

# Algemene Voorwaarden Aansluiting

Kleinverbruik - voor aangeslotenen met een warmte-aansluiting van maximaal 100 kW

Versie mei 2023

Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de algemene voorwaarden Warmte (2014) die op 1 januari 2014 in werking zijn getreden en tot stand zijn gekomen in overleg tussen Energie-Nederland en de Consumentenbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en de Algemene Voorwaarden Warmtelevering 2015 die op 1 november 2015 in werking zijn getreden en tot stand zijn gekomen in overleg tussen Aedes en de Consumentenbond en de Woonbond in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfregulering (hierna: "SER-Voorwaarden"). In afwijking van de SER-Voorwaarden zien deze Algemene Voorwaarden louter op de werkzaamheden die worden verricht in het kader van de Aansluiting en aldus niet op de Levering.

## Artikel 1. Begripsomschrijvingen en toepasselijkheid

1. In deze algemene voorwaarden voor Aansluiting ("Algemene Voorwaarden") wordt verstaan onder:

### **Aangeslotene**

Iedere natuurlijk persoon of rechtspersoon die met Netbeheerder een Aansluitovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van het hebben en in standhouden van één of meerdere Aansluiting(en) op het Warmtenet.

### **Aanvangsdatum**

Operationele startdatum van Warmtelevering.

### **Aanvrager**

Degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, de uitbreiding of wijziging van een Aansluiting van maximaal 100 kW al dan niet via Leverancier bij Netbeheerder heeft ingediend.

### **Aansluiting(en)**

De leiding van Netbeheerder die de Binneninstallatie met de Hoofdleiding verbindt, met inbegrip van de Meetinrichting én de Warmtewisselaar deze door Netbeheerder zijn aangebracht en alle andere door of vanwege de Netbeheerder in of aan die leiding aangebrachte apparatuur.

### **Aansluitovereenkomst**

De overeenkomst waarin de afspraken tussen Netbeheerder en de Aangeslotene ten aanzien van de Aansluiting zijn vastgelegd.

### **ACM**

Autoriteit Consument & Markt.

### **Afleverpunt**

Het eindpunt van de Aansluiting van de Netbeheerder, zijnde de demarcatie tussen de Afleverset en de Binneninstallatie van de Aangeslotene.

### **Afleverset**

Een toestel van de Netbeheerder, de Leverancier of Aangeslotene, gesitueerd op het Afleverpunt met een Aansluitwaarde  $Q_n \leq 1,5 \text{ m}^3/\text{h}$ ; deze set omvat de apparatuur voor druk- en/of temperatuurregeling en de Meetinrichting, evenals de behuizing waarin het toestel is ondergebracht.

**Afnemer**

Iedere natuurlijk persoon of rechtspersoon die met de Leverancier een Leveringsovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van de levering van Warmte, ook wel Verbruiker genoemd.

**BAK en Kostendekkingsbijdrage Netbeheerder**

Bijdrage Aansluitkosten en Kostendekkingsbijdrage, eenmalige vergoeding die Aangeslotene aan Netbeheerder betaalt voor het realiseren van de Aansluitingen, voor zover de Aansluitovereenkomst daarin voorziet.

**Binneninstallatie**

De in een Perceel aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater, één en ander met inbegrip van de Meetinrichting(en) én de Warmtewisselaar voor zover deze door de Aangeslotene zijn aangebracht, te rekenen na de Aansluiting dan wel vanaf een nader overeen te komen plaats.

**Consument**

Een Aanvrager en/of Verbruiker, zijnde een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, die de warmte en/of warmtapwater afneemt en/of gaat afnemen.

**Eigenaar**

Degene die warmte en/of warm tapwater van de Leverancier betreft en/of de beschikking over een Aansluiting van maximaal 100 kW heeft.

**Leverancier**

Degene die de Levering van warmte en/of warm tapwater verzorgt.

