

Algemene Leveringsvoorwaarden ReDo Projects III B.V. (versie 2024)

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene leveringsvoorwaarden en/of de overeenkomst wordt verstaan onder:

- 1.1 **Aansluiting:** een individuele of centrale aansluiting;
- 1.2 **Aansluitvoorwaarden:** de technische aansluitvoorwaarden van Leverancier
- 1.3 **Aansluitleiding:** de leiding van Leverancier die de Meetinrichting met bijbehoren met het Distributienet verbindt;
- 1.4 **Afleverset:** installatie waarmee ten behoeve van warmtelevering aan Verbruiker energieoverdracht plaatsvindt tussen een Warmtenet en een Binneninstallatie of een inpandig Warmtenet. Een warmtepomp in een warmte koude systeem is geen afleverset;
- 1.5 **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. De Binneninstallatie wordt aan de zijde van het Warmtenet of het Inpandig leidingstelsel afgegrensd door:
 - (a) de hoofdafsluiters waar de Individuele afleverset gekoppeld is aan het Warmtenet of het Inpandig leidingstelsel, of
 - (b) indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een in de Overeenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;
- 1.6 **Centrale aansluiting:** leidingen bestemd voor het transport van Warmte bestemd voor Verbruikers aangesloten op het Inpandig leidingstelsel, waarbij de Centrale aansluiting:
 - (a) aan de zijde van het Inpandig leidingstelsel is afgegrensd door:
 - (i) de hoofdafsluiters waaraan de Collectieve afleverset voor Warmte of het Inpandig leidingstelsel gekoppeld is, of:
 - (ii) indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een in de Overeenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt, en
 - (b) aan de zijde van het Warmtenet is afgegrensd door:
 - (i) de aftakking van het Warmtenet, waarna de leidingen en daaraan verbonden hulpmiddelen bestemd zijn voor het Transport van Warmte naar het Inpandig Leidingstelsel, of
 - (ii) indien er geen aftakking aanwezig is, een in de Overeenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;
- 1.7 **Collectieve afleverset voor warmte:** een Afleverset voor Warmte waarmee ten behoeve van levering van Warmte aan Verbruikers energieoverdracht plaatsvindt tussen een Warmtenet en een Inpandig leidingstelsel;
- 1.8 **Contractant:** een Verbruiker die beschikt over een Aansluiting bij Leverancier;
- 1.9 **Distributienet:** het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het Transport van Warmte en koude tot de Aansluiting verzorgt;
- 1.10 **Individuele aansluiting:** één of meer leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen bestemd voor transport van Warmte tussen een Binneninstallatie van een individuele Verbruiker en een Warmtenet of een Inpandig leidingstelsel, waarbij de Individuele aansluiting:
 - a) aan de zijde van de Binneninstallatie is afgegrensd door:
 - de hoofdafsluiters waaraan de Afleverset of de Binneninstallatie gekoppeld is, of
 - indien er geen hoofdafsluiters aanwezig zijn, een of meerdere in de Overeenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbare punten, en
 - b) aan de zijde van het Warmtenet of het Inpandig leidingstelsel is afgegrensd door:
 - de aftakking van het Warmtenet of het Inpandig leidingstelsel, waarna de leidingen en daaraan verbonden hulpmiddelen bestemd zijn voor de warmtelevering aan de individuele Verbruiker, of
 - indien er geen aftakking aanwezig is, een in de Overeenkomst overeen te komen fysiek aanwijsbaar punt;
- 1.11 **Individuele afleverset voor warmte:** Afleverset voor Warmte waarmee ten behoeve van warmtelevering aan een Verbruiker energieoverdracht plaatsvindt tussen een Warmtenet of productie-installatie (al dan niet via een Inpandig leidingstelsel enerzijds en een Binneninstallatie anderzijds);
- 1.12 **Inpandig leidingstelsel:** één of meer van een gebouw deel uitmakende leidingen en daarmee verbonden hulpmiddelen ten behoeve van transport van Warmte tussen een Centrale aansluiting van een gebouw op een Warmtenet of een productie-installatie en de Individuele aansluiting van een onroerende zaak als bedoeld in artikel 16, onderdeel c, van de Wet waardering onroerende zaken;
- 1.13 **Installateur:** degene die de werkzaamheden verricht aan de binneninstallatie van de Verbruiker;
- 1.14 **Leiding:** het samenstel van aanvoer- en retourleidingen;
- 1.15 **Leverancier:** ReDo Projects III B.V., gevestigd en kantoorhoudende te 6114 BZ te Susteren aan de Rafaelweg 54;
- 1.16 **Levering:** de aflevering door Leverancier aan Verbruikers als omschreven in de Overeenkomst;
- 1.17 **Leveringsvoorwaarden:** Algemene Leveringsvoorwaarden ReDo Projects III B.V. (versie 2024);
- 1.18 **Meetinrichting:** de apparatuur van Leverancier bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering, van de overige voor de afrekening nodig geachte gegevens en voor de controle van het gebruik;
- 1.19 **Overdrachtpunt:** de plaats van de Afleverset;
- 1.20 **Overeenkomst:** de warmteleveringsovereenkomst tussen Leverancier en Contractant, waarop de Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn;
- 1.21 **Perceel:** elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan ten behoeve waarvan een of meer Aansluitingen tot stand zijn gekomen of zullen komen, dan wel Levering

- geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van Leverancier;
- 1.22 **Product- en Tarievenblad:** het van de Overeenkomst onderdeel uitmakende document waarin de tarieven voor de Levering en overige in rekening te brengen bedragen of kosten zijn vastgelegd, alsook de specificaties van de te leveren goederen en diensten;
- 1.23 **Transport:** het Transport van Warmte naar de Aansluiting;
- 1.24 **Vastrecht:** de verschuldigde vergoeding voor het hebben en in stand houden van een Aansluiting en het beschikbaar stellen van warmte en/of warmtapwatervermogen;
- 1.25 **Verbruiker:** een persoon die Warmte afneemt van een Warmtenet of een Inpandig leidingstelsel en:
- (a) een Individuele aansluiting heeft van maximaal 100 kilowatt, of
 - (b) een Centrale aansluiting heeft van meer dan 100 kilowatt, Warmte levert aan een Verbruiker als bedoeld onder (a) en tevens:
 - (i) optreedt als verhuurder voor een Verbruiker als bedoeld onder (a), of
 - (ii) een vereniging van eigenaars of een daarmee vergelijkbare rechtsvorm is waarbij een Verbruiker als bedoeld onder (a) is aangesloten;
- 1.26 **Warmtapwaterstoestel:** een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warm tapwater;
- 1.27 **Warmte:** de thermische energie die door Leverancier ten behoeve van ruimteverwarming of verwarming van tapwater aan Contractanten wordt geleverd door middel van transport van water;
- 1.28 **Warmtenet:** het geheel van tot elkaar behorende, met elkaar verbonden leidingen, bijbehorende installaties en overige hulpmiddelen dienstbaar aan het transport van Warmte, behoudens voor zover deze leidingen, installaties en hulpmiddelen zijn gelegen in een Inpandig leidingstelsel, een Binneninstallatie of een gebouw of werk van een producent en strekken tot toe- of afvoer van warmte ten behoeve van dat Inpandig leidingstelsel, die Binneninstallatie of dat gebouw of werk van een producent.

Artikel 2 Toepasselijkheid en wijziging Leveringsvoorwaarden

- 2.1 Deze Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, aanvragen en aanbiedingen daartoe. Deze Leveringsvoorwaarden zijn te vinden op de website van Leverancier. Door ondertekening van de Overeenkomst gaat Contractant akkoord met deze Leveringsvoorwaarden.
- 2.2 De Leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Leverancier eenzijdig worden gewijzigd. Wijzigingen gelden derhalve ook ten aanzien van al bestaande Overeenkomsten.
- 2.3 Wijzigingen in de Leveringsvoorwaarden treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop zij aan Contractant op een van de wijzen bepaald in artikel 2 lid 5 van deze Leveringsvoorwaarden zijn medegegeeld, tenzij in de bekendmaking een andere datum van inwerkingtreding is vermeld.
- 2.4 Tariefwijzigingen door jaarlijkse indexering treden in werking op 1 januari van het betreffende jaar en worden zo spoedig mogelijk bekend gemaakt.
- 2.5 Bekendmaking van een wijziging vindt plaats door

middel van een persoonlijke kennisgeving per brief, per e-mail, dan wel op de persoonlijke portal "Mijn ReDo" op de website van Leverancier. De gewijzigde Leveringsvoorwaarden worden tevens gepubliceerd op de website van Leverancier. In de kennisgeving wordt vermeld dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij Leverancier ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.

- 2.6 Indien een of meer bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden niet aangetast. Partijen zullen alsdan in gezamenlijk overleg en naar doel en strekking van deze Leveringsvoorwaarden een oplossing trachten te bereiken met betrekking tot de bepaling(en) die ongeldig of op andere wijze niet verbinden zou(den) zijn.
- 2.7 Leverancier is gerechtigd Algemene Aansluitvoorwaarden vast te stellen die mede van toepassing zijn op de Overeenkomst. In de Algemene Aansluitvoorwaarden worden de technische aansluitvoorwaarden van Leverancier vastgesteld. Met betrekking tot het vaststellen en wijzigen van deze aansluitvoorwaarden zijn de bepalingen van dit artikel van overeenkomstige toepassing. Door ondertekening van de Overeenkomst gaat Contractant akkoord met de Aansluitvoorwaarden.
- 2.8 Afwijkingen van deze Leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.9 In de gevallen waarin deze Leveringsvoorwaarden niet voorzien zal Leverancier een regeling treffen naar redelijkheid.
- 2.10 Onder schriftelijk wordt in deze Leveringsvoorwaarden mede elektronisch verstaan.
- 2.11 Bij aanvang van de Overeenkomst kiest de Contractant de wijze van communicatie met Leverancier:
- per e-mail op het in de Overeenkomst ingevulde e-mailadres;
 - per fysieke post;
 - op de persoonlijke portal "Mijn ReDo".
- 2.12 Voor communicatie per fysieke post brengt Leverancier aan Contractant een aanvullende vergoeding in rekening ter dekking van de extra kosten, conform het Product- en Tarievenblad.

Artikel 3 Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst gaat in op de datum waarop Contractant voor het eerst de beschikking heeft over een Aansluiting (datum van aanvang huur van het Perceel of de passeerdatum bij de notaris van de leveringsakte van het Perceel) en/of voor het eerst Levering plaatsvindt, dan wel op de overeengekomen datum als vermeld in de Overeenkomst.
- 3.2 Onverminderd het bepaalde in lid 3 van dit artikel behoudt Leverancier zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag van Contractant, dan wel na totstandkoming van de Overeenkomst, doch voordat de Levering aanvangt, het betalingsgedrag van Contractant te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 13 te vragen.
- 3.3 Onverminderd het elders in deze Leveringsvoorwaarden bepaalde, kan de Leverancier het aangaan van de Overeenkomst weigeren dan wel de Overeenkomst voor aanvang van de Levering ontbinden indien:
- (a) Contractant zich niet op een door Leverancier

