

Algemene leveringsvoorwaarden Eteck 2016, consumenten & zakelijk voor Warmte en/of warmte voor tapwater met een aansluitvermogen van < 100 kW en/of Koude en/of Bronenergie en/of Huur warmtepomp

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Toepasselijkheid algemene leveringsvoorwaarden
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 Binneninstallatie
Artikel 8	Aard van Levering
Artikel 9	Bepanking of onderbreking van het Transport en/of 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	Zekerheidsstelling
Artikel 15	Verbodsbepalingen
Artikel 16	Overmacht
Artikel 17	Aansprakelijkheid
Artikel 18	Vragen, klachten en geschillen
Artikel 19	Wijziging van de voorwaarden, tarievenregelingen en tarieven
Artikel 20	Bepaling van de omvang van de levering (indien van toepassing)
Artikel 21	De Meetinrichting (indien van toepassing)
Artikel 22	Onderzoek van de Meetinrichting (indien van toepassing)
Artikel 23	Gevolgen van onjuiste meting (indien van toepassing)
Artikel 25	Storingen
Artikel 24	Compensatie en terugbetaling
Artikel 25	Slotbepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. In deze algemene leveringsvoorwaarden en/of de Overeenkomst wordt verstaan onder:

Aansluiting: de leiding van de Leverancier die de Binneninstallatie met de Collectieve installatie verbindt met inbegrip van de Meetinrichting en alle andere door of vanwege de Leverancier in of aan die leiding aangebrachte apparatuur zoals het overdrachtstation, aansluitkasten, beveiligingsinrichtingen, warmtewisselaars, (onderdelen van) Afleversets, hoofdkranen en een Huur warmtepomp;

Aansluitvoorwaarden: de bij deze algemene leveringsvoorwaarden behorende "Aansluitvoorwaarden consumenten < 100 kW Eteck 2016" van de Leverancier waarin de technische aansluitvoorwaarden van de Leverancier voor Warmte en/of Koude en/of Bronenergie zijn geregeld;

Afleverset: een gecombineerde set bestaande uit een Warmtewisselaar voor ruimteverwarming en/of een Warmtewisselaar voor de bereiding van warm tapwater en/of de Meetinrichting en/of andere onderdelen bestemd voor de afgifte aan de Binneninstallatie van Warmte en/of Koude en/of Bronenergie;

Binneninstallatie: de in het Perceel aanwezige binnenleiding en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van Warmte en/of Koude en/of Bronenergie en/of een Huur warmtepomp, met inbegrip van de regelinstrumenten, de Meetinrichting en de Warmtewisselaar en andere voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de goede werking -voor zover deze regelinstrumenten, de Meetinrichting, de Warmtewisselaar en/of de warmtepomp door de Contractant zijn aangebracht c.q. diens eigendom zijn- te rekenen vanaf de Aansluiting, dan wel vanaf de in het Perceel door of vanwege de Leverancier geplaatste afsluiters. Leidingkokers en leidingsschachten met hun toegang worden eveneens tot de Binneninstallatie gerekend;

Bronenergie: de door de Leverancier te leveren product Bronenergie;

Collectieve installatie: de energie opwekkingsinstallatie van de Leverancier voor opwekking van Warmte en/of Koude en/of Bronenergie en waarop Aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;

Contractant: Verbruiker en/of degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, uitbreiding of wijziging van een Aansluiting bij de Leverancier heeft ingediend;

Huur warmtepomp: de door de Leverancier aan Contractant ter beschikking gestelde warmtepomp waarvoor Contractant een huur betaalt aan Leverancier;

Leverancier: Eteck Exploitaties B.V. statutair gevestigd te Rotterdam, dan wel een aan haar gelieerde onderneming, die deze algemene leveringsvoorwaarden uitdrukkelijk van toepassing verklaart of heeft verklaard;

Levering: de Levering respectievelijk de terbeschikkingstelling van Leverancier aan Contractant van Warmte en/of Koude en/of Bronenergie en/of een Huur warmtepomp als omschreven in de Overeenkomst;

Meetinrichting: de apparatuur van de Leverancier 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 de Leverancier en de Contractant betreffende de Levering;

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 geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van de Leverancier;

Tarievenregeling: de bij de Overeenkomst behorende besluiten waarin vastgestelde tarieven voor de Levering en overige in rekening te brengen bedragen of kosten zijn opgenomen;

Transport: het Transport van Warmte en/of Koude en/of Bronenergie naar de Aansluiting;

Verbruiker: degene die Warmte en/of Koude < 100 kW en/of Bronenergie van de Leverancier betreft en/of de beschikking over een Aansluiting Warmte en/of Koude < 100 kW en/of Bronenergie en/of een Huur warmtepomp heeft;

Warmte en/of Koude: de door de Leverancier te leveren producten warmte (ruimteverwarming), koude (ruimtekoeling) en/of verwarming van tapwater < 100 kW;

Warmtewisselaar: een apparaat om warmte over te dragen van een warm naar een koud medium, waarbij die media bij de warmteoverdracht door een wand gescheiden blijft.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene leveringsvoorwaarden

