

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN WEL DIENSTEN B.V. VOOR DE LEVERING VAN WATER EN ENERGIE

## Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tot levering van Water en Energie tussen het Bedrijf en de Aanvrager en/of Verbruiker.

1.2. In de Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Aansluiting:** de Aansluitleiding(en) van het Bedrijf met inbegrip van de afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege het Bedrijf in of aan de Leiding aangebrachte apparatuur tot aan het Overdrachtpunt. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van het Bedrijf;

**Aansluitleiding:** de Leiding van het Bedrijf die de Meetinrichting met bijbehoren met het Distributienet verbindt;

**Aanvrager:** de eigenaar van het Perceel of degene die krachtens volmacht handelt namens de eigenaar en een aanvraag voor het tot stand brengen, wijzigen of (de)activeren van een Aansluiting bij het Bedrijf heeft ingediend, dan wel de rechtsopvolger van de eerdere aanvrager;

**Bedrijf:** de besloten vennootschap WEL Diensten B.V., gevestigd te Etten-Leur;

**Binneninstallatie:** het samenstel van Leidingen en toebehoren achter het Overdrachtpunt alsmede de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warmtapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of Elektriciteit, ten behoeve van het Perceel. De Binneninstallatie is eigendom van de woningeigenaar en maakt geen deel uit van de Aansluiting of het Distributienet;

**Distributienet:** het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het transport van warmte en/of elektriciteit en/of water en/of koude tot de Aansluiting verzorgt;

**Installateur:** degene die de werkzaamheden verricht aan de Binneninstallatie van de Aanvrager en/of Verbruiker en naar oordeel van het Bedrijf bevoegd is en daartoe is aangewezen;

**Leiding:** het samenstel van aanvoer- en retourleiding;

**Levering:** de levering van warmte en/of warmtapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of Elektriciteit;

**Leveringsvoorwaarden:** de onderhavige leveringsvoorwaarden van WEL Diensten B.V. ;

Meetinrichting:	de comptabele warmtemeter en apparatuur van het Bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering, van de voor de afrekening voor het Bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het gebruik;
Overdrachtspunt:	de plaats van overgang tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie in een Perceel, dan wel een andere door het Bedrijf tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie aan te wijzen plaats;
Perceel:	elke 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 het Bedrijf;
Producten, de:	de door het Bedrijf in het kader van de Leveringsovereenkomst te leveren producten, zijnde warmte en/of warm tapwater en/of koude en/of koud tapwater en/of elektriciteit. De aan Verbruiker te leveren Producten zijn nader omschreven in de Individuele Leveringsovereenkomst.
Vastrecht:	de verschuldigde vergoeding voor het hebben en in stand te doen houden van een Aansluiting en het beschikbaar stellen van de Producten;
Verbruiker:	degene die de Producten van het Bedrijf betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over een Aansluiting;
Warmtapwatertoestel:	een toestel voor het verwarmen van leidingwater ten behoeve van de bereiding van warmtapwater.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Leveringsvoorwaarden maken deel uit van de Individuele overeenkomst tussen het Bedrijf en de Aanvrager en/of Verbruiker. Bij het vastleggen van de overeenkomst als bedoeld in artikel 3.1 zal een exemplaar van deze Leveringsvoorwaarden worden verstrekt.
- 2.2 Alle overeenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan het Nederlands recht.

## **Artikel 3. Overeenkomst tot Levering**

- 3.1 Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen het Bedrijf en de Verbruiker.
- 3.2 Een overeenkomst tot Levering gaat in op de dag waarop de Verbruiker voor het eerst de Producten van het Bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting. De overeenkomst wordt schriftelijk vastgelegd. Het Bedrijf kan weigeren een overeenkomst tot Levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 18.1 ten aanzien van de onderbreking van de Levering.