- aan te geven wijze identificeert en/of andere voor de beoordeling van de aanvraag door Leverancier benodigde gegevens niet verstrekt;
- (b) Contractant in verzuim is een vordering ter zake van Levering dan wel een andere opeisbare vordering die Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Levering ten behoeve van een ander Perceel;
- (c) door Leverancier aan de Contractant gestelde eisen, daaronder begrepen gevraagde zekerheden, niet worden aanvaard of nagekomen;
- (d) aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de overeenkomst of wet- en regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door Leverancier gerechtvaardigd is;
- (e) de beschikbare capaciteit voor Transport of Levering door de Leverancier ter plaatse onvoldoende is;
- (f) de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaald in de aansluitvoorwaarden van Leverancier (bij koopwoningen).
- 3.4 Indien de Overeenkomst met twee of meer Verbruikers wordt aangegaan kan Leverancier hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
- 3.5 De (verplichting tot Levering ingevolge de) Overeenkomst eindigt van rechtswege ingeval een aan Leverancier verleend(e) exploitatierecht, concessie, vergunning of leveringsvergunning eindigt of wordt ingetrokken, waardoor Leverancier niet meer in staat is zijn verplichting tot Levering na te komen.
- 3.6 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 3.7 Een Leveringsovereenkomst tot levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.8 Contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Leverancier. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 3.9 Ingeval Leverancier zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdraagt aan een derde, doet Leverancier hiervan mededeling aan de Contractant. De Contractant verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht. De Contractant behoudt het recht bij een overdracht als voornoemd de overeenkomst te ontbinden.
- 3.10 Zowel Contractant als Leverancier kunnen de Leveringsovereenkomst tot levering opzeggen. Opzegging door Contractant dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van een maand te geschieden, tenzij Leverancier een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Indien in de Overeenkomst is bepaald dat Contractant enkel kan opzeggen indien de huur van het Perceel waarop de levering betrekking heeft eindigt, kan de Leveringsovereenkomst tot levering door Contractant enkel worden opgezegd in overeenstemming met het bepaalde in die Overeenkomst. Opzegging door Leverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige redenen binnen de wettelijke kaders en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.
- 3.11 Indien Contractant de Overeenkomst niet heeft opgezegd in overeenstemming met het in dit artikel bepaalde, dan wel indien Contractant Leverancier niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid heeft gesteld om in geval van beëindiging van de Overeenkomst de voor de beëindiging van de Overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft Contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens de Leveringvoorwaarden is bepaald totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 3.12 Bij beperking of onderbreking van de Levering blijft de overeenkomst tot Levering onverminderd van kracht.
- 3.13 De Overeenkomst kan enkel worden beëindigd voor zover dat uitdrukkelijk is bepaald in de Overeenkomst.
- 3.14 Voor Contractanten die Warmte afnemen van een Warmte Koude Opslag systeem (WKO) geldt dat opzegging van de Overeenkomst en beëindiging van de Aansluiting niet mogelijk is, omdat voor een technisch adequaat, verantwoord en voor alle Contractanten efficiënt functioneren van een WKO is vereist dat het aantal Aansluitingen waarvoor een WKO in het desbetreffende project is ontworpen, gedimensioneerd en gerealiseerd, ook daadwerkelijk aangesloten blijft op die WKO. Voor zover afsluiting van een (beperkt) percentage van het aantal Aansluitingen op een WKO al technisch mogelijk zou zijn, wordt mede ter vermindering van het maken van ongerechtvaardigd onderscheid door Leverancier jegens Contractanten (artikel 2 lid 4 Warmtewet) en ter vermindering van aanzienlijk blijvend nadeel voor de andere Contractanten, opzegging van de Overeenkomst voor alle Contractanten die zijn aangesloten op de desbetreffende WKO, uitgesloten.
- 3.15 Contractant zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen warmte van andere leveranciers betrekken dan van Leverancier.

Artikel 4 Aanvraag voor een aansluiting

- 4.1 Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting geschiedt door het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe aan Leverancier.
- 4.2 Een Aansluiting dan wel een uitbreiding of 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 Contractant, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één Aansluiting per perceel toegestaan.
- 4.3 Leverancier is bevoegd om niet over te gaan tot het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting, dan wel hieraan bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van Leverancier of die van een of meerdere andere Contractanten worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
- (a) de beschikbare capaciteit voor Levering door Leverancier ter plaatse onvoldoende is;
- (b) de Binneninstallatie naar het oordeel van Leverancier te ver van de dichtstbijzijnde productie-installatie is verwijderd;
- (c) de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de Aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor Leverancier bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
- (d) de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
- (e) van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in de productie-installatie(s) van Leverancier;
- (f) Contractant in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering dan wel van een andere opeisbare vordering die Leverancier op

hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van een Aansluiting of Levering ten behoeve van een ander 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 van een ander product en/of ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;

- (g) het Perceel van Contractant is gelegen in een gebied waar geen Levering plaatsvindt en waar Leverancier niet voornemens is in de nabije toekomst Levering te laten plaatsvinden.
- 4.4 Voorts is Leverancier bevoegd om een Aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden, te wijzigen of te activeren dan wel geheel of gedeeltelijk weg te nemen of te deactiveren, indien één of meer van de in of krachtens deze Leveringsvoorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften door Contractant niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door Leverancier gerechtvaardigd is.
- 4.5 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 te handhaven indien de aanleg, wijziging of vernieuwing tot stand is gebracht door een installateur die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikt.

