



## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN BRONENERGIE

2023

01-08-2023

## Inhoud

<b>1 Begripsomschrijvingen</b>	<b>2</b>
<b>2 Toepasselijkheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie</b>	<b>3</b>
<b>3 Overeenkomst</b>	<b>3</b>
<b>4 Levering</b>	<b>4</b>
<b>5 Storingen</b>	<b>4</b>
<b>6 Compensatie en terugbetaling</b>	<b>5</b>
<b>7 Rechten met betrekking tot het perceel</b>	<b>5</b>
<b>8 Verplichtingen Afnemer</b>	<b>6</b>
<b>9 Tarieven</b>	<b>6</b>
<b>10 Betaling</b>	<b>7</b>
<b>11 Zekerheidstelling</b>	<b>8</b>
<b>12 Verbodsbepalingen</b>	<b>8</b>
<b>13 Aansprakelijkheid</b>	<b>8</b>
<b>14 Vragen, klachten en geschillen</b>	<b>9</b>
<b>15 Wijziging van de voorwaarden, tarievenregelingen en tarieven</b>	<b>10</b>
<b>16 Slotbepalingen</b>	<b>10</b>

## 1 Begripsomschrijvingen

Deze Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie zijn van toepassing op iedere Leveringsovereenkomst van warmte en/of warmtapwater en/of koude tussen **de Leverancier** en de Afnemer.

In de Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

**Aansluiting:** de aansluitleiding(en) van de Leverancier met inbegrip van de afleverset, afsluiters, de Meetinrichting en alle andere door of vanwege de Leverancier in of aan de Leiding aangebrachte apparatuur tot aan het Overdrachtpunt. Een Aansluiting wordt tot stand gebracht op het Distributienet van de Leverancier.

**ACM:** Autoriteit Consument en Markt.

**Afnemer:** rechthebbende (huurder of eigenaar) van een Woning aan welke de Leverancier op grond van de Overeenkomst levert.

**Binneninstallatie:** de leidingen en de daarmee verbonden toestellen bestemd voor het betrekken en afgeven van warmte en koude ten behoeve van een Woning, met inbegrip van de regelinstrumenten en andere voorzieningen die noodzakelijk zijn voor de goede werking, te rekenen vanaf het Overdrachtpunt.

**Bronenergie:** de verzamelnaam voor bronwarmte en bronkoude. Bronwarmte is warmte van een lage temperatuur geschikt om met behulp van een Warmtepomp Warmte te leveren voor ruimteverwarming en warm tapwater. De Bronkoude kan in de zomer zonder tussenkomst van de Warmtepomp koude leveren voor ruimtekoeling.

**Bronnet:** een door de Leverancier te onderhouden collectieve inrichting voor transport en distributie van Bronenergie en de daartoe behorende Leidingen en voorzieningen tot en met de Aansluiting. Het Bronnet omvat tevens het bronsysteem dat dient voor de opwekking van Bronenergie.

**Distributienet:** het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het transport van Warmte en/of warmtapwater en/of Koude tot de Aansluiting verzorgt.

**Leiding:** het samenstel van aanvoer- en retourleidingen.

**Leverancier:** de groepsmaatschappij van evoyo waarmee een Overeenkomst is gesloten, gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam aan het Gedempt Hamerkanaal 31-35.

**Levering:** de Levering respectievelijk de ter beschikking stelling van Warmte en/of warmtapwater en/of Koude en/of Bronenergie.

**Leveringsvoorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden tot Levering van Warmte, warmtapwater en Koude en/of Bronenergie van Leverancier.

**Meetinrichting:** de comptabele warmtemeter en bijbehorende apparatuur van de Leverancier bestemd voor het vaststellen van de omvang van de Levering, van de voor de afrekening voor de Leverancier nodige geachte gegevens en voor de controle van het gebruik.

**Overeenkomst:** de Overeenkomst tot Levering van Warmte en/of Koude tussen de Leverancier en de Afnemer. Deze Leveringsvoorwaarden en het Tarievenblad maken onderdeel uit van de Overeenkomst.

**Overdrachtpunt:** het fysieke punt tussen de Warmtepomp en de Binneninstallatie.

**Perceel:** het kadastrale perceel of gedeelte daarvan of aandeel daarin waartoe Afnemer gerechtigd is en waarop de Woning is gelegen.

**Tarievenblad:** Het overzicht van de tarieven en kosten die door de Leverancier in rekening worden gebracht. Het Tarievenblad maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

**Warmte en/of Koude:** de door Leverancier te leveren producten Warmte (ruimteverwarming), Koude (ruimtekoeling), en/of verwarming van tapwater.