- 3.3 Een overeenkomst tot Levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst met twee of meer Verbruikers wordt aangegaan, kan het Bedrijf hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de overeenkomst verlangen.
- 3.4 Zowel de Verbruiker als het Bedrijf kan de overeenkomst tot Levering opzeggen. Opzegging door de Verbruiker dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vijf werkdagen te geschieden, tenzij het Bedrijf een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Indien in de overeenkomst tot Levering is bepaald dat de Verbruiker enkel kan opzeggen indien de huur of eigendom van het Perceel waarop de levering betrekking heeft eindigt, kan de overeenkomst tot Levering door Verbruiker enkel worden opgezegd conform het bepaalde in die overeenkomst. Opzegging door het Bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.
- 3.5 Indien de Verbruiker de overeenkomst niet heeft opgezegd conform het in artikel 3.4 bepaalde, alsmede indien het Bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de Verbruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de overeenkomst tot Levering en de Leveringsvoorwaarden is bepaald, tot dat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 3.6 Bij beperking of onderbreking van de Levering of een verbod als bedoeld in artikel 5 en 18.1 van deze Leveringsvoorwaarden, blijft de overeenkomst tot Levering onverminderd van kracht.

#### **Artikel 4. Aard van de levering**

- 4.1 Door het Bedrijf worden de Producten geleverd in overeenstemming met hetgeen daaromtrent tussen partijen nader is bepaald.
- 4.2 Warmtelevering: de levering van warmte vindt plaats door de terbeschikkingstelling van verwarmingswater waaraan door de Binneninstallatie thermische energie wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door het Bedrijf geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk. De aanvoertemperatuur heeft een waarde zoals vastgelegd in de overeenkomst tot Levering.
- 4.3 Koudelevering: de levering van koude vindt plaats door de ter beschikkingstelling van koelwater waaraan door de Binneninstallatie koude wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door het Bedrijf geleverde koelwater is weersafhankelijk.
- 4.4 Warmtapwaterlevering:  
Indien het warmtapwater in een warmtewisselaar bij de Aansluiting wordt bereid, dan is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskeur klasse CW 3.  
Indien het warmtapwater door het Bedrijf wordt geleverd, dan bedraagt de aanvoertemperatuur minimaal 60° C en is de hoeveelheid warmtapwater die minimaal kan worden bereid overeenkomstig Gaskeur klasse CW 3.
- 4.5 Indien een Aanvrager of Verbruiker aantoont dat de levering van goederen en/of diensten niet aan voornoemd kwaliteitsniveau voldoet, kan hij bij het Bedrijf een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van (een deel van) hiervoor betaalde vergoedingen indienen, onder vermelding

van de periode waarover de leveringen naar zijn mening niet aan het vereiste kwaliteitsniveau hebben voldaan, alsook van een onderbouwing hiervan. Het Bedrijf zal binnen 3 maanden na indiening van het verzoek hierop schriftelijk beslissen. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop het kwaliteitsniveau volgens verzoeker niet is behaald.

#### **Artikel 5. Continuïteit Levering**

- 5.1 In principe wordt de Levering continu beschikbaar gesteld, tenzij anders is overeengekomen. Indien er zich echter omstandigheden voordoen waardoor de Levering wordt of moet worden onderbroken, zal het Bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de Levering te hervatten.
- 5.2 Ingeval van een uitval van de levering van warmte bij een maximale buitentemperatuur van 15° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 24 uur, heeft Verbruiker recht op een compensatievergoeding van € 35, = , tenzij de uitval naar het oordeel van het Bedrijf in de risicosfeer van Verbruiker valt. Na elke 24 uur dat de uitval van levering van warmte duurt, wordt dit bedrag met € 25, = verhoogd per onafgebroken termijn van 24 uur, tot een maximum van € 235, = per storingsmelding. Verbruiker is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 24 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen Verbruikers aan op het moment van de eerste melding van de uitval. Het recht op een compensatie vervalt na verloop van een termijn van zes maanden na de datum van herstel van de levering. Het Bedrijf houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op haar website.
- 5.3 Indien een Aanvrager of Verbruiker recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van drie maanden na het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.
- 5.4 Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:
- Een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;
  - Indien de oorsprong van de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
  - Indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binneninstallatie is opgetreden.
- 5.5 In geval van onderbreking of uitval van de levering van elektriciteit is het Bedrijf uitsluitend aansprakelijk voor eventuele schade voor zover deze op grond van artikel 21 van deze Algemene Voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt.
- 5.6 Het Bedrijf betaalt geen compensatie indien de levering van koude en tapwater uitvalt of wordt onderbroken.
- 5.7 Het Bedrijf is bevoegd om in het belang van het waarborgen van de leveringszekerheid te allen tijde de Levering te beperken, te onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.

