

## Hoe werkt bodemenergie?

Nabij het complex wordt een bron gerealiseerd. Onder de grond bevinden zich respectievelijk een warme en een koude bron. Afhankelijk van het seizoen wordt hieruit grondwater opgepompt en weer terug in de bodem gepompt. Het water kan in de appartementen gebruikt worden om mee te verkoelen of te verwarmen. Door energie in de bodem op te slaan, kan er op een later moment weer gebruik van worden gemaakt. De bodem fungeert als een soort batterij.

Zo wordt in de winter relatief warm water uit de warme bron omhoog gepompt (16°C) en naar de centrale energievoorziening geleid. Hier wordt de temperatuur van het water door middel van warmtepompen omhoog gebracht naar maximaal 40 °C om zo alle appartementen van verwarming te kunnen voorzien. Voor warm tapwater wordt water opgewarmd tot 60 °C. Het afgekoelde water wordt direct weer terug de bron in gepompt en bewaard voor de zomer.

In de zomer wordt het afgekoelde water dat in de winter is bewaard, uit de bron omhoog gepompt (8 C) en weer naar de centrale energievoorziening geleid. Het water is koud genoeg om, en zelfs té koud, om alle van verkoeling te kunnen voorzien. Het water wordt langzaam 'bijgemengd' tot 18 C en kan dan als verkoeling worden gebruikt. Het opgewarmde water wordt direct weer terug de bron in gepompt en bewaard voor de winter.

Hoe werkt de energievoorziening voor mijn appartement?

Vanuit de centrale energievoorziening wordt via een distributiestelsel ieder appartement voorzien van een aansluiting. Dit gebeurt door middel van de afleverset die in de bergruimte of meterkast van het appartement staat opgesteld. De afleverset geeft warmte voor ruimteverwarming af aan de vloerverwarming installatie en warm tapwater aan warm watervoorziening. In de afleverset is een warmtemeter geplaatst die exact meet hoeveel warmte door u is verbruikt. Alleen deze verbruikte hoeveelheid warmte wordt in rekening gebracht.

De aanleg en exploitatie van de centrale energievoorziening vallen buiten de aannemingsovereenkomst van het appartement en daarmee buiten de Garantie- en Waarborgregeling (SWK) garantie.

# OVEREENKOMST TOT LEVERING VAN WARMTE EN KOUDE

De heer/mevrouw .....wonende ..... te ....., voor deze overeenkomst, hierna ook te noemen "Afnemer".

[.....], gevestigd te ..... aan de ....., ingeschreven in het handelsregister met nummer ....., te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder de heer ....., hierna ook te noemen "[.....]".

[.....] heeft in de directe omgeving van het complex ....., waarin u over een woning beschikt, een duurzaam warmtesysteem gerealiseerd waarbij gebruik wordt gemaakt van warmte en koude uit de bodem. Uw woning zal worden opgeleverd met een aansluiting op dit systeem voor de verwarming en koeling van de woning en voor warm tapwater.

Bij ondertekening van de koop- en de aannemingsovereenkomst heeft u zich ertoe verbonden met [...] een overeenkomst te sluiten tot levering van warmte en koude. In deze Overeenkomst staan de afspraken weergegeven op basis waarvan warmte en koude voor ruimteverwarming, koeling en tapwater wordt geleverd.

## LEVERING VAN WARMTE, KOUDE EN WARM TAPWATER

[.....] verplicht zich om warmte en koude voor ruimteverwarming, koeling en tapwater te leveren. U verplicht zich om met betrekking tot de woning, warmte en koude voor ruimteverwarming, koeling en tapwater af te nemen van [.....], tegen de voorwaarden opgenomen in deze overeenkomst.

De hoeveelheid afgenomen warmte wordt gemeten middels een Warmtemeter (ook wel Meetinrichting genoemd), die zich in de woning bevindt.

De installatie voor warm tapwater heeft een comfortklasse CW4/5/6.

Het aansluitvermogen voor de levering van koude bedraagt X,X kW.