Artikel 5 Aansluiting en Afleverset voor warmte

- 5.1 Een Aansluiting en Afleverset voor warmte worden uitsluitend door of vanwege Leverancier onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen, een en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met Contractant.
- 5.2 Het onderhoud en de controle van de Aansluiting en Afleverset voor warmte zijn voor rekening van Leverancier.
- 5.3 Onverminderd het hiervoor bepaalde zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van Contractant indien:
- (a) dit geschiedt op zijn verzoek;
- (b) dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.
- 5.4 Contractant draagt er zorg voor dat de Aansluiting en de Afleverset voor warmte goed bereikbaar blijven. Indien een Aansluiting of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van Contractant, zal Contractant binnen een redelijk termijn de bereikbaarheid herstellen. Indien de bereikbaarheid niet binnen de redelijke termijn wordt hersteld heeft Leverancier het recht op kosten van Contractant:
- (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.
- 5.5 In spoedeisende gevallen, zulks uitsluitend ter beoordeling van Leverancier, is Leverancier gerechtigd op kosten van Contractant en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele veroorzaakte schade, van welke aard dan ook, de belemmering direct weg te nemen. Contractant dient Leverancier op eerste verzoek

onverwijld toegang te verlenen tot de Aansluiting en Afleverset voor warmte.

Artikel 6 Rechten met betrekking tot het Perceel

- 6.1 Contractant zal zowel voor zichzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het Perceel gelegde leidingen, tot stand gebrachte Aansluitingen, gemaakte aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen en geplaatste Afleversets voor warmte en Meetinrichtingen blijvend gedogen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5 lid 1 en artikel 19 van de Leveringsvoorwaarden toestaan dat deze leidingen, Aansluitingen, aftakkingen, Afleversets voor warmte en Meetinrichtingen in stand worden gehouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door of vanwege Leverancier aan het Perceel toegebrachte schade zal door of vanwege Leverancier worden hersteld dan wel worden vergoed.

Artikel 7 Binneninstallatie

- 7.1 De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in de Overeenkomst en de Aansluitvoorwaarden. Leverancier is bevoegd bij gereede aanleiding een Binneninstallatie te (laten) onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het oordeel van Leverancier niet of niet meer voldoet aan het bepaalde in de Overeenkomst of de Aansluitvoorwaarden, is Contractant verplicht de 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 het bepaalde in de Overeenkomst of de Aansluitvoorwaarden van de Leverancier is voldaan.
- 7.2 Technische werkzaamheden aan de Binneninstallatie dienen te worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken, een en ander met inachtneming van de Overeenkomst en Aansluitvoorwaarden.
- 7.3 Wijzigingen, uitbreidingen en overige geplande of noodzakelijke werkzaamheden aan de Binneninstallatie door of op verzoek van Contractant, die invloed kunnen hebben op de Levering en/of de overeengekomen omvang van de Levering, mogen alleen verricht worden na schriftelijke kennisgeving aan Leverancier en na schriftelijke instemming van Leverancier.
- 7.4 Contractant draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van Leverancier is Contractant verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan Leverancier te verstrekken.
- 7.5 Indien uit het onderzoek, zoals genoemd in het eerste lid, blijkt dat de Binneninstallatie naar het oordeel van Leverancier niet meer voldoet aan de Overeenkomst of de Aansluitvoorwaarden, als gevolg van handelen of nalaten door Contractant, namens of met medeweten van Contractant, komen de onderzoekskosten voor rekening van Contractant.
- 7.6 Indien Contractant lekkage in, dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier op te volgen.

Artikel 8 Bijzondere omstandigheden en uitvoering van werkzaamheden

- 8.1 Leverancier is bevoegd om de Levering te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 8.2 Tevens kan Leverancier, indien dit naar zijn 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 informeert Leverancier Contractant ten minste drie dagen van tevoren op de hoogte van geplande werkzaamheden waarbij de Levering mogelijk moet worden onderbroken.

Artikel 9 Verplichtingen van Contractant

- 9.1 Contractant is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Hij is onder andere verplicht aan Leverancier de noodzakelijke gegevens te verstrekken en Leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van alle gegevens, voorvallen en wijzigingen in omstandigheden die voor de goede uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn, waaronder:
 - (a) door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden aan de in het Perceel aanwezige (gedeeltes van) de Aansluiting, Afleverset voor warmte en/of Meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
 - (b) adres- en/of naamswijzigingen, wijziging van e-mailadres daaronder begrepen;
 - (c) wijzigingen van het bankrekeningnummer.
- 9.2 Contractant dient aan personen, die namens Leverancier aanwezig zijn, toegang te verlenen tot het Perceel van 07.00 tot 20.00 uur met uitzondering van zon- en feestdagen, en in geval van een dringende reden ook op zon- en feestdagen en buiten deze uren.
- 9.3 Contractant is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan de in het Perceel aanwezige (gedeeltes van) de Aansluiting, Afleverset voor warmte en/of Meetinrichting te voorkomen.
- 9.4 Indien Contractant geen eigenaar is van het Perceel staat hij er voor in dat de eigenaar ook akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen, die door Leverancier voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting, Afleverset voor warmte of Meetinrichting of voor de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als ten behoeve van derden. Leverancier kan verlangen dat Contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
- 9.5 Indien Contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in dit artikel bedoelde verplichting en als gevolg hiervan (mede) sprake is van niet door de Meetinrichting geregistreerde Levering, kan Leverancier betaling van feitelijke levering in rekening brengen en/of schadevergoeding verlangen. Het voorgaande laat het recht van Leverancier op (i) het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de Aansluiting, Afleverset voor warmte en/of Meetinrichting en/of (ii) het deactiveren van de Aansluiting, Afleverset voor warmte en/of Meetinrichting onverlet.