**Levering**

De terbeschikkingstelling van warmte en/of warmtapwater.

**Meetinrichting**

De apparatuur bestemd voor het vaststellen van de omvang van het Transport en de Levering, van de voor de afrekening door Leverancier en/of Netbeheerder nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.

**Netbeheerder**

Degene die een Warmtenet beheert.

## **Perceel**

Elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel transport van warmte en/of warm tapwater geschiedt, één en ander ter beoordeling van Netbeheerder.

## **Tarievenblad**

Overzicht van de tarieven voor het Transport van Warmte. Deze tarieven zijn lager of gelijk aan de maximumtarieven zoals jaarlijks door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) vastgesteld.

## **Transportovereenkomst**

De overeenkomst tussen de Leverancier en Netbeheerder waarin het transport en de conversie van Warmte zijn geregeld.

## **Transport**

Het op grond van de Transportovereenkomst te verrichte transport van Warmte en/of warm tapwater door Netbeheerder ten behoeve van de Leverancier tot het Afleverpunt.

## **Verbruiker**

Degene die warmte en/of warm tapwater van de Leverancier betreft en/of de beschikking over een Aansluiting van maximaal 100 kW heeft.

## **Warmte**

Thermische energie die ten behoeve van ruimteverwarming of verwarming van tapwater wordt geleverd door middel van transport van water (Warmtewet. Artikel 1 lid 1).

## **Warmtelevering**

De levering door de Leverancier van Warmte aan Afnemers aangesloten op het Warmtenet.

## **Warmtenet**

Het samenstel van primaire- en secundaire leidingen, primaire en secundaire Aansluitingen, Regelstations en alle toebehoren die door de Netbeheerder zijn aangebracht gerekend vanaf de warmteproductie en/of voedingspunten tot aan het Afleverpunt bij de Aangeslotene.

## **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 blijven.

2. Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de Aansluitovereenkomst en aanvragen

daartoe tussen Netbeheerder en Aangeslotene. Deze Algemene Voorwaarden zijn bijgevoegd bij de Aansluitovereenkomst en zijn tevens door Leverancier aan Verbruiker ter hand gesteld. De Algemene Voorwaarden zijn tevens te vinden op de website van Netbeheerder ([www.energie-infrabeheer.nl](http://www.energie-infrabeheer.nl)) en worden op aanvraag kosteloos toegestuurd. De Aansluitovereenkomst bestaat uit de Algemene Voorwaarden en de Technische Aansluitvoorwaarden. Alle overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

## Artikel 2. Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een Aansluiting

1. Een aanvraag voor het tot stand brengen van een Aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande Aansluiting vraagt de (potentieel) Verbruiker aan via het formulier van de Leverancier of op een andere door de Leverancier toegestane wijze.
2. Een Aansluiting of uitbreiding dan wel een wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege Netbeheerder tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van Aansluiting alsmede het aantal Aansluitingen worden door Netbeheerder, zoveel mogelijk in overleg met Verbruiker, al dan niet door tussenkomst van Leverancier, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één Aansluiting per Perceel toegestaan.
3. Netbeheerder 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 Netbeheerder of die van één of meerdere Verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a. de transportcapaciteit van Netbeheerder ter plaatse onvoldoende is;
  - b. de Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van Netbeheerder 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 Netbeheerder bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
  - d. de Aansluiting slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;

- e. van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het Warmtenet van Netbeheerder;
  - f. de Verbruiker in verzuim is een vordering ter zake van Aansluiting dan wel van een andere opeisbare vordering die Netbeheerder op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van de Aansluiting 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 Netbeheerder ter zake van een Aansluiting ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;
  - g. het Perceel van Verbruiker is gelegen in een gebied waar Netbeheerder niet algemeen Warmte Transporteert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan Transporteren;
  - h. de Verbruiker geen leveringsovereenkomst met de Leverancier heeft gesloten betreffende de Levering.
4. Voorts is Netbeheerder bevoegd een Aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen dan wel geheel of gedeeltelijk weg te nemen, 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 Netbeheerder gerechtvaardigd is.

