

Leveringsovereenkomst Kleinverbruikers (2026)

Artikel 1. Definities

Waar in deze "Leveringsovereenkomst" ('**Leveringsovereenkomst**') woorden met een hoofdletter staan, hebben deze woorden de betekenis zoals bepaald in ('**Algemene Leveringsvoorwaarden**').

Artikel 2. Contractspartijen

- 2.1** Deze Leveringsovereenkomst wordt gesloten tussen 'Verbruiker' en 'Leverancier'. Wie dat zijn, staat in **Bijlage 1** bij deze Leveringsovereenkomst.
- 2.2** Partijen gaan ervan uit dat Verbruiker kwalificeert als 'verbruiker' onder ii. van de definitie van 'verbruiker' in art. 1 lid 1 Warmtewet, en de Levering dus gereguleerd is onder de Warmtewet. Als op enig moment blijkt dat het vorenstaande niet klopt, kan Leverancier vervangen voor (wel) toepasselijke algemene leveringsvoorwaarden (artikel 3.3).

Artikel 3. Toepasselijke voorwaarden

- 3.1** De volgende bijlagen ('**Bijlagen**') zijn aan deze Leveringsovereenkomst gehecht en vormen daar een integraal onderdeel van:
- Bijlage 1.** Contractgegevens
 - Bijlage 2.** Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)
 - Bijlage 3.** Productblad
 - Bijlage 4.** Tariefblad
- 3.2** Met het sluiten van deze Leveringsovereenkomst verklaart Verbruiker een afschrift van de Bijlagen te hebben ontvangen en daarmee akkoord te gaan. Op deze Leveringsovereenkomst zijn uitsluitend de Bijlagen van toepassing. Eventuele door Verbruiker gehanteerde (algemene) voorwaarden zijn niet van toepassing.
- 3.3** Leverancier is bevoegd om de Leveringsovereenkomst inclusief de Bijlagen te wijzigen. Wijziging gebeurt op de wijze zoals omschreven in de Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 3.4** Bij strijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde, waarbij **1.** het hoogste in rang staat:
- 1.** Deze Leveringsovereenkomst.
 - 2.** De Contractgegevens.
 - 3.** De Algemene Leveringsvoorwaarden.
 - 4.** Het Productblad.
 - 5.** Het Tariefblad.

Artikel 4. Levering, Overdrachtspunt en tarieven

- 4.1** Leverancier zal de Energieprestatie gedurende 30 jaar, te rekenen vanaf de eerste levering, leveren.
- 4.2** Leverancier levert de Energieprestatie op het Overdrachtspunt. In het Productblad staat waar dit Overdrachtspunt zich bevindt.
- 4.3** Verbruiker is de in het Tariefblad genoemde bedragen verschuldigd aan Leverancier.

Leveringsovereenkomst Kleinverbruikers (2026)

Artikel 5. Storingen en klachten

- 5.1 Verbruiker meldt storingen aan Leverancier op de wijze zoals omschreven in **Bijlage 1**.
- 5.2 Verbruiker legt klachten aan Leverancier voor op de wijze zoals omschreven in **Bijlage 1**.

ONDERTEKENING

Verbruiker

Naam:

Naam:

Datum:

Datum:

N.B. Door ondertekening gaat Verbruiker er uitdrukkelijk mee akkoord dat eventuele voorwaarden die hij hanteert niet van toepassing zijn (Artikel 3.2)

Leveringsovereenkomst Kleinverbruikers (2026)

CONCEPT

BIJLAGE 2:

Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)

Algemene Leveringsvoorwaarden 2026 Kleinverbruikers (Aansluitwaarde ≤ 100 kW)

Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begripsomschrijvingen	1
Artikel 2.	Leveringsovereenkomst	1
Artikel 3.	Tussentijdse beëindiging	1
Artikel 4.	Levering	2
Artikel 5.	Storingen	2
Artikel 6.	Aansluiting	3
Artikel 7.	Rechten met betrekking tot de Locatie	3
Artikel 8.	Binneninstallatie	3
Artikel 9.	Verplichtingen Verbruiker	4
Artikel 11.	Tarieven	4
Artikel 12.	Betaling	4
Artikel 13.	Wanbetaling	4
Artikel 14.	Terugbetalingsregeling	5
Artikel 15.	Zekerheden	5
Artikel 16.	Gebruik van persoonsgegevens	5
Artikel 17.	Aansprakelijkheid	5
Artikel 18.	Bepaling van de omvang van de Levering	6
Artikel 19.	Meetinrichting	6
Artikel 20.	Onderzoek van de Meetinrichting	6
Artikel 21.	Gevolgen van onjuiste meting	6
Artikel 22.	Klachten en geschillen	6
Artikel 23.	Wijziging voorschriften	7
Artikel 24.	Overige bepalingen	7

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1. In deze Algemene Leveringsvoorwaarden hebben de hieronder opgenomen dikgedrukte woorden met een hoofdletter de betekenis die daarachter staat:

Aangeslotene: iedere natuurlijke- of rechtspersoon aan wie Leverancier via het Warmtenet warmte en/of koude levert.

Aansluiting: de in het Productblad aangeduide leiding(en) en daarmee verbonden hulpmiddelen, met inbegrip van de Afleverset, (hoofd)afsluiters, Meetinrichting en alle andere door of vanwege Leverancier aangebrachte apparatuur, bestemd voor transport van de Energieprestatie tussen het Warmtenet en de Binneninstallatie, waarbij de Aansluiting aan de zijde van de Binneninstallatie wordt afgegrensd door het Overdrachtpunt.

Technische aansluitvoorwaarden: de eventueel aan de Leveringsovereenkomst gehechte (technische) aansluitvoorwaarden, dan wel de voorwaarden die daarvoor door Leverancier in de plaats zijn gesteld (22.2).

Aansluitwaarde: het gecontracteerde vermogen van de Aansluiting, zoals aangeduid in het Productblad.

Algemene Leveringsvoorwaarden: deze 'Algemene Leveringsvoorwaarden 2026 Kleinverbruikers (Aansluitwaarde ≤ 100 kW)'.

Afleverset: installatie waarmee ten behoeve van de Levering aan Verbruiker energieoverdracht plaatsvindt tussen een Warmtenet en een Binneninstallatie.

Artikel: een artikel van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

Binneninstallatie: de in een Locatie aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen, bestemd voor het door Verbruiker betrekken en eventueel doorleveren van de Energieprestatie, te rekenen (vanuit het Warmtenet gezien) vanaf het punt gelegen direct achter het Overdrachtpunt. De Binneninstallatie maakt nadrukkelijk geen onderdeel uit van de Aansluiting en het Warmtenet en is geheel de verantwoordelijkheid van Verbruiker.

Consument: een Verbruiker die een natuurlijke persoon is die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

Eigenaar: de juridisch eigenaar van de Locatie.

Energieprestatie: de door Leverancier aan Verbruiker te leveren warmte en/of koude zoals omschreven in het Productblad.

Ernstige Storing: een ernstige storing in de Levering als bedoeld in art. 3a Warmtewet en art. 4 lid 1 Warmteregeling.

Geschillencommissie Energie: de 'Geschillencommissie Energie', ingesteld en in stand gehouden door de Stichting De Geschillencommissie (KvK#: 41150649), zie: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/energie/>.

Leverancier: de in de Leveringsovereenkomst als 'Leverancier' aangeduide rechtspersoon.

Levering: de (af)levering door Leverancier aan Verbruiker van de Energieprestatie op het Overdrachtpunt.

Leveringsovereenkomst: een overeenkomst tussen Leverancier en Verbruiker voor de Levering, waarop deze Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn (verklaard).

Locatie: de in de Leveringsovereenkomst als 'Locatie' aangeduide roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan ten behoeve waarvan een Aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel Levering geschiedt of zal geschieden, een en ander ter beoordeling van Leverancier.

Meetinrichting: de apparatuur van Leverancier die (onder meer) is bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering.

Overdrachtpunt: de in het Productblad aangeduide plaats van overgang tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie waar de Levering plaatsvindt, dan wel een andere door Leverancier aangewezen plaats tussen de Aansluiting en de Binneninstallatie.

Productblad: het aan de Leveringsovereenkomst gehechte productblad, dan wel een productblad dat daarvoor door Leverancier in de plaats is gesteld (22.2).

