

Leveringsovereenkomst Warmte en Koude particulieren

Floating Gardens

Annexen

Annex A	Algemene voorwaarden voor levering van Warmte en Koude particulieren
Annex B	Technische Voorwaarden en Specificaties Particulieren
Annex C	Tarieven voor levering van Warmte en Koude particulieren

Partijen:

1. De heer/ mevrouw [•], met adres [•] te [•] hierna (gezamenlijk) te noemen: "Afnemer";
2. ENGIE Energy Solutions B.V., geregistreerd in het handelsregister onder nummer 11065254, statutair gevestigd te Bunnik en kantoorhoudende aan Kosterijland 20, 3981 AJ Bunnik, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer S.H. Evers, Algemeen Directeur (hierna te noemen "Leverancier");

Leverancier en EES hierna gezamenlijk te noemen "Partijen" en ieder afzonderlijk een "Partij";

Nemen in aanmerking:

- A. dat Afnemer de huurder of de eigenaar is van het perceel met het volgende adres (hierna: het "Perceel");

straat: [•]

postcode: [•]

woonplaats: [•]

- B. dat Leverancier voor de levering van Warmte en Koude aan Afnemer een Aansluiting heeft gerealiseerd tussen de Leveranciersinstallatie en het Perceel;
- C. dat Afnemer de Warmte en Koude van Leverancier wenst af te nemen en dat Leverancier deze Warmte en Koude aan Afnemer wenst te leveren op basis van deze overeenkomst (hierna: de "Leveringsovereenkomst");

Partijen zijn het navolgende overeengekomen:

Artikel 1 Definities

- 1.1 De in deze Leveringsovereenkomst gebruikte begrippen hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de "Algemene voorwaarden voor levering van Warmte & Koude aan particulieren" ("AV Levering"), zoals opgenomen in annex A, met dien verstande dat aan de in deze Leveringsovereenkomst gebruikte begrippen "Afnemer", "Leverancier" en "Perceel" mede de nadere betekenis toekomt die daaraan in deze Leveringsovereenkomst is toegekend.

Artikel 2 Rangorde contractdocumenten

- 2.1 De annexen A, B en C bij de Leveringsovereenkomst maken alle integraal deel uit van de Leveringsovereenkomst. Afnemer verklaart door ondertekening van de Leveringsovereenkomst de annexen A, B en C te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen.
- 2.2 In geval van tegenstrijdigheid prevaleert de Leveringsovereenkomst boven de annexen en prevaleren de annexen B en C boven de AV Levering.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Afnemer wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 Levering van Warmte en Koude

- 3.1 Leverancier verbindt zich om gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst Warmte en Koude op het Leveringspunt te leveren aan Afnemer ten behoeve van het Perceel. Afnemer verbindt zich de door Leverancier geleverde Warmte en Koude af te nemen op het Leveringspunt. De door Leverancier geleverde Warmte en of Koude voldoet aan de specificaties opgenomen in de "Technische Voorwaarden en Specificaties - Particulieren", zoals opgenomen in annex B.
- 3.2 De levering van Warmte en Koude vangt aan, respectievelijk is aangevangen, op de ingangsdatum van de huur van de Unit, zijnde [].

Artikel 4 Tarieven en betalingen

- 4.1 Afnemer zal Leverancier voor de levering van de Warmte en Koude betalen conform de tarieven neergelegd in de "Tarieven voor levering van Warmte en Koude aan particulieren", zoals opgenomen in annex C en de daarover verschuldigde belasting (BTW) die Leverancier bij of krachtens de wet verplicht of gerechtigd is aan Afnemer in rekening te brengen.
- 4.2 Leverancier zal Afnemer factureren conform het bepaalde in het tarievenblad in annex C.
- 4.3 Indien Leverancier bij of krachtens de wet verplicht is om een investering te doen die verband houdt met de levering van Warmte en Koude onder deze Leveringsovereenkomst, waaronder - maar niet beperkt tot - een investering in de Leveranciersinstallatie of de Aansluiting of in een administratief proces ter uitvoering van of verbandhoudende met (de strekking van) deze Leveringsovereenkomst, dan zal Leverancier dit voor eigen rekening en risico doen en is Leverancier niet gerechtigd het tarievenblad aan te passen.

Artikel 5 De Aansluiting en de Meetinrichting

- 5.1 De plaats en de capaciteit van de Aansluiting, de Meetinrichting en het Leveringspunt zijn nader gespecificeerd in annex B.
- 5.2 De Meetinrichting is eigendom van Leverancier en wordt door Leverancier beheerd en onderhouden. De wijze van meting van de hoeveelheid door Leverancier geleverde Warmte en Koude is nader gespecificeerd in annex B.

Artikel 6 De realisatie van de Aansluiting

- 6.1 De Aansluiting en het gedeelte van de Leveranciersinstallatie dat in of op het Perceel ligt voldoen aan de specificaties opgenomen in annex B.
- 6.2 De verplichtingen van Afnemer zoals opgenomen in deze Leveringsovereenkomst gelden onverminderd indien de Aansluiting en de Leveranciersinstallatie die zich in of op het Perceel bevinden geheel of gedeeltelijk worden gebruikt voor de levering van Warmte en Koude aan eigenaren van andere Percelen in dezelfde onroerende zaak waarvan het Perceel deel uitmaakt.

