Algemene Voorwaarden Warmtelevering Groen en Warm 2017
Revisie oktober 2025

Deze Algemene Voorwaarden Warmtelevering zijn tot stand gekomen in overleg tussen
Aedes en de Consumentenbond en de Woonbond in het kader van de SER
Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking per 1 november 2017

1 Artikel 1 Definities en toepasselijkheid

1.1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
Aansluiting: de aansluiting van de Leverancier die de Binneninstallatie met de hoofdleiding verbindt, waaronder de Meetinrichting en de warmtewisselaar en andere door de leverancier aangebrachte apparatuur;
ACM: Autoriteit Consument en Markt;
Binneninstallatie: de in het perceel aanwezige leidingen en daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het betrekken van warmte en/of warm tapwater, inclusief de eventuele Meetinrichting en de warmtewisselaar voor zover ze door de Verbruiker zijn aangebracht;
Leverancier: Groen en Warm gevestigd te Barneveld;
Levering: de terbeschikkingstelling van warmte en/of warm tapwater en/of koude;
Meetinrichting: de apparatuur bestemd voor het vaststellen van:

- de omvang van de Levering
- de voor de afrekening door de Leverancier en de controle van het verbruik nodig geachte gegevens;

Overeenkomst: overeenkomst tot Levering van warmte en/of warmtapwater en/of koude tussen de Leverancier en de Verbruiker. Deze Algemene Voorwaarden en het Tarievenblad maken onderdeel uit van de Overeenkomst;
Perceel: elk (deel van) een roerende of onroerende zaak ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of Levering geschiedt, één en ander ter beoordeling van de Leverancier;
Tarievenblad: het overzicht van de tarieven en kosten die door de Leverancier in rekening worden gebracht. Het Tarievenblad maakt onderdeel uit van de Overeenkomst;
Verbruiker: degene die warmte en/of warm tapwater en/of koude van de Leverancier betrekt met een aansluiting van maximaal 100 kW of hiertoe een aanvraag heeft ingediend;
Warmtekostenverdeler: een verdampingsmeter of elektronische radiatormeter bestemd voor de warmtekostenverdeling;
Warmteregeling: ministeriele regeling ter uitvoering van de Warmtewet.

1.2. Deze Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de Overeenkomst en vormen één geheel met de Overeenkomst en het Tarievenblad. Bij het aangaan van de Overeenkomst zal een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden worden verstrekt.

1.3. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

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

2.1. Een Verbruiker vraagt de uitbreiding of wijziging van een Aansluiting aan via het formulier van de leverancier of op een andere door de Leverancier toegestane manier.

2.2. De Leverancier is verantwoordelijk voor de Aansluiting of uitbreiding of de wijziging van een bestaande aansluiting. De wijze van uitvoering en de plaats van Aansluiting en het aantal Aansluitingen stelt de Leverancier vast, zoveel mogelijk in overleg met de Verbruiker. Per perceel wordt één Aansluiting per perceel toegestaan, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn.

2.3. De Leverancier kan besluiten om een aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen of hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen. Dit mag alleen als de belangen van de Leverancier of die van één of meerdere Verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

a. de transport- of leveringscapaciteit van de Leverancier ter plaatse onvoldoende is;
b. de Binneninstallatie te ver van de dichtstbijzijnde hoofdleiding is verwijderd volgens de Leverancier;
c. de benodigde vergunningen voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de Aansluiting niet of alleen op voor de Leverancier bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden gekregen;
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 de Leverancier;
f. de (toekomstige) Verbruiker in verzuim is een opeisbare vordering die de Leverancier op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van een vordering voor een ander perceel, als er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt ook met betrekking tot vorderingen van de Leverancier ter zake van Aansluiting of Levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf;
g. het perceel van de (toekomstige) Verbruiker is gelegen in een gebied waar de Leverancier niet algemeen warmte en/of warm tapwater levert en niet voornemens is in de nabije toekomst te gaan leveren.

2.4. Daarnaast kan de Leverancier besluiten een aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen of geheel of gedeeltelijk weg te nemen als één of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden niet worden nagekomen.