- 9.6 Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten, mag Leverancier zich laten vertegenwoordigen door derden. De in de Leveringsvoorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van Leverancier zijn derdenbedingen als bedoeld in artikel 6:253 Burgerlijk Wetboek en kunnen door Contractant niet worden herroepen.

Artikel 10 Gevolgen van niet-nakoming door Contractant

- 10.1 Leverancier is bevoegd na voorafgaande waarschuwing, tenzij voorafgaande waarschuwing om redenen van veiligheid niet van Leverancier verlangd kan worden, de Levering te onderbreken en/of levering van producten, service en onderhoud op te schorten, indien en zolang Contractant een of meer artikelen van de Leveringsvoorwaarden of op grond van de Leveringsvoorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
 - (a) de Binneninstallatie niet voldoet aan de Aansluitvoorwaarden;
 - (b) één of meer van de in artikel 14 van de Leveringsvoorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
 - (c) Contractant overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 van de Leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van een Aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die Leverancier op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van een Aansluiting of Levering ten behoeve van een ander Perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van Leverancier ter zake van een andere of voorgaande Aansluiting en/of Levering van een ander product en/of ten behoeve van de uitoefening van een beroep een bedrijf;
 - (d) Contractant een geldende betalingsregeling niet nakomt;Leverancier zal slechts gebruikmaken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door Contractant dat rechtvaardigt.
- 10.2 Van de bevoegdheid van Leverancier om de Levering te onderbreken en/of tot opschorten van levering van producten, service en onderhoud op grond van het bepaalde in het vorige lid zal Leverancier geen gebruikmaken als Contractant binnen dertig kalenderdagen na aankondiging van onderbreking zich in verband hiermee heeft gewend tot de Geschillencommissie als bedoeld in artikel 17 van de Leveringsvoorwaarden overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze Geschillencommissie.
- 10.3 De in het eerste lid van dit artikel bedoelde onderbreking van de Levering en/of opschorting van levering van producten, service en onderhoud wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van tijdelijke afsluiting en hervatting van de Aansluiting en van de Levering, alsmede van eventueel door Leverancier in verband hiermee gelden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Aansluiting en van de Levering kan Leverancier nadere voorwaarden verbinden.
- 10.4 Het gebruik door Leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet

leiden tot aansprakelijkheid van Leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.

Artikel 11 Tarieven

- 11.1 Contractant is aan Leverancier, de tarieven verschuldigd zoals opgenomen in de meest actuele, toepasselijke versie van het Product- en Tarievenblad, behoudens indien en voor zover schriftelijk anders is overeengekomen.
- 11.2 De bedragen als bedoeld in lid 1 zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die Leverancier krachtens een besluit van of Overeenkomst met de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.
- 11.3 Wijzigingen van de tarieven worden doorberekend conform de overeengekomen prijssystematiek en staan vermeld op de eerstvolgende factuur. Leverancier is gerechtigd de prijssystematiek tussentijds aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van wet- en regelgeving.
- 11.4 Tariefwijzigingen conform het bepaalde in de Warmtewet treden in werking op 1 januari van het jaar waarop zij betrekking hebben en worden zo spoedig mogelijk bekend gemaakt. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.
- 11.5 Indien in enig jaar een of meer besluiten van de Autoriteit Consument en Markt (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 tariefwijzigingen van Leverancier desondanks in werking per 1 januari, tenzij in de bekendmaking door Leverancier een andere datum van in werking treden is vermeld.
- 11.6 Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving per brief, per e-mail dan wel op de persoonlijke portal "Mijn ReDo" en mogelijk door middel van een algemene kennisgeving op de website van Leverancier. In de kennisgeving wordt vermeld dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij Leverancier ter inzage liggen en op aanvraag kosteloos digitaal verkrijgbaar zijn.

Artikel 12 Betaling

- 12.1 Alle bedragen die Contractant ingevolge de Overeenkomst, waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, verschuldigd is, brengt de Leverancier, of een door de Leverancier aangewezen bedrijf, aan Contractant door middel van een (digitale) nota, welke per e-mail aan Contractant wordt verzonden, tenzij anders wordt overeengekomen, in rekening.
- 12.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst en voor het overige ten minste eenmaal per jaar brengt leverancier de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan Contractant in rekening. Deze afrekening vindt plaats binnen 6 weken na afloop van het kalenderjaar of binnen 6 weken na beëindiging van de Overeenkomst.
- 12.3 Betalingen door Contractant van de krachtens de Overeenkomst verschuldigde bedragen zullen geschieden door automatische incasso waartoe Contractant Leverancier, of een door Leverancier aangewezen bedrijf, zal machtigen door middel van een daartoe strekkende machtiging, waarvan

intrekking niet eerder zal geschieden dan aan het einde van de Overeenkomst. Contractant zal al datgene doen of nalaten om Leverancier in staat te stellen effectief van de machtiging gebruik te kunnen maken.