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, aanvragen en aanbiedingen daartoe. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de Leverancier. Door ondertekening van de Overeenkomst gaat contractant akkoord met deze algemene leveringsvoorwaarden.
2. Op de Overeenkomst zijn mede de "Aansluitvoorwaarden" van toepassing, waarin de technische aansluitvoorwaarden van de Leverancier zijn gesteld. Deze Aansluitvoorwaarden zijn te vinden op de internetsite van de Leverancier. Door ondertekening van de Overeenkomst gaat contractant akkoord met deze Aansluitvoorwaarden.
3. Afwijkingen van deze algemene leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien uit deze algemene leveringsvoorwaarden blijkt dat afwijkingen zijn toegestaan en deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. In de gevallen waarin deze algemene leveringsvoorwaarden niet voorzien zal de Leverancier een regeling treffen naar redelijkheid.
5. Onder schriftelijk wordt in deze algemene leveringsvoorwaarden mede elektronisch verstaan.

Artikel 3 Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Leverancier van de aanvraag van de Contractant respectievelijk door aanvaarding door de Contractant van de aanbieding van de Leverancier. Iedere Overeenkomst wordt door de Leverancier schriftelijk vastgelegd.
2. De Overeenkomst gaat in op de datum waarop Contractant voor het eerst de beschikking heeft over een Aansluiting (datum start huur Perceel of passeerdatum bij notaris van de koopakte perceel) en/of voor het eerst Levering plaatsvindt dan wel op de overeengekomen datum als vermeld in de Overeenkomst. In het geval dat er nog geen ingangsdatum is vastgesteld stelt

- de Leverancier de Contractant zo spoedig mogelijk na de eerste beschikking over de Aansluiting en/of 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 de Leverancier 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 Algemene leveringsvoorwaarden bepaalde, kan de Leverancier 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 de Leverancier aan te geven wijze identificeert en/of andere voor de beoordeling van de aanvraag door de Leverancier benodigde gegevens niet verstrekt;
 - b) de Contractant in verzuim is een vordering ter zake van Levering dan wel een andere opeisbare vordering die de Leverancier 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;
 - c) door de 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 of regelgeving niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid op die gronden door de Leverancier gerechtvaardigd is;
 - e) De Leverancier 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;
 - f) De Transport- of Leveringscapaciteit van de Leverancier ter plaatse onvoldoende is.
 5. Indien de Overeenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de Leverancier hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.
 6. De verplichting tot Levering ingevolge de Overeenkomst eindigt ingeval een aan de Leverancier verleende concessie, vergunning of leveringsvergunning wordt ingetrokken, waardoor Leverancier niet meer in staat is zijn verplichting tot Levering na te komen.
 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 de Leverancier. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
 10. Ingeval de Leverancier zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdraagt aan een derde, doet de Leverancier hiervan mededeling aan de Contractant. De Contractant verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht.
 11. Indien de Contractant de Overeenkomst niet binnen de in lid 13 bedoelde opzegtermijn heeft opgezegd, alsmede indien de Leverancier 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 leveringsvoorwaarden 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 leveringsvoorwaarden blijft de Overeenkomst tot Levering onverminderd van kracht.
 13. Zowel de Leverancier als de Contractant kunnen deze Overeenkomst slechts in bijzondere gevallen opzeggen. Opzegging door de Contractant dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zeven werkdagen tenzij de Leverancier een andere wijze en/of een andere termijn van opzegging aanvaardt. Opzegging door de Contractant is in feite uitsluitend mogelijk bij verkoop of beëindiging van de huur van het Perceel waarop de levering van toepassing is. In alle andere gevallen zullen namelijk de vaste kosten (vastrecht) doorbetaald moeten worden. Ongeacht de daadwerkelijke Levering. Opzegging door de Leverancier dient schriftelijk gemotiveerd te zijn en is slechts mogelijk, indien er sprake is van zwaarwegende belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zestig dagen.
 14. Indien Contractant de Leverancier niet in staat heeft gesteld binnen de opzegtermijn de handelingen welke nodig zijn voor beëindiging van het contract te verrichten of hij respecteert niet de verplichting van lid 4 van dit artikel, dan blijft de Contractant gebonden aan hetgeen in of krachtens deze algemene

leveringsvoorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

15. De Contractant zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen Levering van andere leveranciers betrekken dan van de Leverancier.

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 de Leverancier verstrekt formulier, dan wel op een andere door de Leverancier toegestane wijze. Indien een Aansluiting door twee of meer Contractanten wordt verzocht, kan de Leverancier 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 de Leverancier tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van de Aansluiting, alsmede het aantal Aansluitingen worden door de Leverancier, zoveel mogelijk in overleg met de Contractant, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één Aansluiting per Perceel toegestaan.
3. De Leverancier 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 de Leverancier of die van één of meerdere Contractanten worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
 - a) de leveringscapaciteit van de Leverancier ter plaatse onvoldoende is;
 - b) de Binneninstallatie naar het oordeel van de Leverancier te ver van de dichtstbijzijnde Collectieve 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 de 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 Collectieve installatie van de Leverancier;
 - f) de Contractant in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering dan wel van een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van een ander respectievelijk vorig Perceel, mits 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 de Leverancier 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 geen Levering plaatsvindt en waar Leverancier niet voornemens is in de nabije toekomst Levering te laten plaatsvinden.
4. Voorts is de leverancier 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 leveringsvoorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door de Leverancier gerechtvaardigd is.
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 dan te handhaven indien de aanleg, wijziging of vernieuwing tot stand is gebracht door een Installateur.