Artikel 7 (tussentijdse) beëindiging, contractovername

- 7.1 De Leveringsovereenkomst eindigt van rechtswege als de huurovereenkomst met de verhuurder van de Unit wordt beëindigd.
- 7.2 De Leveringsovereenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat Leverancier niet meer gerechtigd is tot het Zakelijk Recht, zulks behoudens het hierna in artikel 7.3 bepaalde.
- 7.3 De Leveringsovereenkomst eindigt niet in het in artikel 7.2 omschreven geval indien:
 - 1) de VvE instemt met de overdracht van het Zakelijk Recht door Leverancier aan een nieuwe partij of indien de ontbindende voorwaarde waaronder het Zakelijk Recht is gevestigd intreedt waardoor de VvE de eigendom van de Leveranciersinstallatie verkrijgt; én
 - 2) de VvE heeft aangegeven dat deze Leveringsovereenkomst niet vanwege één van de hiervoor onder 1 vermelde omstandigheden eindigt; én
 - 3) Leverancier deze Huurovereenkomst:
 - a. tegelijk met het Zakelijk Recht middels contractovername overdraagt aan de partij aan wie het Zakelijk Recht wordt overgedragen, of
 - b. aan de VvE overdraagt indien de ontbindende voorwaarde waaronder het Zakelijk Recht is gevestigd intreedt waardoor de VvE de eigendom van de Leveranciersinstallatie verkrijgt.
- 7.4 Indien aan de voorwaarden van artikel 7.3 is voldaan, is Leverancier bevoegd om de rechtsverhouding die hij uit hoofde van deze Leveringsovereenkomst heeft over te dragen aan de betreffende nieuwe partij aan wie het Zakelijk Recht met instemming van de VvE wordt overgedragen dan wel aan de VvE (dit laatste in het geval de ontbindende voorwaarde is ingetreden). Afnemer verleent hierbij bij voorbaat zijn medewerking aan een overdracht aan de voormelde nieuwe partij of de VvE. Voor het overige is Leverancier niet bevoegd om zijn rechtsverhouding uit hoofde van de Leveringsovereenkomst over te dragen.



Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Afnemer

Naam:

Plaats:

Datum:

ENGIE Energy Solutions B.V.

Door:

Functie:

Plaats:

Datum:

Annexen:

- Annex A Algemene voorwaarden voor levering van Warmte & Koude aan particulieren
- Annex B Technische Voorwaarden en Specificaties Particulieren
- Annex C Tarieven voor levering van Warmte en Koude aan particulieren

ARTIKEL 1 - BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN EN TOEPASSELIJKHEID

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting

Fysieke locatie van de Warmte- en Koude levering, zoals omschreven in annex Technische Specificaties van de Leveringsovereenkomst. Tevens demarcatiegrens tussen Leveranciersinstallatie en Afnemersinstallatie;

Afnemer

De natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap, maatschap, eenmanszaak of andere zakelijke entiteit die met Leverancier een Leveringsovereenkomst heeft afgesloten voor de levering en afname van Warmte en Koude;

Afnemersinstallatie

Technische installatie, niet in eigendom van Leverancier, welke is aangesloten op de Aansluiting en bedoeld voor overdracht van Warmte en Koude, geleverd door Leverancier, aan de ruimte(n) van de Unit(s) of de tapwatervoorziening in de woning van het Perceel;

Koude

Thermische energie voor ruimtekouling

Leveranciersinstallatie

Technische installatie, in eigendom van Leverancier, bedoeld voor de levering van Warmte en Koude volgens de Leveringsovereenkomst waarvan deze Algemene Voorwaarden een annex zijn. Bestaande uit het geheel van Opwekkingsinstallatie (bronnen, bronleidingen, energiecentrale), het distributienet van energiecentrale tot Aansluiting en de Aansluiting zelf.

Leverancier

ENGIE Energy Solutions B.V.

Leveringsovereenkomst

De leveringsovereenkomst tussen Leverancier en Afnemer(s) die de afspraken bevat ten aanzien van de voorwaarden voor aansluiting van het relevante Perceel op de Leveranciersinstallatie en de levering van Warmte en Koude door Leverancier aan de Afnemer(s). De Leveringsovereenkomst kan bestaan uit een door beide partijen getekende schriftelijke aanbieding van de Leverancier of een op andere wijze door de Afnemer schriftelijk geaccepteerde aanbieding van de Leverancier.

Leveringspunt

De fysieke locatie van de Aansluiting

Meetinrichting

De apparatuur bestemd voor het vaststellen van de door Leverancier geleverde hoeveelheid Warmte en Koude;

Opstellingsruimte

Ruimte in het Perceel waarin zich de Aansluiting ten behoeve van levering van Warmte en Koude bevindt;

Opwekkingsinstallatie

Het geheel van bronnen, bronleidingen en energiecentrale (incl. nutsvoorzieningen t.b.v. energiecentrale);

Perceel

Elke onroerende zaak of een gedeelte daarvan, respectievelijk het daarop rustende appartementsrecht, met betrekking waartoe ten behoeve van de Afnemer een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel levering van Warmte en Koude onder de Leveringsovereenkomst geschiedt of zal geschieden ten behoeve van de Afnemer. Ook wel Unit genoemd;

Tarievenblad

Annex van de Leveringsovereenkomst met de Tarieven voor de levering van Warmte en Koude aan een Perceel .

Technische Specificaties

De technische specificaties aan de Leveringsovereenkomst gehecht als Annex B Technische Voorwaarden en Specificaties - Particulieren;

VvE:

Vereniging van eigenaars gebouw genaamd "Floating Gardens" gelegen aan de Heathrowstraat 2 tot en met 388 (even nummers) en 394 en 396 te Amsterdam;

Warmte

Zeer lage temperatuur warmte die (na opwaardering middels een warmtepomp) geschikt is voor ruimteverwarming, warm tapwater en ruimtekouling in en/of warmtapwaterbereiding voor het Perceel.

Zakelijk Recht:

het zakelijk recht dat recht geeft op de eigendom van (ondermeer) de Leveranciersinstallatie in de vorm van een recht van onder-opstal.

2. Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van de Leveringsovereenkomst. Bij het aangaan van de Leveringsovereenkomst zal een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden worden ter hand gesteld. Ingeval van een tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en bedoelde Leveringsovereenkomst, prevaleren de Leveringsovereenkomst en de daarbij behorende overige annexen.

