



Traaise Energie Maatschappij



ALGEMENE  
LEVERINGSVOORWAARDEN  
KLEINVERBRUIKER  
(<100kW)

Kelvin

V012019



Traaise Energie Maatschappij



## **Inhoudsopgave:**

Artikel 1	Toepasselijkheid en begripsomschrijving
Artikel 2	Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting
Artikel 3	Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting
Artikel 4	Rechten met betrekking tot het perceel
Artikel 5	De verwarmingsinstallatie
Artikel 6	Overeenkomst tot levering
Artikel 7	Aard van de levering
Artikel 8	Beperking of onderbreking van de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden
Artikel 9	Onderbreking van de levering wegens niet nakoming
Artikel 10	Bepaling van de omvang van de levering
Artikel 11	De meetinrichting
Artikel 12	Onderzoek van de meetinrichting
Artikel 13	Gevolgen van onjuiste meting
Artikel 14	Tarieven
Artikel 15	Betaling
Artikel 16	Zekerheidstelling
Artikel 17	Wanbetaling
Artikel 18	Verbodsbepalingen
Artikel 19	Andere verplichtingen
Artikel 20	Aansprakelijkheid
Artikel 21	Klachten en geschillen
Artikel 22	Afwijkingen van deze algemene voorwaarden
Artikel 23	Wijzigingen van de voorwaarden en tarieven
Artikel 24	Bijzondere bepalingen
Artikel 25	Slotbepalingen



Traaise Energie Maatschappij



## Artikel 1 – Toepasselijkheid en begripsomschrijving

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers zijn van toepassing op alle overeenkomsten van Kelvin met de aanvrager en/of verbruiker voor de levering en/of het transport van warmte en/of warm tapwater. Deze Algemene Voorwaarden en de overeenkomst tussen het bedrijf en de aanvrager en/of verbruiker zijn onderworpen aan het Nederlandsrecht.
- 1.2. Op de overeenkomst zijn mede de "Algemene Aansluitvoorwaarden Kleinverbruikers" van toepassing, waarin de voorwaarden voor het hebben of verkrijgen van een aansluiting van het bedrijf zijn vastgelegd.
- 1.3. In de huidige algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
  - **Aansluiting:** de leiding van het bedrijf die de verwarmingsinstallatie met de hoofdleiding verbindt, met inbegrip van de meetinrichting en de warmtewisselaar voor zover deze door het bedrijf zijn aangebracht en alle andere door of vanwege het bedrijf in of aan die leiding aangebrachte apparatuur;
  - **Aanvrager:** degene die een aanvraag voor de totstandkoming, de uitbreiding of de wijziging van een aansluiting van maximaal 100 kW bij het bedrijf heeft ingediend;
  - **Bedrijf:** Kelvin, gevestigd Koningsweg 66 te 's-Hertogenbosch;
  - **Consument:** een aanvrager en/of verbruiker, zijnde een natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen, die de warmte en/of warm tapwater afneemt en/of gaat afnemen;
  - **Hoofdleiding:** de (distributie)leiding van het bedrijf waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht;
  - **Levering:** de levering van warmte en/of warm tapwater, respectievelijk het beschikbaar stellen van warmte en/of warm tapwater;
  - **Meetinrichting:** de warmtemeter en apparatuur van het bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering, van de voor de afrekening door het bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik;
  - **Perceel:** elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstelling daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel levering van warmte en/of warm tapwater geschiedt of zal geschieden, één en ander ter beoordeling van het bedrijf;
  - **Verbruiker:** degene die warmte en/of warm tapwater van het bedrijf betreft en/of de beschikking over een aansluiting van maximaal 100 kW heeft;
  - **Verwarmingsinstallatie:** de in een perceel aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater, een en ander met inbegrip van de nodige meet- en regelinstrumenten en de warmtewisselaar, te rekenen vanaf de aansluiting;
  - **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.



Traaise Energie Maatschappij



## **Artikel 2 – Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting**

- 2.1. Een aanvraag voor het tot stand brengen van een aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande aansluiting geschiedt door het indienen van een daartoe door het bedrijf verstrekt formulier, dan wel op een ander door het bedrijf toegestane wijze. Indien een aansluiting door twee of meer aanvragers wordt verzocht, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid verlangen.
- 2.2. Een aansluiting of uitbreiding dan wel een wijziging van een bestaande aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van aansluiting alsmede het aantal aansluitingen worden door het bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de aanvrager, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één aansluiting per perceel toegestaan.
- 2.3. Het bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van het bedrijf of die van één of meerdere aanvragers of verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
  - a) de leveringscapaciteit van het bedrijf ter plaatse onvoldoende is;
  - b) de verwarmingsinstallatie naar het oordeel van het bedrijf te ver van de dichtstbijzijnde hoofdleiding is verwijderd;
  - c) de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het bedrijf te bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
  - d) de aansluiting en/of de levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt;
  - e) van het gebruik van de aansluiting hinder valt te verwachten in het net van het bedrijf;
  - f) de aanvrager in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering dan wel van een andere opeisbare vordering die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het bedrijf ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;
  - g) het perceel van de aanvrager is gelegen in een gebied waar het bedrijf niet algemeen warmte en/of warm tapwater levert dan wel niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.
- 2.4. Voorts is het bedrijf 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 het bedrijf gerechtvaardigd is.



Traaise Energie Maatschappij



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

- 3.1. Een aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf 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 aanvrager of de gebruiker plaatsvinden.
- 3.2. Het onderhoud en de controle van de aansluiting zijn voor rekening van het bedrijf. Onverminderd het bepaalde in artikel 11 van deze algemene voorwaarden zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van de aanvrager of de gebruiker, 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**

- 4.1. De aanvrager en de gebruiker 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 worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De ten gevolge van deze werkzaamheden door het bedrijf aan de aanvrager/gebruiker toegebrachte directe schade zal door of vanwege het bedrijf worden hersteld of, indien zulks niet mogelijk is, worden vergoed.
- 4.2. De aanvrager en de gebruiker dragen ervoor zorg dat de leidingen, aansluitingen en aftakkingen goed bereikbaar blijven. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door een handelen of nalaten van de aanvrager of de gebruiker, maant het bedrijf de aanvrager of gebruiker aan om binnen een redelijke door het bedrijf te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft het bedrijf het recht, op kosten van de aanvrager/gebruiker:
  - a) de belemmeringen weg te nemen;
  - b) wijzigingen in het tracé van de aansluiting, leiding en/of aftakking aan te brengen;
  - c) een of meer geheel nieuwe aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.