Tariefblad: het aan de Leveringsovereenkomst gehechte tariefblad, dan wel een tariefblad dat daarvoor door Leverancier in de plaats is gesteld (Artikel 11).

Verbruiker: de in de Leveringsovereenkomst als 'Verbruiker' aangeduide (natuurlijke en/of rechts-) persoon of personen.

Warmtenet: het geheel van tot elkaar behorende, met elkaar verbonden leidingen, bijbehorende installaties en overige hulpmiddelen, waaronder de Aansluiting, dienstbaar aan het transport en de Levering, te rekenen (vanuit het Warmtenet gezien) tot en met het Overdrachtpunt.

1.2. Waar in deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verwezen naar wet- en regelgeving, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen, zijn dit dynamische verwijzingen (wat betekent dat het gaat om verwijzingen naar de meest recente versies), tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

1.3. Als Verbruiker niet (ook) Eigenaar is, staat hij ervoor in dat Eigenaar toestemming heeft gegeven voor het verrichten van alle handelingen die Leverancier nodig acht in het kader van de nakoming van de Leveringsovereenkomst door zowel Verbruiker als Leverancier. Op eerste verzoek van Leverancier zal Verbruiker een schriftelijke verklaring van Eigenaar overleggen waaruit die toestemming blijkt.

Artikel 2. Leveringsovereenkomst

2.1. De Levering geschiedt uit hoofde van de Leveringsovereenkomst.

2.2. De Leveringsovereenkomst geldt voor:

- onbepaalde tijd als in de Leveringsovereenkomst geen periode voor de Levering is overeengekomen.
- bepaalde tijd als in de Leveringsovereenkomst wel een periode voor de Levering is overeengekomen (**N.B.** Artikel 2.3).

2.3. Als de Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd geldt, wordt deze na het einde van de periode die voor de Levering is overeengekomen in principe voor onbepaalde tijd voortgezet. 'In principe', omdat Leverancier en Verbruiker verlenging kunnen voorkomen door de Leveringsovereenkomst schriftelijk op te zeggen tegen het einde van de periode die voor de Levering is overeengekomen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

2.4. Als de Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd geldt en niet wordt verlengd (zie Artikel 2.3), informeert Leverancier Verbruiker uiterlijk twee (2) maanden van tevoren schriftelijk over het aanstaande aflopen van de Leveringsovereenkomst.

2.5. Bij beperking of onderbreking van de Levering blijft de Leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.

Artikel 3. Tussentijdse beëindiging

3.1. Verbruiker en Leverancier kunnen de Leveringsovereenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen in de volgende gevallen:

- de andere Partij komt in staat van faillissement te verkeren of voor de andere Partij is faillissement aangevraagd.
- aan de andere Partij is surseance van betaling verleend of voor de andere Partij is surseance van betaling aangevraagd.
- de andere Partij biedt zijn schuldeisers een onderhands akkoord aan,

BIJLAGE 2: Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)

wordt geliquideerd of staakt zijn onderneming.

- 3.2. In aanvulling op het bepaalde in Artikel 3.1 kan Verbruiker de Leveringsovereenkomst schriftelijk opzeggen:
- (i) met onmiddellijke ingang als Leverancier de Leveringsovereenkomst op grond van Artikel 23.1 wijzigt. Opzegging op deze grond is niet mogelijk als de wijziging een gevolg is van een wettelijke verplichting voor Leverancier.
 - (ii) in situaties die niet onder (i) vallen: met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal vijftien (15) kalenderdagen.
- 3.3. Leverancier kan opzegging door Verbruiker weigeren (waarmee de opzegging zonder rechtsgevolg is) als;
- (i) het technisch niet mogelijk is de Levering aan Verbruiker geheel te beëindigen, of;
 - (ii) beëindiging van de Levering tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere Aangeslotene leidt.
- Leverancier deelt de weigering schriftelijk mee aan Verbruiker en motiveert daarbij waarom de beëindiging niet kan plaatsvinden.
- 3.4. Afzonderlijke of gedeeltelijke opzegging of andersoortige beëindiging door Verbruiker van de levering van een (afzonderlijk) product dat samen met één of meer andere producten de Energieprestatie vormt (bijvoorbeeld de levering van alleen koude terwijl de Energieprestatie zowel warmte als koude omvat), is uitgesloten.
- 3.5. In aanvulling op het bepaalde in Artikel 3.1 kan Leverancier de Leveringsovereenkomst opzeggen als sprake is van een zwaarwegend belang en hij een opzegtermijn van minimaal twee (2) maanden in acht neemt. Van een zwaarwegend belang als hiervoor bedoeld is in ieder geval sprake als een recht, concessie, vergunning of enig ander voor de Levering benodigd recht en/of toestemming niet meer geldt, of is aangevraagd en niet wordt verleend.
- 3.6. Zowel Leverancier als Verbruiker kan de Leveringsovereenkomst ontbinden op grond van de wet (N.B. Artikel 13 als Leverancier bij wanbetaling door Verbruiker wil ontbinden).
- 3.7. In aanvulling op Artikel 3.6 kan een Consument de Leveringsovereenkomst ontbinden:
- (i) binnen veertien (14) dagen na de datum waarop de Leveringsovereenkomst wordt gesloten, wat hij kan doen door gebruik te maken van het modelformulier dat als bijlage aan de Leveringsovereenkomst is gehecht.
 - (ii) als Leverancier een verschuldigd tarief (Artikel 11) binnen drie (3) maanden na het sluiten van de Leveringsovereenkomst verhoogt, waarbij ontbinding kan tegen het moment waarop de nieuwe tarieven in werking treden.
 - (iii) als hij het niet eens is met een overdracht als bedoeld in Artikel 24.2, waarbij ontbinding kan tegen het moment waarop de overdracht plaatsvindt. Ontbinding op deze grond is niet mogelijk als Leverancier jegens de Consument aansprakelijk blijft voor nakoming van de verplichtingen door de derde aan wie de Leveringsovereenkomst wordt overgedragen, of de overdracht plaatsvindt in verband met een (gedeeltelijke) overdracht van de onderneming van Leverancier, waarbij zowel de verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst als de daartegenover staande rechten worden overgedragen.
- 3.8. Als een Consument de Leveringsovereenkomst op grond van Artikel 3.7(i) ontbindt nadat de Levering is gestart, is de Consument verplicht een vergoeding in overeenstemming met het Tariefblad aan Leverancier te betalen voor reeds geleverde en afgenomen producten en diensten.
- 3.9. Als sprake is van een Leveringsovereenkomst voor bepaalde tijd (Artikel 2.2(ii)) en deze gedurende de periode die voor de Levering is overeengekomen eindigt op grond van:
- (i) opzegging door Verbruiker, of;
 - (ii) opzegging door Leverancier op grond van Artikel 3.1 of ontbinding door Leverancier,
- is Verbruiker gehouden een 'beëindigingsvergoeding' aan Leverancier te betalen. De hoogte van deze vergoeding wordt berekend op de wijze zoals opgenomen in het Tariefblad.
- 3.10. Als Verbruiker bij opzegging niet de in Artikel 3.1 bedoelde termijn in acht heeft genomen, of Leverancier bij beëindiging – op wat voor grond dan ook – niet in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de Levering(s-overeenkomst) noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft Verbruiker gebonden aan de Leveringsovereenkomst, totdat hij aan al zijn daaruit

voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 4. Levering

- 4.1. Levering vindt in principe continu plaats, maar Leverancier kan niet altijd instaan voor deze continuïteit. Als zich omstandigheden voordoen waardoor Levering niet continu plaats kan vinden c.q. wordt onderbroken of beperkt, zal Leverancier al het redelijkerwijs mogelijke doen om de Levering binnen redelijke termijn te hervatten.
- 4.2. Leverancier kan de Levering gedurende een redelijkerwijs zo kort mogelijke tijd beperken of onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden verbieden, de Aansluiting deactiveren en/of in redelijkheid bijzondere voorwaarden aan de Levering verbinden:
- (i) in het belang van de leveringszekerheid en de in dat kader uit te voeren geplande (Artikel 4.5) en ongeplande werkzaamheden;
 - (ii) in geval van een gebeurtenis of omstandigheid buiten de controle van Leverancier die hij in redelijkheid niet kan voorkomen, zoals, maar niet beperkt tot: een storing die niet is gelegen in het Warmtenet (zoals bijv. een onderbreking van de levering van elektriciteit of gas), natuurgeweld, mobilisatie, oorlog, protesten, stakingen, inundatie, vijandelijkheden, opstand, rellen, calamiteiten, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, maatregelen van energie- en netwerkbedrijven en/of toezichthouders en een situatie waarin Leverancier toegang tot de oorzaak van een storing geweigerd wordt of onmogelijk is gemaakt;
 - (iii) in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade aan personen en/of zaken, of;
 - (iv) als Verbruiker toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de Leveringsovereenkomst en de tekortkoming dat rechtvaardigt. Van een dergelijke tekortkoming is in ieder geval, doch niet uitsluitend, sprake als Verbruiker tekortschiet in de nakoming van Artikel 8.1 of een verbod uit Artikel 10.1 overtreedt, dit alles na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke, waarschuwing, tenzij een voorafgaande waarschuwing – bijvoorbeeld om redenen van veiligheid – redelijkerwijs niet verlangd kan worden.
- 4.3. Het verbod, de beperking, onderbreking of bijzondere voorwaarden als bedoeld in Artikel 4.2 vervalt/vervallen pas nadat de reden daarvoor is weggenomen.
- 4.4. Als Verbruiker binnen tien (10) kalenderdagen na het moment dat sprake is van een 'Geschild' als bedoeld in Artikel 13.4, dit Geschild heeft voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie of de bevoegde rechter in Nederland, zal Leverancier zo lang dit Geschild onder de Geschillencommissie Energie of de rechter is, geen gebruik maken van zijn bevoegdheid als bedoeld in Artikel 4.2(iv).
- 4.5. Leverancier zal Verbruiker ten minste drie (3) kalenderdagen van tevoren op de hoogte stellen van geplande werkzaamheden.
- 4.6. Als Verbruiker daarom verzoekt, kan Leverancier de Levering onderbreken op schriftelijk overeen te komen voorwaarden.
- 4.7. Bij toepassing van dit Artikel 4 neemt Leverancier de relevante wettelijke bepalingen, waaronder art. 4 Warmtewet en art. 4b, 4c, 5b en 7 Warmteregeling, in acht voor zo-ver die van toepassing zijn.

Artikel 5. Storingen

- 5.1. Verbruiker meldt storingen zo snel mogelijk bij Leverancier op de wijze zoals vermeld in de Leveringsovereenkomst.
- 5.2. Als Verbruiker storingen, lekkages en/of andere gebreken aan de Binneninstallatie constateert, zal Verbruiker;
- (i) Leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen, en;
 - (ii) ervoor zorgdragen dat bedoelde storingen, lekkages en/of andere gebreken onmiddellijk voor eigen rekening en risico worden hersteld, waarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier moeten worden opgevolgd.
- 5.3. Als Verbruiker een storing meldt, maar de – oorzaak van de – storing blijkt in de Binneninstallatie te liggen en/of anderszins toerekenbaar te zijn aan Verbruiker, informeert Leverancier Verbruiker hier schriftelijk over. Leverancier mag de hiervoor gemaakte (voorrij-, materiaal-, arbeids- en andere) kosten bij Verbruiker in rekening brengen. Verbruiker voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen factuur, welke factuur vergezeld zal gaan van een specificatie. Voor de betaling van deze factuur geldt het bepaalde in Artikel 12.6.
- 5.4. Als sprake is van een Ernstige Storing heeft Verbruiker recht op compensatie

BIJLAGE 2: Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)

volgens het bepaalde in art. 3a Warmtewet en art. 4 Warmteregeling.

Artikel 6. Aansluiting

- 6.1. Als Verbruiker wil dat een Aansluiting wordt gerealiseerd of een bestaande Aansluiting wordt uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst of verwijderd, kan hij dat bij Leverancier aanvragen. Leverancier bepaalt in welke vorm een aanvraag moet worden gedaan en tegen welke tarieven en (overige) voorwaarden een aanvraag eventueel wordt gehonoreerd.
- 6.2. Leverancier is in ieder geval bevoegd;
- (i) niet over te gaan tot – honorering van een aanvraag tot – realisatie, uitbreiding, wijziging, vervanging, verplaatsing of verwijdering, dan wel;
 - (ii) hieraan (bijzondere) voorwaarden te stellen, als honorering van een aanvraag (zonder daar bijzondere voorwaarden aan te stellen) kan leiden tot het schaden van belangen van Leverancier of die van één of meerdere Aangeslotenen. Hiervan is in ieder geval sprake als;
 - i° Leverancier niet voldoende capaciteit beschikbaar heeft om de Levering te verzorgen.
 - ii° de Binneninstallatie naar het oordeel van Leverancier:
 - a) te ver van het dichtstbijzijnde deel van het Warmtenet waar de Aansluiting redelijkerwijs zou worden gerealiseerd is verwijderd, of;
 - b) zich bevindt in een gebied waar geen Levering plaatsvindt en waar Leverancier niet voornemens is in de nabije toekomst Levering te laten plaatsvinden, of;
 - c) niet voldoet aan het bepaalde in Artikel 8.1 en/of werkzaamheden aan de Binneninstallatie zijn uitgevoerd waarbij niet is voldaan aan het bepaalde in Artikel 8.1.
 - iii° de voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de Aansluiting benodigde vergunningen en/of toestemmingen niet of slechts op voor Leverancier bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen.
 - iv° de Aansluiting en/of de Levering slechts als reserve dient en/of een tijdelijk karakter draagt.
 - v° Verbruiker tekort is geschoten in de nakoming van enige verbintenis jegens Leverancier.
- De Aansluiting wordt door en voor rekening van Leverancier onderhouden en gecontroleerd.
- 6.3. De Aansluiting wordt door en voor rekening van Leverancier onderhouden en gecontroleerd.

Artikel 7. Rechten met betrekking tot de Locatie

- 7.1. Verbruiker zal (zie ook art. 1.3) gedogen dat aan, op, onder of boven de Locatie:
- (i) leidingen en andere onderdelen van het Warmtenet worden aangelegd, Aansluitingen tot stand worden gebracht en aftakkingen op bestaande Aansluitingen worden gemaakt, en;
 - (ii) hetgeen als bedoeld onder (i) en reeds bestaande leidingen en andere onderdelen van het Warmtenet, Aansluitingen of aftakkingen in stand worden gehouden, worden onderhouden, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen.
- De bij de werkzaamheden in verband met het vorenstaande door of vanwege Leverancier toegebrachte zaakschade, (lees: vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak in eigendom bij Verbruiker) zal door of vanwege Leverancier worden hersteld of, als herstel redelijkerwijs niet mogelijk is, worden vergoed.
- 7.2. Verbruiker draagt ervoor zorg dat alles wat onder het bereik van Artikel 7.1 valt goed bereikbaar is en blijft en de Meetinrichting goed kan worden uitgelezen door Leverancier. Als enig onderdeel niet goed bereikbaar is en/of niet goed kan worden uitgelezen, maant Leverancier Verbruiker schriftelijk aan om binnen een redelijke termijn de bereikbaarheid of uitleesbaarheid te herstellen. Als dat niet gebeurt, heeft Leverancier het recht;
- (i) de belemmeringen weg te nemen, en/of;
 - (ii) wijzigingen in het tracé van de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) aan te brengen en/of andere onderdelen van het Warmtenet, de Aansluiting, leiding(en) en/of aftakking(en) te verplaatsen, en/of;
 - (iii) een of meer geheel nieuwe Aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.

Leverancier mag de werkelijke kosten gemoeid met voornoemde werkzaamheden bij Verbruiker in rekening brengen (Artikel 12.4).

- 7.3. Verbruiker draagt ervoor zorg dat de Aansluiting beschermd is tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en beschermd is tegen vorstschade.
- 7.4. Verbruiker verleent voor de uitvoering van de op grond van de Leveringsovereenkomst uit te voeren onderzoeken, opnamen, controles en werkzaamheden en het uit-lezen van de Meetinrichting aan personen, die beschikken over een door Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging of door Leverancier zijn aangekondigd, toegang tot de Locatie van 07.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, en in geval van spoed of een situatie zoals omschreven in Artikel 4.2 ook op andere dagen en buiten deze uren.
- 7.5. Tenzij sprake is van spoed of een situatie zoals omschreven in Artikel 4.2 zullen on- onderzoeken, opnamen, controles en werkzaamheden en het uitlezen van de Meetinrichting als bedoeld in Artikel 7.4 pas na voorafgaande, zo mogelijk schriftelijke, mededeling aan Verbruiker plaatsvinden.