### Artikel 3. Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting

1. Een Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege Netbeheerder onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggenomen. Tenzij er sprake is van spoed of overmacht, zal één en ander na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de Verbruiker plaatsvinden.
2. Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van Netbeheerder. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van de Verbruiker, 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 4. Rechten met betrekking tot het perceel

1. De Verbruiker staat toe dat:
  - a. aan, op, onder of boven het Perceel leidingen worden gelegd ten behoeve van derden of hemzelf;
  - b. aansluitingen tot stand worden gebracht;
  - c. aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen worden gemaakt;
  - d. bestaande leidingen, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door de Netbeheerder aan de Verbruiker toegebrachte directe schade zal door of vanwege Netbeheerder worden hersteld of vergoed.
2. Verbruiker draagt ervoor zorg dat de leidingen, Aansluitingen en aftakkingen als bedoeld in lid 1 goed bereikbaar zijn. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door een handelen of nalaten van de Verbruiker of een voorganger daarvan, maant Netbeheerder – al dan niet door tussenkomst van de Leverancier – de Verbruiker aan om binnen een redelijke door Netbeheerder te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft Netbeheerder het recht op kosten van Verbruiker:
  - a. de belemmeringen weg te nemen;
  - b. wijzigingen in het tracé van de betreffende Aansluiting(en), leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen;
  - c. een of meer geheel nieuwe Aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.
3. De respectievelijk door Netbeheerder in of op het Perceel aangebrachte (gedeelte van de) Installatie van Netbeheerder en andere door Netbeheerder in het kader van de

Aansluitovereenkomst aangebrachte apparatuur zijn en blijven eigendom van Netbeheerder. De Verbruiker is verplicht de nodige maatregelen te nemen respectievelijk zijn medewerking te verlenen om het eigendomsrecht van Netbeheerder te dien aanzien te waarborgen.

## Artikel 5. Binneninstallatie

1. De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van Netbeheerder. Verbruiker draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van Netbeheer – al dan niet door tussenkomst van de Leverancier – is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan Netbeheerder te verstrekken en de instructies ten aanzien van het onderhoud uit te voeren.
2. Verbruiker geeft toestemming aan Netbeheerder zo vaak als hij dit nodig acht de Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het gemotiveerde oordeel van Netbeheerder niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van Netbeheerder, is Verbruiker verplicht de gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk – te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van Netbeheerder op te volgen. Netbeheerder heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van Netbeheerder is voldaan.
3. Indien Verbruiker lekkage in, dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij Netbeheerder – al dan niet via Leverancier – daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van Netbeheerder op te volgen.
4. Wanneer een Meetinrichting en/of Warmtewisselaar tot de Binneninstallatie behoort geldt het navolgende:
  - a. Verbruiker dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan Netbeheerder dan wel Leverancier;
  - b. het is Verbruiker niet toegestaan deze apparatuur zelf of door derden te laten vervangen;
  - c. met inachtneming van het bepaalde in de Warmtewet zal Leverancier er zorg voor dragen dat Meetinrichting(en) en/of Warmtewisselaar(s) ter vervanging van de bestaande Meetinrichting(en) en/of Warmtewisselaar(s) aan de Verbruiker ter beschikking worden



gesteld.