Artikel 5 Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een Aansluiting

1. Een Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege de Leverancier 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 de Leverancier.
3. Onverminderd het bepaalde in artikel 23 lid 1 van deze algemene leveringsvoorwaarden 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 de Leverancier aan het Perceel toegebrachte schade zal door of vanwege de Leverancier worden hersteld dan wel 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 de Leverancier de Contractant aan om binnen een redelijke door de Leverancier te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de Leverancier het recht op kosten van de Contractant:
 - a) de belemmeringen weg te nemen;
 - b) wijzigingen in het tracé van de Aansluiting, Meetinrichting, leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen;
 - c) een geheel nieuwe Aansluiting en/of Meetinrichting tot stand te brengen.
3. Bij spoedeisende gevallen, zulks uitsluitend ter beoordeling van de 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.

Artikel 7 De Binneninstallatie

1. De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in de Aansluitvoorwaarden.
2. Technische werkzaamheden aan de Binneninstallatie dienen te worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken, één en ander met inachtneming van de Aansluitvoorwaarden.
3. Wijzigingen, uitbreidingen en overige geplande of noodzakelijke werkzaamheden aan de Binneninstallatie mogen door of op verzoek van Contractant, voor zover van invloed op de levering en de overeengekomen omvang van de levering alsmede op de algemene leveringsvoorwaarden en Aansluitvoorwaarden, alleen verricht worden na schriftelijke kennisgeving aan Leverancier en een schriftelijk akkoord door de Leverancier.
4. De Contractant draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van de Leverancier is de Contractant verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan de Leverancier te verstrekken.
5. Leverancier is bevoegd bij gereede aanleiding een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het oordeel van De Leverancier niet of niet meer voldoet aan het bepaalde in of krachtens de algemene leveringsvoorwaarden of Aansluitvoorwaarden van Leverancier, is de Contractant verplicht gebreken voor zijn rekening - en zo nodig onmiddellijk - te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier op te volgen. De Leverancier heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de algemene Leveringsvoorwaarden of Aansluitvoorwaarden van Leverancier is voldaan.
6. Indien uit het onderzoek, zoals genoemd in het voorgaande lid, blijkt dat de Binneninstallatie naar het oordeel van Leverancier niet of niet meer voldoet aan het bepaalde in of krachtens de algemene leveringsvoorwaarden of Aansluitvoorwaarden van Leverancier als gevolg van aanwijsbaar handelen door Contractant, namens of in wetenschap van de Contractant, komen de onderzoekskosten, genoemd in artikel 22 lid 4, tevens voor rekening van de Contractant.
7. Indien de Contractant lekkage in, dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij de Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier op te volgen.
8. Wanneer een Meetinrichting en/of Warmtewisselaar, ten behoeve van de levering van Warmte, tot de Binneninstallatie behoort geldt het navolgende:
 - a) de Contractant dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan de Leverancier;
 - b) het is Contractant niet toegestaan deze apparatuur zelf of door derden te laten vervangen;
 - c) met inachtneming van het bepaalde in de Warmtewet zal de Leverancier ervoor zorgdragen dat Meetinrichting(en) en/of Warmtewisselaar(s) ter

vervanging van de bestaande aan de Contractant ter beschikking worden gesteld.

Artikel 8 Aard van Levering

1. Door de Leverancier wordt Warmte en/of Koude en/of Bronenergie en/of een Huur warmtepomp geleverd. Een omschrijving van hetgeen geleverd wordt op de specifieke Aansluiting, met inbegrip van in ieder geval de minimum- en maximumtemperatuur bij de levering van Warmte en/of Koude, zal schriftelijk worden vastgelegd en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst. De Levering vindt voorts plaats overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de Aansluitvoorwaarden is bepaald.
2. In principe vindt Transport en Levering continu plaats. De Leverancier staat echter niet in voor de continuïteit van het Transport en de Levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor het Transport en/of de Levering (gedeeltelijk) wordt of moet worden onderbroken zal de Leverancier het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het Transport en/of de Levering te hervatten.
3. De levering van Warmte voor ruimteverwarming en/of 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.
4. Gedurende de periode waarin geen levering van Warmte voor ruimteverwarming plaatsvindt als bedoeld in lid 3 van dit artikel kan geen aanspraak gemaakt worden op artikel 25.

