

Aanvullende leveringsvoorwaarden Warmte

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 In deze leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Aansluiting:	de Aansluitleiding(en) van de Leverancier met inbegrip van de afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege de Leverancier in of aan de Leiding aangebrachte apparatuur tot aan het Overdrachtspunt. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van de Leverancier;
Afnemer:	degene die warmte en/of warmtapwater van de Leverancier betreft of zal gaan betrekken en/of de beschikking heeft of zal krijgen over een warmte-, en/of warmtapwater-, -Aansluiting;
Leverancier:	Area gevestigd en kantoorhoudende te Uden
Levering:	de levering van warmte en/of warmtapwater;
Leveringsvoorwaarden:	de leveringsvoorwaarden warmte van Area;

Artikel 2. Overeenkomst tot Levering

2.1 Levering geschiedt uit hoofde van de overeengekomen leveringen en diensten opgenomen in de huurovereenkomst tussen de Leverancier en de Afnemer.

2.2 De levering kan door de Afnemer alleen worden opgezegd indien de huur van de woning waarop de levering betrekking heeft eindigt.

Opzegging door de leverancier dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

Artikel 3. Continuïteit Levering

3.1 In principe vindt Levering continu plaats, tenzij anders is overeengekomen. Indien er zich echter 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.

3.2 Ingeval van een uitval van de levering van warmte door een ernstige storing bij een maximale buitentemperatuur van 15° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 4 uur, heeft Afnemer recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur. Afnemer is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van 4 uur vangt voor alle door de uitval van levering getroffen Afnemers aan op het moment van de eerste melding van de uitval. Er is sprake van een storingsmelding als de Verbruiker deze melding doet volgens het aan de Verbruiker meegedeelde storingsprotocol van

Area. Het recht op een compensatie vervalt na verloop van een termijn van zes maanden na de datum van herstel van de levering. De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de levering van warmte en publiceert deze jaarlijks op haar website.

3.3 Indien een Afnemer recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van zes maanden na het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

3.4 Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

- a. Een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;
- b. Indien de oorsprong van de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- c. Indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binneninstallatie of de Warmtepomp is opgetreden;
- d. Indien de warmtelevering uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de warmtelevering die de Leverancier niet kan worden toegerekend.

3.5 De Leverancier is bevoegd om in het belang van een goede warmtevoorziening de Levering te beperken, te onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.

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

Artikel 4. Vragen, klachten en geschillen

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

4.2 Indien Verbruiker van mening is dat de klacht niet naar behoren is opgelost, kan hij een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

4.3 Ingeval van een geschil dat voortvloeit uit de Leveringsovereenkomst wordt dit voorgelegd aan de geschillencommissie

4.4 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Verbruiker zijn klacht eerst aan de Leverancier heeft voorgelegd en dit heeft gedaan 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 het bedrijf is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk bij de geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt. Voor gevallen als bedoeld in artikel 4.1 geldt een termijn van tien dagen.

4.5 Wanneer de Verbruiker een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de Leverancier aan deze keuze gebonden.

5.6 Wanneer de Leverancier een geschil behandeld wil zien, stelt hij de Verbruiker schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de geschillencommissie. De Leverancier kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Verbruiker niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de geschillencommissie. Indien de Leverancier, in het geval de 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 Verbruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de geschillencommissie.

Artikel 5. Slotbepalingen

5.1 Deze Aanvullende Leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2014.

5.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en bovendien te raadplegen op de internetsite www.areawonen.nl/warmtewet..