3. Indien op een of meer bepalingen van de Leveringsovereenkomst geen beroep kan worden gedaan wegens nietigheid, of vernietiging daarvan, zal aan de betreffende bepaling of bepalingen een betekenis worden gehecht die zo dicht als mogelijk en toegestaan de oorspronkelijke strekking en bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling of bepalingen benadert, zodanig dat daarop dan wel een beroep kan worden gedaan.

ARTIKEL 2 - ONDERHOUDEN, CONTROLEREN, VERVANGEN, VERPLAATSEN EN WEGNEMEN VAN DE LEVERANCIERSINSTALLATIE EN AANSLUITING

1. De Leveranciersinstallatie worden uitsluitend door de Leverancier aangelegd, onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst en weggenomen, een en ander na voorafgaande mededeling aan en zoveel als redelijkerwijs mogelijk in overleg met de Afnemer.
2. Het onderhoud en de controle van de Leveranciersinstallatie geschiedt voor rekening van de Leverancier.
3. Het vervangen, verplaatsen en wegnemen van de Leveranciersinstallatie zijn voor rekening van de Afnemer, indien:
 - a. dit geschiedt op zijn verzoek;
 - b. dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten dan wel het handelen of nalaten van derden waarvoor op grond van de wet de aansprakelijkheid op de Afnemer rust, tenzij aannemelijk wordt gemaakt dat dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen

ARTIKEL 3 - RECHTEN MET BETREKKING TOT DE OPSTELLINGSRUIMTE (artikel 3.1 uitsluitend van toepassing als de Afnemer tevens eigenaar is van één of meerdere Percelen)

1. De Afnemer stelt aan de Leverancier op diens verzoek en om niet een Opstellingsruimte ter beschikking waarheen de Aansluiting wordt geleid. Het bouwkundig onderhoud aan de Opstellingsruimte, voor zover deze geen deel uitmaakt van de

Aansluiting, wordt uitgevoerd door en voor rekening van Afnemer.

2. De Afnemer verleent om niet de nodige medewerking aan het uitvoeren door de Leverancier van werkzaamheden in het kader van of verband houdende met de Leveringsovereenkomst.

3. De Afnemer vrijwaart de Leverancier ter zake van eventuele aanspraken van derden op de door de Leverancier aangebrachte apparatuur in verband met een vermeende vordering van die derde(n) op de Afnemer.

4. De Afnemer draagt er zorg voor dat de Opstellingsruimte en het respectievelijk de daarin aanwezige (gedeelte van de) Leveranciersinstallatie, dan wel andere door de Leverancier in het kader van de Leveringsovereenkomst aangebrachte apparatuur goed bereikbaar blijven. Indien de Opstellingsruimte, en het respectievelijk de daarin aanwezige (gedeelte van de) Leveranciersinstallatie, dan wel andere door de Leverancier in het kader van de Leveringsovereenkomst aangebrachte apparatuur of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door het handelen of nalaten van de Afnemer, heeft de Leverancier, na aanmaning, het recht op kosten van de Afnemer de belemmeringen voor de bereikbaarheid weg te nemen, wijzigingen in het tracé van de Leveranciersinstallatie aan te brengen, dan wel een geheel nieuwe Aansluiting tot stand te brengen.

ARTIKEL 4 - RECHTEN MET BETREKKING TOT HET PERCEEL (uitsluitend van toepassing als de Afnemer tevens eigenaar is van één of meerdere Percelen)

1. De Afnemer zal, na overleg, de Leverancier toestaan en er voor zorgdragen dat de Leverancier in staat is om zowel voor hemzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het Perceel leidingen te leggen, aansluitingen tot stand te brengen, aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen te maken, respectievelijk, indien noodzakelijk, een gedeelte van de Leveranciersinstallatie aan te brengen, alsmede dat deze en bestaande leidingen, aansluitingen of aftakkingen dan wel dit gedeelte van de Leveranciersinstallatie in stand te houden, te onderhouden, uit te breiden, te wijzigen of weg te nemen.

2. De Afnemer zal, voor zover dat redelijkerwijs in zijn vermogen ligt, ervoor zorg dragen dat iedere handeling achterwege blijft waardoor de bedrijfsvoering van de Leverancier kan worden belet of belemmerd dan wel de veilige ligging, het onderhoud of het herstel van de Leveranciersinstallatie, de leidingen, aansluitingen, of aftakkingen in gevaar kan worden gebracht of gevaar voor personen of zaken kan ontstaan.

ARTIKEL 5 - DE INSTALLATIE VAN DE AFNEMER (artikel 5.2, 5.4 en 5.5 uitsluitend van toepassing als de Afnemer tevens eigenaar is van één of meerdere Percelen)

1. De Leverancier is niet gerechtigd andere technische voorwaarden te verbinden aan de levering van Warmte en Koude en de Afnemersinstallatie, dan vermeld in de Technische Specificaties.

2. De Afnemer draagt er zorg voor dat de Afnemersinstallatie goed wordt onderhouden. Indien de Afnemer een lekkage in en/of gebreken aan de Afnemersinstallatie constateert, stelt de Afnemer de Leverancier onverwijld daarvan in kennis en is de Afnemer verplicht bedoelde lekkage en gebreken voor zijn eigen rekening - en zo nodig onmiddellijk - te (doen) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier op te volgen.

3. De Afnemer zal als goed huisvader omgaan met en toezicht houden op het op het Perceel aangebrachte (gedeelte van de) Leveranciersinstallatie. Indien de Afnemer een lekkage in en/of gebreken aan het op het Perceel aangebrachte (gedeelte van de) Leveranciersinstallatie constateert, stelt hij de Leverancier onverwijld in daarvan kennis en is hij verplicht de eventuele aanwijzingen van de Leverancier in dat verband op te volgen. De Leverancier is verplicht bedoelde lekkage en gebreken voor zijn rekening binnen een zo kort mogelijke termijn te (doen) herstellen.