**Warmtepomp:** de Warmtepomp en het boilervat, aangesloten via eventuele tussengelegen Leidingen, aan de ene zijde op de Aansluiting en aan de andere zijde op de Binneninstallatie.

**Woning:** de woonruimte van Afnemer waaraan Bronenergie wordt geleverd.

## 2 Toepasselijkheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie

- 2.1 Deze Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen **de Leverancier** en haar klanten, aanvragen en aanbiedingen daartoe. Uiterlijk bij het vastleggen van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 3 lid 2 zal een exemplaar van deze Leveringsvoorwaarden worden verstrekt.
- 2.2 Alle overeenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan het Nederlandse recht.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie zijn slechts geldig indien uit deze Leveringsvoorwaarden blijkt dat afwijkingen zijn toegestaan en deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4 Nietigheid of vernietigbaarheid van enige bepaling van de Overeenkomst of de Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Voor de betreffende bepaling treedt een geldige bepaling in de plaats, die de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.5 In de gevallen waarin de Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie niet voorzien zal de Leverancier een regeling treffen naar redelijkheid.
- 2.6 Onder schriftelijk wordt in deze Leveringsvoorwaarden mede elektronisch verstaan indien elektronische communicatie is overeengekomen.

## 3 Overeenkomst

- 3.1 Levering geschiedt uit hoofde van een Overeenkomst tussen de Leverancier en de Afnemer.
- 3.2 De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Leverancier van de aanvraag van Afnemer, respectievelijk door aanvaarding door Afnemer van de aanbieding van de Leverancier. Iedere overeenkomst wordt door de Leverancier schriftelijk vastgelegd.
- 3.3 De Overeenkomst gaat in op de overeengekomen datum dan wel indien die datum niet uitdrukkelijk is afgesproken op de datum waarop Afnemer voor het eerst Warmte en/of warmtapwater van het bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over een Aansluiting. In het laatstbedoelde geval stelt het bedrijf de Afnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na de eerste Levering op de hoogte van de ingangsdatum.
- 3.4 Afnemer heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van de wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag van ondertekening van de Overeenkomst. De Overeenkomst kan binnen deze termijn worden ontbonden door dit schriftelijk kenbaar te maken aan Leverancier.
- 3.5 Een Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.6 Indien de Overeenkomst met twee of meer personen wordt aangegaan, kan de Leverancier hoofdelijke verbondenheid voor nakoming verlangen.

- 3.7 De verplichting tot Levering ingevolge de Overeenkomst eindigt ingeval een aan de Leverancier verleende concessie of leveringsvergunning wordt ingetrokken of indien noodzakelijke vergunningen of concessies niet worden verleend.
- 3.8 Afnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier. Aan de toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 3.9 Ingeval de Leverancier haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdraagt aan een derde, doet de Leverancier hiervan tijdig mededeling aan Afnemer.  
Afnemer verleent bij voorbaat zijn toestemming aan een dergelijke overdracht indien de Leverancier jegens Afnemer aansprakelijk is voor de nakoming door de derde óf de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van de onderneming van de Leverancier waartoe zowel de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten als verplichtingen behoren.
- 3.10 Bij de nakoming van haar verplichtingen en de uitoefening van haar rechten, mag de Leverancier zich laten vertegenwoordigen door derden.

## 4 Levering

- 4.1 In principe vindt Levering continu plaats. De Leverancier staat echter niet in voor de continuïteit van de Levering. Indien zich omstandigheden voordoen waardoor de Levering wordt of moet worden onderbroken zal de Leverancier het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de Levering te hervatten.
- 4.2 De Leverancier is bevoegd in het belang van een goede collectieve Levering en de werking van het Bronnet de Levering te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de Levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 4.3 De Leverancier is bevoegd, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met de uitvoering van werkzaamheden, in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade, de Levering gedurende een zo kort mogelijke tijd - indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing - te beperken of te onderbreken.
- 4.4 De Leverancier is bevoegd na voorafgaande waarschuwing - tenzij dat om redenen van veiligheid niet van de Leverancier verlangd kan worden - de Levering te onderbreken, indien en zolang Afnemer één of meer artikelen van de Overeenkomst of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:  
a) de Warmtepomp niet voldoet aan de technische specificaties als omschreven in de Overeenkomst;  
b) afnemer overeenkomstig het bepaalde in artikel 11 xx in verzuim is een vordering ter zake van Levering dan wel een andere opeisbare vordering, die de Leverancier op hem heeft, te voldoen;  
c) afnemer in strijd handelt met zijn overige verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en/of de Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie;  
d) afnemer een geldende betalingsregeling niet nakomt.  
De Leverancier zal slechts gebruik maken van haar bevoegdheid tot onderbreking van de Levering, indien en voor zover de niet-nakoming door Afnemer van zijn verplichtingen dat rechtvaardigt.
- 4.5 De in het vorige lid bedoelde onderbreking van de Levering wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de Levering, alsmede van eventueel door de Leverancier in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de Levering kan de Leverancier nadere voorwaarden verbinden.