In de meegeleverde **PRODUCTVOORWAARDEN** vindt u gedetailleerde informatie over de dienstverlening die aan u wordt geboden. De productvoorwaarden maken deel uit van deze Overeenkomst.

## PRIJS

Wij brengen u, gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, voor de levering van warmte een vaste jaarlijkse vergoeding en een variabele vergoeding voor het verbruik in rekening.

Voor de levering van koude wordt alleen een vast jaarlijks bedrag in rekening gebracht.

Naast de vaste en variabele vergoeding brengen we tevens een vergoeding in rekening voor de bemetering en de afleverset.

De tarieven hiervoor zijn opgenomen in het **TARIEVENBLAD [PROJECTNAAM] 2020** en maken deel uit van deze Overeenkomst.

De tarieven kunnen door [...] jaarlijks worden geïndexeerd cq. aangepast, op voorwaarde dat de tarieven die in rekening worden gebracht nooit hoger mogen zijn dan de maximumtarieven die jaarlijks conform de Warmtewet wordt bepaald door de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Alle bedragen die u als gevolg van deze Overeenkomst verschuldigd bent, zullen door ons worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die wij vanuit de overheid verplicht of bevoegd zijn in rekening te brengen.

Maandelijks brengen we bij u een voorschotbedrag in rekening van € .... Dit bedrag is bepaald aan de hand van het verwachte jaarverbruik van warmte en koude. Het voorschotbedrag wordt maandelijks aan het eind van de maand middels automatische incasso geïncasseerd.

Na ieder jaar ontvangt u een jaarafrekening over het voorgaande jaar (of periode van 12 maanden). Tevens zal op basis van het verbruik en eventuele gewijzigde tarieven het voorschotbedrag voor het komende jaar worden vastgesteld.

#### **DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

Deze Overeenkomst start op het moment dat u de woning heeft verkregen en de woning is aangesloten op het warmtesysteem. De overeenkomst eindigt op het moment dat de woning, middels verkoop, aan een ander is overdragen of uiterlijk op [.....].

Deze Overeenkomst kan alleen worden beëindigd volgens de bepalingen in de Algemene Leveringsvoorwaarden.

#### **INZICHT IN VERBRUIK**

Iedere maand ontvangt u per e-mail een overzicht van het warmteverbruik van de afgelopen maand. U geeft ons toestemming om gebruiksdata op afstand uit te lezen om aan de verplichtingen uit deze Overeenkomst te voldoen. [...] mag gebruiksdata ook op afstand uitlezen voor optimalisatie en monitoring van het systeem.

#### **SERVICE EN ONDERHOUD**

Om de levering van warmte en koude aan u mogelijk te maken kan het zijn dat wij voor onderhoudswerkzaamheden toegang nodig hebben tot uw woning. In dat geval nemen we contact met u op om een afspraak te maken.

#### **STORINGEN**

Hoewel we er alles aan doen om u dag en nacht van warmte en koude te voorzien, kunnen er incidenteel storingen optreden. In het geval van een storing kunt u 24 uur per dag contact opnemen met onze storingslijn: 088 ..... of via [storing@\[.....\].nl](mailto:storing@[.....].nl). We zullen de storing vervolgens zo snel mogelijk verhelpen en u hierover informeren. In sommige gevallen heeft u recht op financiële compensatie. De Compensatieregeling is opgenomen in de Productvoorwaarden.

#### **KLACHTEN**

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan nemen we dat uiteraard heel serieus. U kunt een klacht telefonisch (088 .....), per e-mail ([klacht@\[.....\].nl](mailto:klacht@[.....].nl)) of schriftelijk aan ons doorgeven. We zullen er dan alles aan doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Onze klachtenprocedure is opgenomen in de Productvoorwaarden.

## **ONLINE DOSSIER**

U krijgt toegang tot een online dossier waar u inzicht krijgt heeft in uw historische verbruik, tarieven, voorwaarden en waar u wijzigingen kunt doorgeven. De inloggegevens ontvangt u per e-mail.