3 Artikel 3 Onderhouden en wijzigingen van een Aansluiting

3.1. Het is de Verbruiker niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de Aansluiting of Meetinrichting. De Leverancier is verantwoordelijk voor het onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en/of verwijderen. Hiervan moet zoveel mogelijk vooraf mededeling worden gedaan en zoveel mogelijk in overleg met de Verbruiker.

3.2. Het onderhoud en de controle van de Aansluiting en de Meetinrichting is voor rekening van de Leverancier, inclusief het verhelpen van de storingen, tenzij dit gebeurt op verzoek van Verbruiker zonder dat het verplicht is of het een gevolg is van verwijtbaar handelen van de Verbruiker (bijvoorbeeld handelen in strijd met de instructies).

4 Artikel 4 Rechten met betrekking tot het perceel

4.1. de Verbruiker staat toe dat

- aan, op, onder of boven het perceel leidingen worden gelegd ten behoeve van derden of hemzelf;
- Aansluitingen tot stand worden gebracht;
- aftakkingen op reeds bestaande Aansluitingen worden gemaakt;
- bestaande leidingen, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen. De als gevolg van deze werkzaamheden door de Leverancier aan de Verbruiker toegebrachte directe schade zal door de Leverancier worden hersteld of vergoed.

4.2. De Verbruiker zorgt dat de leidingen, Aansluitingen en aftakkingen als bedoeld in lid 1 goed bereikbaar zijn. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door de Verbruiker, verzoekt de Leverancier de Verbruiker om binnen een redelijke termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft de Leverancier het recht op kosten van de Verbruiker aanpassingen te doen waarmee de belemmeringen worden weggenomen.

5 Artikel 5 Binneninstallatie

5.1. Alleen als de Verbruiker eigenaar is van de Binneninstallatie is de Verbruiker verantwoordelijk voor het onderhoud van de Binneninstallatie. In andere gevallen is de eigenaar van de Binneninstallatie verantwoordelijk. Op verzoek van de Leverancier is de Verbruiker verplicht alle verlangde gegevens betreffende de Binneninstallatie te verstrekken en de redelijke instructies ten aanzien van onderhoud uit te voeren.

5.2. De Verbruiker geeft toestemming aan de Leverancier zo vaak als hij dit nodig acht een Binneninstallatie te onderzoeken. Indien een Binneninstallatie niet voldoet aan de algemene kwaliteitsnormen is de Verbruiker verplicht gebreken binnen bekwame tijd te verhelpen en de aanwijzingen van de Leverancier op te volgen, tenzij de Leverancier of de eigenaar van het Perceel eigenaar is van de Binneninstallatie.

5.3. Indien de Verbruiker een lekkage of andere gebreken in/aan de Binneninstallatie constateert dan zal hij de Leverancier dit direct laten weten. Hij is verplicht de lekkage of andere gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij de aanwijzingen van de Leverancier op te volgen, tenzij de Leverancier of de eigenaar van het Perceel zelf eigenaar is van de Binneninstallatie.

6 Artikel 6 Overeenkomst tot levering en opzegging

6.1. Een Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst met twee of meer Verbruikers wordt gesloten, zijn alle Verbruikers tegenover de Leverancier hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst.

6.2. Zowel de Verbruiker als de Leverancier kan de Overeenkomst opzeggen. Opzegging moet schriftelijk met een opzegtermijn van minimaal 5 werkdagen. Indien in de Overeenkomst staat dat de Verbruiker alleen kan opzeggen als de huurovereenkomst (van het perceel met Aansluiting waarop de Overeenkomst betrekking heeft) eindigt, dan kan de Overeenkomst niet los van de huurovereenkomst worden opgezegd, tenzij in redelijkheid de voortzetting van de Overeenkomst niet van de Verbruiker kan worden gevergd. De Leverancier kan de Overeenkomst schriftelijk en onder opgaaf van reden opzeggen. Opzegging door de Leverancier is alleen mogelijk als er zwaarwichtige redenen zijn, binnen de wettelijke voorwaarden en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 3 maanden. Dit staat los van de mogelijkheid tot het onderbreken van de Levering zoals bedoeld in artikel 8.