Traaise Energie Maatschappij



## **Artikel 5 – De binneninstallatie**

- 5.1. De binneninstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf.
- 5.2. De gebruiker of, bij het ontbreken daarvan, de aanvrager, draagt er zorg voor dat de verwarmingsinstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het bedrijf is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende de verwarmingsinstallatie aan het bedrijf te verstrekken.
- 5.3. Het bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig oordeelt een verwarmingsinstallatie te onderzoeken. Indien een verwarmingsinstallatie naar het oordeel van het bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf, is de aanvrager of de gebruiker 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.
- 5.4. Indien de gebruiker lekkage in, dan wel andere gebreken aan de verwarmingsinstallatie constateert, zal hij het bedrijf of de verhuurder van de warmteinstallatie daarvan onverwijld in kennis stellen en is de gebruiker of de verhuurder verplicht bedoelde lekkage en gebreken onmiddellijk en voor zijn rekening te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het bedrijf op te volgen.
- 5.5. Wanneer een meetinrichting en/of warmtewisselaar tot de verwarmingsinstallatie behoort, gelden de volgende richtlijnen:
  - de gebruiker of aanvrager dient iedere (voorgenomen) wijziging van deze apparatuur te melden aan het bedrijf;
  - het is gebruiker of aanvrager niet toegestaan deze apparatuur zelf of door derden te laten vervangen;
  - met inachtneming van het bepaalde in de Warmtewet zal het bedrijf ervoor zorg dragen dat meetinrichting(en) en/of warmtewisselaar(s) ter vervanging van de bestaande aan de gebruiker of aanvrager ter beschikking worden gesteld.

## **Artikel 6 – Overeenkomst tot levering**

- 6.1. Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen het bedrijf en de gebruiker. Een overeenkomst tot levering houdt mede de verplichting van het bedrijf in om voor levering benodigde transport van warmte en/of warm tapwater te regelen.
- 6.2. Een overeenkomst tot levering gaat in op de dag waarop de gebruiker voor het eerst warmte en/of warm tapwater van het bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over een aansluiting. Het bedrijf 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.



Traaise Energie Maatschappij



- 6.3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel behoudt het bedrijf zich het recht voor om vóór of bij aanvaarding van de aanvraag dan wel na totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de levering aanvangt, het betalingsbedrag van de aanvrager of gebruiker te toetsen en zekerheden te vragen als bedoeld in artikel 16.
- 6.4. Een overeenkomst tot levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst met twee of meer gebruikers wordt aangegaan, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de overeenkomst verlangen.
- 6.5. Wanneer een consument tijdens de wettelijke ontbindingstermijn - deze is in beginsel 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst - de overeenkomst ontbindt nadat de levering is begonnen, is hij verplicht het bedrijf een vergoeding conform de geldende tarieven te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
- 6.6. Zowel de gebruiker als het bedrijf kunnen de overeenkomst tot levering opzeggen. Opzegging door de gebruiker dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 (dertig) dagen te geschieden, tenzij het bedrijf een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Opzegging door het bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 90 (negentig) dagen.
- 6.7. Indien de gebruiker de overeenkomst niet tijdig heeft opgezegd, alsmede indien het bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de gebruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens deze algemene voorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 6.8. Bij beperking of onderbreking van de levering of een verbod als bedoeld in artikel 8 en 9 van deze algemene voorwaarden, blijft de overeenkomst tot levering onverminderd van kracht.
- 6.9. Indien de gebruiker wil dat de levering van warmte begint tijdens de periode van 14 dagen dat de gebruiker na het sluiten van de overeenkomst deze nog kan opzeggen dient hij hiertoe een verzoek in te dienen bij de leverancier.
- 6.10. Indien de consument het contract binnen de wettelijke termijn van 14 dagen opzegt, en indien hij conform artikel 6.8 heeft verzocht de energielevering binnen de opzegtermijn te starten dan is hij verplicht te betalen voor de reeds geleverde energie conform de geldende tarieven.



Traaise Energie Maatschappij



### **Artikel 7 – Aard van de levering**

- 7.1. Door het bedrijf wordt warmte en/of warm tapwater geleverd, waarbij als overdrachtsmedium water wordt gebezigd met een temperatuur die, afhankelijk van de weersomstandigheden en de buitentemperatuur, in het algemeen zal variëren tussen 90°C en 70°C of tussen 45°C en 70°C bij een laagtemperatuursysteem. De warmte wordt voorts geleverd overeenkomstig hetgeen daaromtrent in de aansluitvoorwaarden is bepaald.
- 7.2. In principe wordt warmte en/of warm tapwater continu geleverd. Het bedrijf staat echter niet in voor de continuïteit van de levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor de levering wordt of moet worden onderbroken, zal het bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.

### **Artikel 8 – Beperking of onderbreking van de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden**

- 8.1. Het bedrijf is bevoegd om in het belang van een goede warmtevoorziening de levering van warmte en/of warm tapwater te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 8.2. Tevens kan het bedrijf, indien dit naar zijn 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 de levering gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken. Ingeval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt het bedrijf de aanvrager of verbruiker ten minste drie dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.
- 8.3. Indien de verbruiker daarom verzoekt, kan het bedrijf de levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.

### **Artikel 9 – Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming**

- 9.1. Het bedrijf is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van het bedrijf verlangd kan worden – de levering te onderbreken, indien en zolang de aanvrager en/of 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 voordoen indien:
- a) de verwarmingsinstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf;
  - b) één of meer van de in artikel 18 van deze algemene voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;



Traaise Energie Maatschappij



- c) de verbruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 17 van deze algemene voorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering, dan wel een andere opeisbare vordering, die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van het bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het bedrijf ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;
- d) de verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt.  
Het bedrijf zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de levering, indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de aanvrager/verbruiker dat rechtvaardigt.

9.2. Van de bevoegdheid van het bedrijf om de levering te onderbreken op grond van het bepaalde in artikel 9.1.c, zal het bedrijf geen gebruik maken als de verbruiker binnen tien kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in artikel 17 lid 4 zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de geschillencommissie als bedoeld in artikel 21 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.

9.3. De in het eerste lid van dit artikel bedoelde onderbreking van de levering wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de levering, alsmede van eventueel door het bedrijf in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de levering kan het bedrijf nadere voorwaarden verbinden.

9.4. Het gebruik door het bedrijf van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van het bedrijf voor eventueel daaruit ontstane schade.

#### **Artikel 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 de artikelen 12 en 13 van deze algemene voorwaarden.

10.2. In de regel wordt minimaal éénmaal per jaar de stand van de meetinrichting door of vanwege het bedrijf opgenomen op een door het bedrijf te bepalen tijdstip. Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de meetinrichting door of vanwege het bedrijf. Het bedrijf kan van de verbruiker verlangen dat hij in de tussenliggende jaren 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.



Traaise Energie Maatschappij



**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 lid 2 van dit artikel, of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag het bedrijf de omvang van de levering bepalen overeenkomstig het gestelde in artikel 13 lid 2 van deze algemene voorwaarden, onverminderd het recht van het bedrijf om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de meetinrichting en dat in rekening te brengen.

**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 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

### **Artikel 11 – De meetinrichting**

**11.1.** De meetinrichting wordt door of vanwege het bedrijf en op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tarievenregeling is vermeld.

**11.2.** Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de verwarmingsinstallatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege het bedrijf geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het bedrijf. Vervanging of verplaatsing is echter voor rekening van de aanvrager of de 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.

**11.3.** In het geval van onderzoek van de meetinrichting is het bepaalde in artikel 12 lid 4 van toepassing. Het bedrijf deelt de verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.

**11.4.** De aanvrager of de 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.



Traaise Energie Maatschappij



- 12.2. Het onderzoek wordt door of vanwege het bedrijf verricht, tenzij de verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke organisatie verlangt.
- 12.3. 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.
- 12.4. 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 meter beschikbaar voor het nadere onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in lid 2. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient het bedrijf de desbetreffende meter zo mogelijk 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 fraude 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.
- 13.3. Indien de meetinrichting wegens de herijking of om andere redenen tijdelijk buiten bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten, door het bedrijf na overleg met de verbruiker overeenkomstig het gestelde in lid 2 geschat.



