3 Meting van warmte en warm tapwater worden geacht juist te zijn, indien bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant van de betreffende Meetinrichting gegarandeerde maximaal te verwachten afwijking met niet meer dan 2% van de schaalwaarde wordt overschreden.

12.4 De toedeling van de kosten van het onderzoek van onafhankelijke deskundige tussen ‘Verbruiker’ en ‘Leverancier’ vindt plaats op basis van de conclusie van het onderzoek. Indien het onderzoek niet tot een conclusie omtrent de kostentoedeling leidt, worden de kosten door ‘Verbruiker’ en ‘Leverancier’ ieder voor de helft gedragen.

12.5 Zolang de mogelijkheid bestaat dat ‘Verbruiker’ nader onderzoek van de Meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 13 niet is afgewikkeld, houdt ‘Leverancier’ de Meetinrichting beschikbaar voor het nadere onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in artikel 12.1. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient ‘Leverancier’ de desbetreffende Meetinrichting te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.

12.6 Op een daartoe strekkend verzoek van één of meer ‘Verbruikers’ laat ‘Leverancier’ eenmalig door een onafhankelijke deskundige onderzoek uitvoeren naar de mate waarin de kosten-verdeel systematiek voldoet aan de bepalingen opgenomen in artikel 8a van de Warmtewet. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van ‘Verbruiker’ en ‘Leverancier’, ieder voor de helft.

Artikel 13 Gevolgen van onjuiste meting

13.1 Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt ‘Leverancier’ 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 ‘Leverancier’ te veel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer ‘Leverancier’ te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderden van de ondeugdelijke Meetinrichting. In geval van onrechtmatig verbruik zal echter herberekening over de volledige periode plaatsvinden.

13.2 Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is ‘Leverancier’ bevoegd de omvang van de levering 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 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 ‘Verbruiker’ te bepalen billijke maatstaf.

Artikel 14 Tarieven

14.1 Voor de levering, voor het tot stand brengen, in stand houden, (de)activeren, wijzigen en/of verwijderen van een Aansluiting is ‘Verbruiker’ bedragen verschuldigd volgens het Tarievenblad van ‘Leverancier’.

14.2 De ‘Leverancier’ bepaalt welk tarief van toepassing is. ‘Verbruiker’ is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.

14.3 Alle bedragen die ‘Verbruiker’ als gevolg van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die ‘Leverancier’ krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is inrekening te brengen.

Artikel 15 Betaling

15.1 Alle bedragen die ‘Verbruiker’ als gevolg van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, brengt ‘Leverancier’ door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in artikel 15.2, indien ‘Verbruiker’ betaalt door middel van automatische bankincasso. De ‘Leverancier’ biedt op verzoek de mogelijkheid om op een andere wijze dan door middel van automatische bankincasso te betalen; in dat geval worden administratiekosten in rekening gebracht.

15.2 Indien ‘Leverancier’ dit verlangt, is ‘Verbruiker’ voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering en het Vastrecht over het lopende tijdvak van jaarafrekening zal moeten betalen. ‘Leverancier’ 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, binnen 3 maanden na afloop van het kalenderjaar, of binnen 6 weken na een eventuele uithuizing, middels overlegging van een volledige en voldoende gespecificeerde nota met betrekking tot de geleverde diensten, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan ‘Verbruiker’ wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.

15.3 Een nota dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door ‘Leverancier’ op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien dagen. De ‘Leverancier’ geeft aan op welke wijze en in welke valuta de nota kan worden voldaan.

15.4 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij ‘Verbruiker’ binnen de in artikel 15.3 bedoelde betalingstermijn bij ‘Leverancier’ een schriftelijk bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat ‘Leverancier’ op het bezwaar heeft beslist.

15.5 ‘Verbruiker’ is slechts gerechtigd de hun in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat ‘Leverancier’ hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in artikel 15.2 is echter niet toegestaan.

Artikel 16 Zekerheidsstelling

16.1 'Leverancier' kan van 'Verbruiker' zekerheden verlangen in verband met de bedragen die 'Verbruiker' op grond van deze Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of borgstelling, tenzij 'Leverancier' toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 16.2 en 16.3.

16.2 'Leverancier' is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van de Leveringsvoorwaarden verschuldigde bedragen.

16.3 Tot zekerheid van de betaling van de ter zake van de levering en het Vastrecht verschuldigde bedragen kan 'Leverancier' van 'Verbruiker' de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat 'Verbruiker' naar het oordeel van 'Leverancier' vermoedelijk gemiddeld voor levering en Vastrecht over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de Leveringsovereenkomst tot levering, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.

