

# Algemene voorwaarden Eneco 2011

## voor warmte



Deze 'Algemene Voorwaarden Eneco 2011 voor warmte' zijn te vinden op de internetsite van het bedrijf (zie [www.eneco.nl](http://www.eneco.nl)) en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij het bedrijf.

### Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden
Artikel 3	Overeenkomst
Artikel 4	Aanvraag voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting
Artikel 5	Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een aansluiting
Artikel 6	Rechten met betrekking tot het perceel
Artikel 7	De installatie
Artikel 8	Aard van levering
Artikel 9	Beperking of onderbreking van de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden
Artikel 10	Verplichtingen contractant
Artikel 11	Gevolgen van niet-nakoming door de contractant
Artikel 12	Tarieven
Artikel 13	Betaling
Artikel 14	Zekerheidstelling
Artikel 15	Verbodsbepalingen
Artikel 16	Aansprakelijkheid en gevolgen van niet-nakoming door het bedrijf
Artikel 17	Vragen, klachten en geschillen
Artikel 18	Wijziging van de voorwaarden, tarievenregelingen en tarieven
Artikel 19	Bepaling van de omvang van de levering
Artikel 20	De meetinrichting
Artikel 21	Onderzoek van de meetinrichting
Artikel 22	Gevolgen van onjuiste meting
Artikel 23	Slotbepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Aansluiting** de leiding van het bedrijf die de installatie met de hoofdleiding verbindt met inbegrip van de meetinrichting en alle andere door of vanwege het bedrijf in of aan die leiding aangebrachte apparatuur zoals aansluitkasten, beveiligingsinrichtingen, warmtewisselaars en hoofdkranen;

**Aansluitvoorwaarden Warmte** de bij de 'Algemene Voorwaarden Eneco 2011 voor warmte' behorende besluiten van het bedrijf waarin de technische aansluitvoorwaarden van het bedrijf voor warmte zijn geregeld;

**Bedrijf** Eneco Warmte & Koude BV, statutair gevestigd te Rotterdam, dan wel een aan haar gelieerde onderneming, die deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing verklaart of heeft verklaard;

**Contractant** degene die warmte van het bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over een aansluiting en/of degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, uitbreiding of wijziging van een aansluiting bij het bedrijf heeft ingediend;

**Hoofdleiding** de leiding van het bedrijf waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;

**Levering** de levering respectievelijk de terbeschikkingstelling van warmte en/of warm tapwater;



**Meetinrichting** de apparatuur van het bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering, van de voor de afrekening nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik;

**Overeenkomst** de afspraken tussen het bedrijf en de contractant betreffende de levering van warmte;

**Perceel** iedere 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/of warm tapwater geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van het bedrijf;

**Tarievenregeling** de bij de 'Algemene Voorwaarden Eneco 2011 voor warmte' behorende besluiten waarin vastgestelde tarieven voor levering van warmte en overige in rekening te brengen bedragen of kosten zijn opgenomen;

**Verwarmingsinstallatie** de in het perceel aanwezige binnenleiding en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte, met inbegrip van de meet- en regelinstrumenten en andere voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de goede werking, te rekenen vanaf de aansluitingen aan de contractantzijde van de warmtewisselaar(s), dan wel de in het perceel door of vanwege het bedrijf geplaatste afsluiters c.q. de meetinrichting, dan wel vanaf een andere nader overeen te komen plaats. Leidingkokers en leidingschachten met hun toegang worden eveneens tot de installatie gerekend;

**Warm tapwater installatie** de in het perceel aanwezige binnenleiding en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warm tapwater, met inbegrip van de meet- en regelinstrumenten en andere voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de goede werking, te rekenen vanaf de aansluitingen aan de contractantzijde van de

warmtewisselaar(s), dan wel de in het perceel door of vanwege het bedrijf geplaatste afsluiters c.q. de meetinrichting, dan wel vanaf een andere nader overeen te komen plaats. Leidingkokers en leidingsschachten met hun toegang worden eveneens tot de installatie gerekend.

## Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

- 1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, aanvragen en aanbiedingen daartoe. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden op de internetsite van het bedrijf. Uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze algemene voorwaarden worden verstrekt.
- 2 Op de overeenkomst zijn mede de aansluitvoorwaarden warmte van toepassing, waarin de technische aansluitvoorwaarden van het bedrijf voor warmte zijn gesteld. Deze aansluitvoorwaarden zijn te vinden op de internetsite van het bedrijf. Uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze aansluitvoorwaarden worden verstrekt.
- 3 Op de overeenkomst zijn mede de kwaliteitscriteria voor de dienstverlening van het bedrijf van toepassing. Het bedrijf kan daarin aangeven waartoe hij zich verbindt indien aan deze criteria niet wordt voldaan. Deze kwaliteitscriteria zijn te vinden op de internetsite van het bedrijf. Uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 zal een exemplaar van deze kwaliteitscriteria worden verstrekt.
- 4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uit deze algemene voorwaarden blijkt dat afwijkingen zijn toegestaan en deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 5 In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal het bedrijf een regeling treffen naar redelijkheid.
- 6 Onder schriftelijk wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

## Artikel 3 Overeenkomst

- 1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door het bedrijf van de aanvraag van de contractant respectievelijk door aanvaarding door de contractant van de aanbieding van het bedrijf. Iedere overeenkomst wordt door het bedrijf schriftelijk vastgelegd.
- 2 De overeenkomst gaat in op de overeengekomen datum dan wel indien die datum niet uitdrukkelijk is afgesproken op de datum waarop de contractant voor het eerst warmte en/of warm tapwater van het bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over een aansluiting. In het laatstbedoelde geval stelt het bedrijf de contractant zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na de eerste levering op de hoogte van de ingangsdatum. De leverancier kan weigeren een overeenkomst tot levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 9 ten aanzien van de onderbreking van de levering.
- 3 Onverminderd het bepaalde in lid 4 van dit artikel behoudt het bedrijf zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag van de contractant, dan wel na totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de levering aanvangt, het betalingsgedrag van de contractant te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 14 te vragen.
- 4 Onverminderd het elders in deze voorwaarden bepaalde, kan het bedrijf het aangaan van de overeenkomst weigeren dan wel de overeenkomst vóór aanvang van de levering ontbinden indien:
  - a. de contractant zich niet op een door het bedrijf aan te geven wijze identificeert en/of andere voor de beoordeling van de aanvraag door het bedrijf benodigde gegevens niet verstrekt of;
  - b. de contractant in verzuim is een vordering ter zake van levering van warmte dan wel een andere opeisbare vordering die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van levering ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om de weigering te rechtvaardigen of;
  - c. door het bedrijf aan de contractant gestelde eisen, daaronder begrepen gevraagde zekerheden, niet worden aanvaard of nagekomen of;
  - d. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de overeenkomst of wet of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die

gronden door het bedrijf gerechtvaardigd is.

- e. Het bedrijf kan weigeren een overeenkomst aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 9 ten aanzien van de onderbreking van de levering. Weigering en ontbinding als bedoeld in dit artikel dient zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd te geschieden.
- 5 Indien de overeenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
  - 6 De verplichting tot levering ingevolge de overeenkomst eindigt ingeval een aan het bedrijf verleende concessie of leveringsvergunning wordt ingetrokken.
  - 7 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
  - 8 De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
  - 9 De contractant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
  - 10 Ingeval het bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdraagt aan een derde, doet het bedrijf hiervan tijdig mededeling aan de contractant. De contractant verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien het bedrijf jegens de contractant aansprakelijk is voor de nakoming door de derde óf de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van het bedrijf. In andere dan laatstbedoelde gevallen kan de contractant de overeenkomst binnen dertig kalenderdagen na de in de eerste volzin bedoelde mededeling ontbinden.
  - 11 Indien de contractant de overeenkomst niet binnen de in lid 13 bedoelde opzegtermijn heeft opgezegd, alsmede indien het bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens deze algemene voorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
  - 12 Bij beperking of onderbreking van de levering of een verbod als bedoeld in de artikelen 8 en 9 van deze algemene voorwaarden blijft de overeenkomst tot levering onverminderd van kracht.
  - 13 Zowel de contractant als het bedrijf kunnen de overeenkomst opzeggen. Opzegging door de contractant dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zeven werkdagen te geschieden, tenzij het bedrijf een andere wijze en/of andere termijn van opzegging aanvaardt. Opzegging door het bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig dagen.