- 12.4 Indien Contractant Leverancier niet machtigt middels automatische incasso betalingen uit te voeren, biedt Leverancier andere betalingswijzen aan. Voor een andere betalingswijze dan automatische incasso brengt Leverancier aan Contractant een aanvullende vergoeding in rekening ter dekking van de extra kosten conform het Producten- en Tarievenblad.
- 12.5 De betaling dient te geschieden op een door Leverancier aangegeven bankrekening binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 12.6 Tenzij anders overeengekomen is de Contractant voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens Levering 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 en moeten zijn betaald. Contractant kan Leverancier gemotiveerd verzoeken om de grootte van de voorschotten aan te passen. Op een dergelijk verzoek beslist de Leverancier in redelijkheid, waarbij als uitgangspunt geldt dat het voorschot slechts met 10% omhoog dan wel omlaag kan worden aangepast op verzoek van Contractant. Bij de gespecificeerde digitale nota, die ten minste eenmaal per jaar wordt verstrekt, worden de reeds in rekening gebrachte en/of betaalde voorschotten verrekend. Leverancier is bevoegd een terug te betalen bedrag (gedeeltelijk) te verrekenen met de eerst volgende voorschotnota.
- 12.7 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota.
- 12.8 Indien Contractant niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt Leverancier hem dit schriftelijk mee en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien Contractant Leverancier heeft gemachtigd tot automatische incasso Leverancier gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren.
- 12.9 Contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien ook binnen de in het vorige lid bedoelde termijn niet is betaald.
- 12.10 Indien Contractant in verzuim is, is hij een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 11. De vergoeding voor de buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.
- 12.11 Gedurende de looptijd van een door Leverancier met Contractant gesloten betalingsregeling (Leverancier accepteert alleen betalingsregelingen op voorwaarde van automatische incasso) dient Contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan Leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze overige bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt Contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 12.12 Contractant is slechts gerechtigd de in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat Leverancier hem verschuldigd is, indien is voldaan

aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten zoals bedoeld in het zesde lid is echter niet toegestaan.

Artikel 13 Zekerheidsstelling

- 13.1 Leverancier kan van Contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die Contractant op grond van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij Leverancier toepassing heeft aan het bepaalde in artikel 12.6.
- 13.2 De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat Contractant naar het oordeel van Leverancier vermoedelijk gemiddeld voor Levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de Overeenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 13.3 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door Leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente. Uitbetaling van de rente geschiedt gelijktijdig met de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 14 Verbodsbepalingen

- 14.1 Het is Contractant verboden:
- (a) door middel van de Binneninstallatie hinder of schade te veroorzaken voor Leverancier of derden met wie Leverancier contracteert;
 - (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 Meetinrichting(en), de Afleverset voor warmte of (andere) apparatuur van Leverancier wordt verhinderd;
 - (d) de Aansluiting, Afleverset voor warmte of Meetinrichting van Leverancier te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
 - (e) water (direct of indirect) aan (i) een productie-installatie en/of (ii) de Binneninstallatie, indien de Binneninstallatie in open verbinding staat met de productie-installatie, te onttrekken zonder voorafgaande toestemming van Leverancier.
 - (f) (vloei-)stoffen toe te voegen (direct of indirect) aan het water van (i) de productie-installatie en/of (ii) de Binneninstallatie, indien de Binneninstallatie in open verbinding staat met de productie-installatie, zonder voorafgaande toestemming van Leverancier.
- 14.2 Het is Contractant verboden zonder schriftelijke toestemming van Leverancier de Levering anders dan ten behoeve van het eigen Perceel te gebruiken. Leverancier kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
- 14.3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater uit het systeem verloren is gegaan, zal, behoudens in het geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water, evenals de daarin aanwezige Warmte aan Contractant in rekening worden gebracht. Alle schade die Leverancier daarnaast mocht lijden zal door Contractant aan Leverancier worden vergoed.

Artikel 15 Overmacht

- 15.1 Leverancier is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van:
- (a) een storing die niet gelegen is in zijn Warmtenet of dat van een beheerder, Inpandig Leidingstelsel, Aansluiting of Afleverset voor warmte – waaronder in ieder geval begrepen een onderbreking van de levering van elektriciteit of gas – en/of
 - (b) een extreme situatie die niet aan Leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend.
- 15.2 Onder een extreme situatie die niet aan Leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend wordt in ieder geval verstaan elke gebeurtenis of omstandigheid buiten de controle van 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 netwerkbedrijven 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.

Artikel 16 Aansprakelijkheid

- 16.1 Leverancier is, met inachtneming van het bepaald in de overige leden van dit artikel, jegens Contractant aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het transport of de levering van Warmte echter uitsluitend indien en voor zover:
- (a) de onderbreking het gevolg is van een aan Leverancier toerekenbare tekortkoming en
 - (b) het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of
 - (c) het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of
 - (d) het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur.
- 16.2 Schade aan Contractant tot een drempelbedrag van EUR 65,-- (vijfenzestig euro) komt niet voor vergoeding in aanmerking. Voor zover schade dit drempelbedrag overschrijdt en deze voor vergoeding in aanmerking komt, wordt dat drempelbedrag mede vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 16.3 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 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.
- 16.4 Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of diens leidinggevende werknemer is van vergoeding uitgesloten schade aan zaken die door Contractant worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of beroep, evenals schade als gevolg van een bedrijfsstilstand, winstderving en/of het niet kunnen uitoefenen van een beroep.
- 16.5 Indien en voor zover Leverancier jegens Contractant in het kader van deze Leveringsvoorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten

hoogste EUR 5.000.000,- (vijf miljoen euro) per gebeurtenis voor alle Contractanten tezamen voor zover het personenschade betreft en EUR 2.500.00,- (tweeënehalf miljoen euro) per gebeurtenis voor alle Contractanten tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 75,- (vijfenzeventig euro) per Contractant en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste EUR 3.500,- (drieduizendvijfhonderd euro) per Contractant. Indien het totaal der schade meer bedraagt dan de vermelde EUR 5.000.000,- aan personenschade en/of EUR 2.500.000,- 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 Contractant, de aanspraken van de Contractanten naar evenredigheid zullen worden voldaan.