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

#### **Artikel 6. Aanvraag voor het tot stand brengen of wijzigen van een Aansluiting**

- 6.1 Een Aansluiting of een wijziging van een bestaande Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het Bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van de Aansluiting alsmede het aantal Aansluitingen worden door het Bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de Aanvrager, vastgesteld. In het algemeen wordt slechts één Aansluiting per Perceel toegestaan.
- 6.2 Het Bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, wijzigen of activeren van een Aansluiting dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belang van het Bedrijf of die van één of meerdere Aanvragers of Verbruikers worden geschaad.
- Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
- a) de voor het tot stand brengen, wijzigen of (de)activeren van de Aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het Bedrijf bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
  - b) de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
  - c) van het gebruik van de Aansluiting hinder valt te verwachten in het Distributienet van het Bedrijf;
  - d) de Aanvrager in verzuim is een vordering terzake van aansluiting of Levering van de Producten dan wel van een andere opeisbare vordering die het Bedrijf op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die terzake van aansluiting of Levering van een ander respectievelijk vorige perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het Bedrijf terzake van aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;
  - e) het Perceel van de Aanvrager is gelegen in een gebied waar het Bedrijf de Producten niet levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.
- 6.3 Het Bedrijf 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 7. Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en het wegnemen van een Aansluiting**

- 7.1 Een Aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het Bedrijf onderhouden, gecontroleerd, vervangen, gewijzigd, ge(de)activeerd en/of verwijderd, één en ander zoveel mogelijk na

voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de Aanvrager en/of Verbruiker.

- 7.2 Het onderhoud en de controle van de Aansluiting zijn voor rekening van het Bedrijf.
- 7.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 7.2 van deze Leveringsvoorwaarden zijn het vervangen, wijzigen, (de)activeren en verwijderen voor rekening van de Aanvrager, 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;
  - c) dit het gevolg is van het handelen of nalaten van de Verbruiker voorzover dit de Aanvrager redelijkerwijs is toe te rekenen.

#### **Artikel 8. Rechten met betrekking tot het Perceel**

- 8.1 De Aanvrager en de Verbruiker zullen toestaan dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het Perceel Leidingen worden gelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande Leidingen, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gecontroleerd of gewijzigd door of namens het Bedrijf.
- 8.2 De Aanvrager en de Verbruiker dragen zorg dat de Aansluiting goed bereikbaar blijft. Indien een Aansluiting of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is door een handelen of nalaten van de Aanvrager en/of Verbruiker, maant het Bedrijf de Aanvrager en/of Verbruiker aan om binnen een redelijke door het Bedrijf vast te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft het Bedrijf het recht op kosten van de Aanvrager en/of Verbruiker:
- a) de belemmeringen weg te nemen;
  - b) wijzigingen in het tracé van de Aansluiting aan te brengen;
  - c) een geheel nieuwe Aansluiting tot stand te brengen;
  - d) de Meetinrichting te verplaatsen.