6.3. Indien de Leverancier na een opzegging door de Verbruiker zoals bedoeld in artikel 6.2 niet in de gelegenheid wordt gesteld om de voor de beëindiging noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de Overeenkomst in stand tot aan deze verplichting is voldaan.

6.4. Bij beperking of onderbreking van de Levering of een verbod als genoemd in artikel 18 blijft de Overeenkomst in stand.

6.5. Indien de Leverancier een derde inschakelt om namens de Leverancier werkzaamheden te verrichten, kan de derde ook een beroep doen op de artikelen in deze Algemene Voorwaarden.

7 Artikel 7 Aard van de levering

7.1. Door de Leverancier wordt warmte en/of warmtapwater en/of koude geleverd.

7.2. De levering van warmte vindt plaats door het ter beschikking stellen van verwarmingswater waaraan door de Verbruiker thermisch energie wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier

geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk. De aanvoertemperatuur verschilt per installatie en heeft een minimale en maximale temperatuur en kwaliteitsniveau zoals bepaald door de Leverancier en vastgelegd in het Tarievenblad.

7.3. De Leverancier zorgt ervoor dat de aanvoertemperatuur van het warmtapwater minimaal 60 graden Celsius is en voldoet aan de wettelijke eisen ter voorkoming van Legionella.

7.4. De Levering van koude vindt plaats door het ter beschikking stellen van koelwater. De aanvoertemperatuur van het door de Leverancier geleverde koelwater is weersafhankelijk en bedraagt minimaal 18 graden Celsius.

8 Artikel 8 Onderbreking van de levering en compensatie

8.1. Als de Levering niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau voldoet kan de Verbruiker een schriftelijk verzoek tot terugbetaling van de betaalde kosten bij de Verbruiker indienen. Hij vermeldt hierbij de periode waarover de Levering naar zijn mening niet aan het kwaliteitsniveau heeft voldaan en geeft een concrete onderbouwing van de tekortkoming. De Leverancier zal zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 3 maanden na indienen van het verzoek beslissen. Het recht op terugbetaling van de kosten vervalt indien het verzoek niet binnen 1 jaar na de wanprestatie is ingediend.

8.2. De Levering vindt in principe continu plaats, tenzij anders is afgesproken. Als de levering door omstandigheden wordt onderbroken zal de Leverancier alles doen wat redelijkerwijs mogelijk is om de Levering zo spoedig mogelijk te hervatten.

8.3. Bij een storing van de Levering geldt de compensatieregeling zoals opgenomen in het Tarievenblad.

8.4. Indien een Verbruiker recht heeft op een compensatievergoeding vindt uitbetaling hiervan zo spoedig mogelijk plaats en uiterlijk binnen 6 maanden na het ontstaan van het recht op de compensatie.

8.5. De Leverancier kan in het belang van een goede warmtevoorziening de Levering beperken, onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden verbieden of aan de Levering bijzondere voorwaarden verbinden.

8.6. De Leverancier kan de levering onderbreken als dit noodzakelijk of gewenst is in verband met werkzaamheden of gevaar voor schade. Deze onderbreking is zo kort mogelijk. De Leverancier zal de Verbruiker minstens drie dagen van te voren op de hoogte brengen van de door hem geplande onderbreking van de Levering.

9 Artikel 9 Niet nakoming

9.1. De Leverancier kan de Levering onderbreken of de Aansluiting deactiveren als de Verbruiker een of meer artikelen van deze Algemene Voorwaarden niet nakomt, niet tijdig betaalt of bij fraude of misbruik door de Verbruiker. De Leverancier doet dit pas na een waarschuwing. De niet-nakoming moet voldoende ernstig zijn om een afsluiting te rechtvaardigen. Voor het afsluiten wordt de procedure gevolgd, zoals vastgelegd in artikel 5 en 7 van de Warmteregeling. In de periode 1 oktober tot 1 april geldt de winterregeling waardoor afsluiting door de Leverancier alleen kan als er aan de vereisten uit artikel 7 van de Warmteregeling is voldaan. De Leverancier zal alleen afsluiten als dit is toegestaan.

9.2. De onderbreking op grond van artikel 9 lid 1 wordt pas ongedaan gemaakt als de reden is weggenomen en de kosten als gevolg van de onderbreking en schade aan de Leverancier zijn voldaan. Aan de hervatting kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.