- 16.6 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan Leverancier te zijn gemeld, tenzij Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 16.7 Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan als gevolg van gebreken in de Binneninstallatie van Contractant of als gevolg van enige handeling van Contractant.
- 16.8 Contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door Leverancier ten behoeve van het Transport of de Levering in, aan, op, onder of boven het Perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die Contractant niet kan worden toegerekend. Indien Contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste EUR 3.500,00,- (drieduizendvijfhonderd euro) per Contractant en per gebeurtenis.
- 16.9 De aansprakelijkheidsregeling in dit artikel geldt mede ten aanzien van ieder ander bedrijf dat Warmte levert, waarmee Leverancier ten behoeve van de levering van Warmte samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen door wie Leverancier of dat andere bedrijf dat Warmte levert, aansprakelijk is.

Artikel 17 Vragen, klachten en geschillen

- 17.1 Indien Contractant een vraag of klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst schriftelijk aan Leverancier voor te leggen binnen 8 weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken.
- 17.2 Er is sprake van een geschil als Contractant een klacht eerst schriftelijk inhoudelijk gemotiveerd aan Leverancier heeft voorgelegd en deze klacht vervolgens niet binnen 8 weken naar tevredenheid is opgelost.
- 17.3 Geschillen tussen Contractant en Leverancier over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst inzake Levering van Warmte kunnen zowel door Contractant als Leverancier worden voorgelegd aan de **Geschillencommissie Energie** (www.geschillencommissie.nl), of aan de bevoegde

rechter in Nederland.

- 17.4 Een geschil wordt door de Geschillencommissie Energie slechts in behandeling genomen, indien Contractant zijn klacht eerst aan Leverancier heeft voorgelegd en wel binnen bekwame tijd nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Uiterlijk drie maanden nadat de klachten aan Leverancier is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie Energie aanhangig te zijn gemaakt.
- 17.5 Wanneer Contractant een geschil inzake de Levering van Warmte voorlegt aan de Geschillencommissie Energie, is Leverancier aan deze keuze gebonden.
- 17.6 Wanneer Leverancier de behandeling wenst van een geschil inzake de Levering van Warmte, stelt zij Contractant schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie Energie. Leverancier kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als Contractant niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Energie. Indien Leverancier, in het geval Contractant het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan Contractant het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie Energie.
- 17.7 De Geschillencommissie Energie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 18 Bepaling van de omvang van de Levering

- 18.1 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 20 van de Leveringsvoorwaarden.
- 18.2 Ten minste eenmaal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier op een door Leverancier te bepalen tijdstip vastgesteld. Ten minste eenmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier. Leverancier kan van Contractant 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.
- 18.3 Indien Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of indien Contractant niet heeft voldaan aan het verlangen van Leverancier als bedoeld in lid 2 van dit artikel, mag Leverancier de omvang van de Levering bepalen in overeenstemming met het gesteld in artikel 20 lid 2 van de 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.
- 18.4 Indien Leverancier dan wel Contractant bij het opnemen van de meter dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand een fout heeft gemaakt, wordt zo nodig en mogelijk eerst een nieuwe stand opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 20 lid 2

van de Leveringsvoorwaarden van overeenkomstige toepassing zal zijn.

- 18.5 Door of vanwege Leverancier kunnen voorzieningen worden getroffen om aflezing van de Meetinrichting(en) op afstand mogelijk te maken. In dat geval is het bepaalde in artikel 8 lid 3 en 4 Warmtewet van toepassing.
- 18.6 Op het opnemen en vaststellen van meterstanden en verbruikscijfers is de privacyverklaring van Leverancier van toepassing. De meest actuele privacyverklaring wordt steeds gepubliceerd op de website van Leverancier en wordt op aanvraag kosteloos verstrekt.

Artikel 19 Meetinrichting

- 19.1 Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting(en). De Meetinrichting wordt door of vanwege Leverancier en op zijn kosten geplaatst en onderhouden. 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 of verplaatsing en de daarmee verband houdende kosten zijn echter voor rekening van Contractant, indien de vervanging of verplaatsing geschiedt op zijn verzoek en 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 Contractant zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de Meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.
- 19.2 Contractant draagt er zorg voor dat de Meetinrichting goed bereikbaar blijft. Indien de Meetinrichting niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van Contractant, zal Leverancier Contractant sommeren om binnen een redelijke termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien de bereikbaarheid niet binnen de redelijke termijn wordt hersteld, heeft Leverancier het recht om op kosten van Contractant:
- de belemmeringen weg te nemen;
 - wijzigingen in het tracé van de Meetinrichting, leiding(en) en/of aftakkingen aan te brengen;
 - een geheel nieuwe Aansluiting en/of Meetinrichting tot stand te brengen.

Bij spoedeisende gevallen, zulks uitsluitend ter beoordeling van Leverancier, is Leverancier gerechtigd op kosten van Contractant en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele veroorzaakte schade, van welke aard dan ook, de belemmering direct weg te nemen. Contractant dient Leverancier op eerste verzoek onverwijld toegang te verlenen tot de Meetinrichting. Voorts dient Contractant de Meetinrichting te beschermen tegen beschadigingen, waaronder vorstschade.

- 19.3 Contractant dient Leverancier op diens eerste verzoek toegang te verlenen tot de Meetinrichting ten behoeve van het uitlezen, controleren, onderhouden en vervangen hiervan.
- 19.4 De voor de Meetinrichting benodigde elektrische energie is voor rekening van Contractant.
- 19.5 Indien een Meetinrichting niet uitsluitend betrekking heeft op Leveringen ten behoeve van een Perceel, maar tevens op Leveringen aan andere percelen, zal de afname door Contractant worden bepaald door middel van toerekening van de gemeten afname naar rato van het vloeroppervlak van de betreffende percelen of naar rato van de door Leverancier

vastgestelde vermogens.