#### **Artikel 9. De Binneninstallatie**

- 9.1 Het bepaalde in dit artikel is niet van toepassing op de Levering van de Producten aan Verbruikers die huurder zijn van de woning waarin de aansluiting is gelegen.
- 9.2 De Binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van het Bedrijf.
- 9.3 De Aanvrager en/of Verbruiker draagt er zorg voor dat de Binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het Bedrijf is de Aanvrager en/of Verbruiker verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie aan het Bedrijf te verstrekken.

- 9.4 Het Bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig acht een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie naar het oordeel van het Bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van het Bedrijf, is de Aanvrager of de Verbruiker verplicht gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk – te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het Bedrijf op te volgen. Het Bedrijf heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van het Bedrijf is voldaan.
- 9.5 Indien de Aanvrager en/of Verbruiker een lekkage in dan wel andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal hij het Bedrijf daarvan onverwijld in kennis stellen en is hij verplicht de bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het Bedrijf op te volgen.

#### **Artikel 10. Bepaling van de omvang van de Levering**

- 10.1 Het Bedrijf bepaalt op welke wijze de omvang van de Levering wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een Meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in artikel 12 en 13 van deze Leveringsvoorwaarden.
- 10.2 Tenminste éénmaal per jaar wordt de stand van zaken van de Meetinrichting door of vanwege het Bedrijf opgenomen op een door het Bedrijf te bepalen tijdstip. Het bedrijf kan echter van de Verbruiker verlangen dat hij zelf de stand opneemt en deze stand op een door het Bedrijf te bepalen wijze en binnen een door het Bedrijf aangegeven termijn ter kennis van het Bedrijf brengt.
- 10.3 Indien het Bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of indien de Verbruiker niet heeft voldaan aan het verlangen van het Bedrijf bedoeld in artikel 10.2, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag het Bedrijf de omvang van de Levering bepalen in overeenstemming met het gestelde in artikel 13.2 van deze Leveringsvoorwaarden, onverminderd het recht van het Bedrijf om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de Meetinrichting en dat in rekening te brengen.
- 10.4 Indien het Bedrijf dan wel de Verbruiker bij het opnemen van de meter dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand een fout heeft gemaakt, wordt zo nodig eerst een nieuwe stand opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 13.2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

#### **Artikel 11. De Meetinrichting**

- 11.1 Het Bedrijf bepaalt de plaats van de Meetinrichting. De Meetinrichting wordt door of vanwege het Bedrijf en op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tarieven is vermeld. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de Binneninstallatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege het Bedrijf geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het Bedrijf. Vervanging, verplaatsing of wegneming en de daarmee verband houdende kosten zijn echter

voor rekening van de Aanvrager en/of Verbruiker, indien de vervanging of de 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. Het Bedrijf deelt de Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mede wanneer de Meetinrichting wordt vervangen of verplaatst. In het geval van onderzoek van de Meetinrichting is het bepaalde in artikel 12.4 van toepassing.

- 11.2 Bij de Levering van warmte draagt het Bedrijf, op verzoek van Aanvrager of Verbruiker, er zorg voor dat binnen een redelijke termijn een individuele meter ter beschikking wordt gesteld die het actuele warmteverbruik kan weergeven en die informatie kan geven over de tijd waarin sprake was van daadwerkelijk gebruik, tenzij het ter beschikking stellen technisch onmogelijk of financieel niet redelijk is, dit ter beoordeling van het Bedrijf. De kosten hiervan komen voor rekening van Aanvrager of Verbruiker.
- 11.3 Ingeval het Bedrijf een meetinrichting ter beschikking stelt die op afstand uitleesbaar is, kan een Verbruiker die voorafgaand aan de plaatsing weigeren. In dat geval wordt door het Bedrijf een niet op afstand uitleesbare meter ter beschikking gesteld. Indien een Aanvrager of Verbruiker een reeds geplaatste op afstand uitleesbare meter vervangen wenst te zien door een niet op afstand uitleesbare meter, komen de volledige kosten hiervan voor rekening van Aanvrager of Verbruiker.
- 11.4 Het Bedrijf leest de meetgegevens van een Verbruiker niet op afstand uit, indien de Verbruiker hierom schriftelijk verzoekt.
- 11.5 De Aanvrager en/of Verbruiker draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