9.3. Een Leverancier zal de Levering aan een Verbruiker ook hervatten als de Verbruiker een verklaring van een andere arts dan zijn behandelend arts overlegt waaruit blijkt dat de beëindiging van de Levering tot zeer ernstige gezondheidsrisico's van de Verbruiker leidt.

10 Artikel 10 Bepaling van de omvang van de levering

10.1. De Leverancier bepaalt op welke manier de omvang van de Levering wordt vastgesteld. Is dit door meting met behulp van een Meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd artikel 12 en 13 van deze algemene voorwaarden.

10.2. Als er geen individuele Meetinrichting aanwezig is, kunnen alle radiatoren ten behoeve van de verdeling van de kosten voorzien zijn van een Warmtekostenverdeler. Indien geen Warmtekostenverdelers zijn aangebracht worden de kosten via een kostenverdeelsysteem verdeeld.

10.3. Tenminste éénmaal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting en/of de Warmtekostenverdelers door (of namens) de Leverancier opgenomen op een door de Leverancier te bepalen tijdstip. De Verbruiker is bij een verzoek van de Leverancier verplicht medewerking te verlenen aan de opname.

10.4. De Leverancier mag de omvang van de Levering bepalen volgens artikel 13.2 van deze Algemene Voorwaarden als:

- de Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting en/of de Warmtekostenverdelers op te nemen
- de Verbruiker niet heeft voldaan aan artikel 10.3
- bij het opnemen een fout is gemaakt.

De Leverancier kan in die gevallen ook kiezen om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de Meetinrichting en dat in rekening te brengen.

10.5. Als de Leverancier of de Verbruiker bij het opnemen van de Meetinrichting en/of Warmtekostenverdelers of bij het administratief verwerken van de meterstanden een fout heeft gemaakt wordt zo nodig eerst een nieuwe stand opgenomen voordat artikel 13.2 van toepassing is.

11 Artikel 11 Meetinrichting

11.1. De Leverancier bepaalt de plaats van de Meetinrichting en de Warmtekostenverdelers op basis van de gangbare technische normen.

11.2. Op verzoek van de Verbruiker zorgt de Leverancier dat binnen een redelijke termijn een individuele meter ter beschikking wordt gesteld die het actuele warmteverbruik kan weergeven en die informatie kan geven over de tijd waarin sprake was van daadwerkelijk gebruik, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De kosten komen voor rekening van Verbruiker.

11.3. Als de Leverancier een Meetinrichting ter beschikking stelt die op afstand uitleesbaar is, kan een Verbruiker die voorafgaand aan de plaatsing weigeren. In dat geval wordt door de Leverancier een niet op afstand uitleesbare meter ter beschikking gesteld. Indien een Verbruiker een reeds geplaatste op afstand uitleesbare meter wil laten vervangen door een niet op afstand uitleesbare meter komen de kosten hiervan voor rekening van de Verbruiker.

11.4. De Leverancier leest de meetgegevens van een Verbruiker niet op afstand uit als de Verbruiker dit schriftelijk vraagt. De Verbruiker is in dat geval verplicht de meterstanden volgens de instructie van de Leverancier door te geven.

11.5. De Verbruiker zorgt ervoor dat de Meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Verder moet hij de Meetinrichting beschermen tegen beschadiging, tegen verbreking van de verzegeling en tegen vorstschade.

12 Artikel 12 Onderzoek van de Meetinrichting en Warmtekostenverdeler

12.1. Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de Verbruiker als de Leverancier vragen om een onderzoek aan de Meetinrichting en/of de Warmtekostenverdeler(s). De Leverancier meldt de Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting en-of Warmtekostenverdeler voor onderzoek zal worden weggenomen. De Leverancier stelt de Verbruiker op de hoogte van de mogelijkheden en de kosten van het onderzoek.

12.2. Het onderzoek wordt door een onafhankelijke deskundige verricht die aanvaardbaar is voor Verbruiker en Leverancier. Als de Verbruiker en de Leverancier niet tot overeenstemming komen over de keuze van een onafhankelijke deskundige dan kan de ACM worden gevraagd om deze aan te wijzen.