Artikel 8. Binneninstallatie

- 8.1. Verbruiker draagt ervoor zorg dat de Binneninstallatie;
- (i) zodanig is ontworpen, gerealiseerd en in stand wordt gehouden dat:
 - a) deze voldoet en blijft voldoen aan het bepaalde in de Leveringsovereenkomst en alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, ISSO-publicaties (of daarvoor in de plaats komende publicaties of erkende vervangende richtlijnen), veiligheidsvoorschriften en/of -eisen.
 - b) bij Levering van de in het Productblad opgenomen temperatuur ('aanvoertemperatuur') de door Verbruiker gewenste en eventueel wettelijk vereiste binnentemperaturen gerealiseerd kunnen worden,
 - c) de temperatuur waarmee de Energieprestatie in de Aansluiting terugkeert ('retourtemperatuur') maximaal gelijk is aan de in het Productblad opgenomen retourtemperatuur. Lagere retourtemperaturen zijn toegestaan, hogere retourtemperaturen zijn niet toegestaan.
 - (ii) (ook verder) goed wordt onderhouden.
- 8.2. Werkzaamheden aan de Binneninstallatie moeten worden uitgevoerd door daartoe bevoegde personen die over de nodige vakbekwaamheid en uitrusting, één en ander met inachtneming van het bepaalde in Artikel 8.1.
- 8.3. Wijzigingen, uitbreidingen, werkzaamheden aan en uitschakelingen van de Binneninstallatie die invloed kunnen hebben op de Levering, mogen alleen na schriftelijke toestemming van Leverancier verricht worden. Verbruiker zal hiertoe schriftelijk aan Leverancier mededelen welke wijziging, uitbreiding, werkzaamheden en/of uitschakeling hij wenst te verrichten, waarna Leverancier om stukken kan vragen die hij nodig heeft voordat over de (eventuele) toestemming kan worden beslist. Als Leverancier om dergelijke stukken vraagt, is Verbruiker verplicht deze op zo kort mogelijke termijn aan te leveren.
- 8.4. Als naar het oordeel van Leverancier twijfel bestaat of kan bestaan dat de Binneninstallatie voldoet aan het bepaalde in Artikel 8.1, is Verbruiker verplicht aan te tonen dat de Binneninstallatie wel voldoet aan het bepaalde in Artikel 8.1. Als Verbruiker niet binnen een door Leverancier schriftelijk te stellen, redelijke termijn aan het vorenstaande voldoet, is Leverancier bevoegd de Binneninstallatie zelf te (laten) onderzoeken. Leverancier is evenwel niet gehouden om na te gaan of de Binneninstallatie voldoet aan het bepaalde in Artikel 8.1; de verantwoordelijkheid op dit punt ligt geheel en alleen bij Verbruiker.
- 8.5. Als Leverancier tot het gemotiveerde oordeel komt dat de Binneninstallatie niet aan het bepaalde in Artikel 8.1 voldoet:
- (i) is Verbruiker verplicht de Binneninstallatie binnen een door Leverancier schriftelijk te stellen, redelijke termijn zodanig aan te (laten) passen dat deze voldoet aan het bepaalde in Artikel 8.1, en daarbij eventuele aanwijzingen van Leverancier op te volgen, en;
 - (ii) mag Leverancier de onderzoekskosten gemoeid bij Verbruiker in rekening brengen. Verbruiker voldoet deze kosten aan Leverancier aan de hand van een door Leverancier te versturen nota, welke nota vergezeld zal gaan van een specificatie.

BIJLAGE 2:

Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)

Artikel 9. Verplichtingen Verbruiker

- 9.1. Verbruiker zal alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen:
- (i) aan Leverancier, opdat Leverancier zijn verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst kan nakomen, en
 - (ii) aan controle door of vanwege Leverancier op de naleving van de Leveringsovereenkomst.
- 9.2. Verbruiker zal al het redelijkerwijs mogelijke doen om schade aan de Aansluiting te voorkomen.
- 9.3. Verbruiker voorziet Leverancier tijdig en volledig van alle beschikbare informatie, voorvallen, en wijzigingen in omstandigheden die redelijkerwijs noodzakelijk of nuttig zijn voor Leverancier om aan de verplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst te kunnen voldoen. Onder het vorenstaande wordt bijvoorbeeld (doch niet uitsluitend) verstaan;
- (i) door Verbruiker waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden aan de Aansluiting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen, te melden als storing op de wijze zoals vermeld in de Leveringsovereenkomst;
 - (ii) alle door Leverancier verzochte gegevens:
 - a) met betrekking tot de Binneninstallatie;
 - b) die nodig (kunnen) zijn om de verschuldigde tarieven te kunnen bepalen, en;
 - c) die nodig (kunnen) zijn om het betalingsgedrag van Verbruiker te toetsen, en;
 - d) die nodig (kunnen) zijn om aan te tonen dat Verbruiker voldoet aan het bepaalde in de Leveringsovereenkomst.
 - (iii) adres- c.q. (handels)naamswijzigingen, e-mailadreswijzigingen daaronder begrepen;
 - (iv) substantiële afwijkingen van de afname;
 - (v) voorgenomen verhuizing,
 - (vi) voorgenomen contractoverneming, en;
 - (vii) wijzigingen van betaalgegevens.

Artikel 10. Verboden Verbruiker

- 10.1. Het is Verbruiker verboden;
- (i) een Aansluiting of enig onderdeel daarvan tot stand te brengen, uit te breiden, te wijzigen, te vervangen, te verplaatsen, te verwijderen, te onderhouden en/of te controleren;
 - (ii) hinder of schade te veroorzaken voor, respectievelijk aan Leverancier en/of andere Aangeslotenen, dan wel hun belangen te schaden al dan niet door middel van – gebruik van – de Binneninstallatie;
 - (iii) door of vanwege Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
 - (iv) handelingen te verrichten of doen verrichten, waardoor de omvang van de Levering niet of niet juist kan worden vastgesteld, of een situatie scheppen waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting of andere apparatuur van Leverancier wordt verhinderd of de tarieven van Leverancier niet of niet juist kunnen worden toegepast;
 - (v) enige zaak die wordt gebruikt in verband met de Levering, te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
 - (vi) vloeistof die wordt gebruikt in verband met de Levering te onttrekken of toe te voegen;
 - (vii) producten die onderdeel uitmaken van de Energieprestatie van derden te betrekken en/of zelf te (laten) produceren of opwekken;
 - (viii) (vloei-)stoffen toe te voegen (direct of indirect) aan het water dat wordt gebruikt in verband met de Levering;
 - (ix) de Aansluiting zodanig te gebruiken/niet te gebruiken dat daardoor schade kan ontstaan, of;
 - (x) de geleverde Energieprestatie anders dan ten behoeve van de eigen Locatie te gebruiken.

Artikel 11. Tarieven

- 11.1. Verbruiker is aan Leverancier de door Leverancier overeenkomstig (de toepasselijke versie van) het Tariefblad bepaalde bedragen verschuldigd.
- 11.2. Leverancier bepaalt binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving in het Tariefblad welk tarief van toepassing is.
- 11.3. Alle bedragen die Verbruiker aan Leverancier verschuldigd is, worden verhoogd met belastingen en heffingen die Leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht of bevoegd is in rekening te brengen.

- 11.4. Leverancier mag correcties in belastingen, toeslagen en heffingen alsmede eventuele toekomstige heffingen of andere kostenverhogende maatregelen die verband houden met de Levering en krachtens een besluit van de overheid noodzakelijk zijn, al dan niet met terugwerkend effect aan Verbruiker doorbelasten.
- 11.5. Leverancier is gerechtigd de tarieven te wijzigen door het Tariefblad te wijzigen en dit gewijzigde Tariefblad bekend te maken aan Verbruiker. Wijzigingen moeten te allen tijde voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en worden tenminste één (1) maand vóór inwerkingtreding bekendgemaakt door middel van een persoonlijke kennisgeving.