## **Artikel 12. Onderzoek van de Meetinrichting**

- 12.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Verbruiker als het Bedrijf verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Het Bedrijf deelt de Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mede wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Het Bedrijf stelt de Verbruiker op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
- 12.2 Het onderzoek wordt door of vanwege het Bedrijf verricht, tenzij de Verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie verlangt.
- 12.3 Meting van warmte, warmtapwater, koudtapwater, koude en elektriciteit worden geacht juist te zijn, indien bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant van de betreffende meetinrichting gegarandeerde maximaal te verwachten afwijking met niet meer dan 2% van de schaalwaarde wordt overschreden.
- 12.4 De kosten van het onderzoek en de vervanging van de Meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan toegestaan, komen de kosten ten laste van het Bedrijf.



- 12.5 Zolang de mogelijkheid bestaat dat de Verbruiker nader onderzoek van de Meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 13 niet is afgewikkeld, houdt het Bedrijf de Meetinrichting beschikbaar voor het nadere onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in artikel 12.1. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient het Bedrijf de desbetreffende Meetinrichting te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.

### **Artikel 13. Gevolgen van onjuiste meting**

- 13.1 Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt het Bedrijf de omvang van de Levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden wanneer het Bedrijf teveel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer het Bedrijf te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke Meetinrichting. In geval van onrechtmatig verbruik zal echter herberekening over de volledige periode plaatsvinden.
- 13.2 Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de Levering, is het Bedrijf bevoegd de omvang van de Levering in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van het Bedrijf staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf dient:
- a) de omvang van de Levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
  - b) de gemiddelde omvang van de Levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
  - c) een andere, na overleg met de Verbruiker te bepalen billijke maatstaf.

### **Artikel 14. Tarieven**

- 14.1 Voor de Levering enerzijds en voor het tot stand brengen, in stand houden, (de)activeren, wijzigen en/of verwijderen van een Aansluiting anderzijds, zijn de Aanvrager en/of Verbruiker bedragen verschuldigd volgens de tarieven van het Bedrijf.
- 14.2 Het Bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De Aanvrager en de Verbruiker zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 14.3 Alle bedragen die de Aanvrager en/of Verbruiker als gevolg van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die het Bedrijf krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen.

### **Artikel 15. Betaling**

- 15.1 Alle bedragen die de Aanvrager en/of Verbruiker als gevolg van de Leveringsvoorwaarden verschuldigd zijn, brengt het Bedrijf door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in artikel 15.2, indien de Aanvrager en/of Verbruiker

betaalt door middel van automatische bank- of giroafschrijving. Het bedrijf biedt op verzoek de mogelijkheid om op een andere wijze dan door middel van automatische bank- of giroafschrijving te betalen.

- 15.2 Indien het Bedrijf dit verlangt, is de Verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de Levering en het Vastrecht over het lopende tijdvak van jaarafrekening zal moeten betalen. Het Bedrijf 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 afrekening plaatsvindt. Deze afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, middels overlegging van een volledige en voldoende gespecificeerde nota met betrekking tot de geleverde diensten, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de Verbruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
- 15.3 Een nota dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door het Bedrijf op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien dagen. Het Bedrijf geeft aan op welke wijze de nota kan worden voldaan.
- 15.4 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de Aanvrager en/of Verbruiker binnen de in artikel 15.3 bedoelde betalingstermijn bij het Bedrijf een schriftelijk bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat het Bedrijf op het bezwaar heeft beslist.
- 15.5 De Aanvrager en/of Verbruiker is slechts gerechtigd de hun in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het Bedrijf hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in artikel 15.2 is echter niet toegestaan.