## Artikel 4 Aanvraag voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting

- 1 Een aanvraag voor het tot stand brengen van een aansluiting of tot uitbreiden of wijzigen van een bestaande aansluiting geschiedt door het indienen van een daartoe door het bedrijf verstrekt formulier, dan wel op een andere door het bedrijf toegestane wijze. Indien een aansluiting door twee of meer contractanten wordt verzocht, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid verlangen. Desgevraagd is de contractant verplicht zich te legitimeren.
- 2 Een aansluiting dan wel een uitbreiding of een wijziging van een bestaande aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van de aansluiting, alsmede het aantal aansluitingen worden door het bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de contractant, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één aansluiting per perceel toegestaan.
- 3 Het bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting, dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van het bedrijf of die van één of meerdere contractanten worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a. de leveringscapaciteit van het bedrijf ter plaatse onvoldoende is;
  - b. de installatie naar het oordeel van het bedrijf te ver van de

- dichtstbijzijnde hoofdleiding is verwijderd;
- c. de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het bedrijf 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 het warmtenet van het bedrijf;
  - f. de contractant in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering dan wel van een andere opeisbare vordering die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van een ander respectievelijk vorig perceel, mits 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 het bedrijf ter zake van aansluiting of levering van een ander product en/of ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;
  - g. het perceel van de contractant is gelegen in het gebied waar het bedrijf geen warmte levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst warmte te gaan leveren.
- 4 Voorts is het bedrijf bevoegd 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 algemene voorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door het bedrijf gerechtvaardigd is.

#### **Artikel 5 Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een aansluiting**

- 1 Een aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen, één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de contractant.
- 2 Het onderhoud en de controle van de aansluiting zijn voor rekening van het bedrijf. Onverminderd het bepaalde in artikel 22 lid 1 van deze algemene voorwaarden zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van de 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.

#### **Artikel 6 Rechten met betrekking tot het perceel**

- 1 De 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 meetinrichtingen blijvend gedogen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5, lid 1 toestaan dat deze leidingen, aansluitingen, aftakkingen en meetinrichtingen worden in stand gehouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door of vanwege het bedrijf aan het perceel toegebrachte schade zal door of vanwege het bedrijf worden hersteld dan wel, indien herstel niet mogelijk is, worden vergoed.
- 2 De contractant draagt er zorg voor dat de aansluiting en de meetinrichting goed bereikbaar blijven. Indien een aansluiting of een gedeelte daarvan, dan wel de meetinrichting niet goed bereikbaar is geworden door een handelen of nalaten van de contractant, maant het bedrijf de contractant aan om binnen een redelijke door het bedrijf te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft het bedrijf het recht:
  - 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 en/of;
  - d. de meetinrichting te laten verplaatsen én de redelijke kosten daarvan bij de contractant in rekening te brengen.

#### **Artikel 7 De installatie**

- 1 De installatie moet voldoen aan het bepaalde in de aansluitvoorwaarden warmte.
- 2 Technische werkzaamheden aan de installatie dienen te worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken, één en ander met

inachtneming van de aansluitvoorwaarden warmte.