Artikel 12. Betaling

- 12.1. Verbruiker is voorschotten verschuldigd op hetgeen hij voor de Levering over het lopende tijdvak zal moeten betalen. Leverancier bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, het tijdvak waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht. Bij verandering van omstandigheden kan Verbruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.
- 12.2. Als in de Leveringsovereenkomst is overeengekomen dat betaling van de voorschotten niet door automatische incasso geschiedt, maar via een andere betalingswijze, is Leverancier gerechtigd aan Verbruiker het in het Tariefblad opgenomen bedrag in rekening te brengen ter dekking van de kosten die zij maakt in verband met die andere betalingswijze.
- 12.3. Ten minste één (1) keer per jaar vindt gespecificeerde afrekening plaats, onder verrekening van de voorschotten. Leverancier verstrekt Verbruiker de gespecificeerde afrekening ten hoogste zes (6) weken na afloop van het jaar waarop de nota betrekking heeft of ten hoogste zes (6) weken na de dag dat de Leveringsovereenkomst is geëindigd.
- 12.4. Alle bedragen die Verbruiker krachtens de Leveringsovereenkomst aan Leverancier verschuldigd is, brengt Leverancier door middel van een nota bij Verbruiker in rekening. Dit geldt niet voor de voorschotten als bedoeld in Artikel 12.1, als Verbruiker ervoor heeft gekozen deze te betalen door middel van automatische bankafschrijving. In dat geval zal Verbruiker Leverancier, of een door Leverancier aangewezen bedrijf, machtigen door middel van een daartoe strekkende machtiging. Deze machtiging kan pas worden ingetrokken als de Leveringsovereenkomst eindigt. Verbruiker zal al datgene doen of nalaten om Leverancier in staat te stellen effectief van de machtiging gebruik te kunnen maken.
- 12.5. Leverancier is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van bedragen in verband met het tot stand brengen van een Aansluiting of tot uitbreiding, wijziging, vervanging, verplaatsing of verwijdering van een bestaande Aansluiting.
- 12.6. Verbruiker dient elke nota van Leverancier te voldoen uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontvangst van de betreffende nota.
- 12.7. Verbruiker mag alleen de bij hem in rekening gebrachte bedragen verrekenen met een bedrag dat Leverancier hem schuldig is, als is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in Artikel 12.1 is echter niet toegestaan.
- 12.8. Verplichtingen van Verbruiker tot betaling worden niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen een nota, tenzij Verbruiker binnen de in Artikel 12.6 bedoelde betalingstermijn bij Leverancier een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betwiste betalingsverplichting opgeschort totdat Leverancier op het bezwaarschrift heeft beslist. Als Leverancier afwijzend beslist, is sprake van een '*Geschil*' en geldt Artikel 22.4 en verder.

Artikel 13. Wanbetaling

- 13.1. Verbruiker is, zonder dat hij in gebreke hoeft te worden gesteld, in verzuim als niet binnen de in Artikel 12.6 bedoelde termijn is betaald. Als Verbruiker in verzuim is, is hij de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW verschuldigd voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht.
- 13.2. Als Verbruiker in verzuim is en Leverancier (buiten)gerechtelijke maatregelen neemt, is Verbruiker verplicht Leverancier te compenseren voor de door Leverancier gemaakte buitengerechtelijke kosten conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 13.3. Consumenten zijn pas gehouden de buitengerechtelijke kosten als bedoeld in Artikel 13.2 te vergoeden als;
- (i) Leverancier hem schriftelijk heeft bericht dat hij in verzuim is, onder

BIJLAGE 2: Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)

vermelding van de gevolgen als Consument niet alsnog binnen veertien (14) dagen betaalt (aan welke aanmaning geen kosten verbonden zijn), en;

(ii) betaling ook binnen deze termijn uitblijft.

- 13.4. Als een Consument binnen de in Artikel 13.3(i) bedoelde termijn een schriftelijk verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij Leverancier heeft ingediend, zijn Consumenten pas gehouden de buitengerechtelijke kosten als bedoeld in Artikel 13.2 te vergoeden als Leverancier op dit verzoek schriftelijk en gemotiveerd afwijzend heeft beslist. Als Leverancier afwijzend beslist, is sprake van een **'Geschil'** en geldt Artikel 22.4 en verder.
- 13.5. Gedurende de looptijd van een met een Consument gesloten betalingsregeling moet de Consument alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan Leverancier verschuldigde bedragen volledig voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot betalingsregeling worden ingediend. Komt de Consument zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan, zonder dat hij in gebreke hoeft te worden gesteld, in verzuim.
- 13.6. Leverancier past het bepaalde in Artikel 13 en de mogelijkheid van ontbinding in geval van wanbetaling toe met inachtneming van de relevante wettelijke bepalingen, waaronder artikel 4b tot en met 7 van de Warmteregeling, in acht voor zover die van toepassing zijn.

Artikel 14. Terugbetalingsregeling

- 14.1. Als Verbruiker vindt dat de Levering niet voldoet aan de afgesproken kwaliteitsnormen, kan hij daarover een klacht bij Leverancier indienen op de wijze als vermeld in de Leveringsovereenkomst. Bij deze klacht vermeldt Verbruiker:
- (i) de periode waarover de Levering niet aan de afgesproken kwaliteitsnormen heeft voldaan;
 - (ii) aan welke kwaliteitsnorm niet zou zijn voldaan, en;
 - (iii) op terugbetaling van welke – delen van – bedragen die hij op grond van het Tariefblad aan Leverancier heeft betaald, hij recht meent te hebben.
- 14.2. Verbruiker moet Verbruiker moet binnen bekwame tijd nadat hij wist of redelijkerwijs had kunnen weten dat de Levering niet aan de afgesproken kwaliteitsnormen voldeed, een klacht daarover aan Leverancier hebben voorgelegd in overeenstemming met Artikel 14.1.
- 14.3. Leverancier beslist zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen drie (3) maanden na ontvangst van een verzoek als bedoeld in Artikel 14.1, schriftelijk en gemotiveerd op het verzoek van Verbruiker. Als Leverancier het verzoek:
- (i) afwijst, is sprake van een **'Geschil'** en geldt Artikel 22.4 en verder.
 - (ii) toewijst, betaalt Leverancier het toegekende bedrag binnen dertig (30) kalenderdagen nadat hij Verbruiker schriftelijk heeft laten weten dat hem een bedrag is toegekend.
- 14.4. Het bepaalde in Artikel 14 ('Terugbetalingsregeling') staat los van Artikel 5.4 ('Ernstige Storing'). Bij een Ernstige Storing vindt namelijk helemaal geen Levering plaats, terwijl het er bij de terugbetalingsregeling uit Artikel 14 om gaat dat er wel Levering plaatsvindt, maar deze niet aan de afgesproken kwaliteitsnormen voldoet.

Artikel 15. Zekerheden

- 15.1. Leverancier heeft het recht om het betalingsgedrag van Verbruiker te toetsen.
- 15.2. Als daar redelijkerwijs aanleiding voor is, zal Verbruiker op eerste verzoek van Leverancier zekerheid stellen voor betaling van de krachtens de Leveringsovereenkomst aan Leverancier verschuldigde en verschuldigd te raken bedragen ('Zekerheid'). De Zekerheid:
- (i) zal worden gesteld onder door Leverancier te stellen voorwaarden en op door Leverancier aan te geven wijze, waarbij bijvoorbeeld kan worden gedacht aan het stellen van een ('first call')-bankgarantie, het storten van een waarborgsom bij een door Leverancier te selecteren partij of het stellen van een concerngarantie;
 - (ii) zal niet hoger zijn dan het bedrag dat Verbruiker naar het oordeel van Leverancier vermoedelijk gemiddeld over een periode van zes (6) maanden verschuldigd zal zijn, en;
 - (iii) vervalt zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk nadat de Leveringsovereenkomst is geëindigd, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 15.3. Over een waarborgsom als bedoeld in Artikel 15.2 wordt voor Consumenten

vanaf de datum van storting door Leverancier rente vergoed, te weten de helft van de wettelijke rente als bedoeld in art. 6:119 BW. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 16. Gebruik van persoonsgegevens