#### **Artikel 16. Zekerheidsstelling**

- 16.1 Het Bedrijf kan van de Verbruiker zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de Verbruiker op grond van deze Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of borgstelling, tenzij het Bedrijf toepassing geeft aan het bepaalde in artikel 16.2 en 16.3.
- 16.2 Het Bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de op grond van de Leveringsvoorwaarden verschuldigde bedragen.
- 16.3 Tot zekerheid van de betaling van de terzake van de Levering en het Vastrecht verschuldigde bedragen kan het Bedrijf van de Verbruiker de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Verbruiker naar het oordeel van het Bedrijf vermoedelijk gemiddeld voor Levering en Vastrecht over een periode van zes 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 overeenkomst tot Levering, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 16.4 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door het Bedrijf rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3

procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

#### **Artikel 17. Wanbetaling**

- 17.1 Indien de Aanvrager en/of Verbruiker niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt het Bedrijf hem dit schriftelijk mede en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast. Is ook binnen deze termijn niet betaald, dan is de Aanvrager en/of Verbruiker zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 17.2 Indien de Aanvrager en/of Verbruiker binnen de in artikel 17.1 genoemde nieuwe termijn van betaling echter een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij het Bedrijf heeft ingediend, dan is de Aanvrager en/of Verbruiker eerst in verzuim op het moment dat het Bedrijf op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door het Bedrijf met de Aanvrager en/of Verbruiker gesloten betalingsregeling dient de Aanvrager en/of Verbruiker alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige uit hoofde van de overeenkomst aan het Bedrijf verschuldigde bedragen integraal te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de Aanvrager en/of Verbruiker zijn verplichtingen betreffende de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 17.3 Indien en zodra de Aanvrager en/of Verbruiker in verzuim is, is hij tevens een extra bedrag verschuldigd, onverminderd het recht van het Bedrijf op een wettelijke rentevergoeding wegens te late betaling en op vergoeding van de redelijke kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke inning en onverminderd het bepaalde in artikel 18 van de Leveringsvoorwaarden.

#### **Artikel 18. Onderbreking van de levering en/of deactiveren van de Aansluiting wegens niet-nakoming**

- 18.1 Het Bedrijf is bevoegd na voorafgaande waarschuwing –tenzij dat om redenen van veiligheid niet van het Bedrijf verlangd kan worden- de Levering te onderbreken en/of de Aansluiting te deactiveren, indien en zolang de Aanvrager en/of Verbruiker één of meer artikelen van deze Leveringsvoorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt.
- Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
- a. de Binneninstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de Aansluitvoorwaarden van het Bedrijf;
  - b. één of meer van de in artikel 10 van de Leveringsvoorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
  - c. de Aanvrager en/of Verbruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 17.3 van de Leveringsvoorwaarden in verzuim is een vordering terzake van aansluiting of Levering, dan wel een andere opeisbare vordering die het Bedrijf op hem heeft te voldoen, met inbegrip van die terzake van aansluiting of Levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig Perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van het Bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit

- geldt mede met betrekking tot vorderingen van het Bedrijf terzake van aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;
- d. de Aanvrager en/of Verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt. Het Bedrijf zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering en/of deactivering van de Aansluiting, indien en voor zover de niet-nakoming van de verplichtingen door de Aanvrager en/of Verbruiker dat rechtvaardigt.
- 18.2 De in artikel 18.1 bedoelde onderbreking van de Levering en/of deactivering van de Aansluiting wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting, alsmede van eventueel door het Bedrijf in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting kan het Bedrijf nadere voorwaarden verbinden.
- 18.3 Het gebruik door het Bedrijf van zijn bevoegdheden als bedoeld in artikel 5.1 en 18.1 kan niet leiden tot aansprakelijkheid van het Bedrijf voor eventueel daaruit ontstane schade.