Traaise Energie Maatschappij



#### **Artikel 14 - Tarieven**

- 14.1. Voor het tot stand brengen, in stand houden, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting en voor de levering zijn de aanvrager en de verbruiker bedragen verschuldigd volgens de tarieven- en vergoedingsregeling van het bedrijf.
- 14.2. Wijziging van de leveringstarieven worden doorberekend conform de overeengekomen prijssystematiek en staan vermeld op de maandnota. Het bedrijf is gerechtigd de prijssystematiek van de warmteprijs tussentijds aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van wet- en regelgeving. Wijzigingen van de prijssystematiek treden in werking 30 dagen na schriftelijke kennisgeving aan de aanvrager/verbruiker.
- 14.3. Het bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De aanvrager en de verbruiker zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 14.4. Alle bedragen die de aanvrager en de verbruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, 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. Het bedrijf zal deze verhogingen voor zover mogelijk op de nota nader specificeren.

#### **Artikel 15 - Betaling**

- 15.1. Alle bedragen die de aanvrager en de verbruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, brengt het bedrijf hun door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel, indien de aanvrager of de verbruiker betaalt door middel van automatische bank- of giro-afschrijving.
- 15.2. Indien het bedrijf dit verlangt, is de verbruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Het bedrijf bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben, de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en het tijdstip waarop de afrekening plaatsvindt. Deze 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.
- 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 wijzen 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 of de verbruiker binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde betalingstermijn bij het bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat het bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.



Traaise Energie Maatschappij



- 15.5. De aanvrager en de verbruiker zijn slechts gerechtigd de hun in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het bedrijf hun schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel is echter niet toegestaan.

#### **Artikel 16 - Zekerheidstelling**

- 16.1. Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan het bedrijf van de aanvrager of de verbruiker een borgstelling of bankgarantie verlangen tot zekerheid van de betaling van de op grond van deze algemene voorwaarden verschuldigde bedragen, tenzij het bedrijf toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 of 3 van dit artikel.
- 16.2. Het bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van het bedrag dat verschuldigd is wegens het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van eenaansluiting.
- 16.3. Tot zekerheid van de betaling van 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 over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald zodra de noodzaak tot zekerheidstelling 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 storting door het bedrijf rente vergoed, met name de helft van de wettelijke rente. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

#### **Artikel 17 - Wanbetaling**

- 17.1. Indien de aanvrager of de verbruiker niet, niet volledig en/of niet tijdig conform art. 15 lid 3 heeft betaald, is hij van rechtswege en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 17.2. Indien en zodra de verbruiker in verzuim is, is hij tevens rente verschuldigd wegens te late betaling gelijk aan de wettelijke rente, onverminderd het recht van het bedrijf op vergoeding van de redelijke kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke inning en onverminderd het bepaalde in artikel 9 van deze algemene voorwaarden.
- 17.3. Voor de consument treden de in lid 2 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is uitgebleven nadat het bedrijf de consument schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de consument niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden.



Traaise Energie Maatschappij



**17.4.** Indien de consument binnen de in lid 3 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij het bedrijf heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat het bedrijf op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist.

**17.5.** Gedurende de looptijd van een door het bedrijf met de consument gesloten betalingsregeling dient de consument alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan het bedrijf verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de consument zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling (zoals eenduidig geformuleerde betaaltermijnen) niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

### **Artikel 18 – Verbodsbepalingen**

**18.1.** Het is de aanvrager en de gebruiker verboden:

- a) door middel van de verwarmingsinstallatie via het net van het bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het bedrijf of andere gebruikers;
- 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 tarievenregeling van het bedrijf niet of niet juist kan worden toegepast;
- d) het net van het bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
- e) water aan de circulatie in het stadsverwarmingssysteem te onttrekken;
- f) (vloei)stoffen toe te voegen aan het water in het stadsverwarmingssysteem.

**18.2.** Het is de gebruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf de geleverde warmte en/of warm tapwater anders dan ten behoeve van het eigen perceel te gebruiken. Het bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

**18.3.** 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 gebruiker in rekening worden gebracht. Alle schade die het bedrijf door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de gebruiker aan het bedrijf worden vergoed, waarbij artikel 20 lid 7 van overeenkomstige toepassing is.



Traaise Energie Maatschappij



## **Artikel 19 – Andere verplichtingen**

- 19.1.** Het bedrijf zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal het bedrijf zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de aanvrager en de gebruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervinden.
- 19.2.** Zowel de aanvrager als de gebruiker zijn verplicht aan het bedrijf de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
- a)** het bedrijf zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hen 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; alsmede in geval van dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;
  - c)** het bedrijf tijdig op de hoogte te stellen van adres- of (handels)naamswijzigingen.
- 19.3.** De aanvrager en de gebruiker zijn verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting te voorkomen.
- 19.4.** Indien de aanvrager of de gebruiker 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, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting of voor de levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 4 lid 1 van deze algemene voorwaarden, ten behoeve van derden. Het bedrijf kan verlangen dat de aanvrager of de gebruiker een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.



Traaise Energie Maatschappij



## **Artikel 20 - Aansprakelijkheid**

**20.1.** Het bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de aanvrager of de gebruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de levering van warmte en/of warm tapwater uitsluitend en indien zover:

- de onderbreking het gevolg is van een aan het bedrijf toerekenbare tekortkoming en
- het personenschade betreft als gevolg van lichamelijke letsel of overlijden en/of
- het zaakschade betreft bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak en/of
- het noodzakelijke kosten betreffen ter voorkoming van zaakschade bij een onderbreking van meer dan 8 uur.

Voor de zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van 40 (veertig) Euro voor de aanvrager of gebruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijke letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

**20.2.** Het bedrijf 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, een gebrekkige levering dan wel een onjuist handelen of nalaten in verband met aansluiting of levering, doch niet indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die het bedrijf niet kan worden toegerekend.

**20.3.** Behoudens ingeval de schade ontstaat als gevolg van opzet of grove schuld van het bedrijf of diens leidinggevende werknemers, is het bedrijf nimmer gehouden tot vergoeding van indirecte schade waaronder begrepen winst- of inkomstendering, productie-uitval, productiestilstand, gemiste besparingen en tot vergoeding van immateriële schade.

**20.4.** Indien en voor zover het bedrijf jegens de aanvrager of de gebruiker in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding is verplicht, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste 2.500.000 (twee miljoen vijfhonderd duizend) Euro per gebeurtenis voor alle aanvragers en gebruikers tezamen voor zover het personenschade betreft en 1.000.000 (een miljoen) Euro per gebeurtenis voor alle aanvragers en gebruikers tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft. Een en ander 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 75 (tachtig) Euro per aanvrager of gebruiker en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste 3.500 (drieduizend vijfhonderd) Euro per aanvrager of gebruiker. Indien de totale schade meer bedraagt dan de bovenvermelde maxima voor personenschade, respectievelijk zaakschade, is het bedrijf niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per aanvrager en gebruiker, de aanspraken van de aanvragers en de gebruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.