Artikel 9 Beperking of onderbreking van het Transport en/of de Levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden

1. De Leverancier is bevoegd om het Transport en/of de Levering te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan het Transport en/of de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
2. Tevens kan de 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, het Transport en/of de Levering gedurende een zo kort mogelijke tijd - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - beperken of onderbreken.
3. Indien een Contractant daarom verzoekt kan de Leverancier het Transport en/of 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 de Leverancier de noodzakelijke gegevens te verstrekken en de 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 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. De Contractant dient aan personen, die van een door de Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het Perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de Leverancier 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.
3. De Contractant is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting te voorkomen.
4. 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 de Leverancier voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting of voor het Transport en/of de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 6 lid 1 van deze algemene leveringsvoorwaarden, ten behoeve van derden. De Leverancier kan verlangen dat de Contractant een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
5. Indien de Contractant toerekenbaar in strijd heeft gehandeld met een in dit artikel bedoelde verplichting, kan de Leverancier hem indien er (mede) sprake is van niet door de Meetinrichting geregistreerde bronenergie, warmte, warm tapwater en koude een boete opleggen ten hoogte van de kosten van feitelijke

Levering vermeerderd met administratiekosten. In plaats van een boete kan de Leverancier betaling van feitelijke Levering in rekening brengen en/of schadevergoeding verlangen. Het voorgaande laat het recht van de Leverancier op het geheel of gedeeltelijk wegnemen van de Aansluiting en/of het deactiveren van de Aansluiting onverlet.

6. Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten, mag de Leverancier zich laten vertegenwoordigen door derden. De in deze algemene leveringsvoorwaarden opgenomen bedingen inzake de rechten van de Leverancier zijn derde bedingen 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. 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 service en onderhoud op te schorten, indien en zolang de Contractant een of meer artikelen van deze algemene leveringsvoorwaarden of de op grond van deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
 - a) de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden;
 - b) één of meer van de in artikel 15 van deze algemene leveringsvoorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
 - c) de Contractant overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 van deze algemene leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig Perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van de Leverancier om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van de 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 of een bedrijf;
 - d) de Contractant een geldende betalingsregeling niet nakomt.De Leverancier zal overigens slechts gebruikmaken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering indien en voor zover de niet nakoming van zijn verplichtingen door de Contractant dat rechtvaardigt.
2. Van de bevoegdheid van de Leverancier om te onderbreken en/of opschorten van service en onderhoud op grond van het bepaalde in het vorige lid zal de Leverancier geen gebruikmaken als de Contractant binnen dertig kalenderdagen na de afwijzing zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot:
 - a) de bevoegde rechter, ingeval van Levering van Bronenergie en/of een Huur warmtepomp als bedoeld in artikel 18 lid 9 en 10 en;
 - b) de Geschillencommissie in geval van Levering van Warmte en/of Koude, als bedoeld in artikel 18 lid 1 t/m 8 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze Geschillencommissie.
3. De in het eerste lid van dit artikel bedoelde onderbreking en/of opschorten van service en onderhoud wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de Levering, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.
4. Het gebruik door de Leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de Leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade.

Artikel 12 Tarieven

1. De Contractant is de Leverancier de door de Leverancier overeenkomstig de tarieven- en vergoedingsregelingen en/of overhandigde tariefbladen bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk wat anders is overeengekomen. De Leverancier zal de toepasselijke tarieven uiterlijk bij het vastleggen van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 3, lid 1 schriftelijk ter beschikking stellen.
2. De bedragen als bedoeld in lid 1 zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en heffingen die de Leverancier krachtens een besluit van of Overeenkomst met de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.
3. Wijzigingen van de tarieven worden doorberekend conform de overeengekomen prijssystematiek en staan vermeld op de eerstvolgende factuur. De Leverancier is gerechtigd de prijssystematiek tussentijds aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van wet- en regelgeving.

4. Indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de situatie zich voordoet dat door een overheidsbesluit, een richtlijn van de overheid of door de overheid gestelde additionele voorwaarden, waaronder een wijziging in de huidige wet- en regelgeving, een ongewijzigde voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de Leverancier mag worden verwacht, is de Leverancier gerechtigd onder opgave van redenen de Overeenkomst en/of de vastgelegde tarieven aan de hernieuwde situatie aan te passen.
5. De door Leverancier verstrekte tarieven zijn inclusief een korting voor de betaling middels automatische incasso wegens vermeden administratiekosten. De hoogte van deze korting is vastgelegd in de Tarievenregeling.