## Artikel 6. Aansluitovereenkomst

1. De (potentieel) Verbruiker zal Leverancier machtigen om hem als Verbruiker bij Netbeheerder aan te melden. Leverancier zal Verbruiker over de Aansluitovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden informeren en zal zorgdragen voor de ondertekening van de Aansluitovereenkomst en de terhandstelling van deze Algemene Voorwaarden. Een consument heeft te allen tijde het recht om tijdens de wettelijke ontbindingstermijn – deze is in beginsel veertien (14) dagen na het sluiten van de overeenkomst – de Aansluitovereenkomst te ontbinden. Indien de consument van dit recht op ontbinding gebruik maakt nadat het Transport is begonnen, is de consument verplicht aan Netbeheerder een vergoeding te betalen voor het reeds plaatsgevonden Transport en de overige reeds door Netbeheerder verrichte werkzaamheden.
2. De Aansluitovereenkomst gaat in op de dag waarop Verbruiker voor het eerst de beschikking heeft over een Aansluiting. Netbeheerder kan weigeren een Aansluitovereenkomst aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 9 ten aanzien van de onderbreking van het Transport. De Aansluitovereenkomst wordt op schrift gesteld.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel behoudt Netbeheerder zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag dan wel na totstandkoming van de Aansluitovereenkomst, doch voordat het Transport aanvangt, het betalingsgedrag van de Verbruiker te toetsen en zekerheden als bedoeld in artikel 11 te vragen.
4. De Aansluitovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien deze met twee of meer Verbruikers wordt aangegaan, zijn alle Verbruikers tegenover de Netbeheerder hoofdelijk verbonden voor de nakoming van de verplichtingen uit de Aansluitovereenkomst.
5. Wanneer een consument tijdens de wettelijke ontbindingstermijn – deze is in beginsel 14 kalenderdagen na het sluiten van de Aansluitovereenkomst – deze overeenkomst ontbindt nadat het Transport is begonnen, is hij verplicht via de Leverancier een vergoeding conform de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
6. Zowel Verbruiker als Netbeheerder kan de Aansluitovereenkomst opzeggen. Opzegging door de

Verbruiker dient met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 dagen te geschieden. Opzegging door Netbeheerder dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig (90) dagen.

7. Indien Verbruiker de Aansluitovereenkomst niet binnen de in lid 6 bedoelde opzegtermijn heeft opgezegd, alsmede indien Netbeheerder niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Aansluitovereenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft Verbruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de Aansluitovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
8. Indien de Netbeheerder een derde inschakelt om namens de Netbeheerder werkzaamheden te verrichten, kan de derde ook een beroep doen op de artikelen in deze Algemene Voorwaarden.
9. Onverminderd het elders in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, kan de Netbeheerder haar verplichtingen uit de Aansluitovereenkomst opschorten, de Aansluitovereenkomst ontbinden dan wel het aangaan, uitbreiden of wijzigen van de Aansluitovereenkomst weigeren indien:
  - a. de Verbruiker tekort is geschoten in de nakoming van enige verplichting jegens Netbeheerder, met inbegrip van verplichtingen die voortvloeien uit een ander respectievelijk vorig Perceel, mits voldoende samenhang bestaat met de vordering om de opschorting, ontbinding respectievelijk de weigering te rechtvaardigen;
  - b. aannemelijk is dat een of meer bepalingen of voorschriften uit de wet, regelgeving, de Aansluitovereenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door Netbeheerder gerechtvaardigd is;
  - c. de Verbruiker in staat van faillissement wordt verklaard, wordt toegelaten tot de Wet schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (Wsnp), zelf verzoekt tot zijn faillissement of surseance van betaling of toelating tot de Wsnp, tot boedelafstand overgaat, dan wel beslag op (een gedeelte van) zijn vermogen wordt gelegd;
  - d. de overeenkomst tot Levering tussen de Verbruiker en de Leverancier wordt beëindigd.
10. Bij beperking of onderbreking van het Transport en/of de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden, blijft de Aansluitovereenkomst onverminderd van

kracht.

## Artikel 7. Aard van het transport

1. In principe vindt Transport van Warmte (warmte en/of het warm tapwater) continu plaats. Netbeheerder staat echter niet in voor de continuïteit van het Transport. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor het Transport wordt of moet worden onderbroken, zal Netbeheerder het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn het Transport te hervatten. Ten aanzien van de (continuïteit) van de Levering aanvaardt Netbeheerder geen enkele aansprakelijkheid. De Verbruiker dient zich tot de Leverancier te wenden om de Levering te (laten) hervatten.