12.3. Meting van warmte en warmtapwater moet gebeuren met een instrument dat voldoet aan de wettelijke eisen.

12.4. De kosten van het onderzoek van de onafhankelijke deskundige worden betaald door degene die ongelijk krijgt op basis van het onderzoek. Als het onderzoek niet tot een conclusie leidt, worden de kosten door Verbruiker en Leverancier ieder voor de helft gedragen.

12.5. De Leverancier houdt de Meetinrichting beschikbaar voor het nadere onderzoek zolang

- de herberekening niet is afgewikkeld
- er nog nader onderzoek kan worden gevraagd.
- er een geschil aanhangig is.

12.6. Op verzoek van 1 of meer Verbruikers laat de Leverancier eenmalig door een onafhankelijke, voor zowel Verbruiker als Leverancier aanvaardbare, deskundige onderzoek uitvoeren naar de mate waarin de kostenverdeelsystematiek voldoet aan de bepalingen van de Warmtewet. Indien de Verbruiker en de Leverancier niet tot overeenstemming komen over de keuze van een onafhankelijke deskundige dan kan de ACM worden gevraagd om deze aan te wijzen. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van Verbruiker(s) en de Leverancier, ieder voor de helft.

13 Artikel 13 Gevolgen van de onjuiste meting

13.1. Indien uit het onderzoek als bedoeld in artikel 12 blijkt dat de afwijking groter is dan is wettelijk toegestaan, stelt de Leverancier 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, maar ten hoogste over een tijdvak van 24 maanden als de Leverancier teveel heeft berekend en een tijdvak van 18 maanden als de Leverancier te weinig berekend heeft. Dit tijdvak wordt teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke meetinrichting. Op verzoek van Verbruiker komen Leverancier en Verbruiker een betalingsregeling overeen.

13.2. Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de Levering, is de Leverancier bevoegd de omvang van de Levering te schatten, met behulp van de beste gegevens die de Leverancier ter beschikking staan, zoals het verbruik in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar of de gemiddelde omvang in het voorafgaande en het volgende tijdvak.

14 Artikel 14 Tarieven en kosten

14.1. De tarieven die door de Leverancier in rekening worden gebracht zijn te vinden in het Tarievenblad. Het Tarievenblad maakt onderdeel uit van deze overeenkomst en is terug te vinden op de website van de Leverancier.

15 Artikel 15 Betaling

15.1. Er wordt geen aparte factuur verstuurd voor voorschotten die door middel van automatische incasso worden geïncasseerd. Voor alle overige bedragen die de Verbruiker verschuldigd is, wordt een factuur verstuurd.

15.2. Op verzoek biedt de Leverancier de mogelijkheid om op een andere wijze dan via automatische incasso te betalen. In dat geval kunnen administratiekosten in rekening worden gebracht. Deze kosten mogen niet hoger zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten.

15.3. Indien de Leverancier dit vraagt is de Verbruiker voorschotten verschuldigd voor het bedrag dat hij voor het lopende tijdvak moet betalen. De Leverancier bepaalt in redelijkheid de hoogte van het voorschotbedrag, de periode en het tijdstip van betaling. De jaarafrekening vindt tenminste 1 maal per jaar plaats. De Leverancier bepaalt wanneer dit zal zijn. Bij de jaarafrekening geeft de Leverancier schriftelijk een volledige en voldoende gespecificeerde nota waarbij de voorschotten direct worden verrekend. Bij verandering van omstandigheden kan de Verbruiker vragen om wijziging van het voorschot.

15.3.1.

15.4. De verplichting tot betaling vervalt niet als er bezwaren zijn tegen de nota, tenzij de Verbruiker een schriftelijk, met redenen omkleed, bezwaarschrift stuurt. In dat geval wordt de betalingsverplichting voor het betwiste gedeelte opgeschort.

16 Artikel 16 Zekerheden

16.1. De Leverancier kan van de Verbruiker zekerheden verlangen in verband met de bedragen die de Verbruiker op grond van deze Leveringsvoorwaarden verschuldigd is, zoals een bankgarantie of borgstelling, tenzij er bij vooruitbetaling of een waarborgsom is betaald.