Artikel 13 Betaling

1. Alle bedragen die de Contractant ingevolge de Overeenkomst, waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, verschuldigd is, brengt de Leverancier, of een door Leverancier aangewezen bedrijf, hem door middel van een (digitale) nota in rekening, welke per email aan Contractant wordt verzonden, tenzij anders wordt overeengekomen.
2. Bij verhuizing, bij beëindiging van de Overeenkomst en voor het overige tenminste éénmaal per jaar brengt de Leverancier de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan de Contractant in rekening.
3. Betalingen door Contractant van de krachtens de Overeenkomst verschuldigde bedragen zullen geschieden door automatische incasso waartoe Contractant de 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 c.q. nalaten om de Leverancier in staat te stellen effectief van de machtigingen gebruik te kunnen maken.
4. Indien Contractant de Leverancier niet machtigt middels automatische incasso betalingen uit te voeren biedt de Leverancier andere betalingswijzen. De korting zoals bedoeld in artikel 12 lid 5 zal in dit geval niet van toepassing zijn.
5. De betaling dient te geschieden op een door de Leverancier aangegeven bankrekening binnen 14 dagen na factuurdatum.
6. Indien de Leverancier dit verlangt, is de Contractant voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens Levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. De 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. De Contractant kan de Leverancier gemotiveerd verzoeken om de grootte van de voorschotten aan te passen. Op een dergelijk verzoek beslist de Leverancier in redelijkheid. Bij de gespecificeerde digitale nota, die ten minste éénmaal per jaar plaatsvindt, worden ten minste de reeds in rekening gebrachte en/of betaalde voorschotten verrekend. De Leverancier is bevoegd een terug te betalen bedrag (gedeeltelijk) te verrekenen met de eerst volgende voorschotnota.
7. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota tenzij de Contractant binnen de in lid 5 van dit artikel bedoelde betalingstermijn bij de Leverancier een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat de Leverancier op het bezwaarschrift heeft beslist.
8. Indien de Contractant niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de Leverancier hem dit schriftelijk mee en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien de Contractant de Leverancier heeft gemachtigd tot automatische incasso de Leverancier gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren.
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. De vergoeding voor de redelijke kosten is vastgelegd in de Tarievenregeling.
11. Voor de Contractant treden de in lid 10 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is uitgebleven nadat de Leverancier de Contractant schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de Contractant niet alsnog binnen veertien dagen betaald. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden. Indien de Contractant alsnog niet zal hebben betaald volgt een tweede aanmaning. Voor deze tweede aanmaning wordt een incasso-vergoeding als vastgesteld in de Tarievenregeling in rekening gebracht. Indien betaling alsnog uitblijft zal voor het voortgezette incassotraject het volledige tarief overeenkomstig de Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten in rekening worden gebracht.
12. Indien de Contractant binnen de in lid 11 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de Leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet

eerder in dan nadat de Leverancier op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist.

13. Gedurende de looptijd van een door de Leverancier met de Contractant gesloten betalingsregeling (Leverancier accepteert alleen betalingsregelingen onder in ieder geval, doch niet uitsluitend, de voorwaarde van automatische incasso) dient de Contractant alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de Leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze overige bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de Contractant zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

Artikel 14 Zekerheidsstelling

1. De Leverancier kan van de Contractant zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de Contractant op grond van deze algemene leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de Leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 van dit artikel.
2. De Leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van de Overeenkomst, waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, 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 de 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.
4. Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door de Leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente. 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 Binneninstallatie via het net van de Leverancier hinder of schade te veroorzaken voor de Leverancier of derden met wie de Leverancier contracteert;
 - b) door of vanwege de 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 eventuele Warmtewisselaar of (andere) apparatuur van de Leverancier wordt verhinderd of de van kracht zijnde tarieven van de Leverancier niet- of niet juist kunnen worden toegepast;
 - d) de Aansluiting van de Leverancier te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
 - e) water aan de Collectieve installatie en de Binneninstallatie indien de Binneninstallatie in open verbinding staat met de Collectieve Installatie, te onttrekken zonder voorafgaande toestemming van de Leverancier;
 - f) (vloei-) stoffen toe te voegen aan het water van de Collectieve installatie en de Binneninstallatie indien de Binneninstallatie in open verbinding staat met de Collectieve Installatie zonder voorafgaande toestemming van de Leverancier.
2. Het is de Contractant verboden zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier de Levering anders dan ten behoeve van het eigen Perceel te gebruiken. De Leverancier kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
3. Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater uit het systeem verloren is gegaan, zal, behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water, evenals de daarin aanwezige warmte en koude aan de Contractant in rekening worden gebracht. Alle schade die de Leverancier daarnaast mocht lijden zal door de Contractant aan de Leverancier worden vergoed, waarbij artikel 11 lid 4 van overeenkomstige toepassing is.

Artikel 16 Overmacht

1. De Leverancier is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis of omstandigheid buiten de controle van de Leverancier die zij in redelijkheid niet kan voorkomen, zoals, maar niet beperkt tot: natuurgeweld, mobilisatie, oorlog, inundatie, vijandelikheden, opstand, rellen, calamiteiten, overheidsmaatregelen,

maatregelen van energie- en netwerkbedrijven en/of toezichthouders, indien Leverancier toegang tot storing geweigerd wordt.