Traaise Energie Maatschappij



- 20.5. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan het bedrijf te zijn gemeld, tenzij de aanvrager of de verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 20.6. De aansprakelijkheidsregeling in de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van ieder ander bedrijf dat warmte en/of warm tapwater levert, waarmee het bedrijf ten behoeve van de openbare voorziening van warmte en/of warm tapwater samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het bedrijf of dat andere bedrijf dat warmte en/of warm tapwater levert aansprakelijk is.
- 20.7. De aanvrager of de verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door het bedrijf ten behoeve van 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 3.500 (drieduizend vijfhonderd) Euro per aanvrager of verbruiker en per gebeurtenis.

## **Artikel 21 – Klachten en geschillen**

- 21.1. Indien de aanvrager of verbruiker een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan het bedrijf voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 15 lid 4, dient de aanvrager of verbruiker een klacht voor te leggen binnen een termijn van acht weken nadat hij het feit waarop de klacht is gebaseerd heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren met een brief gericht aan het bedrijf, die de gronden van de klacht bevat. De aanvrager of verbruiker wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door het bedrijf schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het bedrijf naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die het bedrijf daaraan heeft verbonden.
- 21.2. Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 17 lid 4, kan het resterende geschil zowel door de aanvrager of verbruiker als door het bedrijf worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie of aan de bevoegde rechter in Arnhem.
- 21.3. Wanneer de aanvrager of verbruiker ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is het bedrijf aan deze keuze gebonden zodra het bedrijf met dit verzoek bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan het bedrijf is voorgelegd. Voor gevallen als bedoeld in artikel 9 lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.



Traaise Energie Maatschappij



- 21.4.** Wanneer bij het bedrijf de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de aanvrager/verbruiker schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. Het bedrijf kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de aanvrager/verbruiker niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien het bedrijf, in het geval de aanvrager/verbruiker 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 aanvrager/gebruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 21.5.** De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de commissie 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 moet het bedrijf de aanvrager of verbruiker laatsbedoeld bedrag vergoeden.

#### **Artikel 22 – Afwijkingen van deze algemenevoorwaarden**

- 22.1.** In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van het bedrijf, kunnen afwijkingen van deze algemene voorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.
- 22.2.** In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, zal het bedrijf een regeling treffen naar redelijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor het bedrijf van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

#### **Artikel 23 – Wijzigingen van de voorwaarden entarieven**

- 23.1.** Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door het bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden tenminste tien kalenderdagen vóór inwerkintreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 23.2.** Indien in enig jaar één of meer besluiten van de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door het bedrijf, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip dat bekendmaking door het bedrijf niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigingen van het bedrijf in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door het bedrijf, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van in werking treden is vermeld.



Traaise Energie Maatschappij



23.3. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving geplaatst op de internetsite van het bedrijf of in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin het bedrijf warmte en/of warm tapwater levert verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij het bedrijf ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.

23.4. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 6 van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 24 – Bijzondere bepalingen**

24.1. De verplichting tot levering ingevolge de overeenkomst, bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan het bedrijf verleende concessie of toestemming om warmte en/of warm tapwater te leveren wordt ingetrokken of vervallen verklaard.

24.2. Voor het geval het bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de aanvrager/verbruiker hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

#### **Artikel 25 - Slotbepalingen**

25.1. Deze algemene voorwaarden treden in werking op 01 januari 2019. Met ingang van deze datum vervallen de tot dan geldende Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers.

25.2. Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers'.

25.3. Deze algemene voorwaarden liggen bij het bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

# ALGEMENE AANSLUITVOORWAARDEN KLEINVERBRUIKER

Eerste Traais Warmtebedrijf B.V.

V012019



## **Inhoudsopgave:**

Artikel 1	Algemene bepalingen
Artikel 2	Wijze van aansluiten van installaties
Artikel 3	Voorzieningen ten behoeve van de aansluiting
Artikel 4	Aangifte van installatie
Artikel 5	Ontwerp en uitvoering van de installaties
Artikel 6	Controle van de installaties
Artikel 7	Slotbepalingen
Artikel 8	Bijlagen

## Artikel 1 – Algemene bepalingen

### **1.1. Aard van de technische aansluitvoorwaarden**

- 1.1.1. De onderstaande voorwaarden zijn de technische aansluitvoorwaarden voor warmtenet aansluitingen, zoals bedoeld in de “Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers” van Kelvin.
- 1.1.2. Deze technische aansluitvoorwaarden gelden voor woningen of installaties van vergelijkbare omvang, waarbij een standaardaansluiting wordt geleverd ten behoeve van de warmte- en warm tapwatercapaciteit in de meterkast (tot 100 kWth). Indien voor een installatie een grotere capaciteit nodig is, worden in principe deze technische aansluitvoorwaarden gehanteerd zolang de aansluiting in de meterkast kan worden ondergebracht. Op onderdelen zullen nadere afspraken worden gemaakt.
- 1.1.3. In de aansluitovereenkomst worden de wederzijdse verplichtingen vastgelegd, zoals de te leveren warmtecapaciteit door het bedrijf en de te betalen aansluitbijdrage door de aanvrager. Beide partijen ontvangen hiervan een afschrift.
- 1.1.4. Afwijkingen van de aansluitvoorwaarden dienen voor de uitvoering schriftelijk tussen de aanvrager en het bedrijf te zijn overeengekomen en worden vastgelegd in de aansluitovereenkomst.
- 1.1.5. Aansluiting vindt alleen plaats als het ontwerp en de uitvoering van de verwarmings- en/of warm tapwater installatie voldoet aan de technische aansluitvoorwaarden.

### **1.2. Begripsomschrijving**

- 1.2.1. In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
  - **Aansluitovereenkomst:** de door aanvrager en bedrijf ondertekende overeenkomst over de aansluiting op het warmtenet, de warmtelevering en de aansluitbijdrage, gebaseerd op de Algemene en Technische Aansluitvoorwaarden van het bedrijf.
  - **Aansluitleidingen:** de leidingen van het bedrijf die het warmte-afleverstation of de warmte-afleverzet verbinden met de hoofdleidingen.
  - **Aansluitwaarde:** de hoeveelheid warmte per tijdseenheid, die contractueel maximaal afgenomen mag worden.
  - **Aanvrager:** degene die een aanvraag voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting van maximaal 100 kW bij het bedrijf heeft ingediend.
  - **Bedrijf:** Eerste Traais Warmtebedrijf B.V.
  - **Hoofdleidingen:** de leidingen van het bedrijf waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht.
  - **Hoogbouw:** gestapelde bouw (meerdere leveringspunten boven elkaar).
  - **Installateur:** degene die, naar het oordeel van het bedrijf, bevoegd is tot het uitoefenen van installatiewerkzaamheden, doch in elk geval in regel dient te zijn met het bepaalde in het vestigingsbesluit “Verwarmings- en aanverwante bedrijven 1960”, met inbegrip van de daarin aangebrachte of nog aan te brengen wijzigingen.
  - **Installatie van het bedrijf:** alle op de warmtelevering betrekking hebbende apparatuur en leidingen met toebehoren vóór het leveringspunt.
  - **Installatie van de klant:** het deel van de (verwarmings-)installatie na het leveringspunt (ook de verbruikersinstallatie genoemd).
  - **Laagbouw:** niet gestapelde bouw (één leveringspunt op de begane grond).
  - **Leveringspunt:** de plaats waar de feitelijke levering van warmte plaatsvindt.
  - **Levering:** de levering respectievelijk het beschikbaar stellen van warmte en/of warmtapwater.
  - **Meetinrichting:** de apparatuur van het bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering, van de voor de afrekening door het bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.