4. Op een daartoe strekkend verzoek van de Leverancier is de Afnemer verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Afnemersinstallatie aan de Leverancier te verstrekken die van

belang zijn om vast te stellen of deze voldoet aan de in lid 1 bedoelde voorwaarden. Leverancier zal hierop binnen 4 (vier) weken een reactie geven en binnen 8 (acht) weken definitief uitsluitel, tenzij nader onderzoek dit verhindert.

5. Indien naar het oordeel van de Leverancier redelijke twijfel bestaat of de Afnemersinstallatie voldoet aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 bedoelde Technische Specificaties dan wel de kans bestaat dat deze het ongestoord functioneren van de Leveranciersinstallatie in gevaar brengt, toont de Afnemer aan dat zijn Afnemersinstallatie aan deze Technische Specificaties voldoet, respectievelijk deze het ongestoord functioneren van de Leveranciersinstallatie niet in gevaar brengt. Wanneer de Afnemer in gebreke blijft dit aan te tonen, is de Leverancier bevoegd om de Afnemersinstallatie zelf te onderzoeken of te laten onderzoeken. Indien een Afnemersinstallatie naar het oordeel van de Leverancier niet voldoet aan de Technische Specificaties of deze het ongestoord functioneren van de Leveranciersinstallatie in gevaar brengt, is de Afnemer verplicht gebreken voor zijn rekening - en zo nodig onmiddellijk - te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van de Leverancier op te volgen. De Leverancier heeft echter geen verplichting na te gaan of aan het bepaalde in of krachtens de in lid 1 bedoelde Technische Specificaties is voldaan dan wel de kans bestaat dat deze het ongestoord functioneren van de Leveranciersinstallatie in gevaar brengt.

ARTIKEL 6 - LEVERINGSOVEREENKOMST

1. Indien de Leveringsovereenkomst met twee of meer Afnemers wordt aangegaan, kan de Leverancier hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de Leveringsovereenkomst verlangen.

2. De Leveringsovereenkomst blijft van kracht indien de Leverancier een naamswijziging doorvoert en/of indien de rechtsvorm van de Afnemer wijzigt dan wel de Leverancier wordt omgezet in een andere rechtsvorm.

ARTIKEL 7 - BEEINDIGING VAN DE LEVERINGSOVEREENKOMST EN ONDERBREKING VAN DE LEVERING WEGENS NIET NAKOMING

1. De Leverancier kan de Leveringsovereenkomst niet opzeggen of ontbinden. De Afnemer kan de Leveringsovereenkomst alleen in zijn geheel, en niet gedeeltelijk, opzeggen. Opzegging door de Afnemer dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één maand te geschieden, tenzij de Leverancier een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt.

2. Bij beperking of onderbreking van de Levering conform artikel 9 en/of dit artikel, blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.

3. De Leverancier is bevoegd na voorafgaande waarschuwing - tenzij dat om redenen van veiligheid niet van de Leverancier verlangd kan worden - de levering te onderbreken en/of de Aansluiting te deactiveren, indien:

a. in rechte een schuldsaneringsregeling op de Afnemer van toepassing is verklaard;

b. aan de Afnemer surséance van betaling is verleend of de Afnemer surséance van betaling aanvraagt;

c. de Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, de Afnemer zijn eigen faillissement aanvraagt of faillissement van de Afnemer wordt aangevraagd; of

d. de Afnemer overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van de Aansluiting of Levering die de Leverancier op hem heeft, te voldoen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van de Leverancier ter zake van aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;

e. de Afnemer een geldende betalingsregeling niet nakomt.

De Leverancier zal overigens slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de Levering en/of deactivering van de Aansluiting, indien en voor zover de niet-nakoming van de verplichtingen door Afnemer dat rechtvaardigt.

4. Van de bevoegdheid van de Leverancier om de Levering te onderbreken en/of de Aansluiting te deactiveren op grond van

het bepaalde in artikel 7.3, zal de Leverancier geen gebruik maken als de Afnemer binnen tien kalenderdagen na de waarschuwing als bedoeld in de eerste volzin van artikel 7.3 zich in verband daarmee heeft gewend tot de Geschillencommissie als bedoeld in artikel 18 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.

5. De in dit artikel bedoelde onderbreking van de levering en/of de-activering van de Aansluiting wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering of activering van de Aansluiting kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.

6. Het gebruik door de Leverancier van zijn bevoegdheden als bedoeld in deze artikelen kan niet leiden tot aansprakelijkheid van de Leverancier voor eventueel daaruit ontstane schade, zulks tenzij achteraf blijkt dat Leverancier onterecht van de betreffende bevoegdheden gebruik heeft gemaakt

7. Indien en voor zover met betrekking tot de Afnemer sprake is van een tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in de Leveringsovereenkomst, in het bijzonder maar niet beperkt tot artikel 7, en het bepaalde in de Warmteregeling (www.wetten.nl) over beëindiging van de levering van Warmte (afsluitbeleid), dan prevaleert het bepaalde in de Warmteregeling. De Leverancier zal in voorkomende gevallen, in afwijking van het bepaalde in deze Leveringsovereenkomst, met inachtneming van de vorige zin, handelen conform de Warmteregeling.

ARTIKEL 8 - LEVERING EN AFNAME VAN WARMTE EN KOUDE

1. De Leverancier stelt aan de Afnemer Warmte en Koude ter beschikking waarvan de soort, de aansluitcapaciteit, de hoeveelheid en de kwaliteit bij Leveringsovereenkomst wordt geregeld.

2. De Afnemer neemt de in de Leveringsovereenkomst opgenomen Warmte en Koude die hij binnen het Perceel nodig heeft af bij de Leverancier behalve:

- a. in geval de levering wordt onderbroken of beperkt;
- b. in geval van overmacht aan de zijde van de Afnemer.