### **Artikel 19. Verbodsbepalingen**

- 19.1 Het is de Aanvrager en/of Verbruiker verboden:
- a. door middel van de Binneninstallatie via het Distributienet van het Bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het Bedrijf of andere Verbruikers;
  - b. door of vanwege het Bedrijf 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 of andere apparatuur van het Bedrijf wordt verhinderd of de tarieven van het Bedrijf niet of niet juist kunnen worden toegepast;
  - d. het Distributienet van het Bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
  - e. water aan de circulatie in het Distributienet en/of Aansluiting te onttrekken zonder voorafgaande toestemming.
- 19.2 Het is de Verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het Bedrijf de geleverde warmte, elektriciteit, warmtapwater, koud water en koude anders dan ten behoeve van het eigen Perceel te gebruiken. Het Bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
- 19.3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige warmte en/of koude aan de Verbruiker in rekening worden gebracht. Alle schade die het Bedrijf door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de Verbruiker aan het Bedrijf worden vergoed, waarbij artikel 21.7 van overeenkomstige toepassing is.

### **Artikel 20. Andere verplichtingen**

- 20.1 Het Bedrijf zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Leveringsvoorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend Bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal het Bedrijf zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de Aanvrager en/of Verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervindt.
- 20.2 De Aanvrager en/of Verbruiker is verplicht aan het Bedrijf de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Leveringsvoorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
- a) het Bedrijf zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in hun Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting, inclusief de Meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
  - b) aan personen, die van een door het Bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het Perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op het Bedrijf rustende verplichting – van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, evenals in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
  - c) het Bedrijf tijdig op de hoogte te stellen van adres- en/of (handels)naamswijzigingen.
- 20.3 De Aanvrager en de Verbruiker zijn verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het Perceel aanwezige gedeelte van de Aansluiting te voorkomen.
- 20.4 Indien de Aanvrager en/of Verbruiker geen eigenaar is van het Perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door het Bedrijf voor het tot stand brengen, vervangen, wijzigen, activeren, (de)activeren of verwijderen van een Aansluiting of voor de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 8.1 ten behoeve van derden. Het Bedrijf kan verlangen dat de Aanvrager en/of Verbruiker een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
- 20.5 Bij de nakoming van haar verplichtingen en de uitoefening van haar rechten, mag het Bedrijf zich laten vertegenwoordigen door derden. De in deze Leveringsvoorwaarden opgenomen bedingen betreffende de rechten van het Bedrijf zijn derden bedingen als bedoeld in artikel 6:253 van het Burgerlijk Wetboek en kunnen door de Aanvrager en de Verbruiker niet worden herroepen.

#### **Artikel 21. Aansprakelijkheid**

- 21.1 Het Bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de Verbruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de Levering, echter uitsluitend indien en voor zover:
- a) de onderbreking het gevolg is van een aan het Bedrijf toe te rekenen tekortkoming;
  - b) het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privé-sfeer worden gebruikt of verbruikt;
  - c) de schade een direct en rechtstreeks gevolg is van de onderbreking van de Levering.

Voor zaakschade geldt een drempelwaarde van € 55,- voor de Verbruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