- 16.1. Om de in de Leveringsovereenkomst overeengekomen goederen en/of diensten te kunnen leveren, is het onvermijdelijk dat Leverancier persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') van Verbruiker ontvangt en (verder) verwerkt. Leverancier doet dit te allen tijde in overeenstemming met de geldende toepasselijke wetgeving, waaronder maar niet beperkt tot de AVG.
- 16.2. Om de in de Leveringsovereenkomst overeengekomen goederen en/of diensten te kunnen leveren, schakelt Leverancier derden in, zoals externe dienstverleners en/of uitvoerders. Daarbij kan het voorkomen dat deze derden persoonsgegevens van Verbruiker nodig hebben. Leverancier deelt in dat geval alleen de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de opdracht die de desbetreffende derde voor Leverancier uitvoert, een en ander onder voorwaarde dat Leverancier dan wel de derde – voor zover noodzakelijk – een passende grondslag voor de verwerking kan invoeren. Voor zover noodzakelijk legt Leverancier in een (separate) overeenkomst afspraken vast met de derde over de verwerking van persoonsgegevens van Verbruiker. Voorts verstrekt Leverancier persoonsgegevens van Verbruiker aan andere derden, zoals de belastingdienst, als zij daartoe wettelijk verplicht is.
- 16.3. Voor meer informatie over het vorenstaande, zoals de doeleinden en de grondslagen waarvoor Leverancier persoonsgegevens verwerkt, wordt verwezen naar het Privacy Statement van Leverancier op haar website.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

- 17.1. Verbruiker moet binnen bekwame tijd nadat hij schade en/of een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, een klacht daarover aan Leverancier hebben voorgelegd in overeenstemming met Artikel 22.1.
- 17.2. Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit Artikel, jegens Verbruiker uitsluitend aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming van Leverancier die:
- (i) onderbreking van de Levering tot gevolg heeft, en waar het gaat om;
 - a) personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden, en/of;
 - b) zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak, en/of;
 - c) noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade bij een Ernstige Storing.
 - (ii) leidt tot gebreken in de Aansluiting en/of Levering die niet aan de afgesproken kwaliteitsnormen voldoet, en waar het gaat om;
 - a) personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden, en/of;
 - b) zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak.
 - (iii) Bestaat uit onjuist handelen of nalaten in verband met de Aansluiting of de Le-vering, en waar het gaat om;
 - a) personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden, en/of;
 - b) zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van een zaak.

Het bepaalde in (i), (ii) en (iii) geldt niet c.q. Leverancier is niet aansprakelijk op grond van het vorenstaande (i), (ii) en (iii) als hij aantoonde dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend.

- 17.3. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, voor zover die het gevolg is van:
- (i) handelen of nalaten van Verbruiker, waaronder doch niet uitsluitend begrepen het door Verbruiker tekortschieten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Leveringsovereenkomst.
 - (ii) (een) gebrek(en) in de Binneninstallatie, en/of;
 - (iii) enig doen of nalaten van Verbruiker, waaronder doch niet uitsluitend begrepen het door Verbruiker tekortschieten in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Leveringsovereenkomst.
- 17.4. Aansprakelijkheid voor schade aan zaken die door Verbruiker worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of beroep en schade die verband houdt met de uitoefening van een bedrijf of beroep, zoals in ieder geval schade als gevolg van bedrijfsstilstand, het niet kunnen uitoefenen van een beroep of

BIJLAGE 2: Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)

bedrijf of winstderving, is in alle gevallen uitgesloten.

- 17.5. Voor zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van € [invullen] (zegge: veertig euro) voor Verbruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 17.6. Indien en voor zover Leverancier jegens Verbruiker tot schadevergoeding verplicht is, op welke grond dan ook, komt schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste;
- (i) EUR [invullen] (zegge: [invullen] euro) per gebeurtenis voor alle Aangeslotenen tezamen voor zover het personenschade betreft, en;
 - (ii) EUR [invullen] (zegge: [invullen] euro) per gebeurtenis voor alle Aangeslotenen tezamen voor zover het zaakschade en de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade betreft, 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 EUR [invullen] (zegge: tachtig euro) per Verbruiker en de totale vergoeding van zaakschade en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot ten hoogste EUR [invullen] (zegge: [invullen] euro) per Verbruiker.

Als het totaal der schaden meer bedraagt dan de vermelde [invullen] (zegge: twee miljoen vijfhonderdduizend euro) aan personenschade en/of EUR [invullen] (zegge: [invullen] euro) aan zaakschade of noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, is Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan bedoeld bedrag, waarbij met inachtneming van de eerder in dit lid genoemde maxima per Verbruiker, de aanspraken van Verbruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.

- 17.7. De in dit Artikel beschreven beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier zijn niet van toepassing indien aansprakelijkheid het gevolg is van opzettelijk handelen of bewuste roekeloosheid van Leverancier of diens leidinggevende werknemers.
- 17.8. Verbruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door Leverancier ten behoeve van de Levering in, aan, op, onder of boven de Locatie aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die Verbruiker niet kan worden toegerekend. Indien Verbruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste EUR [invullen] (zegge: [invullen] euro) per Verbruiker en per gebeurtenis, tenzij de aansprakelijkheid van Verbruiker het gevolg is van opzettelijk handelen of grove schuld van Verbruiker.

Artikel 18. Bepaling van de omvang van de Levering

- 18.1. Leverancier bepaalt in het Productblad op welke wijze de omvang van de geleverde Energieprestatie wordt vastgesteld. Als er een Meetinrichting is geplaatst (Artikel 19.1) geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van die Meetinrichting en zijn de daardoor verkregen gegevens voor Verbruiker bindend, onverminderd het bepaalde in Artikel 19, Artikel 20 en Artikel 21.
- 18.2. Ten minste éénmaal per jaar wordt de stand van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier op een door Leverancier te bepalen tijdstip vastgesteld. Ten minste éénmaal per drie jaren vindt de bedoelde vaststelling plaats door de uit- of aflezing van de Meetinrichting(en) door of vanwege Leverancier. Leverancier kan Verbruiker verzoeken dat hij in de tussenliggende jaren zelf de stand(en) opneemt en deze stand(en) op een door Leverancier te bepalen wijze en binnen een door Leverancier aangegeven termijn ter kennis van Leverancier brengt.
- 18.3. Indien Leverancier redelijkerwijs niet in staat is de stand van de Meetinrichting(en) op te nemen of Verbruiker niet heeft voldaan aan het verzoek van Leverancier als bedoeld in Artikel 18.2, of bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag Leverancier de omvang van de geleverde Energieprestatie bepalen overeenkomstig het gestelde in Artikel 21.2, onverminderd het recht van Leverancier om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand(en) van de Meetinrichting(en) en dat in rekening te brengen.
- 18.4. Als Leverancier dan wel Verbruiker bij het opnemen van de Meetinrichting(en) dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand(en) een fout heeft gemaakt, wordt(en) zo nodig eerst opnieuw de stand(-en) opgenomen alvorens het bepaalde in Artikel 21.2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

Artikel 19. Meetinrichting

- 19.1. Als Verbruiker hierom verzoekt, of Leverancier dit wenst of daartoe verplicht

is, zal er door of vanwege Leverancier en op diens kosten een Meetinrichting in de Locatie worden geplaatst. De Meetinrichting wordt geplaatst op een door Leverancier aan te wijzen plaats. Verbruiker zal medewerking verlenen aan het vorenstaande.

- 19.2. Alleen Leverancier mag een Meetinrichting uitbreiden, wijzigen, vervangen, verplaatsen of verwijderen. De daarmee gemoeide kosten komen voor rekening van Leverancier, behalve als de uitbreiding, wijziging, vervanging, verplaatsing of verwijdering geschiedt op verzoek van Verbruiker en/of het gevolg is van handelen of nalaten die Verbruiker redelijkerwijs zijn toe te rekenen. In die gevallen komen de kosten voor rekening van Verbruiker. Leverancier mag de werkelijke kosten gemoeid met voornoemde werkzaamheden bij Verbruiker in rekening brengen (Artikel 12.4).
- 19.3. Verbruiker kan ervoor kiezen dat de Meetinrichting niet op afstand wordt uitgelezen. Verbruiker moet een verzoek om de Meetinrichting niet (meer) op afstand uit te lezen schriftelijk bij Leverancier indienen. Leverancier zal het op afstand uitlezen uiterlijk één (1) maand na ontvangst van een verzoek als hiervoor bedoeld stopzetten.