- 3 De contractant draagt er zorg voor dat de installatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het bedrijf is de contractant verplicht alle verlangde gegevens betreffende de installatie aan het bedrijf te verstrekken.
- 4 Indien naar het oordeel van het bedrijf redelijke twijfel bestaat of een installatie voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 bedoelde voorwaarden, toont de contractant aan dat zijn installatie aan deze voorwaarden voldoet. Wanneer de contractant in gebreke blijft, is het bedrijf bevoegd om de installatie zelf te onderzoeken of te laten onderzoeken. Indien een installatie naar het oordeel van het bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in de aansluitvoorwaarden warmte, is de contractant verplicht gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk - te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het bedrijf op te volgen. Het bedrijf heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in de aansluitvoorwaarden warmte is voldaan.
- 5 Indien de contractant lekkage in, dan wel andere gebreken aan de verwarmingsinstallatie en/of warmtapwaterinstallatie constateert, zal hij het bedrijf daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het bedrijf op te volgen.

#### **Artikel 8 Aard van levering**

- 1 Door het bedrijf wordt warmte en/of warm tapwater en/of koude geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de aansluitvoorwaarden warmte en aansluitvoorwaarden koude is bepaald.
- 2 In principe vindt levering continue plaats. Het bedrijf staat echter niet in voor de continuïteit van de levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor de levering wordt of moet worden onderbroken, zal het bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.
- 3 De levering van koude vindt in een beperkte periode binnen een kalenderjaar plaats, tenzij anders overeengekomen. Lid 2 van dit artikel is gedurende deze periode van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 9 Beperking of onderbreking van de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden**

- 1 Het bedrijf is bevoegd om in het belang van een goede openbare warmtevoorziening de levering te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 2 Tevens kan het bedrijf, 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.
- 3 Indien een contractant daarom verzoekt kan het bedrijf de levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

#### **Artikel 10 Verplichtingen contractant**

- 1 De 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 het bedrijf de noodzakelijke gegevens te verstrekken en het bedrijf 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 in het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting, inclusief de eventuele meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
  - b. adres- c.q. naamswijzigingen, voor zover van toepassing e-mail adreswijzigingen daaronder begrepen;
  - c. wijzigingen van banknummer en rekeningadres.
- 2 Het is de contractant niet toegestaan handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de levering niet of niet juist kan worden vastgesteld.

- 3 De contractant dient aan personen, die van een door het bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op het bedrijf rustende verplichting - van 07.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon - en feestdagen, alsmede in geval van een dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren.
- 4 De contractant is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting te voorkomen.
- 5 Indien de contractant geen eigenaar is van het perceel, staat hij er voor in, dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door het bedrijf voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting of voor de levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 6 lid 1 van deze algemene voorwaarden, ten behoeve van derden. Het bedrijf kan verlangen dat de contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
- 6 Indien de contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in dit artikel bedoelde verplichting, kan het bedrijf hem indien er (mede) sprake is van niet door de meetinrichting geregistreerde warmte een boete opleggen als is bepaald in de tarieven- en vergoedingsregeling en/of daarbij behorende tariefbladen en in andere gevallen een boete van ten hoogste € 135,- (honderdvijfendertig euro) per strijdige handeling. In plaats van een boete kan het bedrijf betaling van feitelijke levering in rekening brengen en/of schadevergoeding verlangen. Het voorgaande laat het recht van het bedrijf op het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de aansluiting en/of het deactiveren van de aansluiting onverlet.
- 7 Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten, mag het bedrijf zich laten vertegenwoordigen door derden. De in deze algemene voorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van het bedrijf zijn derdebedingen als bedoeld in artikel 6:253 Burgerlijk Wetboek en kunnen door de contractant niet worden herroepen.