## **SLOTBEPALINGEN**

Op deze Overeenkomst is Nederlands recht en de Algemene Leveringsvoorwaarden van [.....] van toepassing. Ingeval van onderlinge strijdigheid tussen de bepalingen vermeld in deze Overeenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden prevaleren de bepalingen in deze Overeenkomst.

Deze Overeenkomst kan uitsluitend worden gewijzigd en/of aangevuld door een schriftelijk document ondertekend door beide partijen.

[.....] is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst over te dragen aan een door haar te bepalen derde waarmee U zich op voorhand, door ondertekening van deze overeenkomst akkoord verklaart.

U bent bekend met Algemene Leveringsvoorwaarden [.....], het geldende Tarievenblad en de Productvoorwaarden.

Door ondertekening van deze Overeenkomst verklaart u deze documenten te hebben ontvangen en dat u akkoord bent met de inhoud ervan.

Datum: .... - .... - .....

Afnemer(s)

\_\_\_\_\_

[naam]

\_\_\_\_\_

[naam]

## **Bijlagen:**

1. Algemene Leveringsvoorwaarden voor levering van warmte en koude (voor aansluitingen tot 100 kw)
2. Tarievenblad [projectnaam] 2020
3. Productvoorwaarden warmte en koude [projectnaam] (voor aansluitingen tot 100 kw)

# PRODUCTVOORWAARDEN WARMTE EN KOUDE

Voor aansluitingen tot 100 kW

**U krijgt van [.....] laag temperatuur warmte en koude geleverd.**

**We beseffen ons als geen ander dat de beschikbaarheid van warmte en koude een dagelijkse levensbehoefte is. Naast de zorg voor de technische werking besteden we ook veel aandacht aan onze service. Dit document geeft informatie over de verschillende onderdelen van dienstverlening en het serviceniveau wat u van ons mag verwachten.**

## **Warmte en koude**

Afhankelijk van het energiesysteem in uw woning en complex krijgt u warmte voor ruimteverwarming, warmte voor tapwater en koude voor ruimtekoeling geleverd. In uw leveringsovereenkomst staat dit beschreven.

## **Werking van het energiesysteem**

Het energiesysteem bestaat voor een deel buiten uw woning en een deel binnen uw woning. Alle onderdelen van het energiesysteem zijn op elkaar afgestemd. Het is daarom van belang dat u niet zelf (uiteraard afgezien van de temperatuur) wijzigingen aanbrengt aan het systeem. Bij het systeem ontvangt u een instructie met uitleg over de werking ervan. Het is voor het optimale comfort van belang dat u zich aan deze instructies houdt.

Het energiesysteem draagt in de woning warmte over aan uw verwarmingsinstallatie en het warm tapwater leidingnet. Dit overdrachtpunt, ook wel afleverset genoemd, is waar de verantwoordelijkheid van [.....] stopt en overgaat naar de gebouweigenaar of verhuurder.

## **Eigendom van het energiesysteem**

Het volledige energiesysteem tot en met de afleverset in uw woning is eigendom van [.....].

## **Duur van de leveringsovereenkomst**

In de leveringsovereenkomst is beschreven wat de duur van de overeenkomst is. In veel gevallen is de duur van de leveringsovereenkomst gelijk aan de duur dat u de woning of er eigenaar van bent. In zo'n geval is het niet mogelijk om de woning of ruimte op een andere manier te verwarmen.

## **Tarieven**

U betaalt voor de ontvangen warmte- en koude tarieven die voldoen aan de Warmtewet. De tarieven bestaan uit de volgende onderdelen:

- Vaste leveringskosten warmte: dit een vast bedrag per jaar voor ruimteverwarming en tapwater
- Verbruikskosten: per GJ verbruikte warmte betaalt u een bedrag
- Meettarief: voor de warmtemeter betaalt u een vast bedrag per jaar
- Vaste leveringskosten koude: voor koude betaalt u een vast bedrag per jaar. Voor koude betaalt u geen verbruikskosten
- Afleverset: voor de afleverset betaalt u een vast bedrag per jaar

U vindt de tarieven op het tarievenblad. Nieuwe tarieven worden jaarlijks op de projectportal en in uw online dossier gepubliceerd.