Artikel 20 Geen of onjuiste meting

- 20.1 Indien uit onderzoek blijkt dat de afwijking van de meting groter is dan is toegestaan conform de Metrologiewet, 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 24 maanden wanneer Leverancier teveel heeft berekend en een tijdvak van 18 maanden wanneer Leverancier te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van de constatering door Leverancier dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd of, indien dat eerder is: van melding door Contractant aan Leverancier van diens vermoeden dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd. In geval van fraude door Contractant zal echter herberekening over de volledige periode plaatsvinden.
- 20.2 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 de Leverancier staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf kan dienen:
- de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorgaande jaar;
 - de gemiddelde omvang van Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak;
 - de gemiddelde omvang van de Levering in hetzelfde tijdvak bij vergelijkbare percelen;
 - een andere na overleg met Contractant te bepalen billijke maatstaf.
- 20.3 De kosten van het onderzoek van de Meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan is toegestaan, komen de kosten ten laste van Leverancier.
- 20.4 Indien de Meetinrichting tijdelijk buiten bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten, door Leverancier na overleg met Contractant overeenkomstig het gestelde in artikel 20 lid 2 van de Leveringsvoorwaarden geschat.

Artikel 21 Storingen

- 21.1 Gevaarlijke situaties met betrekking tot de Binneninstallatie, productie-installatie(s), of als gevolg van de Levering worden zo snel mogelijk door Leverancier verholpen. Leverancier is gerechtigd daartoe onaangekondigd maatregelen te nemen die de Levering tijdelijk onderbreken.
- 21.2 Als Contractant bij (de onderhoudsfirma) van Leverancier een storing meldt, maar de (oorzaak van de) storing blijkt te liggen in de Binneninstallatie, zal (de onderhoudsfirma van) Leverancier hierover de Contractant informeren. Contractant zal alsdan de gemaakte (voorrij- en andere) kosten aan Leverancier vergoeden.
- 21.3 Leverancier maakt voor het melden van technische storingen onder andere gebruik van een storingsdienst die 24 uur per dag bereikbaar is.

Artikel 22 Compensatie en terugbetaling

- 22.1 In geval van een ernstige verstoring in de levering van Warmte in de zin van artikel 3a Warmtewet heeft Contractant 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.
- 22.2 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 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, voor alle door de storing getroffen Contractanten aan op het moment van de eerste melding van de storing. Voorwaarde daarbij is dat Contractant na diens melding van de ernstige storing Leverancier op diens eerste verzoek direct toegang verschaft tot de woning; indien op verzoek van Contractant, dan wel als gevolg van het niet bereikbaar zijn van Contractant nadat deze de storingsmelding heeft gedaan, Leverancier niet op diens eerste verzoek direct toegang tot de woning wordt geboden, geldt als tijdstip van aanvang de termijn als hiervoor bedoeld, het tijdstip waarop door Leverancier daadwerkelijk kan worden vastgesteld dat de oorzaak van de ernstige storing is gelegen in de Individuele aansluiting en/of Afleverset voor warmte.
- 22.3 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 – Leverancier, zoals:
- een onderbreking van de levering van elektriciteit of gas (zie ook artikel 15 lid 1 van de Leveringsvoorwaarden); of
 - een storing in de productie-installatie(s) of opwekeenh(e)id(en) aangesloten op of gelegen in een Warmtenet, Inpandig leidingstelsel, Aansluiting of Afleverset voor warmte; of
 - een extreme situatie (waaronder die genoemd in artikel 15 lid 2 van de Leveringsvoorwaarden) die niet aan Leverancier of netbeheerder kan worden toegerekend; of
 - een overtreding van de door Contractant geldende verbodsbepaling(en) als vastgelegd in artikel 7 lid 3 of 14 van de 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:
- hetzelfde Warmtenet; of
 - dezelfde Afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van Leverancier; of
 - dezelfde Aansluiting; of
 - hetzelfde Inpandig leidingstelsel.
- 22.4 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.
- 22.5 Contractant is niet gerechtigd tot verrekening van een eventuele vergoeding of terugbetaling als bedoeld in artikel 22 van de Leveringsvoorwaarden met enige aan

Leverancier verschuldigde (voorschot)termijn.

- 22.6 Indien Contractant recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan op initiatief van Leverancier plaats binnen een termijn van zes maanden na het verhelpen van de storing. Leverancier zal de hoogte van deze compensatievergoeding bepalen aan de hand van de duur van de storing. Indien Leverancier na bovengenoemde termijn geen compensatievergoeding heeft uitgekeerd, maar Contractant van mening is dat wel recht bestaat op een compensatievergoeding, kan Contractant schriftelijk een verzoek tot uitbetaling van de compensatievergoeding indienen. Leverancier zal binnen een termijn van 8 weken op bovengenoemd verzoek beslissen. Een verzoek dient te worden ingediend binnen een termijn van 12 maanden na verhelpen van de storing.
- 22.7 Per Aansluiting wordt slechts maximaal eenmaal per storing een compensatievergoeding uitgekeerd.
- 22.8 Leverancier publiceert minimaal eenmaal per 12 maanden een storingsregistratie op haar website.

Artikel 23 Slotbepalingen

- 23.1 Deze Leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 juli 2024 en vervangen alle voorgaande versies.
- 23.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Leverancier (www.redogroep.nl) en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij Leverancier.