## Artikel 8. Beperking of onderbreking van het transport in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden

1. Netbeheerder is bevoegd om in het belang van een goede openbare voorziening het Transport van Warmte te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan het Transport bijzondere voorwaarden te verbinden.
2. Tevens kan Netbeheerder, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met uitvoering van werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade het Transport gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken. Ingeval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt Netbeheerder middels de Leverancier de Verbruiker ten minste drie (3) dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.
3. Indien de Verbruiker daarom verzoekt, kan Netbeheerder het Transport onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.
4. Voorts is Netbeheerder bevoegd om op schriftelijke instructie van de Leverancier het Transport te onderbreken.

## Artikel 9. Aansluiting (tijdelijk) afsluiten wegens niet-nakoming

1. Netbeheerder is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van het bedrijf verlangd kan worden – de Aansluiting (tijdelijk) af te sluiten, indien en zolang de Verbruiker één 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 voordien indien:
  - a. de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van Netbeheerder;
  - b. één of meer van de in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
  - c. de Verbruiker in verzuim is een vordering ter zake van de Aansluiting, dan wel een andere opeisbare vordering, die Netbeheerder op hem heeft, (aan Leverancier) te voldoen, met inbegrip van die ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van Netbeheerder om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van de Netbeheerder ter zake van de Aansluiting ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;
  - d. de Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt.

Netbeheerder zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot het (tijdelijk) afsluiten van een Aansluiting, indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de Verbruiker dat rechtvaardigt.
2. De in het eerste lid van dit artikel bedoelde (tijdelijke) afsluiten van een Aansluiting wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van het (tijdelijk) afsluiten en het ongedaan maken daarvan, alsmede van eventueel door Netbeheerder in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan het wederom in standhouden van de Aansluiting kan de Netbeheerder nadere voorwaarden verbinden.
3. Het gebruik door Netbeheerder van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de Netbeheerder voor eventueel daaruit ontstane schade.

## Artikel 10. Tarieven

1. Voor het tot stand brengen, in stand houden, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een Aansluiting en voor het Transport is de Verbruiker bedragen verschuldigd volgens het van kracht zijnde Tarievenblad van Netbeheerder of Leverancier.
2. Netbeheerder bepaalt welk tarief van toepassing is. De Verbruiker is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
3. Alle bedragen die de Verbruiker ingevolge de Aansluitovereenkomst verschuldigd is, kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die Netbeheerder bevoegd is in rekening te brengen.

## Artikel 11. Betaling

1. Alle bedragen die Verbruiker in verband met de Aansluiting en het Transport (periodiek) aan Netbeheerder verschuldigd is, worden door Leverancier aan Verbruiker gefactureerd.
2. Leverancier zal het door Verbruiker te betalen (periodieke) bedrag voor de Aansluiting en het Transport aan Netbeheerder betalen.
3. Indien Netbeheerder dit verlangt, is de Verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Netbeheerder bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben, de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en het tijdstip waarop de gespecificeerde afrekening plaatsvindt. Deze gespecificeerde afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de Verbruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
4. De Verbruiker zal niet eerder bevrijdend hebben betaald op enige nota, dan nadat Netbeheerder de hem verschuldigde en gefactureerde vergoedingen via de Leverancier heeft ontvangen.