- 21.2 Het Bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in artikel 21.1 voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolg van een gebrekkige Aansluiting of Levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met een Aansluiting of Levering – niet zijnde een onderbreking van de Levering – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die het Bedrijf niet kan worden toegerekend.
- 21.3 Van vergoeding zijn in alle gevallen uitgesloten schade aan zaken die door de Aanvrager of de Verbruiker worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.
- 21.4 Indien en voor zover het Bedrijf jegens de Aanvrager en/of de Verbruiker in het kader van de Leveringsvoorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste € 1.250.000,- per gebeurtenis voor alle Aanvragers en Verbruikers tezamen, met dien verstande dat de vergoeding van schade aan zaken, ongeacht de omvang van het totaal der schade, is beperkt tot ten hoogste € 1.400,- per Aanvrager en/of Verbruiker. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 1.250.000,-, is het Bedrijf 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 € 1.400,- de aanspraken van de Aanvragers en de Verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
- 21.5 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan het Bedrijf te zijn gemeld, tenzij de Verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 21.6 De aansprakelijkheidsregeling van de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van elk ander bedrijf waarmee het Bedrijf ten behoeve van de Levering van de Producten samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het Bedrijf of dat andere bedrijf aansprakelijk is.
- 21.7 De Aanvrager en/of de Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door het Bedrijf ten behoeve van de Aansluiting en/of de Levering in, aan, op, onder of boven het Perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de Aanvrager of de Verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien de Aanvrager of de Verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.130,- per Aanvrager en/of Verbruiker per gebeurtenis. De schadebeperking is niet van toepassing indien het bedrijf aannemelijk maakt dat de schade het gevolg is van opzet en/of grove schuld van de Verbruiker of de personen waarvoor de Verbruiker verantwoordelijk kan worden gehouden.

## **Artikel 22. Boete**

- 22.1 Indien de Aanvrager en/of Verbruiker toerekenbaar in strijd met het bepaalde in artikel 19 en 20 van de Leveringsvoorwaarden heeft gehandeld, is het Bedrijf bevoegd hem een boete op te leggen van ten hoogste € 135,- per overtreding, onverminderd het recht van het Bedrijf op nakoming en/of schadevergoeding en/of zijn bevoegdheid om de Levering te onderbreken c.q. de Aansluiting te deactiveren.
- 22.2 Op de opgelegde boetes is het bepaalde in artikel 15 en 17 van deze Leveringsvoorwaarden voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 23. Wijzigingen van deze Leveringsvoorwaarden**

- 23.1 Deze Leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen van de tarieven treden in werking tien dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld.
- 23.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al bestaande overeenkomsten. Indien een Verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen in overeenstemming met het bepaalde in artikel 3.4 van deze Leveringsvoorwaarden.

## **Artikel 24. Bijzondere bepalingen**

- 24.1 De verplichting tot aansluiting en Levering als gevolg van de overeenkomst, bedoeld in artikel 3 van deze Leveringsvoorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan het Bedrijf verleende concessie wordt ingetrokken of vervallen verklaard.
- 24.2 Voor het geval het Bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst als bedoeld in artikel 3 van de Leveringsvoorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de Verbruiker hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.
- 24.3 De Leverancier is gerechtigd Algemene Aansluitvoorwaarden vast te stellen die van toepassing zijn op de overeenkomst tot aansluiting en levering als bedoeld in artikel 3 van deze Leveringsvoorwaarden. Met betrekking tot het vaststellen en wijzigen van deze Aansluitvoorwaarden is het bepaalde in artikel 23 van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 25. Vragen, klachten en geschillen**

- 25.1 Aanvrager en/of Verbruiker kan zijn vragen of klachten voorleggen aan het Bedrijf. Een vraag of klacht wordt binnen 30 werkdagen na ontvangst inhoudelijk afgehandeld. Indien een vraag of klacht zodanig complex is dat deze niet binnen een termijn van 30 werkdagen kan worden afgehandeld, ontvangt de indiener hiervan bericht, onder mededeling van de termijn waarbinnen de vraag of klacht wel inhoudelijk zal worden afgehandeld. Aanvrager en/of Verbruiker is verplicht eventuele klachten eerst aan het Bedrijf voor te leggen.

- 25.2 Indien Aanvrager en/of Verbruiker van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost, kan hij een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Energie en Water. De wijze waarop een geschil bij de Geschillencommissie Energie en Water aanhangig kan worden gemaakt is na te lezen op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl).

#### **Artikel 26. Slotbepalingen**

- 26.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2013.
- 26.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en bovendien te raadplegen op de internetsite [www.woonwel.nl](http://www.woonwel.nl).