De maximale hoogte van de tarieven wordt jaarlijks door de ACM (wettelijke toezichthouder op de energiemarkt) vastgesteld. ACM hanteert hierbij het Niet Meer Dan Anders principe, wat inhoudt dat totale de kosten niet hoger zijn dan bij een vergelijkbare woning met een gasaansluiting.

### **Voorschotbedrag**

Maandelijks zal bij u een voorschotbedrag in rekening worden gebracht. De hoogte van het voorschotbedrag is gebaseerd op het verwachte jaarverbruik en de bijbehorende kosten. De hoogte van het voorschotbedrag wordt jaarlijks bijgesteld op basis van het werkelijke verbruik van het afgelopen jaar en de warmtetarieven voor het komende jaar.

### **Betaling**

Het voorschotbedrag wordt maandelijks (achteraf) aan het eind van de maand middels automatische incasso geïncasseerd. Automatische incasso is een efficiënte manier van betalen waar u zelf geen omkijken naar heeft. Mocht de incasso aan het eind van de maand niet lukken wegens saldotekort, dan proberen wij het halverwege de volgende maand nog eens.

### **Temperatuurregime**

Het energiesysteem levert warmte met een temperatuur van minimaal 30 °C en maximaal 40 °C voor ruimteverwarming, afhankelijk van de buitentemperatuur. Voor tapwater wordt warmte geleverd met een minimale temperatuur van 55 °C.

### **CW-waarde van tapwater voorziening**

In uw woning of ruimte wordt warm tapwater geleverd overeenkomstig een CW comfort klasse. De CW waarde geeft informatie over het aantal liters warm tapwater dat per minuut kan worden geleverd:

CW 3	10 liter warm water per minuut	Kraan in keuken, douche of bad	40° Celsius
CW 4	13 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen beperkt mogelijk	40° Celsius
CW 5	17 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen beperkt mogelijk	40° Celsius
CW 6	20 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen mogelijk	40° Celsius

In uw leveringsovereenkomst is vastgelegd wat de CW waarde is van het energiesysteem in uw woning.

### **Warmtemeter (meetinrichting)**

Uw woning is voorzien van een warmtemeter (ook wel meetinrichting genoemd). Deze meter is onderdeel van het energiesysteem en eigendom van [.....]. De warmtemeter is op afstand uitleesbaar en geeft op die manier het energieverbruik weer. Aangezien de warmtemeter geïjkt is en voldoet aan wettelijke vereisten mag u geen wijzigingen aanbrengen aan de warmtemeter. Ook dient u [.....], in geval van storing, monitoring of onderhoud toegang te verschaffen tot de warmtemeter.

### **Jaar- en eindafrekeningen**

Jaarlijks ontvangt u een jaarafrekening van [.....]. We doen dit door uw warmteverbruik op afstand uit te lezen en vervolgens binnen 6 weken een jaarnota te sturen. Op de jaarnota verrekenen we de door u betaalde maandelijkse voorschotbedragen met het werkelijke verbruik.

Gaat u verhuizen dan ontvangt u van ons een eindafrekening. Deze ontvangt u binnen 6 weken nadat u bent verhuisd. U dient ons uiterlijk 14 dagen voordat u gaat verhuizen te informeren over uw verhuizing, zodat we de werkzaamheden in gang kunnen zetten.

### **Maandelijks verbruiksoverzicht**

Iedere maand sturen we u per e-mail een overzicht van het warmteverbruik van de afgelopen maand. In het overzicht vermelden we voor de betreffende maand de beginstand, de eindstand, het verbruik en het verbruik in dezelfde maand tijdens het voorgaande jaar. Zo kunt u zich een beeld vormen van uw warmteverbruik.

### **Service en onderhoud**

Het kan zijn dat we periodiek onderhoud moeten verrichten aan de installatie in uw woning. We maken dan minstens 5 dagen van tevoren een afspraak met u. Daarbij zetten we ons in om een tijdsblok van maximaal 4 uur met u af te spreken.