- **Meterkast:** afgescheiden ruimte waarin de centrale schakel-, verdeel- en meetapparatuur voor warmtedistributie, elektriciteit, water en telecommunicatiesignalen wordt geplaatst, en waar de woninginstallaties worden aangesloten op de desbetreffende distributienetten.
  - **Onderstation:** een samenstel van regelingen en appendages om individuele warmtelevering mogelijk te maken, voorzien van een overdrukbeveiliging.
  - **Perceel:** elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstelling daarvan, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel levering van warmte of warm tapwater geschiedt of zal geschieden.
  - **Pompopvoerset:** een samenstel van drukverhogingspomp, regeling en appendages om bij hoogbouw individuele warmtelevering mogelijk te maken (exclusief overdrukbeveiliging).
  - **Stijgleiding:** in pandige verticale hoofdleiding.
  - **Verbruiker:** degene die warmte en/of warm tapwater van het bedrijf betreft en/of de beschikking over een aansluiting heeft.
  - **Verwarmingsinstallatie:** de in een perceel aanwezig leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater, één en ander met inbegrip van de nodige meet- en regelinstrumenten, te rekenen vanaf de aansluiting.
  - **Warmteafleverzet:** de unit waarin de meting van warmte plaatsvindt, waar tevens de levering geschikt wordt gemaakt voor de verwarmingsinstallatie van de klant en waar er in de meeste gevallen de warm tapwaterbereiding plaatsvindt.
- 1.2.2. Voorts zijn mede van toepassing, voor zover niet strijdig met voorgaande omschrijvingen, de begrippen zoals die voorkomen in de in deze aansluitvoorwaarden bedoelde voorschriften of bepalingen.
- 1.2.3. Deze aansluitvoorwaarden en de specifieke bepalingen in de supplementen maken deel uit van de overeenkomst tussen het bedrijf en de aanvrager en/of verbruiker.

### 1.3. Aansluiting en levering

- 1.3.1. Het bedrijf behoudt zich het recht voor, nieuwe installaties slechts aan te sluiten en bij uitbreiding, wijziging of vernieuwing van bestaande installaties de levering slechts dan te handhaven, indien de aanleg, uitbreiding, wijziging of vernieuwing tot stand is gebracht door een persoon die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikt. De installateur wordt geacht over deze vakbekwaamheid en outillage te beschikken.
- 1.3.2. Het bedrijf is bevoegd: (i) het aansluiten of heraanstellen van een installatie te weigeren, (ii) de aansluiting van installaties te verbreken en/of (iii) de levering te weigeren of te beëindigen. Dit alles voor zover en zolang niet wordt voldaan aan het bepaalde in of krachtens deze aansluitvoorwaarden. Daaronder begrepen het geval dat een controle als bedoeld in artikel 6 van deze aansluitvoorwaarden niet of onvoldoende kan worden uitgevoerd en de uitoefening van die bevoegdheid door het bedrijf gerechtvaardigd is.
- 1.3.3. Zonder uitdrukkelijke toestemming van het bedrijf is het niet toegestaan enige werkzaamheden te verrichten aan de installatie van het bedrijf.
- 1.3.4. Verzegelingen die door of vanwege het bedrijf zijn aangebracht op kranen, op de meetinrichting of op andere toestellen die deel uitmaken van de aansluiting, mogen niet worden geschonden of verbroken.
- 1.3.5. Het bedrijf behoudt zich het recht voor een installatie of een uitbreiding van een installatie als tijdelijke installatie te aanvaarden en de tijdsduur van de aansluiting daarvan te bepalen. Deze tijdsduur zal als regel niet langer zijn dan één jaar.

## Artikel 2 – Wijze van aansluiten van installaties

### **2.1. Mediumwater**

- 2.1.1. Het verwarmingswater bestaat uit gedemineraliseerd water met een pH van 9,2 tot 10. Het bedrijf behoudt zich het recht voor om producten aan het mediumwater toe te voegen teneinde de bedrijfsvoering te verbeteren.

### **2.2. Aansluiten laagbouw**

- 2.2.1. De aansluiting van een laagbouwwoning vindt plaats via twee geïsoleerde aansluitleidingen die in opdracht van het bedrijf de woning worden binnen gevoerd op een met de bewoner overeengekomen locatie
- 2.2.2. Nadat het achter-montagebord in de meterkast is geplaatst, wordt door of in opdracht van het bedrijf een ter beschikking gestelde aansluitbeugel gemonteerd. Hierop wordt de installatie van de klant aangesloten op de aansluitleidingen. De aansluitbeugel blijft eigendom van het bedrijf.
- 2.2.3. De installateur dient de aansluiting van de verwarmings- en warm tapwaterinstallatie van de klant op de aansluitbeugel te verzorgen. Deze aansluitleidingen dienen zo kort mogelijk te zijn. Tevens dienen zij zodanig te worden aangelegd dat zij zover mogelijk van de koudwaterleidingen verwijderd blijven en deze zeker niet (onderlangs) kruisen. De aansluitingen op de beugel dienen vrij van mechanische spanningen te worden gemonteerd.
- 2.2.4. De warm tapwaterinstallatie moet door middel van een stopkraan worden aangesloten. In de koudwaterleiding dient door de installateur voor de warmtewisselaar een inlaatcombinatie (KIWA keuring) met een afvoer geplaatst te worden.

### **2.3. Aansluiten hoogbouw**

- 2.3.1. De aansluiting van hoogbouwwoningen vindt plaats via twee geïsoleerde leidingen die via een bereikbare ruimte worden ingevoerd. De stijgleiding wordt ondergebracht in een schacht, waarvan de aansluitleidingen worden afgetakt en binnengevoerd in de meterkast.
- 2.3.2. De bepalingen uit artikels 2.2.2 tot 2.2.4 zijn overeenkomstig van toepassing.

### **2.4. Warmteafleverzet**

- 2.4.1. De warmte-afleverzet wordt standaard door of namens het bedrijf op de locatie van de huidige ketel geplaatst en aangesloten op de installatie van het bedrijf. Dit apparaat blijft eigendom van het bedrijf, tenzij dit anders is afgesproken.
- 2.4.2. Het warm tapwater wordt standaard geproduceerd door middel van een doorstroomapparaat dat door het bedrijf wordt geleverd en geïnstalleerd. Het maakt deel uit van de in de geplaatste warmte-afleverzet.

## **2.5. Individuele aansluiting**

2.5.1. Ieder perceel of gebouw krijgt een individuele aansluiting.

### Artikel 3 – Voorzieningen ten behoeve van de aansluiting

#### **3.1. Algemeen**

- 3.1.1. De toegang naar de ruimte waarin zich de warmte-afleverset en de tot de aansluiting behorende toestellen bevinden, mag niet op een naar het oordeel van het bedrijf ontoelaatbare wijze zijn belemmerd. Alle vanwege het bedrijf aangebrachte apparatuur met bijbehorende leidingen, appendages en meetinrichting, dienen te allen tijde bereikbaar te zijn.
- 3.1.2. Tijdens bouwwerkzaamheden dienen er zodanige maatregelen getroffen te worden, dat de installaties van het bedrijf inclusief de appendages niet worden beschadigd. Beschadigingen dienen onmiddellijk aan het bedrijf te worden gemeld.