Artikel 17 Aansprakelijkheid

1. De Leverancier is aansprakelijk voor door Contractant geleden schade voor zover die rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van het in deze algemene leveringsvoorwaarden bepaalde.
2. Schade van Contractant tot een drempelbedrag van € 65,- komt niet voor vergoeding in aanmerking. Voor zover schade het in de vorige volzin genoemde 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.
3. De 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 een Levering – niet zijnde een onderbreking van de levering – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de Leverancier niet kan worden toegerekend.
4. Van vergoeding zijn in alle gevallen uitgesloten schade aan zaken die door de Contractant worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, evenals schade als gevolg van bedrijfsstilstand, winstderving en/of het niet kunnen uitoefenen van een beroep.
5. Indien en voor zover de Leverancier jegens de Contractant in het kader van deze algemene Leveringsvoorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste het bedrag waarvoor de Leverancier krachtens de voor haar geldende AVB polis is verzekerd en tot welk bedrag verzekeraar uitkering doet, met dien verstande dat de vergoeding van schade aan zaken, ongeacht de omvang van het totaal der schade, is beperkt tot ten hoogste € 1.250,- per Contractant. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan het bedrag waarvoor de Leverancier krachtens de voor haar geldende AVB polis is verzekerd en tot welk bedrag verzekeraar uitkering doet, is de Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van € 1.250,- de aanspraken van de Contractanten naar evenredigheid zullen worden voldaan.
6. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de Leverancier te zijn gemeld, tenzij de Contractant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
7. Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan als gevolg van gebreken in de Binneninstallatie van de Contractant of als gevolg van enige handeling van de Contractant.
8. De Contractant is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de 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 de Contractant niet kan worden toegerekend. Indien de Contractant schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.130,- (elfhonderd dertig euro) per Contractant en per gebeurtenis.

Artikel 18 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 de Leverancier voor te leggen.
2. Er is sprake van een geschil als Contractant een klacht eerst schriftelijk inhoudelijk gemotiveerd aan de Leverancier heeft voorgelegd binnen 8 weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken en deze klacht vervolgens niet naar tevredenheid is opgelost.
3. Leverancier en Contractant zullen zich inspannen alle geschillen betreffende of in verband met de uitleg van de bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden of naar aanleiding van de overeenkomsten die hiervan het gevolg mochten zijn, in eerste instantie in der minne te beslechten.
4. Geschillen tussen de Contractant en de Leverancier over de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst inzake Levering van Bronenergie en/of een Huur warmtepomp en over service en onderhoud aan de Binneninstallatie welke buiten de Overeenkomst vallen (o.a. als bedoeld in artikel 24 lid 5 van deze algemene leveringsvoorwaarden) kunnen zowel door de Contractant als door de Leverancier worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland. In deze gevallen kan het geschil niet worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
5. Wanneer de Leverancier een geschil over de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst inzake de Levering van Bronenergie en/of een Huur

warmtepomp en over service en onderhoud aan de Binneninstallatie welke buiten de Overeenkomst vallen (o.a. als bedoeld in artikel 24 lid 5 van deze algemene leveringsvoorwaarden) behandeld wilt zien, deelt zij de Contractant schriftelijk mede de Contractant binnen 14 dagen te zullen dagvaarden bij de bevoegde rechter in Nederland

6. Geschillen tussen de Contractant en de Leverancier over de totstandkoming of uitvoering van een Overeenkomst (niet service en onderhoud aan de Binneninstallatie welke buiten de Overeenkomst vallen) inzake Levering van Warmte en/of Koude kunnen zowel door de Contractant als door de Leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie (www.geschillencommissie.nl), of aan de bevoegde rechter in Nederland.
7. Een geschil wordt door de Geschillencommissie Energie slechts in behandeling genomen, indien de Contractant zijn klacht eerst aan de 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 klacht aan de Leverancier is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie Energie aanhangig te zijn gemaakt.
8. Wanneer de Contractant een geschil in zake de Levering van Warmte en/of Koude voorlegt aan de Geschillencommissie Energie, is de Leverancier aan deze keuze gebonden.
9. Wanneer de Leverancier een geschil inzake de Levering van Warmte en/of Koude behandeld wilt zien, stelt zij de Contractant schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie Energie. De Leverancier kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Contractant niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Energie. Indien de Leverancier, 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 Energie.
10. 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 19 Wijziging van de voorwaarden, tarievenregelingen en tarieven

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door de Leverancier worden gewijzigd.
 - a) Wijzigingen in de algemene voorwaarden treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop zij aan de Contractant zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een andere datum van inwerkingtreden is vermeld;
 - b) Tariefswijzigingen door jaarlijkse indexering treden in werking op 1 januari van het betreffende jaar en worden zo spoedig mogelijk bekend gemaakt;
2. Tariefswijzigingen welke ontstaan zoals omschreven in artikel 12.3 en 12.4 worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.
3. Indien een of meer bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden niet aangetast. Partijen zullen alsdan in gezamenlijk overleg en in de geest van deze algemene leveringsvoorwaarden een oplossing trachten te bereiken met betrekking tot de bepaling(en) die ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn.
4. 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 de Leverancier, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door de Leverancier niet op of vóór 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefswijzigingen van de Leverancier in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door de Leverancier, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van in werking treden is vermeld.
5. in bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van de Leverancier, kunnen afwijkingen van deze Algemene leveringsvoorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.
6. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving per brief, per e-mail dan wel op de persoonlijke portal "MijnEteck" op de internetsite van de Leverancier en door middel van een algemene kennisgeving op de internetsite van de Leverancier. In de kennisgeving wordt vermeld dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij de Leverancier ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.