16.4 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door 'Leverancier' rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 17 Wanbetaling

17.1 Indien 'Verbruiker' niet binnen de gestelde termijn van 14 dagen heeft betaald, deelt 'Leverancier' hem dit schriftelijk mede en stelt daarbij een nieuwe termijn voor betaling van 14 dagen vast. Is ook binnen deze termijn niet betaald, dan is 'Verbruiker' zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

17.2 Indien 'Verbruiker' binnen de in artikel 17.1 genoemde nieuwe termijn van betaling echter een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij 'Leverancier' heeft ingediend, dan is 'Verbruiker' eerst in verzuim op het moment dat 'Leverancier' op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door 'Leverancier' met 'Verbruiker' gesloten betalingsregeling dient 'Verbruiker' alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige uit hoofde van de Leveringsovereenkomst aan 'Leverancier' verschuldigde bedragen integraal te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt 'Verbruiker' zijn verplichtingen betreffende de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

17.3 Indien en zodra 'Verbruiker' in verzuim is, is hij tevens een extra bedrag verschuldigd, onverminderd het recht van 'Leverancier' op een wettelijke rentevergoeding wegens te late betaling en op vergoeding van de redelijke kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke inning en onverminderd het bepaalde in artikel 18 van de Leveringsvoorwaarden.

Artikel 18 Onderbreking van de levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming

18.1 'Leverancier' is bevoegd na voorafgaande waarschuwing - tenzij dat om redenen van veiligheid niet van 'Leverancier' verlangd kan worden - de levering te onderbreken en/of de Aansluiting te deactiveren, indien en zolang '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 binnen installatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van 'Leverancier' (bij

koopwoningen);

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

c 'Verbruiker' overeenkomstig het bepaalde in artikel 17.3 van de Leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of levering, dan wel een andere opeisbare vordering die 'Leverancier' 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 'Leverancier' om de onderbreking te rechtvaardigen;

d 'Verbruiker' een geldende betalingsregeling niet nakomt.

'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 'Verbruiker' dat rechtvaardigt;

e Er sprake is van fraude of misbruik door 'Verbruiker'.

18.2 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 'Leverancier' in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de levering of activering van de Aansluiting kan 'Leverancier' nadere voorwaarden verbinden.

18.3 Het gebruik door 'Leverancier' van zijn bevoegdheden als bedoeld in artikel 5.1 en 18.1 kan niet leiden tot aansprakelijkheid van 'Leverancier' voor eventueel daaruit ontstane schade.

18.4 'Leverancier' draagt er zorg voor dat de levering aan 'Verbruiker' wordt hervat indien '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 19 Verbodsbepalingen

19.1 Het is 'Verbruiker' verboden:

a door middel van de binnen installatie via het Distributienet van 'Leverancier' hinder of schade te veroorzaken voor 'Leverancier' of andere Verbruikers;

b door of vanwege 'Leverancier' 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 binnen installatie, de Meetinrichting of andere apparatuur van 'Leverancier' wordt verhinderd of de tarieven van 'Leverancier' niet of niet juist kunnen worden toegepast;

d het Distributienet van 'Leverancier' te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;

e water aan de circulatie in het Distributienet en/of Aansluiting te onttrekken zonder voorafgaande toestemming.

19.2 Het is 'Verbruiker' verboden zonder schriftelijke toestemming van 'Leverancier' de geleverde warmte, warm tapwater en koude anders dan ten behoeve van het eigen Perceel te gebruiken. 'Leverancier' kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

19.3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige warmte en/of warm tapwater aan 'Verbruiker' in rekening worden gebracht. Alle schade die 'Leverancier' door dit verloren gaan mocht lijden, zal door 'Verbruiker' aan 'Leverancier' worden vergoed, waarbij artikel

21.7 van overeenkomstige toepassing is.

Artikel 20 Andere verplichtingen

20.1 'Leverancier' zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Leveringsvoorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal 'Leverancier' zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat 'Verbruiker' bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervindt.

20.2 'Verbruiker' is verplicht aan 'Leverancier' de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Leveringsvoorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:

- a. 'Leverancier' zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in hun Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting, en de binnen installatie, inclusief de Meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
- b. aan personen, die van een door 'Leverancier' uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het Perceel - mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op 'Leverancier' rustende verplichting - van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, evenals in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
- c. 'Leverancier' tijdig op de hoogte te stellen van adres- en/of (handels)naamswijzigingen.

20.3 'Verbruiker' is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting te voorkomen.

20.4 Indien 'Verbruiker' geen eigenaar is van het Perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door 'Leverancier' voor het tot stand brengen, vervangen, wijzigen, activeren, (de)activeren of verwijderen van een Aansluiting of voor de levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 8.1 ten behoeve van derden. 'Leverancier' kan verlangen dat 'Verbruiker' een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

20.5 Bij de nakoming van haar verplichtingen en de uitoefening van haar rechten, mag 'Leverancier' zich laten vertegenwoordigen door derden. De in deze Leveringsvoorwaarden opgenomen bedingen betreffende de rechten van 'Leverancier' zijn derden bedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door 'Verbruiker' niet worden herroepen.