#### **3.2. De meterkast**

- 3.2.1. In woonhuizen moet voor het onderbrengen van alle apparatuur van het bedrijf kosteloos een geschikte ophanglocatie beschikbaar worden gesteld die voldoet aan de wettelijke technische eisen. Voor laagbouw zijn de minimale afmetingen van deze ophanglocatie 750 x 350 mm en voor hoogbouw 950 x 350 mm, inclusief de schacht.
- 3.2.2. De ruimte waarin de afleverset wordt geplaatst moet worden geventileerd.
- 3.2.3. Het plaatsen van verdelers en appendages en/of het maken van stijgleidingen, welke deel uit maken van de installatie van de klant, is niet toegestaan in de meterkast.

#### **3.3. Laagbouw**

- 3.3.1. Voor laagbouwwoningen zonder kruipruimte dient te allen tijde vooroverleg plaats te vinden tussen het bedrijf en de architect/constructeur/bouwheer.
- 3.3.2. Eventuele conflicten met binnenleidingen van derden, bijv. riolering dan wel constructies, dienen door de aanvrager in overleg met het bedrijf te worden opgelost.

#### **3.4. Hoogbouw**

- 3.4.1. Bij hoogbouw dient te allen tijde vooroverleg plaats te vinden tussen het bedrijf en de architect/constructeur/bouwheer.
- 3.4.2. Indien naar het oordeel van het bedrijf om druktechnische redenen bij hoogbouw een onderstation of opvoerset noodzakelijk is, dient er een ruimte op de begane grond beschikbaar gesteld te worden voor het plaatsen van een onderstation of opvoerset. De locatie en afmetingen dienen te allen tijde in overleg met het bedrijf te worden bepaald. In de regel gebeurt dit bij hoogbouw van 5 of meer woonlagen waarbij voor een pompopvoerset een ruimte van minimaal 2 x 2 m benodigd is. De aanvoerleidingen worden dan centraal ingevoerd.
- 3.4.3. Doorvoeropeningen in vloeren moeten na installatie van de leidingen zodanig met isolatie worden opgevuld dat uitzetting van de leidingen niet wordt belemmerd en de isolatie niet wordt beschadigd. De doorvoeringen moeten geluiddicht en brandwerend worden afgesloten, één en ander volgens de wettelijke voorschriften.
- 3.4.4. In het geval van verdiepingswoningen met een eigen opgang vanaf de begane grond (bovenwoningen) dienen de warmte-afleverset en warmtemeter op maximaal 3 meter van de voordeur op de begane grond te worden aangebracht.

### **3.5. Kruipruimte**

- 3.5.1. Het bedrijf brengt de hoofdleidingen in principe in de straat of op het openbaar domein aan. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan kunnen de warmteleidingen in de kruipruimte worden aangebracht. In een dergelijk geval kan het bedrijf vorderen dat er een zakelijk recht wordt gevestigd, waarin het hebben, leggen en onderhouden van leidingen van het warmtedistributienet is geregeld.
- 3.5.2. De voorgeïsoleerde leidingen worden onder de fundatie van het perceel binnen gevoerd. De (kruip)ruimte heeft een vrije hoogte van minimaal 80 cm en dient via een luik met afmetingen van minimaal 60 x 80 cm bereikbaar te zijn voor inspectie en reparatie. Het kruipluik dient vanuit een gemeenschappelijke ruimte te allen tijde goed bereikbaar te zijn, dit naar oordeel van het bedrijf. De kruipruimte dient vrij van (grond)water te worden gehouden.
- 3.5.3. Voor de aanleg van de leidingen in de kruipruimten dienen sparingen te worden gehouden in de funderingsbalken, vloeren en muren. De plaats en afmetingen van de sparingen worden door het bedrijf in overleg met de architect en constructeur bepaald. Bij vloerdoorvoeringen moeten pijphulzen worden toegepast, die 40 mm boven de afgewerkte vloer uitsteken en tot 5 mm onder het afgewerkte plafond reiken.
- 3.5.4. Bij de overgang van de hoofdleidingen in de kruipruimte naar de leidingen in de grond, dient in overleg met het bedrijf voldoende ruimte te worden vrijgehouden voor of in opdracht van het bedrijf aan te brengen voorzieningen in relatie tot de te verwachte bodemdaling.
- 3.5.5. De aansluitleidingen worden bij voorkeur onder de fundatie van de opstellingsruimte ingevoerd, waarbij er een sparing wordt verlangd in de vloer. Sparingen t.b.v. deze invoeringen dienen altijd in overleg met het bedrijf te worden aangebracht in verband met de grootte en plaats van de warmte-afleverset.
- 3.5.6. Indien in bijzondere gevallen voor bovengrondse hoofd- en verdeelleidingen wordt gekozen, dan komen voorzieningen als brandwerende doorvoeringen en speciale ophangconstructies voor rekening van de aanvrager.

## Artikel 4 – Aangifte van installatie

### **4.1. Aanvraag in verband met aanleg of wijziging van een installatie van een klant**

- 4.1.1. Bij de aanleg van nieuwe installaties, alsmede bij uitbreiding, wijziging of vernieuwing van bestaande installaties waarvoor een installatietekening bij het bedrijf moet worden ingediend of waarbij de installatie moet worden uitgebreid of gewijzigd, moet de aanvrager respectievelijk de gebruiker het bedrijf zo spoedig mogelijk schriftelijk, via het beschikbare aanvraagformulier, op de door het bedrijf aangegeven wijze opgeven:
  - a) naam, volledig adres en telefoonnummer;
  - b) het volledige adres en de bestemming van het perceel;
  - c) naam, volledig adres en telefoonnummer van degene die de werkzaamheden verricht alsmede diens hoedanigheid (installateur of ander);
  - d) de datum waarop met de werkzaamheden zal worden begonnen en de vermoedelijke duur van de werkzaamheden;
  - e) de gegevens die voor de aard/grootte van de aansluiting doorslaggevend zijn, waaronder begrepen de plaats van de meetinrichting.
- 4.1.2. Indien bij de aanvraag niet kan worden vermeld op welke datum met de werkzaamheden zal worden begonnen, moet de erkende installateur het bedrijf tijdig van deze datum in kennis stellen door het inzenden van een duidelijke en volledige planning.
- 4.1.3. Indien de werkzaamheden niet door een erkende installateur worden verricht, zijn de algemene bepalingen die in artikel 3 staan vermeld, van toepassing op de aanvrager respectievelijk de gebruiker.