## Artikel 12. Borgstelling, bankgarantie en vooruitbetaling

1. Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan Netbeheerder – al dan niet door tussenkomst van Leverancier – van Verbruiker een waarborgsom of bankgarantie verlangen tot zekerheid van de betaling van de op grond van de Aansluitovereenkomst en de Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen.
2. Netbeheerder is tevens gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van het bedrag dat verschuldigd is wegens het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting.
3. Tot zekerheid van de betaling van de ter zake het Transport verschuldigde bedragen kan Netbeheerder van Verbruiker de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Verbruiker naar het oordeel van Netbeheerder vermoedelijk gemiddeld voor Transport over een periode van zes (6) maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de Aansluitovereenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
4. Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van storting door Netbeheerder rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

## Artikel 13. Wanbetaling

1. Verbruiker is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien de kosten voor de Aansluiting niet binnen de betalingstermijn aan de Leverancier zijn betaald.
2. Een gevolg van het in verzuim verkeren is dat Verbruiker een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd is alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. De hoogte van de vergoeding voor de redelijke kosten is vastgelegd in het Tarievenblad.
3. Voor de Consument treden de in lid 2 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is uitgebleven nadat Leverancier de consument schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de consument niet alsnog binnen veertiend dagen

betaalt.

## Artikel 14. Verbodsbepalingen

1. Het is de Verbruiker verboden:
  - a. door middel van de Binnen-installatie via het Warmtenet van Netbeheerder hinder of schade te veroorzaken voor Netbeheerder of andere verbruikers;
  - b. door of vanwege Netbeheerder aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
  - c. een situatie te scheppen, waardoor het normaal functioneren van apparatuur van Netbeheerder wordt verhinderd of het van kracht zijnde Tarievenblad niet of niet juist kan worden toegepast;
  - d. een net van Netbeheerder te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
  - e. water aan de circulatie in het Warmtenet te onttrekken;
  - f. (vloei-)stoffen toe te voegen aan het water in het Warmtenet
  - g. Warmte anders dan ten behoeve van het eigen Perceel te gebruiken tenzij er toestemming is gegeven
2. Het is de Verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van de Netbeheerder de Warmte anders dan ten behoeve van het Perceel te gebruiken. De Netbeheerder kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
3. Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal, behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige warmte aan de Verbruiker – door de Leverancier – in rekening worden gebracht. Alle schade die de Netbeheerder door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de Verbruiker worden vergoed, waarbij artikel 20 lid 7 van overeenkomstige toepassing is.

## Artikel 15. Andere verplichtingen

1. Netbeheerder zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze Algemene Voorwaarden en de uitvoering van de Aansluitovereenkomst die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal Netbeheerder zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de Verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervindt.
2. De Verbruiker is verplicht aan Netbeheerder de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Aansluitovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
  - a. Netbeheerder zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in zijn Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting, inclusief de Meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
  - b. aan personen, die van een door Netbeheerder uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het Perceel en de Aansluiting van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen; alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
  - c. Netbeheerder of Leverancier tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. (handels)naamswijzigingen.
3. De Verbruiker is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het Perceel aanwezige zaken van Netbeheerder te voorkomen.
4. Indien de Verbruiker geen eigenaar is van het Perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door Netbeheerder voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een Aansluiting noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 4 lid 1 van deze Algemene Voorwaarden, ten behoeve van derden. Netbeheerder kan verlangen dat de Verbruiker een ondertekende verklaring van de eigenaar overlegt.



## Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Netbeheerder is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de Verbruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van het Transport van Warmte echter uitsluitend indien en voor zover:
  - a. de onderbreking het gevolg is van een aan Netbeheerder toe te rekenen tekortkoming van een verplichting uit de Aansluitovereenkomst; en
  - b. het ten aanzien van een consument personenschade betreft als gevolg van lichamelijke letsel of overlijden, en/of;
  - c. het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak, en/of;
  - d. het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur.
2. Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van Euro 40,- (veertig Euro) voor de Verbruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Ten aanzien van een consument geldt voor personenschade als gevolg van lichamelijke letsel of overlijden geen drempelbedrag.
3. Netbeheerder 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, dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met de Aansluiting – niet zijnde een (tijdelijke) afsluiting van de Aansluiting zoals bedoeld in art. 9 – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die Netbeheerder niet kan worden toegerekend.
4. Storingen in de installatie achter een Aansluiting (de warmte-afleverset, waaronder de Meetinrichting en eventueel een warmtewisselaar, en de Binnen-installatie) komen niet voor compensatie in aanmerking.
5. Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid van Netbeheerder of diens werknemers, is in alle gevallen van vergoeding uitgesloten indirecte schade, zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of bedrijf of als gevolg van winstderving.