16.2. De Leverancier kan vooruitbetaling of een waarborgsom verlangen van de op grond van de Leveringsvoorwaarden verschuldigde bedragen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de Verbruiker vermoedelijk gemiddeld over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald, als de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging. Het bedrag dat nog betaald moet worden kan verrekend worden.

16.3. Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst rente vergoed door de Leverancier, waarvan het percentage gelijk is aan de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. De rente wordt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom betaalt.

17 Artikel 17 Niet tijdige betaling

17.1. Indien de Verbruiker niet binnen de gestelde termijn betaalt, dan stuurt de Leverancier hem een schriftelijke aanmaning met een nieuwe termijn van betaling van minimaal 14 dagen en vermeldt daarin de consequenties van niet tijdige betaling. Is ook binnen deze termijn niet betaald dan is de Verbruiker vanaf dat moment zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

17.2. Indien de Verbruiker binnen de betaaltermijn een schriftelijk en gemotiveerd verzoek voor een betalingsregeling doet, dan is de Verbruiker in verzuim op het moment dat de Leverancier dit verzoek schriftelijk gemotiveerd heeft afgewezen, maar niet eerder dan aan het einde van de betaaltermijn.

17.3. Gedurende de looptijd van de betalingsregeling moet de Verbruiker alle verschuldigde bedragen tijdig voldoen. Over deze bedragen kan geen aanvullend verzoek tot een betalingsregeling worden gedaan. Komt de Verbruiker de verplichtingen niet na, dan is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

17.4. Als de Verbruiker in verzuim is kan de Leverancier extra incassokosten in rekening brengen. Deze kosten zijn niet hoger dan is toegestaan op grond van de wet.

18 Artikel 18 Verbod

18.1. Het is de verbruiker verboden:

- Hinder of schade te veroorzaken aan de Aansluiting, de Meetinrichting en de Binneninstallatie van de Leverancier of van andere Verbruikers;
- De door de Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken;
- Handelingen te verrichten waardoor de Levering niet juist kan worden vastgesteld;
- Een net van de Leverancier te gebruiken voor aarding van elektrische installaties;
- Water aan het verwarmingssysteem te onttrekken;
- Vloeistoffen aan het water in het verwarmings- en/of koelsysteem toe te voegen;
- Warmte en/of koude anders dan ten behoeve van het eigen perceel te gebruiken tenzij er toestemming is gegeven.

18.2. Indien wordt vastgesteld dat er circulatiewater verloren is gegaan bij het Perceel van de Verbruiker, dan wordt behoudens overmacht van de Verbruiker de hoeveelheid verloren gegane water inclusief de aanwezige warmte aan de Verbruiker in rekening gebracht.

19 Artikel 19 Andere verplichtingen

19.1. De Leverancier zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de zorg betrachten die van een zorgvuldig handelende Leverancier mag worden verwacht. De Leverancier voorkomt in het bijzonder dat de Verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden schade of hinder ondervindt.

19.2. De Verbruiker moet aan de Leverancier medewerking verlenen bij de uitvoering van de Overeenkomst. De Verbruiker dient in ieder geval de Leverancier op de hoogte te stellen van schade of gebreken aan de Binneninstallatie (inclusief verzegeling) en personen met een legitimatie of machtiging toegang te verlenen tot het Perceel van 8-20u (met uitzondering van zon- en feestdagen) en op andere tijden en uren daar buiten op afspraak of in geval van nood.

19.3. De Verbruiker moet de Leverancier op de hoogte brengen van wijzigingen van naam of adres en contactpersoon (bij een bedrijf).

20 Artikel 20 Aansprakelijkheid

20.1. De Leverancier is aansprakelijk voor de schade als gevolg van onderbreking van de Levering en als gevolg van een gebrekkige aansluiting of levering als de onderbreking het gevolg is van een aan de Leverancier toe te rekenen tekortkoming. Alleen schade als gevolg van lichamelijk letsel of schade aan zaken die bedoeld zijn voor gebruik in de privésfeer komt voor vergoeding in aanmerking. Schade aan zaken die gebruikt worden in de uitoefening van beroep of bedrijf of schade als gevolg van bedrijfsstilstand is uitgesloten.