3. De Afnemer mag zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier de geleverde Warmte en Koude niet anders gebruiken dan ten behoeve van het eigen Perceel. De Leverancier kan aan toestemming voorwaarden verbinden.

ARTIKEL 9 - BEPERKING OF ONDERBREKING VAN DE LEVERING

1. De Leverancier staat in voor de continuïteit van de levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor de levering wordt of moet worden onderbroken, zal de Leverancier het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.

2. De Leverancier kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade - zo mogelijk na voorafgaande waarschuwing - de levering gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken.

3. De Leverancier kan, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, de levering gedurende een zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken voor de uitvoering van onderhoud of andere werkzaamheden. Het tijdstip en duur van de beperking of de onderbreking worden door de Leverancier bepaald en medegedeeld, zo mogelijk na overleg met de Afnemer.

4. De Leverancier zal, indien en voor zover sprake is van een storing als bedoeld in de Warmteregeling (artikel 4), , aan Afnemer de financiële compensatie als bedoeld in de Warmteregeling betalen

ARTIKEL 10 - ONDERHOUD AANSLUITING EN LEVERANCIERSINSTALLATIE

1. De Leverancier zorgt ervoor dat de Aansluiting en de Leveranciersinstallatie voldoen aan de Technische Specificaties

en de bij of krachtens de wet daaraan gestelde eisen, steeds in goede staat van onderhoud verkeren, en bedrijfsklaar zijn.

2. De Leverancier zal tijdens het onderhoud van de Aansluiting en Leveranciersinstallatie overlast voor Afnemer tot een minimum beperken. Tenzij sprake is van spoedeisend onderhoud wordt Afnemer minimaal 1 (één) week voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden daarvan schriftelijk door Leverancier op de hoogte gesteld.

ARTIKEL 11 - BEPALING VAN DE OMVANG VAN DE LEVERING

1. De Leverancier bepaalt op welke wijze de hoeveelheid geleverde Warmte en Koude wordt bepaald. Geschiedt deze bepaling door meting met behulp van een Meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in de artikelen 13.

2. Als regel wordt eenmaal per jaar de stand van de Meetinrichting door de Leverancier opgenomen op een door de Leverancier te bepalen tijdstip. De Afnemer is gerechtigd daarbij aanwezig te zijn, tenzij de Meetinrichting op afstand wordt uitgelezen door de Leverancier. In het laatste geval informeert de Leverancier de Afnemer desgevraagd op welk moment de Meetinrichting is uitgelezen. De Leverancier kan echter van de Afnemer verlangen dat hij zelf de stand opneemt en deze stand op een door de Leverancier te bepalen wijze en binnen een door de Leverancier aangegeven termijn ter kennis van de Leverancier brengt.

3. Indien de Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting op te nemen of de Afnemer niet heeft voldaan aan het verlangen van de Leverancier bedoeld in lid 2, of indien bij het opnemen van de meter dan wel bij het verwerken van de meterstanden een kennelijke fout is gemaakt, mag de Leverancier de omvang van de geleverde hoeveelheid bepalen naar de beste ter beschikking van de Leverancier staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf kan dienen (a) de geleverde hoeveelheid in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of (b) de gemiddelde geleverde hoeveelheid in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak of (c) een andere, na overleg met de Afnemer te bepalen, billijke maatstaf, onverminderd het recht van de Leverancier om de werkelijk geleverde hoeveelheid Warmte en Koude alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de Meetinrichting en deze in rekening te brengen.

ARTIKEL 12 - DE MEETINRICHTING

1. De Meetinrichting voldoet aan de bij of krachtens de wet gestelde voorwaarden.

2. Tenzij anders wordt overeengekomen, wordt de Meetinrichting door en voor rekening van de Leverancier geplaatst, onderhouden, vervangen, verplaatst en weggenomen. In het geval de vervanging plaatsvindt vanwege een onderzoek van de Meetinrichting als bedoeld in artikel 13, is echter artikel 13 lid 4 van toepassing.

3. Het vervangen, verplaatsen of wegnemen van de Meetinrichting is voor rekening van de Afnemer in die gevallen als omschreven in artikel 2 lid 3.

4. De Afnemer draagt er zorg voor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de Meetinrichting te beschermen tegen beschadigingen en tegen verbrekking van de verzegeling.

ARTIKEL 13 - ONDERZOEK VAN DE MEETINRICHTING BIJ TWIJFEL OVER DE JUISTHEID

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

2. Het onderzoek als bedoeld in lid 1 wordt door de Leverancier verricht, tenzij de Afnemer een onderzoek door een andere daartoe bevoegde instantie verlangt. De Afnemer is gerechtigd bij het onderzoek aanwezig te zijn of zich te doen vertegenwoordigen.
3. De juistheid van de meting wordt beoordeeld aan de hand van het bepaalde in of krachtens de in artikel 12 lid 1 bedoelde voorwaarden. Indien geen specifieke voorwaarden gelden, wordt de meting geacht juist te zijn wanneer bij nominaal meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant van de Meetinrichting gegarandeerde maximaal te verwachten afwijking het nominaal meetvermogen met niet meer dan 2% (twee procent) overschrijdt.
4. De kosten van het onderzoek van de Meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht, met dien verstande dat dit voor wat betreft de Afnemer enkel geldt indien de Afnemer na de in lid 1 vermelde kostenopgave heeft aangegeven het onderzoek nog steeds te willen laten verrichten. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan is toegestaan komen de kosten van het onderzoek ten laste van de Leverancier, met uitzondering van eventuele kosten die de Afnemer heeft gemaakt om zich te laten vertegenwoordigen bij het onderzoek van de Meetinrichting;
5. De Leverancier houdt de Meetinrichting beschikbaar voor nader onderzoek tot 6 weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in lid 1. Ingeval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient de Leverancier de desbetreffende meter te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan in het geschil of het geschil definitief is beëindigd.