Artikel 20 Bepaling van de omvang van de Levering (indien van toepassing)

1. De 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 de artikelen 22 en 23 van deze algemene leveringsvoorwaarden.
2. Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting(en) door of vanwege de Leverancier op een door de Leverancier te bepalen tijdstip vastgesteld. Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de Meetinrichting(en) door of vanwege de Leverancier. De Leverancier kan van de Verbruiker verlangen dat hij in de tussenliggende jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door de Leverancier te bepalen wijze en binnen een door de Leverancier aangegeven termijn ter kennis van de Leverancier brengt
3. Indien de Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of indien de Contractant niet heeft voldaan aan het verlangen van de Leverancier als bedoeld in lid 2 van dit artikel, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag de Leverancier de omvang van de Levering bepalen in overeenstemming met het gestelde in artikel 22 lid 2 van deze algemene leveringsvoorwaarden, onverminderd het recht van de Leverancier 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 de Leverancier 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.
5. Door of vanwege de Leverancier kunnen voorzieningen worden getroffen om aflezing van de Meetinrichting op afstand mogelijk te maken. Indien de Leverancier de meting op afstand inzet, kan Leverancier continu op afstand controle en beheer uitvoeren op de Levering en controle uitvoeren op het functioneren van de Binneninstallatie en de omgang van Contractant met de Binneninstallatie. De Contractant aanvaardt op basis van deze algemene leveringsvoorwaarden deze genoemde vorm van beheer en controle op afstand van Leverancier en zal zich derhalve nimmer kunnen beroepen op inbreuk van de privacy en/of op andere wijze bezwaar hiertegen maken.

Artikel 21 De Meetinrichting (indien van toepassing)

1. De Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting. De Meetinrichting wordt door of vanwege de Leverancier en op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daarmede in de tarievenregeling is vermeld. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de Binneninstallatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege de Leverancier geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van de Leverancier. 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. De Leverancier 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 verbreking van de verzegeling.
3. De voor de Meetinrichting benodigde elektrische energie is voor rekening van de Contractant.
4. Indien de Meetinrichting niet uitsluitend betrekking heeft op Leveringen ten behoeve van het Perceel, maar tevens op Leveringen aan percelen van derden, zal de afname door de Contractant worden bepaald door middel van toerekening van de gemeten afname naar rato van het vloeroppervlak van de betreffende percelen.

Artikel 22 Onderzoek van de Meetinrichting (indien van toepassing)

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

2. Het onderzoek wordt door of vanwege de Leverancier verricht, tenzij de Verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke organisatie verlangt.
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 de Leverancier.
4. Zolang de mogelijkheid bestaat dat nader onderzoek van de Meetinrichting wordt verlangd of de herberekening als bedoeld in lid 1 niet is afgewikkeld, houdt de Leverancier 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 de Leverancier 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.
5. Indien de Meetinrichting wegens de herijk of om andere redenen tijdelijk buiten bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten, door de Leverancier na overleg met de Contractant overeenkomstig het gestelde in artikel 23 lid 2 geschat.

Artikel 23 Gevolgen van onjuiste meting (indien van toepassing)

1. Indien uit onderzoek blijkt dat de afwijking van de meting groter is dan is toegestaan, stelt de 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 de Leverancier teveel heeft berekend en een tijdvak van 18 maanden wanneer de Leverancier te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van eerste verwijdering van de ondeugdelijke Meetinrichting. In geval van fraude door de Contractant 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 de 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:
 - a) de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar;
 - b) de gemiddelde omvang van de Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak;
 - c) een andere na overleg met de Contractant te bepalen billijke maatstaf.

Artikel 24 Storingen

1. Bij acute storingen zal met de onderzoek- en herstelwerkzaamheden binnen 4 uur na de eerste telefonische melding worden begonnen. De storingen zullen in de regel binnen 8 uur verholpen worden. Indien definitief herstel niet binnen de genoemde termijn mogelijk is, zullen zo mogelijk de nodige provisorische maatregelen genomen worden, om de Installatie weer veilig te laten functioneren.
2. Onder acute storingen worden verstaan: storingen c.q. gebreken aan de Collectieve installatie welke op korte termijn (binnen 4 uur) zonder ingrijpen zullen leiden tot een ernstige verstoring van het klimaatcomfort en/of de warmtapwatervoorziening of welke direct gevaar opleveren voor schade en/of gevolgschade aan de Binneninstallatie of eigendommen van derden of welke tot onveilige situaties kunnen leiden.
3. Bij niet-acute storingen zal de eerst volgende werkdag aangevangen worden met de onderzoek- en/of herstelwerkzaamheden. De storingen zullen afhankelijk van de levertijd van reservedelen doorgaans binnen 5 werkdagen verholpen worden.
4. Gevaarlijke situaties met betrekking tot de Binneninstallatie en/of Collectieve installatie of als gevolg van de Levering worden zo snel mogelijk door De Leverancier verholpen. De Leverancier is gerechtigd daartoe onaangekondigd maatregelen te nemen die de Levering tijdelijk onderbreken.
5. Als de storing gemeld is bij (de onderhoudsfirmas van) de Leverancier maar de oorzaak blijkt te liggen in de Binneninstallatie, zal (de onderhoudsfirmas van) de Leverancier hierover de Contractant informeren. Contractant zal alsdan de vergeefs gemaakte (voorrij)kosten aan de Leverancier vergoeden.
6. De Leverancier maakt voor het melden van technische storingen onder andere gebruik van een storingsdienst die 24 uur per dag bereikbaar is op telefoonnummer 0182- 621630.