#### Artikel 11 Gevolgen van niet-nakoming door de contractant

- 1 Het bedrijf is bevoegd na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke, waarschuwing, tenzij dat om redenen van veiligheid niet van het bedrijf verlangd kan worden, de levering te onderbreken, indien en zolang de contractant een of meer artikelen van deze algemene voorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a. de installatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden warmte;
  - b. één of meer van de in artikel 15 van deze algemene voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
  - c. de contractant overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 van deze algemene voorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering, dan wel een andere opeisbare vordering die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van het bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het bedrijf ter zake van aansluiting of levering van een ander product en/of ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;
  - d. de contractant een geldende betalingsregeling niet nakomt. Het bedrijf zal overigens slechts gebruikmaken van zijn bevoegdheid tot onderbreking, indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de contractant dat rechtvaardigt.
- 2 Van de bevoegdheid van het bedrijf om te onderbreken op grond van het bepaalde in het vorige lid zal het bedrijf geen gebruikmaken als de contractant binnen tien kalenderdagen na de afwijzing zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de Geschillencommissie als bedoeld in artikel 17 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.
- 3 De in het eerste lid van dit artikel bedoelde onderbreking wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de levering van de aansluiting, alsmede van eventueel door het bedrijf in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de levering kan het bedrijf nadere voorwaarden verbinden.

- 4 De contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door het bedrijf 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 de contractant niet kan worden toegerekend. Indien de contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.130,- (elfhonderddertig euro) per contractant en per gebeurtenis.
- 5 Het gebruik door het bedrijf van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van het bedrijf voor eventueel daaruit ontstane schade.

#### Artikel 12 Tarieven

- 1 De contractant is het bedrijf de door het bedrijf overeenkomstig de tarieven- en vergoedingsregelingen en/of daarbij behorende tariefbladen bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk wat anders is overeengekomen. De tarieven- en vergoedingsregeling en/of daarbij behorende tariefbladen zijn te vinden op de internetsite van het bedrijf. Het bedrijf zal de toepasselijke tarieven uiterlijk bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 verstrekken.
- 2 De bedragen als bedoeld in lid 1 zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die het bedrijf krachtens een besluit van of overeenkomst met de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.

#### Artikel 13 Betaling

- 1 Alle bedragen die de contractant ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd is, brengt het bedrijf hem door middel van een nota in rekening.
- 2 Bij verhuizing, bij beëindiging van de overeenkomst en voor het overige ten minste eenmaal per jaar brengt het bedrijf de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan de contractant in rekening. In de kwaliteitscriteria is omschreven welke nadere criteria het bedrijf hiervoor hanteert.
- 3 De wijze van betaling is tussen het bedrijf en de contractant nader overeen te komen. Het bedrijf biedt de contractant een ruime keuze uit betalingswijzen.
- 4 De betaling dient te geschieden op een door het bedrijf aangegeven bankrekening en binnen de door het bedrijf gehanteerde termijn.
- 5 Indien het bedrijf dit verlangt, is de contractant voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Het bedrijf bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en moeten zijn betaald. De contractant kan het bedrijf gemotiveerd verzoeken om de grootte van de voorschotten aan te passen. Op een dergelijk verzoek beslist het bedrijf in redelijkheid. Bij de gespecificeerde nota, die ten minste éénmaal per jaar plaatsvindt, worden ten minste de reeds in rekening gebrachte en/of betaalde voorschotten verrekend.
- 6 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij een contractant die warmte uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van het bedrijf afneemt, binnen de betalingstermijn bij het bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat het bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.
- 7 De contractant is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het bedrijf hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 4 is echter niet toegestaan.
- 8 Indien de contractant niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt het bedrijf hem dit schriftelijk mee en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien de contractant het bedrijf heeft gemachtigd tot automatische incasso het bedrijf gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren. De contractant is het bedrijf de in het tariefblad bepaalde kosten verschuldigd voor de schriftelijke herinnering als bedoeld in dit lid.
- 9 De contractant is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien

ook binnen de in het vorige lid bedoelde nieuwe termijn niet is betaald.

- 10 Ingeval de 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.