ARTIKEL 14 – BETALING

1. Alle bedragen die de Afnemer ingevolge de Leveringsovereenkomst verschuldigd is, brengt de Leverancier hem door middel van een gespecificeerde nota in rekening,
2. Alle bedragen die de Afnemer ingevolge de Leveringsovereenkomst verschuldigd is, zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de daarover verschuldigde belasting (BTW) en, toeslagen en de heffingen die de Leverancier krachtens het bij of krachtens de wet gestelde verplicht is in rekening te brengen. De Leverancier zal dergelijke verhogingen op de nota nader specificeren.
3. Een nota dient te zijn voldaan binnen 14 (veertien) dagen na dagtekening. De Leverancier geeft aan op welke wijze de nota kan worden voldaan.
4. De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota.
5. Vorderingen ingevolge de Leveringsovereenkomst kunnen slechts met toestemming van de Leverancier in gedeelten worden betaald.
6. Indien de Afnemer niet, niet volledig en/of niet tijdig heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim.
7. Indien en zodra de Afnemer in verzuim is, is hij tevens rente verschuldigd wegens te late betaling gelijk aan de wettelijke rente, onverminderd het recht van de Leverancier op vergoeding van kosten die hij maakt in het kader van gerechtelijke en/of buitengerechtelijke inning van hetgeen de Afnemer hem verschuldigd is. De in dit lid bedoelde bedragen zijn onmiddellijk opeisbaar.
8. De bedragen die de Afnemer ingevolge de Leveringsovereenkomst verschuldigd is, worden periodiek geïndexeerd als omschreven in het Tarievenblad.
9. Wanneer de in het Tarievenblad vermelde indexeringscijfers niet meer gepubliceerd worden of op andere wijze niet meer representatief zijn, treden Leverancier en Afnemer met elkaar in overleg om vervanging hiervan vast te leggen.

ARTIKEL 15 - ANDERE VERPLICHTINGEN

1. De Afnemer draagt ervoor zorg dat:
 - a. door of vanwege de Leverancier aangebrachte verzegelingen niet worden verbroken;

- b. het normaal functioneren van de Meetinrichting, Leveranciersinstallatie, Aansluiting of (andere) door de Leverancier beheerde apparatuur niet wordt verhinderd
 - c. al het redelijkerwijs mogelijke wordt gedaan om schade aan het in de Unit aanwezige gedeelte van de Leveranciersinstallatie of de Aansluiting te voorkomen.
2. De Leverancier 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 de Leverancier zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de Afnemer bij de uitvoering van werkzaamheden hinder ondervindt of schade lijdt.
 3. De Afnemer is verplicht aan de Leverancier de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens de Leveringsovereenkomst en de controle op de naleving ervan, en wel in het bijzonder door:
 - a. de Leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van alle gegevens, voorvallen en wijzigingen in omstandigheden die voor de uitvoering van de Leveringsovereenkomst van belang kunnen zijn, waaronder door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen, in of op het in zijn Unit aanwezige gedeelte van de Afnemersinstallatie respectievelijk Aansluiting, inclusief de Meetinrichting, in andere in het kader van de Leveringsovereenkomst door de Leverancier aangebrachte apparatuur;
 - b. aan personen die van een door de Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, te allen tijde toegang te verlenen tot de Unit, mede ten behoeve van de uitvoering van een bij of krachtens de wet op de Leverancier rustende verplichting;
 - c. de Leverancier tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. (handels)naamwijzigingen.
 4. De Afnemer verleent toestemming en medewerking aan de Leverancier om alle informatie – waaronder meetgegevens – die benodigd is voor de uitvoering en de naleving van de Leveringsovereenkomst bij derden op te vragen.
 5. De Leverancier zal de gegevens die hem door de Afnemer zijn verstrekt en de gegevens met betrekking tot de Unit voor zover deze een volgens het bij of krachtens wet bepaalde vertrouwelijk karakter hebben, geheim houden, behoudens voor zover het bij of krachtens de wet of rechterlijk bevel bepaalde hem tot mededeling verplicht of uit zijn wettelijke taken de noodzaak tot mededeling aan derden voortvloeit.

ARTIKEL 16 - AANSPRAKELIJKHEID

1. De Leverancier is aansprakelijk voor alle directe schade die wordt veroorzaakt door de Leveranciersinstallatie. Tevens is de Leverancier jegens de Afnemer aansprakelijk voor alle schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige Aansluiting/levering van Warmte en Koude, dan wel van een handelen of nalaten in verband met de levering van Warmte en Koude/een Aansluiting door of namens Leverancier, zijn werknemers of ondergeschikten, dan wel niet ondergeschikten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Afnemer.
2. Indien en voor zover de Leverancier tegen de Afnemer in het kader van de Algemene Voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste € 1.000.000,- per gebeurtenis voor Afnemers 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 Afnemer. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 1.000.000,-, is de Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van € 1.400,- de aanspraken van de Afnemers naar evenredigheid zullen worden voldaan. Voor zaakschade geldt een drempelbedrag van € 55,- voor de Afnemer, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

3. Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan de Leverancier te zijn gemeld, tenzij de Afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
4. De aansprakelijkheidsregeling van de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van elk ander Warmte- en/of Koude leverend bedrijf waarmee de Leverancier ten behoeve van de Warmte- en/of Koude voorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie de Leverancier of dat andere Warmte- en/of Koude leverend Leverancier aansprakelijk is.
5. De Afnemer is aansprakelijk voor alle schade aan enige door de Leverancier 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 Afnemer niet kan worden toegerekend. Indien de Afnemer schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 1.130,- per Afnemer en per gebeurtenis.