Artikel 20. Onderzoek van de Meetinrichting

- 20.1. Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel Verbruiker als Leverancier verlangen dat de Meetinrichting wordt onderzocht. Het onderzoek wordt in opdracht van Leverancier verricht. Leverancier deelt Verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Leverancier stelt Verbruiker op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.
- 20.2. Verbruiker heeft het recht om binnen zes (6) weken nadat het resultaat van dit onderzoek aan haar is voorgelegd in overleg met Leverancier een nader onderzoek door een onafhankelijke daartoe bevoegde instantie te verlangen. In afwijking van Artikel 20.1 kan Verbruiker ook meteen een onderzoek van een onafhankelijke bevoegde instantie verlangen.
- 20.3. De meting van de geleverde Energieprestatie wordt geacht juist te zijn als bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de door de fabrikant ervan gegarandeerde maximaal toegestane afwijking niet wordt overschreden en/of de (omvang van de) afwijking is toegestaan conform de Metrologiewet.
- 20.4. De kosten van het onderzoek en de vervanging van de Meetinrichting zijn voor rekening van de partij op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. De kosten zijn voor Leverancier als volgens het onderzoek de afwijking groter is dan de volgens Artikel 20.3 toegestane afwijking en voor Verbruiker als de afwijking binnen het toegestane bereik valt.

Artikel 21. Gevolgen van onjuiste meting

- 21.1. Leverancier stelt de omvang van de geleverde Energieprestatie vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek als daaruit blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan volgens Artikel 20.3. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke Meetinrichting.
- 21.2. Als het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de geleverde Energieprestatie is Leverancier bevoegd de omvang van de geleverde Energieprestatie in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van Leverancier staande gegevens hieromtrent waarbij als maatstaf dient;
- (i) de omvang van de geleverde Energieprestatie in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of;
 - (ii) de gemiddelde omvang van de geleverde Energieprestatie in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of;
 - (iii) een andere, na overleg met Verbruiker door Leverancier te bepalen redelijke maatstaf.
- 21.3. Als de Meetinrichting tijdelijk buiten bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten, door Leverancier na overleg met Verbruiker overeenkomstig het gestelde in het vorige lid geschat.

Artikel 22. Klachten en geschillen

- 22.1. Als Verbruiker een klacht heeft over de Levering of de Leveringsovereenkomst en de klacht valt niet onder Artikel 14 ('**Klacht**'), legt Verbruiker deze Klacht aan Leverancier voor op de wijze zoals vermeld in de Leveringsovereenkomst. Als sprake is van een klacht die onder Artikel 14 valt, moet deze worden voorgelegd en afgehandeld op de wijze zoals uiteengezet in datzelfde Artikel 14.

BIJLAGE 2: Algemene Leveringsvoorwaarden Kleinverbruikers (2026)

- 22.2. Leverancier reageert zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen acht (8) weken na ontvangst van een Klacht schriftelijk en gemotiveerd op de Klacht.
- 22.3. Als een Klacht met de reactie van Leverancier als bedoeld in Artikel 22.2 niet naar tevredenheid van Verbruiker is opgelost, is sprake van een **'Geschil'** en geldt Artikel 22.4 en verder.
- 22.4. Als sprake is van een Geschil hebben Leverancier en Verbruiker de keuze om dit voor te leggen aan:
- (i) de rechter, in welk geval het Geschil in eerste aanleg wordt voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland, of
 - (ii) de Geschillencommissie Energie (**N.B.** Artikel 22.5).
- 22.5. Uit het reglement van de Geschillencommissie Energie (te raadplegen op de website van de Geschillencommissie Energie) volgt welke Geschillen aan de Geschillencommissie Energie kunnen worden voorgelegd. De Geschillencommissie Energie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in datzelfde reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie Energie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een Geschil is een vergoeding verschuldigd. Als de Geschillencommissie Energie oordeelt dat de klacht van Verbruiker gegrond is, moet Leverancier die vergoeding aan Verbruiker betalen.
- 22.6. Als:
- (i) Verbruiker ervoor kiest een Geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Energie, is Leverancier aan deze keuze gebonden zodra hij bekend is geworden met het feit dat Verbruiker een verzoek tot behandeling bij de Geschillencommissie Energie heeft ingediend.
 - (ii) Leverancier een Geschil aan de Geschillencommissie Energie wil voorleggen, zal hij eerst Verbruiker schriftelijk voorstellen om het Geschil door de Geschillencommissie Energie te laten behandelen. Daarbij zal Leverancier aangeven dat hij het Geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als Verbruiker niet binnen vijf (5) weken schriftelijk instemt met behandeling van het Geschil door de Geschillencommissie Energie.
- 22.7. Als Verbruiker het voorstel van Leverancier als bedoeld in Artikel 22.6(ii) afwijst of niet binnen vijf (5) weken op het voorstel antwoordt, en Leverancier maakt het Geschil vervolgens niet binnen twee (2) maanden aanhangig bij de bevoegde rechter in Nederland, kan Verbruiker het Geschil alsnog aan de Geschillencommissie Energie voorleggen.
- Artikel 23. Wijziging voorschriften**
- 23.1. Leverancier kan de Leveringsovereenkomst, inclusief de daarop van toepassing zijn-de voorschriften en regelingen zoals deze Algemene Leveringsvoorwaarden, wijzigen (**N.B.** Artikel 3.2(i)). Wijzigingen op grond van Artikel 11.5 vallen niet onder dit Artikel, en vinden plaats op de wijze zoals uiteengezet in datzelfde Artikel 11.5.
- 23.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande/gesloten overeenkomsten.
- 23.3. Wijzigingen als bedoeld in Artikel 23.1 worden tenminste dertig (30) kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekendgemaakt, waarbij bekendmaking plaatsvindt door middel van persoonlijke kennisgeving.
- Artikel 24. Overige bepalingen**
- 24.1. Op de Leveringsovereenkomst en iedere niet-contractuele verplichting die voortvloeit uit of verband houdt met de Leveringsovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 24.2. Voor het geval Leverancier;
- (i) de Leveringsovereenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen, of;
 - (ii) een of meer van zijn rechten en/of verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst aan een derde dient of wenst over te dragen; verleent Verbruiker hiertoe – voor zover vereist – bij voorbaat onherroepelijk zijn toestemming (**N.B.** Artikel 3.7(iii)).
- 24.3. Als de Leveringsovereenkomst is gesloten met twee of meer (natuurlijke en/of rechts-)personen c.q. twee of meer (natuurlijke en/of rechts-)personen in de Leveringsovereenkomst samen als **'Verbruiker'** zijn aangeduid, zijn die personen ieder afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk jegens Leverancier voor de nakoming van alle verplichtingen die voor Verbruiker uit de Leveringsovereenkomst voortvloeien. Ook kunnen de personen die samen als **'Verbruiker'** zijn aangeduid slechts gezamenlijk de voor Verbruiker uit de Leveringsovereenkomst voortvloeiende rechten uitoefenen.
- 24.4. Bij de nakoming van zijn verplichtingen en de uitoefening van zijn rechten uit hoofde van de Leveringsovereenkomst, kan en mag Leverancier derden (natuurlijke personen en/of rechtspersonen) inschakelen. Niet alleen Leverancier, maar ook alle derden die Leverancier heeft ingeschakeld en/of op enigerlei wijze bij de dienstverlening van Leverancier zijn betrokken, kunnen een beroep op deze Algemene Leveringsvoorwaarden doen. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden gelden jegens hen als een onherroepelijk derdenbeding als bedoeld in art. 6:253 BW dat niet door Verbruiker kan worden herroepen.
- 24.5. In alle gevallen waarin de Leveringsovereenkomst niet voorziet, beslist Leverancier. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor Leverancier van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 24.6. Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Leveringsvoorwaarden mede elektronisch verstaan.
- 24.7. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden liggen bij Leverancier ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en als pdf-bestand te downloaden van de website van Leverancier.
- 24.8. Als één of meer bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden niet aangetast. Partijen zullen alsdan in gezamenlijk overleg en naar doel en strekking van deze Algemene Leveringsvoorwaarden een oplossing trachten te bereiken met betrekking tot de bepaling(en) die ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn.