### **Storingen**

Hoewel we er alles aan doen om u dag en nacht van warmte en koude te voorzien, kunnen er incidenteel storingen optreden. In het geval van een storing kunt u 24 uur per dag contact opnemen met onze storingslijn: 088 ..... of via [storing@\[.....\].nl](mailto:storing@[.....].nl). We zullen de storing vervolgens zo snel mogelijk verhelpen en u hierover informeren. In sommige gevallen heeft u recht op financiële compensatie. Lees hierover in de *compensatieregeling*.

### **Klachten**

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan nemen we dat uiteraard heel serieus. U kunt een klacht telefonisch (088 .....), per e-mail ([klacht@\[.....\].nl](mailto:klacht@[.....].nl)) of schriftelijk aan ons doorgeven. Binnen 2 werkdagen ontvangt u een bevestiging van uw klacht en binnen 10 werkdagen laten we onze inhoudelijke reactie aan u weten. Als de klacht dermate complex is dat we langer nodig hebben voor een antwoord, dan laten we dat aan u weten.

Bent u van mening dat uw klacht niet goed is afgehandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie Energie. Kijk voor meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Compensatieregeling**

Als een storing ertoe heeft geleid dat u geen warmte geleverd heeft gekregen gedurende een periode tussen de 8 uur en 12 uur dan heeft u recht op een vergoeding van €35. Dit bedrag wordt vervolgens iedere 4 uur met €20 euro vermeerderd. Is het de eerste storing in tenminste 12 maanden en duurt deze maximaal 24 uur dan ontvangt u geen vergoeding. De exacte voorwaarden van de compensatieregeling staan beschreven in de Warmtewet en de Warmteregeling. Deze zijn terug te vinden op [www.wetten.overheid.nl](http://www.wetten.overheid.nl).

# PRODUCTVOORWAARDEN WARMTE EN KOUDE

Voor aansluitingen tot 100 kW

**U krijgt van [.....] laag temperatuur warmte en koude geleverd.**

**We beseffen ons als geen ander dat de beschikbaarheid van warmte en koude een dagelijkse levensbehoefte is. Naast de zorg voor de technische werking besteden we ook veel aandacht aan onze service. Dit document geeft informatie over de verschillende onderdelen van dienstverlening en het serviceniveau wat u van ons mag verwachten.**

## **Warmte en koude**

Afhankelijk van het energiesysteem in uw woning en complex krijgt u warmte voor ruimteverwarming, warmte voor tapwater en koude voor ruimtekoeling geleverd. In uw leveringsovereenkomst staat dit beschreven.

## **Werking van het energiesysteem**

Het energiesysteem bestaat voor een deel buiten uw woning en een deel binnen uw woning. Alle onderdelen van het energiesysteem zijn op elkaar afgestemd. Het is daarom van belang dat u niet zelf (uiteraard afgezien van de temperatuur) wijzigingen aanbrengt aan het systeem. Bij het systeem ontvangt u een instructie met uitleg over de werking ervan. Het is voor het optimale comfort van belang dat u zich aan deze instructies houdt.

Het energiesysteem draagt in de woning warmte over aan uw verwarmingsinstallatie en het warm tapwater leidingnet. Dit overdrachtpunt, ook wel afleverset genoemd, is waar de verantwoordelijkheid van [.....] stopt en overgaat naar de gebouweigenaar of verhuurder.

## **Eigendom van het energiesysteem**

Het volledige energiesysteem tot en met de afleverset in uw woning is eigendom van [.....].

## **Duur van de leveringsovereenkomst**

In de leveringsovereenkomst is beschreven wat de duur van de overeenkomst is. In veel gevallen is de duur van de leveringsovereenkomst gelijk aan de duur dat u de woning of er eigenaar van bent. In zo'n geval is het niet mogelijk om de woning of ruimte op een andere manier te verwarmen.