ARTIKEL 17 - WIJZIGING WETTELIJK KADER

1. Indien het inwerkingtreden, wijzigen, aanpassen, aanvullen, vervangen of intrekken van het bij of krachtens de wet gestelde, zoals, maar niet beperkt tot, wet- en/of regelgeving omtrent (fiscale stimulering of subsidiëring van) de (decentrale) productie, transport en levering van Warmte en Koude, tot omstandigheden leidt van dien aard dat de ongewijzigde instandhouding van de Leveringsovereenkomst door de Leverancier naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mag worden verwacht, daaronder mede begrepen zodanige prijsregulering dat de Leverancier gehouden is lagere tarieven voor de levering van Warmte en Koude te hanteren dan in de Leveringsovereenkomst is vastgelegd, dan zullen de Leverancier en de Afnemer in onderling overleg de Leveringsovereenkomst voor zover noodzakelijk aanpassen.

ARTIKEL 18 - TOEPASSELIJK RECHT

1. Op de Leveringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de Afnemer en de Leverancier over de totstandkoming of uitvoering van de Leveringsovereenkomst kunnen zowel door de Afnemer als door de Leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie & Water, of aan de bevoegde rechter in Nederland.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Afnemer zijn klacht eerst aan de Leverancier heeft voorgelegd en wel binnen bekwame tijd nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Uiterlijk drie maanden nadat de klacht aan de Leverancier is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt. Voor gevallen als bedoeld in artikel 7.2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.
4. Wanneer de Afnemer een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie Energie & Water, is de Leverancier aan deze keuze gebonden.
5. Wanneer de Leverancier een geschil behandeld wilt zien, stelt zij de Afnemer schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De Leverancier kondigt daarbij aan dat zij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Afnemer niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met de behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de Leverancier, in het geval de Afnemer 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 Afnemer het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie Energie & Water.
6. De Geschillencommissie Energie & Water doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie & Water. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

1 Installatieconcept

In dit document wordt aangesloten bij de definities zoals opgenomen in de algemene voorwaarden behorende bij de leveringsovereenkomst bronenergie.

De warmte- en koudevoorziening is opgezet op basis van een collectief bodem-energiesysteem (warmte-koudeopslag - WKO) met individuele combiwarmtepompen.

Met bodembronnen wordt warmte en koude aan de ondiepe ondergrond (ca. 100m) onttrokken en naar een centrale technische ruimte onderin het gebouw gebracht. Van daaruit wordt middels een distributienet zeer lage temperatuur warmte (ZLTW) en koude naar uw woning getransporteerd.

In uw woning zet een warmtepomp de warmte uit het distributienet om naar warmte geschikt voor ruimteverwarming. Tevens wordt met de warmtepomp een boilervat met warm tapwater verwarmd tot de juiste temperatuur voor gebruik. In de zomer kunt u met koude uit het distributienet uw woning koelen. De energie voor verwarming en koeling wordt in uw woning afgegeven middels de binneninstallatie.

De ZLTW en koude uit het distributienet neemt u af op basis van de leveringsovereenkomst bron-energie.

De warmtepomp kunt u bij ENGIE huren middels een separate huurovereenkomst.

2 Aansluitwaarden

Het perceel wordt door leverancier van warmte voorzien met de volgende capaciteit:

	Aansluitcapaciteit
ZLTW	2-5kW
Warmte ten behoeve van tapwater	150L/210L
Koude	2-5 KW

3 Leveringstemperaturen bronenergie

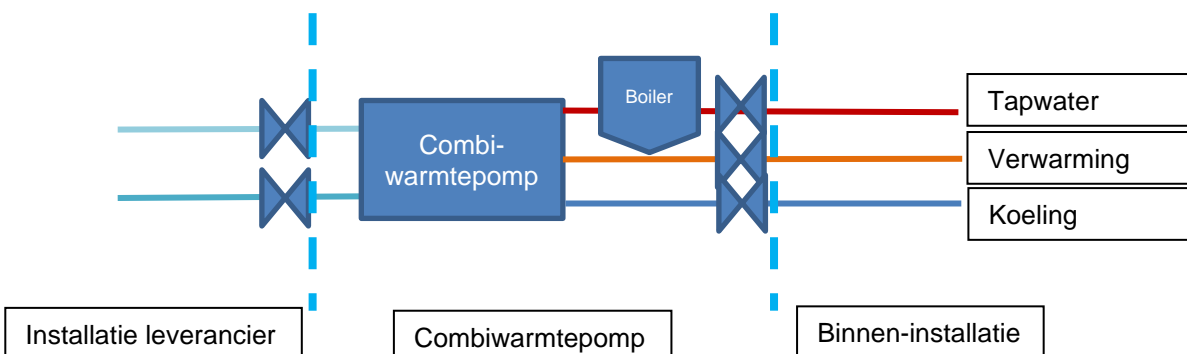
Op de aansluiting wordt ZLTW / koude aangeboden met een constant drukverschil van ca. 20 kPa. De aangeleverde temperatuur is tussen de 10 en 18°C.

4 Leveringsgrens

Warmte en koude

Middels de aansluiting op het distributienet krijgt u vanuit de WKO-bronnen zeer lage temperatuur warmte en koude geleverd.

De aanvoerleidingen van het distributienet van ENGIE zijn voorzien van aansluitstompen ten behoeve van de aansluiting van de combiwarmtepomp. De secundaire kant van de aansluitstompen vormt de leveringsgrens de levering van warmte en koude uit de WKO-bronnen.



Figuur 1: schematische weergave systeem en leveringsgrens

Warmtepomp

Op de aansluiting van ENGIE wordt een warmtepomp aangesloten in combinatie met een boiler. Indien u deze warmtepomp van ENGIE afneemt verzorgt ENGIE de installatie en het onderhoud van de warmtepomp.

Het systeem van WKO-aansluiting en warmtepomp wordt door derden aangesloten op de Afnemersinstallatie.

De Afnemersinstallatie dient zodanig te worden ontworpen dat er altijd voldoende afnamecapaciteit is voor de warmtepomp. Daarvoor dient minimaal 50% procent van het verwarmde vloeroppervlak altijd open te staan, en dus vrij te zijn van na-regeling. Indien er toch na-regeling wordt aangebracht dient er een regeltechnische voorziening te worden opgenomen om voldoende vermogensafname te garanderen, of moet er een buffervat en pomp te worden geplaatst (van ca. 100 L).