Artikel 25 Compensatie en terugbetaling

1. De Contractant krijgt een financiële compensatie voor storingen die voor een periode langer dan 4 uren tot een onderbreking van de Levering van Warmte

voor ruimteverwarming en/of Warmte voor warm tapwater leiden met inachtnaam van de navolgende voorwaarden dat:

- a) bij een hogere buitentemperatuur dan 15 °C ten tijde van de storing en het aannemelijk is dat door de storing de binnentemperatuur zal zijn gedaald onder 17 °C of een hogere warm tapwatertemperatuur dan 38 °C ten tijde van de storing of bij een storing tussen 23.00 uur en 7.00 uur keert de Leverancier de compensatie alleen uit op basis van een schriftelijk verzoek van de verbruiker. In dit verzoek moet de verbruiker aantonen dat hij overlast heeft gehad van de storing;
 - b) de termijn van 4 uren aanvangt vanaf het moment dat de onderbreking van de Levering van Warmte aan Leverancier is gemeld;
 - c) de Contractant niet gerechtigd is eventuele compensatievergoedingen te verrekenen met (voorschot)termijnen.
2. Er wordt geen compensatievergoeding als bedoeld in lid 1 uitgekeerd in de navolgende gevallen:
 - a) een onderbreking van de Levering van Warmte is gepland of aangekondigd;
 - b) indien de oorzaak van de onderbreking van de Levering van Warmte te wijten is aan een derde partij waar Leverancier niet verantwoordelijk voor is, dan wel de onderbreking het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
 - c) indien de onderbreking van de levering van Warmte het gevolg is van een storing in de Binneninstallatie en/of Afleverset en/of Meetinrichting;
 - d) indien de onderbreking van de Levering van Warmte veroorzaakt wordt door een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel de onderbreking van de Levering van Warmte Leverancier niet kan worden toegerekend.
 3. De hoogte van de financiële compensatie per Aansluiting van een Contractant bedraagt het in de Warmteregeling aangegeven bedrag.
 4. Indien een Contractant recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van zes maanden na opheffing van de onderbreking van de Levering van Warmte dan wel binnen zes maanden na vaststelling tot compensatievergoeding als bedoeld in lid 1.a) van dit artikel. Per Aansluiting wordt slechts één compensatievergoeding uitgekeerd.
 5. In geval de Levering van Warmte niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau zal voldoen (niet zijnde een onderbreking van de Levering van Warmte) als bepaald in (de bijlage bij) de Overeenkomst, is de Contractant gerechtigd tot terugbetaling van het daarmee verband houdende bedrag van de betaalde vaste kosten (zoals in de Tarievenregeling is opgenomen) berekend over de periode dat het kwaliteitsniveau niet heeft voldaan. Contractant dient een onderbouwd en gemotiveerd beroep op terugbetaling te doen binnen 6 maanden na de periode dat de Levering van Warmte niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau heeft voldaan. Leverancier zal binnen 14 dagen na ontvangst van het onderbouwde verzoek van Contractant een onderzoek instellen en Contractant binnen 14 dagen na afronding van het onderzoek berichten of het verzoek van Contractant wordt gehonoreerd. Indien het verzoek wordt afgewezen is het bepaalde in artikel 13 van toepassing.
 6. Terugbetaling van het bedrag aan vaste kosten in verband met het bepaalde in het vorige lid zal plaatsvinden binnen 14 dagen na het bericht van Leverancier dat het verzoek wordt gehonoreerd respectievelijk 14 dagen na ontvangst van het bindend advies van de Geschillencommissie of de uitspraak van de bevoegde rechter waarin terugbetaling wordt opgelegd.
 7. De compensatieregeling als omschreven in dit artikel is enkel voor onderbrekingen in de Levering van Warmte. Levering van Koude, Bronenergie en Huur warmtepomp zijn uitgesloten van deze compensatieregeling.

Artikel 26 Slotbepalingen

1. Deze Algemene leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 juli 2016 en vervangen alle voorgaande versies.
2. Deze Algemene leveringsvoorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene leveringsvoorwaarden consumenten < 100 kW Eteck 2016'.
3. Deze Algemene leveringsvoorwaarden zijn gepubliceerd op de internetsite van de Leverancier (www.eteck.nl) en zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar bij de Leverancier.