## **Tarieven**

U betaalt voor de ontvangen warmte- en koude tarieven die voldoen aan de Warmtewet. De tarieven bestaan uit de volgende onderdelen:

- Vaste leveringskosten warmte: dit een vast bedrag per jaar voor ruimteverwarming en tapwater
- Verbruikskosten: per GJ verbruikte warmte betaalt u een bedrag
- Meettarief: voor de warmtemeter betaalt u een vast bedrag per jaar
- Vaste leveringskosten koude: voor koude betaalt u een vast bedrag per jaar. Voor koude betaalt u geen verbruikskosten
- Afleverset: voor de afleverset betaalt u een vast bedrag per jaar

U vindt de tarieven op het tarievenblad. Nieuwe tarieven worden jaarlijks op de projectportal en in uw online dossier gepubliceerd.



De maximale hoogte van de tarieven wordt jaarlijks door de ACM (wettelijke toezichthouder op de energiemarkt) vastgesteld. ACM hanteert hierbij het Niet Meer Dan Anders principe, wat inhoudt dat totale de kosten niet hoger zijn dan bij een vergelijkbare woning met een gasaansluiting.

### **Voorschotbedrag**

Maandlijks zal bij u een voorschotbedrag in rekening worden gebracht. De hoogte van het voorschotbedrag is gebaseerd op het verwachte jaarverbruik en de bijbehorende kosten. De hoogte van het voorschotbedrag wordt jaarlijks bijgesteld op basis van het werkelijke verbruik van het afgelopen jaar en de warmtetarieven voor het komende jaar.

### **Betaling**

Het voorschotbedrag wordt maandelijks (achteraf) aan het eind van de maand middels automatische incasso geïncasseerd. Automatische incasso is een efficiënte manier van betalen waar u zelf geen omkijken naar heeft. Mocht de incasso aan het eind van de maand niet lukken wegens saldotekort, dan proberen wij het halverwege de volgende maand nog eens.

### **Temperatuurregime**

Het energiesysteem levert warmte met een temperatuur van minimaal 30 °C en maximaal 40 °C voor ruimteverwarming, afhankelijk van de buitentemperatuur. Voor tapwater wordt warmte geleverd met een minimale temperatuur van 55 °C.

### **CW-waarde van tapwater voorziening**

In uw woning of ruimte wordt warm tapwater geleverd overeenkomstig een CW comfort klasse. De CW waarde geeft informatie over het aantal liters warm tapwater dat per minuut kan worden geleverd:

CW 3	10 liter warm water per minuut	Kraan in keuken, douche of bad	40° Celsius
CW 4	13 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen beperkt mogelijk	40° Celsius
CW 5	17 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen beperkt mogelijk	40° Celsius
CW 6	20 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen mogelijk	40° Celsius

In uw leveringsovereenkomst is vastgelegd wat de CW waarde is van het energiesysteem in uw woning.

### **Warmtemeter (meetinrichting)**

Uw woning is voorzien van een warmtemeter (ook wel meetinrichting genoemd). Deze meter is onderdeel van het energiesysteem en eigendom van [.....]. De warmtemeter is op afstand uitleesbaar en geeft op die manier het energieverbruik weer. Aangezien de warmtemeter geïjkt is en voldoet aan wettelijke vereisten mag u geen wijzigingen aanbrengen aan de warmtemeter. Ook dient u [.....], in geval van storing, monitoring of onderhoud toegang te verschaffen tot de warmtemeter.

### **Jaar- en eindafrekeningen**

Jaarlijks ontvangt u een jaarafrekening van [.....]. We doen dit door uw warmteverbruik op afstand uit te lezen en vervolgens binnen 6 weken een jaarnota te sturen. Op de jaarnota verrekenen we de door u betaalde maandelijkse voorschotbedragen met het werkelijke verbruik.

Gaat u verhuizen dan ontvangt u van ons een eindafrekening. Deze ontvangt u binnen 6 weken nadat u bent verhuisd. U dient ons uiterlijk 14 dagen voordat u gaat verhuizen te informeren over uw verhuizing, zodat we de werkzaamheden in gang kunnen zetten.

### **Maandelijks verbruiksoverzicht**

Iedere maand sturen we u per e-mail een overzicht van het warmteverbruik van de afgelopen maand. In het overzicht vermelden we voor de betreffende maand de beginstand, de eindstand, het verbruik en het verbruik in dezelfde maand tijdens het voorgaande jaar. Zo kunt u zich een beeld vormen van uw warmteverbruik.