6. Indien en voor zover Netbeheerder jegens Verbruiker in het kader van deze Algemene Voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste: Euro 5.000.000,- (vijf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle Verbruikers tezamen voor zover het personenschade betreft en Euro 2.500.000,- (tweeëneenhalf miljoen Euro) per gebeurtenis voor alle Verbruikers tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, met dien verstande dat, ongeacht de omvang van het totaal der schade, de vergoeding van de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 75,- (vijfenzeventig Euro) per Verbruiker en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per Verbruiker. Indien het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde Euro 5.000.000,- aan personenschade en/of Euro 2.500.000,- aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is Netbeheerder niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per Verbruiker, de aanspraken van de Verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
7. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier (4) weken na het ontstaan aan Leverancier en/of Netbeheerder te zijn gemeld, tenzij de Verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
8. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van onderaannemers van Netbeheerder en ten aanzien van personen voor wie Netbeheerder aansprakelijk is.
9. Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door Netbeheerder ten behoeve van het Transport in, aan, op, onder of boven het Perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die Verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien Verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste Euro 3.500,- (drieduizendvijfhonderd Euro) per Verbruiker en per gebeurtenis.

## Artikel 17. Klachten en geschillen

1. Indien Verbruiker een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Aansluitovereenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde

betalingsregeling), dient hij deze eerst aan Netbeheerder – al dan niet via tussenkomst van de Leverancier – voor te leggen. De Verbruiker dient een klacht voor te leggen binnen acht (8) weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren met een brief gericht aan Netbeheerder, die de gronden van de klacht onderzoekt. Verbruiker wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht (8) weken na ontvangst van de klacht, door Netbeheerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van Netbeheerder naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die Netbeheerder daaraan heeft verbonden.

2. Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, kan het resterende geschil zowel door Verbruiker als door Netbeheerder worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie ([geschillencommissie.nl](http://geschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
3. Wanneer Verbruiker ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Energie, dan is Netbeheerder aan deze keuze gebonden zodra Netbeheerder met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie Energie bekend is. Een geschil dient Schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan Netbeheerder is voorgelegd.
4. Wanneer bij Netbeheerder de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie Energie, dan stelt zij Verbruiker schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie Energie. Netbeheerder kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als Verbruiker niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie Energie. Indien Netbeheerder, in het geval Verbruiker het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee (2) maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan Verbruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie Energie.
5. De Geschillencommissie Energie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie Energie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan zal Netbeheerder Verbruiker laatstbedoeld bedrag vergoeden.

## Artikel 18. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden

1. In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van Netbeheerder, kunnen afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.
2. In alle gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Netbeheerder een regeling treffen naar redelijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor Netbeheerder van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

## Artikel 19. Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven

1. Deze Algemene Voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Netbeheerder worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste tien (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. 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 Netbeheerder, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door Netbeheerder niet op of vóór 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigingen van Netbeheerder in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door Netbeheerder, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van in werking treden is vermeld.
3. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de website van Netbeheerder ([energie-infrabeheer.nl](http://energie-infrabeheer.nl)) of in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin Netbeheerder Warmte transporteert verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij Netbeheerder ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Aansluitovereenkomsten. Indien een Verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de Aansluitovereenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 3 van deze Algemene Voorwaarden.

## Artikel 20. Bijzondere bepalingen

1. Voor het geval Netbeheerder haar rechten en verplichtingen uit de Aansluitovereenkomst als bedoeld in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent Verbruiker hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.