20.2. Voor zaaks- en persoonschade geldt verder een maximale vergoeding van € 2.000.000,- per gebeurtenis voor alle Verbruikers samen. Voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is de vergoeding beperkt tot vijfenzeventig Euro per Verbruiker. De totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste € 3.500,- per Verbruiker. Bij een overschrijding van het maximum per gebeurtenis zullen de Verbruikers naar evenredigheid worden voldaan.

20.3. Schade dient zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 4 weken na ontdekking aan de Leverancier worden gemeld, tenzij de Verbruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.

20.4. De Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade van de Leverancier als gevolg van een tekortkoming die de Verbruiker kan worden toegerekend. De te vergoeden schade is beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 3.500- per gebeurtenis, tenzij de Verbruiker moedwillig de schade heeft toegebracht. In dat geval dient hij de gehele schade te vergoeden.

21 Artikel 21 Klachten en geschillen

21.1. De Verbruiker moet een klacht over een gebrekkig(e) product en/of dienst, zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven, indienen bij de Leverancier, binnen bekwame tijd nadat de Verbruiker het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken

21.2. Geschillen tussen Verbruiker en Leverancier over totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomsten kunnen zowel door de Verbruiker als door de Leverancier aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Warmtelevering. In het geval van warmtelevering aan een woning in eigendom van een corporatie die zijn warmteleveringsactiviteiten heeft ondergebracht in een andere rechtspersoon, geldt de corporatie voor de Verbruiker als de centraal aanspreekbare partij.

21.3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Verbruiker zijn klacht eerst bij de Leverancier heeft ingediend.

21.4. Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil uiterlijk vierentwintig maanden na de datum waarop de Verbruiker de klacht bij de Leverancier indiende, schriftelijk of in andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

Artikel 21.4 wordt als volgt aangepast:

Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil uiterlijk twaalf maanden na de datum waarop de Verbruiker de klacht bij de Leverancier indiende, schriftelijk of in andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt

21.5. Wanneer de Verbruiker een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Leverancier aan deze keuze gebonden. Indien de Leverancier een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij het geschil wel of niet door de Geschillencommissie wil laten beslechten De Leverancier dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

Artikel 21.5 wordt als volgt aangevuld:

Groen en Warm is geen lid van de brancheorganisatie Energie Nederland, maar heeft zich apart bij de Geschillencommissie Energie van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (zie www.degeschillencommissie.nl) geregistreerd. In het kader van die registratie zijn met de Stichting bindende afspraken gemaakt over de nakoming van de uitspraken van de commissie.

21.6. De Geschillencommissie doet een voor beide partijen bindende uitspraak met inachtneming van het voor haar geldende reglement. Het reglement staat op de website van de Geschillencommissie in Den

Haag, www.degeschillencommissie.nl. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

21.7. Uitsluitend de rechter, de Geschillencommissie en eventueel de Huurcommissie zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die voortvloeien uit de Overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

22 Artikel 22 Wijziging van voorwaarden en tarieven

22.1. Het Tarievenblad en de Algemene Voorwaarden kunnen door de Leverancier worden gewijzigd, ook voor bestaande Overeenkomsten. De wijzigingen zullen in werking treden 30 dagen nadat de wijzigingen bekend zijn gemaakt, tenzij er een andere datum van inwerkingtreding wordt genoemd. Wijzigingen van tarieven worden via de website van de Leverancier of persoonlijk bekend gemaakt. Bij de jaarafrekening zijn de tarieven duidelijk op de afrekennota terug te vinden. Tarieven mogen slechts gewijzigd worden als gevolg van gestegen kosten voor de Leverancier. Bij wijziging van de tarieven heeft de Verbruiker het recht de overeenkomst op te zeggen, zoals beschreven in artikel 6.

23 Artikel 23 Bijzondere bepalingen

23.1. De verplichting tot Aansluiting en Levering eindigt als de aan de Leverancier verleende concessie wordt ingetrokken.

23.2. In geval de Leverancier de rechten en verplichtingen aan een derde wenst of dient over te dragen dan geeft de Verbruiker hiervoor haar toestemming. De Leverancier zal de Verbruiker informeren over een dergelijke overgang.