### **Service en onderhoud**

Het kan zijn dat we periodiek onderhoud moeten verrichten aan de installatie in uw woning. We maken dan minstens 5 dagen van tevoren een afspraak met u. Daarbij zetten we ons in om een tijdsblok van maximaal 4 uur met u af te spreken.

### **Storingen**

Hoewel we er alles aan doen om u dag en nacht van warmte en koude te voorzien, kunnen er incidenteel storingen optreden. In het geval van een storing kunt u 24 uur per dag contact opnemen met onze storingslijn: 088 ..... of via [storing@\[.....\].nl](mailto:storing@[.....].nl). We zullen de storing vervolgens zo snel mogelijk verhelpen en u hierover informeren. In sommige gevallen heeft u recht op financiële compensatie. Lees hierover in de *compensatieregeling*.

### **Klachten**

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan nemen we dat uiteraard heel serieus. U kunt een klacht telefonisch (088 .....), per e-mail ([klacht@\[.....\].nl](mailto:klacht@[.....].nl)) of schriftelijk aan ons doorgeven. Binnen 2 werkdagen ontvangt u een bevestiging van uw klacht en binnen 10 werkdagen laten we onze inhoudelijke reactie aan u weten. Als de klacht dermate complex is dat we langer nodig hebben voor een antwoord, dan laten we dat aan u weten.

Bent u van mening dat uw klacht niet goed is afgehandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie Energie. Kijk voor meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Compensatieregeling**

Als een storing ertoe heeft geleid dat u geen warmte geleverd heeft gekregen gedurende een periode tussen de 8 uur en 12 uur dan heeft u recht op een vergoeding van €35. Dit bedrag wordt vervolgens iedere 4 uur met €20 euro vermeerderd. Is het de eerste storing in tenminste 12 maanden en duurt deze maximaal 24 uur dan ontvangt u geen vergoeding. De exacte voorwaarden van de compensatieregeling staan beschreven in de Warmtewet en de Warmteregeling. Deze zijn terug te vinden op [www.wetten.overheid.nl](http://www.wetten.overheid.nl).

# TARIEVENBLAD PARTICULIER – 2020

LEVERING WARMTE	PRIJS PER JAAR (incl. BTW)
Vaste kosten levering warmte (voor ruimteverwarming en tapwater)	€ 469,16
Meettarief warmte	€ 26,63
Terbeschikkingstelling afleverset CW4 (warmtewisselaar)	€ 126,19
Meerprijs bij CW5/CW6	€ 14,52

	PRIJS PER GJ (incl. BTW)
Verbruikskosten warmte per Gigajoule (GJ)	€ 26,03

Op het overdrachtspunt in de woning zal weersafhankelijk warmte geleverd worden tussen 30° en 40° C

LEVERING KOUDE	PRIJS PER JAAR (incl. BTW)
Vaste kosten levering koude	€ 236,80
Meettarief warmte	€ -
Terbeschikkingstelling afleverset (warmtewisselaar)	€ -

	PRIJS PER GJ (incl. BTW)
Verbruikskosten koude per Gigajoule (GJ)	€ -

Op het overdrachtspunt in de woning zal weersafhankelijk koude worden geleverd tussen 18° en 22° C

Tarievenblad per CW klasse. Dus maandbedrag voor CW4, CW5 en CW6 installatie incl. warmte en koude op basis van geschat verbruik passend bij de grootte van het appartement, incl. btw:

CW4: tot 100m2 GO	€ 110,- per maand = € 1.320,- per jaar
CW5: 100m2 tot 130m2 GO	€ 125,- per maand = € 1.500,- per jaar
CW6: groter dan 130m2 GO	€ 135,- per maand = € 1.620,- per jaar

*NB: de tarieven voor de levering van warmte en koude zijn afgeleid uit de tarieven en berekeningswijzen, zoals vastgesteld door de Autoriteit Consument & Markt voor het jaar 2020, op basis van de Warmtewet.*