#### Artikel 14 Zekerheidsstelling

- 1 Het bedrijf kan van de contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de contractant op grond van deze algemene voorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij het bedrijf toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 van dit artikel.
- 2 Het bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van deze algemene voorwaarden verschuldigde bedragen.
- 3 De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat de contractant naar het oordeel van het bedrijf 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.
- 4 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door het bedrijf 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 15 Verbodsbepalingen

- 1 Het is de contractant verboden:
  - a. door middel van de installatie via het net van het bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het bedrijf of andere contractanten;
  - b. door of vanwege het bedrijf aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
  - c. het warmtenet van het bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
  - d. water aan de circulatie in het warmtesysteem (= warmtenet + verwarmingsinstallatie) te onttrekken zonder voorafgaande toestemming van het bedrijf.
- 2 Het is de contractant verboden zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf de geleverde warmte en warm tapwater anders dan ten behoeve van het eigen perceel te gebruiken. Het bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
- 3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater uit het warmtesysteem verloren is gegaan, zal, behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water, evenals de daarin aanwezige warmte aan de contractant in rekening worden gebracht. Alle schade die het bedrijf daarnaast mocht lijden zal door de contractant aan het bedrijf worden vergoed, waarbij artikel 11 lid 4 van overeenkomstige toepassing is.

#### Artikel 16 Aansprakelijkheid en gevolgen van niet-nakoming door het bedrijf

- 1 Het bedrijf zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden die zorg betrachten, die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal het bedrijf zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de contractant bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervindt.
- 2 Indien de contractant door een aan het bedrijf toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst schade lijdt, is het bedrijf met inachtneming van het bepaalde in de volgende leden aansprakelijk voor de schade die hiervan een direct en rechtstreeks gevolg is.
- 3 Voor alle schade geldt een drempelbedrag van € 55,- (vijfenvijftig euro) voor de contractant, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed.
- 4 Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of grove schuld van het bedrijf of diens leidinggevende werknemers

zijn in alle gevallen van vergoeding uitgesloten schade aan zaken die door de contractant 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.

- 5 Indien en voor zover het bedrijf jegens de contractant in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste € 910.000,- (negenhonderdtienduizend euro) per gebeurtenis voor alle contractanten tezamen. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 910.000,- zullen de aanspraken van de contractanten naar evenredigheid worden voldaan. Indien de contractant warmte niet uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van het bedrijf afneemt, is de vergoeding van schade, niet zijnde personenschade, ongeacht de omvang van het totaal der schade, bovendien beperkt tot ten hoogste € 1.400,- (éénuizendvierhonderd euro) per contractant.
- 6 De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van derden die het bedrijf ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst inschakelt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het bedrijf of een dergelijke derde aansprakelijk is. Hieronder horen ook exploitanten van installaties voor het opwekken van warmte, welke niet aan een energiebedrijf ter beschikking staan en waaruit warmte aan het openbare net wordt geleverd.

#### Artikel 17 Vragen, klachten en geschillen

- 1 Indien de contractant een vraag of klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan het bedrijf voor te leggen. In de kwaliteitscriteria als bedoeld in artikel 2, lid 3 is omschreven hoe de contractant een vraag of klacht moet voorleggen en binnen welke termijn hij een reactie van het bedrijf op de vraag of klacht zal ontvangen.
- 2 Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling, kan het resterende geschil zowel door de contractant als door het bedrijf worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie en Water ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland. Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan het bedrijf is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt. Voor gevallen als bedoeld in artikel 11, lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.
- 3 Wanneer de contractant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is het bedrijf aan deze keuze gebonden.
- 4 Wanneer het bedrijf een geschil behandeld wil zien, stelt hij de contractant schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. Het bedrijf kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de contractant niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien het bedrijf, in het geval de 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 de contractant het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 5 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie en Water. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een bescheiden vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht van de contractant gegrond is, dan moet het bedrijf de contractant laatstbedoeld bedrag vergoeden.

#### Artikel 18 Wijziging van de voorwaarden, tarievenregelingen en tarieven

- 1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen kunnen de algemene voorwaarden, aansluitvoorwaarden, tarievenregelingen en tarieven door het bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden ten minste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 2 Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke



kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de internetsite van het bedrijf of in één of meer binnen Nederland verspreide dag- of weekbladen, met dien verstande dat ingeval van een tariefstijging altijd uiterlijk binnen één maand na inwerkingtreding van de stijging een persoonlijke kennisgeving plaatsvindt.