5 Gebruik van de installatie van de leverancier

Het is niet toegestaan aanpassingen aan de Leveranciersinstallatie door te voeren.

De Afnemersinstallatie dient regelmatig te worden gecontroleerd op goede werking en voldoende waterdruk. Indien nodig moet de Afnemersinstallatie worden bijgevuld en/of ontvlucht.

De afnemer is aansprakelijk voor de kosten van reiniging en herstel van de schade aan de installatie van Leverancier welke aantoonbaar wordt veroorzaakt door gebreken aan de Afnemersinstallatie.

6 Storingen

Indien een storing wordt vermoed in de warmte-installatie dient eerst bekeken te worden of de storing wordt veroorzaakt door de binneninstallatie van de woning. Hierbij kan gedacht worden lekkage of lucht in de leidingen. In dit geval dient contact opgenomen te worden met de eigen huisinstallateur. Indien de binneninstallatie geen mankementen vertoont, dient er gekeken te worden naar de combiwarmtepomp. Neem hiervoor indien u de warmtepomp niet via ENGIE afneemt contact op met uw warmtepomp-verhuurder of -installateur.

Er is sprake van een storing in de installatie van ENGIE indien:

- Het gehele gebouw geen warmte of koude heeft

Tip:

- Controleer bij burens of zij ook problemen hebben. Dit helpt bij het zo snel mogelijk oplossen van de storing.

Er is sprake van een storing bij de leverancier wanneer de gemiddelde aanvoertemperatuur 7°C of lager bedraagt gedurende 3 uur in de winter. ENGIE zal een storing in de levering van warmte binnen 4 uur na melding door de Afnemer zodanig verholpen hebben, dat zij weer aan haar leveringsverplichting kan voldoen, behalve als ENGIE kan aantonen dat de oorzaak van de storing niet is gelegen in de opwek-installatie of een andere oorzaak heeft welke niet de verantwoordelijkheid is van ENGIE en daardoor de storing niet binnen 4 uur kan worden opgelost. Indien er sprake is van een storing of leveringsonderbreking in de installatie van ENGIE kan contact opgenomen worden met de servicedesk.

Service desk

Voor vragen en meldingen van storingen is een servicedesk 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar voor de Afnemers van de warmte in het Project.

Vragen en storingen kunnen betrekking hebben op:

- Storing aan levering van warmte;
- Factuur, contract, voorschot en andere correspondentie;
- Administratieve wijzigingen, bijvoorbeeld verhuizing.

Meldingen worden indien mogelijk direct afgehandeld. Als dit niet mogelijk is, zal er een termijn worden afgesproken waarin de afnemer een reactie kan verwachten. De servicedesk registreert en bewaakt alle communicatie per gebruiker.

Bewaking op afstand installatie ENGIE

De warmte opwekkingsinstallatie van ENGIE wordt 24 uur per dag bewaakt vanuit de centrale meldkamer van ENGIE. Storingen aan de installatie worden derhalve direct opgemerkt. Sommige storingen kunnen op afstand verholpen worden vanuit de meldkamer.

Voor alle andere storingen zal per omgaande begonnen worden met de onderzoek- en/of herstelwerkzaamheden.

Proces bij storingen

- Gebruiker meldt storingen in de levering bij de ENGIE Servicedesk;
- ENGIE storingsdienst protocollert en monitort storing;
- ENGIE storingsdienst zet proces in gang storing te verhelpen;
- Beoordeling/ inspectie storing bij levering/aanvoer buiten specificaties binnen 4 uur;
- Verhelpen storing binnen 4 uur indien mogelijk;
- Indien het probleem niet binnen 24 uur kan worden verholpen, vaststellen calamiteitenplan binnen 24 uur inclusief:
 - omschrijving oorzaak storing;
 - maatregelen om storing te verhelpen;
 - planning om storing te verhelpen;
 - noodvoorzieningen indien nodig.
- Communicatie/afstemmen calamiteitenplan met Eigenaar
- Verhelpen storing op basis calamiteitenplan.

Compensatieregling

In het geval van storingen heeft u mogelijk recht op compensatie. ENGIE sluit daarvoor aan bij de compensatieregeling zoals vastgesteld door de ACM in de warmtewet. Zie:

<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/energie/afnemers-van-energie/warmte/veelgestelde-vragen-over-uw-rechten-bij-een-storing-in-de-warmtelevering>.

Annex C: Tarievenblad 2022 particulieren

1. Vastrecht

Het vastrecht bedraagt:

	Prijs in €/jaar excl. BTW	Prijs in €/jaar incl. BTW
Warmte (zeer lage temperatuur)	212,18	256,74
Koude	201,80	245,84

1.1 *Betaling*

Betaling vindt plaats vooruit in gelijke, maandelijkse termijnen.

1.2 *Indexering vastrecht*

Het vastrecht is geldig voor 2022 en wordt jaarlijks per 1 januari als volgt geïndexeerd:

$$V_n = V_{n-1} \times (60\% \times L_{n-1} / L_{n-2} + 40\% \times M_{n-1} / M_{n-2})$$

Waarin:

V = vastrecht

L = CBS indexcijfer "CAO loon per maand inclusief bijzondere beloningen" (2010=100) voor de bedrijfsklasse Industrie 15-37.

M = CBS indexcijfer "Producentenprijzen; SBI 2008, afzet, index 2015 = 100; 25 metaalproductenindustrie"

n = het komende kalenderjaar

n-1 = het voorgaande kalenderjaar

n-2 = het kalenderjaar voorafgaand aan n-1

Indexering vindt plaats over de tarieven exclusief BTW.
Eventuele wijzigingen in het BTW-tarief worden doorberekend.