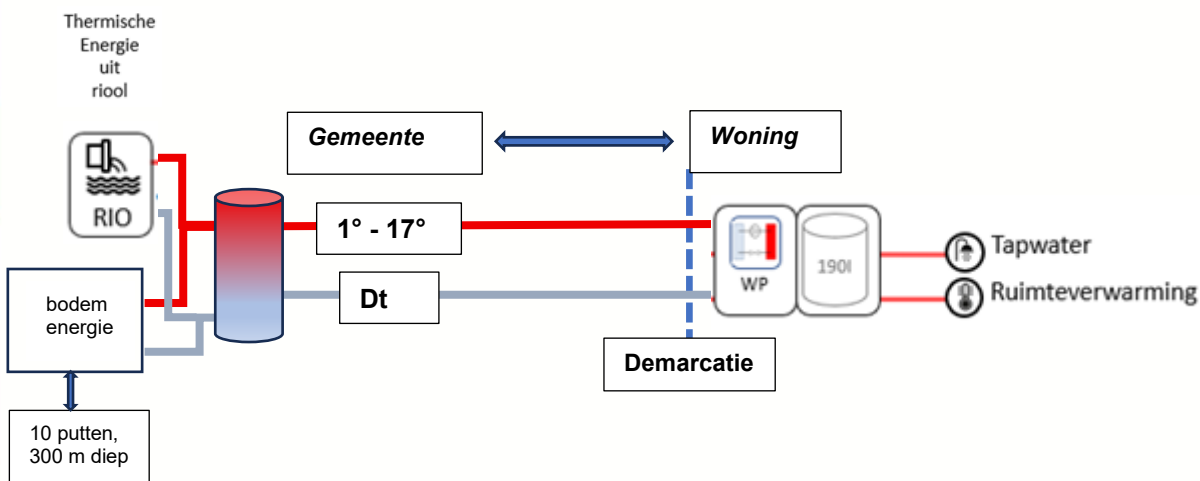
BIJLAGE 3: Productblad Oude Brandenburgerweg 67 Bilthoven (2026)

Dit document vormt een onderdeel van de Leveringsovereenkomst. In dit document wordt omschreven aan welke kwaliteitsniveaus de Energieprestatie voldoet en waar het Overdrachtpunt ligt. In dit Productblad worden dezelfde definities gebruikt als in de Leveringsovereenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden.

Omschrijving van het Overdrachtpunt

Leverancier levert, via het Warmtenet, de Energieprestatie op het Overdrachtpunt.

De woning is aangesloten op een centraal bronnensysteem (ZLT), gecombineerd met warmteterugwinning uit het riool. Vanuit dit centrale systeem wordt het bronwater via PE-leidingen naar de woning(en) gepompt tot aan twee afsluiters die zich bevinden in de Lepe Hoek. Het Overdrachtpunt eindigt bij deze afsluiters zoals in onderstaande tekening weergegeven.



Het overdrachtpunt is aangegeven op het principeschema van de VLO-Groep. Hiertoe wordt de toevoer en de retourleiding van het warmtenet gelegd tot aan de Lepehoek van de trap tot boven peil begane grond. De verantwoordelijkheid van de Gemeente De Bilt eindigt aan de buitenzijde van de gevel van de woning.

Dat Leverancier de Energieprestatie 'op het Overdrachtpunt' levert, betekent dat de verantwoordelijkheid van Leverancier op dat punt eindigt; de Energieprestatie moet op dat (Overdrachts-) punt voldoen aan de specificaties die hieronder beschreven staan. Leverancier is verantwoordelijk voor het Warmtenet (en de Aansluiting), maar u (en als u geen eigenaar bent, ook de eigenaar van de Locatie) bent verantwoordelijk voor alles wat er na het Overdrachtpunt komt (zoals de Binneninstallatie).

Omschrijving van de Energieprestatie

De Energieprestatie bestaat uit de levering van warmte en koude. De aanvoertemperatuur van de Energieprestatie bedraagt op het Overdrachtpunt tussen de 1 en 17 °C. Bij retourtemperaturen wordt een delta T van 4 °C gehanteerd. Bij warmte wordt deze tussen de -3 en 13 °C en bij koude tussen 4 en 21 °C maar blijft onder de wettelijk bepaalde grens van 30 °C.

Opwaardering Energieprestatie

De Energieprestatie is niet direct geschikt om te kunnen gebruiken voor ruimteverwarming of de bereiding van warm tapwater. Ten behoeve van ruimteverwarming en de bereiding van warm tapwater dient de Verbruiker de Energieprestatie op de Locatie op te waarderen met een warmtepompsysteem, die onderdeel vormt van de Binnen installatie. Het warmtepompsysteem is dus niet de verantwoordelijkheid van Leverancier. Voor het inzetten van de Energieprestatie als koeling is geen opwaardering nodig.

BIJLAGE 3: Productblad Oude Brandenburgerweg 67 Bilthoven (2026)

Capaciteit

De capaciteit van de aansluiting is maximaal 3,8 kW WP primair zijdig. Uw aansluiting is een individuele aansluiting. Deze capaciteit is ook het 'gecontracteerd vermogen' zoals bedoeld in de Algemene Leveringsvoorwaarden.

Bij hogere aanvoertemperaturen naar de warmtepomp toe kan het individueel voor komen dat er net iets meer uit de bron onttrokken gaat worden, echter wordt dit in de praktijk gecompenseerd door een deellast factor op de totale 24 woningen achter dit systeem.

De wijze van meten

Centrale bemetering vindt plaats in de technische ruimte van de gemeente. Via een GBS (Gebouw Beheers Systeem) worden hier storingsmeldingen van het warmtenet gedetecteerd. In de woning worden storingen geconstateerd door de bewoners zelf. Hierbij worden ze ondersteund met de keuze voor plaatsing van een NIBE-warmtepomp. NIBE schrijft daarbij voor dat deze gecombineerd wordt met een FLOW-schakelaar waarmee het inkomende debiet en temperatuur wordt gemeten. Conform de demarcatie vallen deze onder de verantwoordelijkheid van de woningeigenaar. Het gebruik van een dergelijke FLOW-schakelaar is ook conform het concept Besluit collectieve warmte en de Kamerbrief van de Minister van Klimaat en Groene Groei aan de Tweede Kamer op 10 februari 2026.

Temperaturen bronzijdig kunnen in de individuele warmtepompen bezichtigd worden. Dit piepsysteem ligt ter verantwoording van de binnenhuis installatie.

Overige

Alle voorzieningen die nodig zijn voor de BRL6000-21 vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Ook de expansievoorzieningen ten behoeve van het ZLT-net in de technische ruimte behoren tot de verantwoordelijkheid van de gemeente. Omdat de temperatuur "theoretisch" maximaal met -3° retour gestuurd kan worden naar de bron is er rekening gehouden met een vulling van 15% mono propyleen glycol (MPG). Deze mengverhouding zorgt voor een beveiliging in het warmtenet van -5,3° Celsius.

Bijlage 4: Tariefblad 2026

Oude Brandenburgerweg 67 Bilthoven

Dit Tariefblad hoort bij de Leveringsovereenkomst die u met Leverancier gesloten heeft. In dit Tariefblad staat welke tarieven u verschuldigd bent voor de producten en diensten die Leverancier aan u levert, waaronder de Energieprestatie. U ontvangt jaarlijks een nieuw Tariefblad met de (nieuwe) tarieven voor dat jaar. In dit Tariefblad worden dezelfde definities gebruikt als in de Leveringsovereenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden.

Verbruiksonafhankelijk tarief ('vastrecht')

Omschrijving	Bedrag <u>per jaar</u> inclusief btw
Vastrecht warmte per jaar	: € 330,71
Vastrecht koude per jaar	: € 300,01

Overige kosten

Omschrijving	Bedrag inclusief btw
Afsluitvergoeding tijdelijke afsluiting	: € 620,44
Afsluitvergoeding definitieve afsluiting	: € 4.524,70
Tarief per jaar voor betaalmethode (als niet voor automatische incasso is gekozen)	: € volgt per [invullen]
Voorrijkosten bij melding storing die in Binneninstallatie blijkt te zitten (zie Algemene Leveringsvoorwaarden)	: € volgt
Overige kosten bij melding storing die in Binneninstallatie blijkt te zitten (zie Algemene Leveringsvoorwaarden)	: € volgt per [invullen]
Meettarief per jaar	: n.v.t.
Tarief afleverset per jaar	: n.v.t.