Artikel 21 Aansprakelijkheid

21.1 'Leverancier' is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens 'Verbruiker' aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de levering van warmte en/of warm tapwater, echter uitsluitend indien en voor zover:

- a. de onderbreking het gevolg is van een aan 'Leverancier' toe te rekenen tekortkoming;
- b. het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privésfeer worden gebruikt of verbruikt. Voor zaakschade geldt een drempelwaarde van € 55,- voor 'Verbruiker', met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

21.2 'Leverancier' is, met inachtneming van het bepaalde in artikel 21.1 voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige Aansluiting of levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met een Aansluiting of levering - niet zijnde een onderbreking van de levering - doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die

'Leverancier' niet kan worden toegerekend.

21.3 Van vergoeding zijn in alle gevallen uitgesloten schade aan zaken die door 'Verbruiker' worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.

21.4 Indien en voor zover 'Leverancier' jegens 'Verbruiker' in het kader van de Leveringsvoorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste € 910.000,- per gebeurtenis voor alle 'Verbruikers' tezamen, met dien verstande dat de vergoeding van schade aan zaken, ongeacht de omvang van het totaal der schade, is beperkt tot ten hoogste € 1.400,- per 'Verbruiker'. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 910.000,-, is 'Leverancier' niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van € 1.400,- de aanspraken van 'Verbruikers' naar evenredigheid zullen worden voldaan.

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

21.6 De aansprakelijkheidsregeling van de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van elk ander warmte en/of warm tapwater leverend bedrijf waarmee 'Leverancier' ten behoeve van de warmtevoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie 'Leverancier' of dat andere warmte en/of warm tapwater leverend bedrijf aansprakelijk is.

21.7 'Verbruiker' is aansprakelijk voor alle schade aan enige door 'Leverancier' ten behoeve van de Aansluiting en/of de levering in, aan, op, onder of boven het Perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die 'Verbruiker' niet kan worden toegerekend. Indien 'Verbruiker' schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.130,- per 'Verbruiker' per gebeurtenis. Dit maximum geldt niet ingeval 'Verbruiker' toerekenbaar schade toebrengt aan de Aansluiting of de binnen installatie van leveranciers. In dat geval dient hij de gehele door 'Leverancier' geleden schade te vergoeden.

Artikel 22 Boete

22.1 Indien 'Verbruiker' toerekenbaar in strijd met het bepaalde in artikel 19 en 20 van de Leveringsvoorwaarden heeft gehandeld, is 'Leverancier' bevoegd hem een boete op te leggen van ten hoogste € 135,- per overtreding, onverminderd het recht van 'Leverancier' op nakoming en/of schadevergoeding en/of zijn bevoegdheid om de levering te onderbreken c.q. de Aansluiting te deactiveren.

22.2 Op de opgelegde boetes is het bepaalde in artikel 15 en 17 van deze Leveringsvoorwaarden voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 23 Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden

23.1 Deze Leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door 'Leverancier' worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen van de tarieven treden in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.

23.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande

Leveringsovereenkomsten. Indien 'Verbruiker' een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de Leveringsovereenkomst opzeggen in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3.4 van deze Leveringsvoorwaarden.

Artikel 24 Bijzondere bepalingen

24.1 De verplichting tot Aansluiting en levering als gevolg van de Leveringsovereenkomst, bedoeld in artikel 3 van deze Leveringsvoorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan 'Leverancier' verleende concessie wordt ingetrokken of vervallen verklaard.

24.2 Voor het geval 'Leverancier' zijn rechten en verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst als bedoeld in artikel 3 van de Leveringsvoorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent 'Verbruiker' hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

24.3 'Leverancier' is gerechtigd Algemene Aansluitvoorwaarden vast te stellen die van toepassing zijn op de Leveringsovereenkomst tot Aansluiting en levering als bedoeld in artikel 3 van deze Leveringsvoorwaarden. Met betrekking tot het vaststellen en wijzigen van deze aansluitvoorwaarden is het bepaalde in artikel 23 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 25 Vragen, klachten en geschillen

25.1 'Verbruiker' kan zijn vragen of klachten voorleggen aan 'Leverancier'. Een vraag of klacht wordt binnen dertig werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Indien een vraag of klacht zodanig complex is dat deze niet binnen een termijn van dertig 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 'Leverancier' voor te leggen.

25.2 Indien 'Verbruiker' van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost, kan hij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie voor Consumentenzaken, tenzij de Huurcommissie bevoegd is. De wijze waarop een geschil bij de Geschillencommissie voor Consumentenzaken aanhangig kan worden gemaakt is na te lezen op www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 26 Slotbepalingen

26.1 Deze Leveringsvoorwaarden treden in werking op de datum van ondertekening van de Leveringsovereenkomst van diensten tussen 'leverancier' en 'verbruiker'

26.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en bovendien te raadplegen op de internetsite www.redogroep.nl.