- 3 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 19 Bepaling van de omvang van de levering**

- 1 Het bedrijf bepaalt op welke wijze de omvang van de levering wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in de artikelen 21 en 22 van deze algemene voorwaarden.
- 2 Ten minste eenmaal per jaar wordt de stand van de meetinrichting door of vanwege het bedrijf opgenomen op een door het bedrijf te bepalen tijdstip. Het bedrijf kan echter van de contractant verlangen dat hij zelf de stand opneemt en deze stand op een door het bedrijf te bepalen wijze en binnen een door het bedrijf aangegeven termijn ter kennis van het bedrijf brengt.
- 3 Indien het bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de stand van de meetinrichting op te nemen of indien de contractant niet heeft voldaan aan het verlangen van het bedrijf als bedoeld in lid 2 van dit artikel, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag het bedrijf de omvang van de levering bepalen in overeenstemming met het gestelde in artikel 22 lid 2 van deze algemene voorwaarden, onverminderd het recht van het bedrijf om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de meetinrichting en dat in rekening te brengen.
- 4 Indien het bedrijf dan wel de 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 22 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

#### **Artikel 20 De meetinrichting**

- 1 Het bedrijf bepaalt de plaats van de meetinrichting. De meetinrichting wordt door of vanwege het bedrijf en op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tarievenregeling is vermeld. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de installatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege het bedrijf geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het bedrijf. Vervanging of verplaatsing en de daarmee verband houdende kosten zijn echter voor rekening van de contractant, indien de vervanging of 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. In het geval van onderzoek van de meetinrichting is het bepaalde in artikel 21 lid 4 van toepassing. Het bedrijf deelt de contractant zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.
- 2 De contractant draagt er zorg voor dat de meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de meetinrichting te beschermen tegen beschadigingen, waaronder vorstschade, en tegen verbrekking van de verzegeling.

#### **Artikel 21 Onderzoek van de meetinrichting (voor zover mogelijk ook van toepassing op de verdeling van warmtekosten met behulp van warmtekostenverdelers)**

- 1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de contractant als het bedrijf verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht. Het bedrijf deelt de contractant zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Het bedrijf stelt de contractant op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek.
- 2 Het onderzoek wordt door of vanwege het bedrijf verricht, tenzij de contractant een onderzoek door een andere daartoe bevoegde instantie verlangt.
- 3 Meting van warmte en/of warm tapwater wordt 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.

- 4 De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan is toegestaan, komen de kosten ten laste van het bedrijf.
- 5 Zolang de mogelijkheid bestaat dat nader onderzoek van de meetinrichting wordt verlangd of de herberekening als bedoeld in artikel 22 niet is afgewikkeld, houdt het bedrijf de meetinrichting beschikbaar voor nader onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in lid 2. Ingeval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient het bedrijf de desbetreffende meetinrichting te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is over het geschil of het geschil is beëindigd.

#### **Artikel 22 Gevolgen van onjuiste meting (voor zover mogelijk ook van toepassing op de verdeling van warmtekosten met behulp van warmtekostenverdelers)**

- 1 Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan is toegestaan, stelt het bedrijf de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden, gerekend vanaf het moment dat de ene partij zijn twijfel over de juistheid van de meetinrichting en/of meting bij de andere partij heeft geuit. In geval van onrechtmatig verbruik zal echter herberekening over de volledige periode plaatsvinden.
- 2 Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is het bedrijf bevoegd de omvang van de levering in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van het bedrijf staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf kan dienen:
  - a. de omvang van de levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of;
  - b. de gemiddelde omvang van de levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of;
  - c. een andere na overleg met de contractant te bepalen billijke maatstaf.

#### **Artikel 23 Slotbepalingen**

- 1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2011. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende algemene voorwaarden die betrekking hebben op de levering van warmte.
- 2 Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene Voorwaarden Eneco 2011 voor warmte'.
- 3 Deze 'Algemene Voorwaarden Eneco 2011 voor warmte' zijn te vinden op de internetsite van het bedrijf (zie [www.eneco.nl](http://www.eneco.nl)) en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij het bedrijf.