#### **4.2. Het indienen van installatietekeningen**

- 4.2.1. Ten behoeve van het ontwerp van de aansluiting, de plaatsen en afmetingen van eventuele sparingen in vloeren en/of funderingsbalken dienen de volgende werktekeningen uiterlijk 10 weken vóór de start van de bouwwerkzaamheden in het bezit te zijn van het bedrijf:
- overzichtstekening met daarop de ligging en locatie van het betreffende bouwproject;
  - algemene bestektekeningen;
  - het palenplan en funderingstekeningen voor het bepalen van het tracé van de aanvoer- en retourleidingen en de plaats van eventuele sparingen in de funderingsbalken.
- 4.2.2. Ten minste 8 weken voor de werkzaamheden aan de installaties aanvangen, dient het volgende in het bezit te zijn van het bedrijf:
- de schema's en berekeningen van de verwarmingsinstallatie(s), waaruit de werking en de capaciteit van de installatie blijkt;
  - een lijst van toe te passen materialen en apparatuur;
  - volledig ingevuld aanvraagformulier tot aansluiting met definitieve aansluitwaarde.
- 4.2.3. Schema's en tekeningen moeten zijn vervaardigd volgens NEN 114 (aanduiding van onderdelen van gebouwen op tekeningen) en NEN 3048 (symbolen voor pijpleidingen en toebehoren).
- 4.2.4. In bijzondere gevallen, ter beoordeling van het bedrijf, kunnen voor tijdelijke installaties de in dit artikel voorgeschreven installatietekeningen achterwege blijven.
- 4.2.5. Voor zover een installatietekening geen duidelijk inzicht geeft ten aanzien van belangrijke of gecompliceerde installatie gedeeltes, kan het bedrijf hiervan een detailtekening verlangen.
- 4.2.6. Bij uitbreiding, wijziging of vernieuwing van een bestaande installatie kan worden volstaan met het inzenden van een tekening, waarin slechts de wijziging of de vernieuwing en het daarmee samenhangende gedeelte van de bestaande installatie is aangegeven.

#### **4.3. Gereedmelding van installatiewerkzaamheden**

- 4.3.1. Ten minste 3 volle werkdagen vóór het gereedkomen van de aanleg, wijziging of uitbreiding van de verwarmingsinstallatie, dient de installateur het bedrijf daarvan in kennis te stellen met een volledig ingevuld formulier inzake gereedmelding.
- 4.3.2. Ongeacht het vorige lid worden uitbreidingen, wijzigingen en vernieuwingen van een installatie geacht gereed te zijn, indien deze geheel of gedeeltelijk is aangesloten.
- 4.3.3. Indien de werkzaamheden niet door een erkende installateur worden verricht, zijn de algemene bepalingen die in artikel 3 staan vermeld, van toepassing op de aanvrager, respectievelijk de gebruiker.

#### **4.4. Opleveren van installatie- en opleveringsrapporten**

- 4.4.1. Vóór het in bedrijf nemen van de verwarmingsinstallatie moeten de montagewerkzaamheden gereed zijn en het afpersen en doorspoelen van de verwarmingsinstallatie met leidingwater hebben plaatsgevonden. Het afpersen van de installatie dient in overleg met het bedrijf plaats te vinden.
- 4.4.2. Het vullen van de verwarmingsinstallatie met water uit het leidingnet van het bedrijf na de bovenvermelde werkzaamheden, mag slechts plaatsvinden in overleg met het bedrijf. Dit geldt tevens voor het in bedrijf nemen na iedere aftapping van de verwarmingsinstallatie.
- 4.4.3. De aansluiting wordt met het plaatsen van de meetinrichting voltooid, indien aan elke door het bedrijf gestelde voorwaarde is voldaan. Hiertoe behoren ook de Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers van het bedrijf.

- 4.4.4. Als de installateur ten behoeve van de uitvoering gedurende een bepaalde periode gebruik wil maken van de verwarmingsinstallatie, dan kan door het bedrijf alleen warmte worden geleverd indien de meetinrichting geplaatst en aangesloten is, zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers van het bedrijf.
- 4.4.5. Het bedrijf behoudt zich het recht voor, voorafgaand aan de oplevering van het perceel, gedurende maximaal vijf aaneengesloten werkdagen, de warmte-installatie proef te laten draaien. Indien het proef draaien op verzoek van de installateur/aannemer plaats vindt, zijn de kosten van het proefdraaien voor de aanvrager.

#### Artikel 5 – Ontwerp en uitvoering van de installaties

- 5.1. De aanvrager dient zich ervan te vergewissen dat steeds de laatste uitgave van de technische aansluitvoorwaarden met bijbehorende tekeningen in zijn bezit is.
- 5.2. De installatie en dus ook de daarop aangesloten toestellen mogen via het net van het bedrijf geen hinder kunnen veroorzaken. Het bedrijf kan ter vermindering van dergelijke hinder voorschrijven dat door de gebruiker op diens kosten voorzieningen worden getroffen, dan wel bepaalde toestellen gedurende door het bedrijf aan te geven uren niet mogen worden gebruikt.
- 5.3. Het is niet toegestaan de verwarmings- of warm tapwaterinstallatie van de gebruiker of de installaties van het bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische apparaten of installaties.
- 5.4. Het is niet toegestaan om via een omloopverbinding het aanvoerwater van de warmtedistributie ongebruikt terug te voeren.
- 5.5. De verwarmingsinstallatie van een klant moet zodanig ontworpen en hydraulisch ingeregeld worden dat voorkomen wordt dat het water niet of onvoldoende afgekoeld wordt geretourneerd. Dit wil zeggen dat de retourtemperatuur nooit hoger is dan de voorgeschreven retourtemperatuur. Op grond hiervan zijn de volgende systemen niet toelaatbaar: (i) éénpijpsysteem, (ii) circulatiesystemen zonder terugslagklep in de circulatieleiding en (iii) luchtverhitters dan wel plintverwarming met aan-/uitschakeling van de ventilator zonder onderbreking van de watertoevoer. Om ervoor te zorgen dat het warmtedistributiewater uitgekoeld retour gaat, moeten alle verwarmingselementen worden ingeregeld op een maximale doorstroming teneinde een correcte retourtemperatuur te waarborgen.
- 5.6. Bij gelijktijdige vraag van warmte en warm tapwater heeft de levering van warm tapwater de voorkeur. Deze voorkeursregeling wordt door de warmte-afleverset verzorgd.
- 5.7. Het toepassen van driewegkleppen wordt afgeraden. Het gebruik van dubbel instelbare voetventielen wordt afgeraden omwille van mogelijke vuilophoping. Met het oog op het inregelen dienen kleine radiatoren (kleiner dan 750 Watt) te worden voorzien van een retourbegrenzer.
- 5.8. Technische uitgangspunten voor het ontwerp:
  - de aanvoertemperatuur is regulier 70°C. Indien het voor de bedrijfsvoering noodzakelijk is, behoudt het bedrijf zich het recht voor om hogere bedrijfstemperaturen te hanteren met een ontwerp temperatuur van maximaal 100°C;
  - de retourtemperatuur moet minimaal 20°C lager zijn dan de aanvoertemperatuur
  - het aangeboden drukverschil ten behoeve van de verwarmingsinstallatie bedraagt 15 kPa (0,15 bar) op het leveringspunt van de installatie;
  - de drukklasse is minimaal PN6;
  - afpersen op minimaal 1,5 maal de ontwerpdruk;
  - mogelijkheid om de gehele installatie af te tappen, een vulmogelijkheid mag echter niet aanwezig zijn;
  - De warm tapwater levering voldoet minimaal aan de CW3 klasse (6 liter per minuut bij 60°C.). De hoogte van de CW klasse wordt in overleg met de afnemer bepaalt
- 5.10 De verwarmingsinstallatie van een klant moet voldoen aan de geldende en van toepassing zijnde wettelijke voorschriften en aan de relevante ISSO-publicaties.

