

Aanvullende voorwaarden voor de levering van warmte en/of warm water (2014)

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 In deze leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting:	de Aansluitleiding(en) van de Leverancier met inbegrip van de afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege de Leverancier in of aan de Leiding aangebrachte apparatuur tot aan het Overdrachtpunt. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van de Leverancier;
Leverancier:	Woningstichting HEEMwonen, gevestigd aan de Markt 52 in Kerkrade.
Levering:	de levering van warmte en/of warmtapwater:
Leveringsvoorwaarden:	aanvullende voorwaarden warmtelevering van Woningstichting HEEMwonen;
Verbruiker:	degene die warmte en/of warmtapwater van de Leverancier betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over een warmte-, en/of warmtapwateraansluiting.

Artikel 2. Overeenkomst tot Levering

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

Artikel 3. Continuïteit Levering

- 3.1 In principe vindt Levering continu plaats, tenzij anders is overeengekomen. Indien er zich omstandigheden voordoen waardoor de Levering wordt of moet worden onderbroken, zal de Leverancier het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de Levering te hervatten.
- 3.2 Ingeval van een uitval van de levering van warmte en/of warm tapwater door een ernstige storing bij een maximale buitentemperatuur van 15° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 4 uur, heeft Verbruiker recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,- bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur. Verbruiker is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot) termijnen. De termijn van 4 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen Verbruikers aan op het moment van de eerste melding van de uitval. Het recht op een compensatie vervalt na verloop van een termijn van 12 maanden na de datum van herstel van de levering. De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op haar website.
- 3.3 Indien een Verbruiker recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling plaats binnen een termijn van drie maanden na het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe. Een verzoek dient te worden ingediend binnen 6 maanden na de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.
- 3.4 Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:
 - a. Een onderbreking van de levering van warmte en/of warm tapwater is gepland of aangekondigd;
 - b. Indien de oorsprong van de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
 - c. Indien de storing niet in het distributienet maar in de Binneninstallatie of de Warmtepomp is opgetreden;
 - d. Indien de levering van warmte en/of warm tapwater uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de warmtelevering die de Leverancier niet kan worden toegerekend.
- 3.5 De Leverancier is bevoegd om in het belang van een goede warmtevoorziening de Levering te beperken, te onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.

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

Artikel 4. Onderbreking van de levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming

- 4.1 De Leverancier is bevoegd na voorafgaande waarschuwing –tenzij dat om redenen van veiligheid niet van de Leverancier verlangd kan worden- de Levering te onderbreken en/of de Aansluiting te deactiveren, indien en zolang de Verbruiker één of meer artikelen van deze Leveringsvoorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
 - a. de (on) veiligheid van de installatie beëindiging van de levering noodzakelijk maakt;
 - b. de Verbruiker in verzuim is een vordering terzake van aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die terzake van aansluiting of Levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig Perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van de Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen;
 - c. de Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt;
 - d. er sprake is van fraude of misbruik door de Verbruiker.De Leverancier zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering en/of deactivering van de Aansluiting, indien en voor zover de niet-nakoming van de verplichtingen door de Verbruiker dat rechtvaardigt
- 4.2 De in artikel 4.1 bedoelde onderbreking van de Levering en/of deactivering van de Aansluiting wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.
- 4.3 Een Leverancier draagt er zorg voor dat de Levering aan een Verbruiker wordt hervat indien de Verbruiker een verklaring van een arts overlegt, die geen behandelend arts van de betrokkene is, waaruit blijkt dat beëindiging van de Levering tot zeer ernstige gezondheidsrisico's van de betrokken Verbruiker leidt. Leverancier heeft het recht de juistheid van de overgelegde verklaring door een medisch expert te laten beoordelen.

Artikel 5. Vragen, klachten en geschillen

- 5.1 Verbruiker kan zijn vragen of klachten voorleggen aan de Leverancier. Een vraag of klacht wordt binnen 30 werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Indien een vraag of klacht zodanig complex is dat deze niet binnen een termijn van 30 werkdagen kan worden afgehandeld, ontvangt de indiener hiervan bericht, onder mededeling van de termijn waarbinnen de vraag of klacht wel inhoudelijk zal worden afgehandeld. Verbruiker is verplicht eventuele klachten eerst aan de Leverancier voor te leggen.
- 5.2 Indien Verbruiker van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost, kan hij een geschil voorleggen aan een nog nader te bepalen Geschillencommissie, tenzij de Huurcommissie bevoegd is, dan wel aan de bevoegde rechter in Nederland.

Artikel 6. Slotbepalingen

- 6.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2014.
- 6.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en bovendien te raadplegen op www.heemwonen.nl.