## Artikel 6 – Controle van de installatie

### **6.1. Algemeen**

- 6.1.1. Het bedrijf is te allen tijde bevoegd te controleren of de verwarmingsinstallatie of een gedeelte daarvan voldoet aan het bepaalde in of krachtens deze aansluitvoorwaarden.
- 6.1.2. Indien een erkende installateur bezwaren heeft tegen de op grond van een controle verlangde wijzigingen of tegen in rekening gebrachte kosten van een (her)controle, dan kan hij deze bezwaren binnen tien werkdagen nadat hij hiervan in kennis is gesteld, schriftelijk ter kennis van het bedrijf brengen. Het bedrijf zal binnen acht werkdagen na ontvangst van de bezwaren de erkende installateur van zijn beslissing op de hoogte brengen. Indien de erkende installateur van deze mogelijkheid binnen de genoemde termijn geen gebruik maakt, wordt hij geacht geen bezwaren te hebben.
- 6.1.3. Indien bij controle blijkt dat een installatie, of gedeelte daarvan, waarvoor nog geen aansluiting op het net heeft plaats gevonden, niet voldoet aan de technische aansluitvoorwaarden, moet de erkende installateur van het in orde zijn van de vereiste wijzigingen aan het bedrijf kennisgeven.
- 6.1.4. Indien de uitslag van een controle gunstig is, wordt hiervan aan de erkende installateur mededeling gedaan. Indien de uitslag ongunstig is, dan geschiedt hiervan mededeling aan de erkende installateur en, indien het bedrijf dit nodig acht, aan de eigenaar of de bewoner.
- 6.1.5. Indien de uitslag van een controle of hercontrole ongunstig is, worden de kosten hiervan bij de installateur in rekening gebracht.
- 6.1.6. Indien de installatiewerkzaamheden niet door een erkende installateur zijn verricht, behoudt het bedrijf zich het recht voor om de nieuwe installatie te controleren en is het in lid 2 tot 5 bepaalde van toepassing op de aanvrager en/of de gebruiker.

### **6.2. Uitvoering van de controle**

- 6.2.1. De installateur is, indien het bedrijf dit verlangt, verplicht bij een controle of hercontrole aanwezig te zijn. De oproep daartoe zal tenminste drie volle werkdagen voor het tijdstip waarop de controle of hercontrole zal plaatsvinden, ter kennis van de installateur worden gebracht.
- 6.2.2. De installateur moet kosteloos aan het bedrijf de door dit bedrijf verlangde hulp verlenen, opdat een goede controle of hercontrole van de installatie of een gedeelte ervan mogelijk is. Deze hulp kan bestaan uit het ter beschikking stellen van personen of goederen, zoals gereedschappen en instrumenten, nodig voor testen van een installatie.
- 6.2.3. Indien een controle of hercontrole niet of onvoldoende kan worden uitgevoerd, omdat de installateur niet heeft voldaan aan de hierboven vermelde verplichtingen, is hij aan het bedrijf het voor een hercontrole geldende bedrag verschuldigd.
- 6.2.4. Indien de hier bedoelde werkzaamheden niet door een erkende installateur zijn verricht, is het in lid 1 tot 3 bepaalde van toepassing op de aanvrager en/of de gebruiker.

#### Artikel 7 – Slotbepalingen

- 7.1.1. Naleving: het bedrijf kan zo nodig verlangen dat de aanvrager of verbruiker aantoont dat aan het gestelde in deze aansluitvoorwaarden is voldaan.
- 7.1.2. Afwijkingen: in bijzondere omstandigheden, dit ter beoordeling van het bedrijf, kunnen door het bedrijf afwijkingen van deze aansluitvoorwaarden worden toegestaan, of kunnen door het bedrijf nadere eisen worden gesteld. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.
- 7.1.3. Uitleg: omtrent de uitleg en interpretatie van deze aansluitvoorwaarden, alsmede in die gevallen waarin deze aansluitvoorwaarden niet voorzien, beslist het bedrijf, naar alle redelijkheid.
- 7.1.4. Aansprakelijkheid: ten aanzien van aansprakelijkheid en de uitsluiting daarvan is het bepaalde in de Algemene Voorwaarden Kleinverbruikers van het bedrijf van toepassing.
- 7.1.5. Inwerkingtreding: deze aansluitvoorwaarden treden in werking met ingang van 01-01-2019 en hebben betrekking op aansluitingen die worden gerealiseerd vanaf die datum.
- 7.1.6. Overgangsregeling: voor installaties die reeds voor 01-01-2019 op het net van het bedrijf zijn aangesloten, kan het bedrijf op de door hem vast te stellen voorwaarden gedeeltelijk ontheffing verlenen van het bepaalde krachtens deze aansluitvoorwaarden.

#### Artikel 8 - Bijlagen

- 8.1. Formulieren: aanvraagformulier & formulier gereedmelding

## Compensatieregeling

### Storing in de warmtelevering

Kelvin heeft als doel om installaties in en om uw woning optimaal in te regelen voor een zo groot mogelijke energie-efficiëntie. Toch bestaat de mogelijkheid dat er een storing in onze warmtelevering plaatsvindt. Wij vragen u in dat geval zo spoedig mogelijk contact op te nemen met onze servicelijn: 085 – 489 64 00 (24 uur per dag bereikbaar).

### Vergoeding bij storing

In de Warmtewet staat dat u recht heeft op een financiële vergoeding in het geval van een storing. U krijgt als afnemer met een aansluiting van maximaal 100 kW, een vergoeding bij een collectieve storing als deze langer heeft geduurd dan acht uur. Duurde de storing korter dan 8 uur? Dan krijgt u geen vergoeding. U krijgt 35 euro bij een onderbreking vanaf 8 uur. Voor iedere 4 uur dat de storing langer duurt, hebt u recht op een extra bedrag van 20 euro. De warmteleverancier moet de compensatie binnen 6 maanden na het herstel van de storing aan u betalen.

### Uw rechten bij geplande werkzaamheden

Kelvin zal u minimaal 3 dagen voor de mogelijke onderbreking van de warmtelevering hiervan op de hoogte stellen. Bijvoorbeeld door werkzaamheden. In dat geval heeft u geen recht op compensatie.

### Er wordt door Kelvin niet gecompenseerd bij

- a. de onderbreking van de levering van warmte is voorzien, mits de leverancier de getroffen verbruiker tenminste drie dagen van tevoren op geschikte wijze op de hoogte heeft gesteld; of
- b. de onderbreking van de levering van warmte zijn oorsprong vindt in de binnen installatie van de verbruiker; of
- c. de storing korter duurt dan vier uur; of
- d. de levering van elektriciteit en/of gas aan aansluitingen wordt onderbroken, waardoor Kelvin niet in staat is warmte te leveren; of
- e. de oorsprong van de uitval van de levering van warmte door een derde wordt veroorzaakt of het gevolg is van een natuurramp, sabotage, etc.
- f. Iedere warmteleverancier mag ieder jaar 1 grote storing hebben in het warmtenet zonder dat daarvoor een compensatie te hoeven betalen. Deze storing moet echter wel binnen 24 uur worden opgelost.

### Bent u het oneens met een factuur, een vergoeding of een bepaalde gang van zaken?

Neem in dat geval in eerste instantie contact met ons op. Kelvin zet zich in om er samen met u uit te komen. Mocht het geschil echter niet in onderling overleg opgelost kunnen worden, dan kunt u zich richten tot de geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)