## 5 Storingen

- 5.1 Bij acute storingen zal met de onderzoek- en herstelwerkzaamheden binnen vier uur na de eerste telefonische melding worden begonnen. De storingen zullen in de regel binnen acht uur verholpen worden. Indien definitief herstel niet binnen de genoemde termijn mogelijk is, zullen zo mogelijk de nodige provisorische maatregelen genomen worden, om de Installatie weer veilig te laten functioneren.
- 5.2 Onder acute storingen worden verstaan: storingen c.q. gebreken aan de Levering welke op korte termijn (binnen vier uur) zonder ingrijpen zullen leiden tot een ernstige verstoring van het klimaatcomfort en/of de warmtapwatervoorziening of welke direct gevaar opleveren voor schade en/of gevolgschade aan de

installatie in de woning of eigendommen van derden of welke tot onveilige situaties kunnen leiden.

- 5.3 Bij niet-acute storingen zal de eerstvolgende werkdag aangevangen worden met de onderzoek- en/of herstelwerkzaamheden. De storingen zullen afhankelijk van de levertijd van reservedelen doorgaans binnen vijf werkdagen verholpen worden.
- 5.4 De Leverancier houdt een storingsregistratie bij betreffende de Leverings van warmte en publiceert deze jaarlijks op geschikte wijze.

## **6 Compensatie en terugbetaling**

- 6.1 De Afnemer krijgt een financiële compensatie voor storingen die voor een periode langer dan acht uren tot een onderbreking van de Levering leidt, met inachtneming van de navolgende voorwaarden:
  - a) de termijn van acht uren vangt aan vanaf het moment dat de onderbreking van de Levering van Warmte aan Leverancier is gemeld dan wel op het moment dat de storing door Leverancier is ontdekt;
  - b) de Afnemer niet gerechtigd is eventuele compensatievergoedingen te verrekenen met termijnen.
- 6.2 Er wordt geen financiële compensatie als bedoeld in lid 1 uitgekeerd in de navolgende gevallen:
  - a) een onderbreking van de Levering van Warmte is gepland of tijdig aangekondigd;
  - b) indien de onderbreking van de Levering van Warmte het gevolg is van een externe situatie die niet aan de leverancier kan worden toegerekend, waaronder in elk geval wordt begrepen een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening van het Bronnet;
  - c) indien de onderbreking van de Levering van Warmte het gevolg is van een storing in de Binneninstallatie en/of Afleverset en/of Meetinrichting, tenzij de oorzaak zich bevindt in de afleverset en de Leverancier hiervan eigenaar is.
- 6.3 De hoogte van de financiële compensatie per Aansluiting van een Afnemer bedraagt het in de Warmteregeling aangegeven bedrag.
- 6.4 Indien een Afnemer recht heeft op een financiële compensatie, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van zes maanden na opheffing van de onderbreking van de Levering van Warmte dan wel binnen zes maanden na vaststelling tot compensatievergoeding als bedoeld in lid 1 van dit artikel. Per Aansluiting wordt slechts één financiële compensatie uitgekeerd.
- 6.5 In geval de Levering van Warmte niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau zal voldoen (niet zijnde een onderbreking van de Levering van Warmte) als bepaald in (de bijlage bij) de Overeenkomst, is de Afnemer gerechtigd tot terugbetaling van het daarmee verband houdende bedrag van de betaalde vaste kosten (zoals in het Tarievenblad is opgenomen) berekend over de periode dat het kwaliteitsniveau niet heeft voldaan. Afnemer dient een onderbouwd en gemotiveerd beroep op terugbetaling te doen binnen zes maanden na de periode dat de Levering van Warmte niet aan het overeengekomen kwaliteitsniveau heeft voldaan. De Leverancier zal binnen 14 dagen na ontvangst van het onderbouwde verzoek van Afnemer een onderzoek instellen en Afnemer binnen 14 dagen na afronding van het onderzoek berichten of het verzoek van Afnemer wordt gehonoreerd. Indien het verzoek wordt afgewezen is het bepaalde in artikel 9 van toepassing.
- 6.6 Terugbetaling van het bedrag aan vaste kosten in verband met het bepaalde in het vorige lid zal plaatsvinden binnen 14 dagen na het bericht van de Leverancier dat het verzoek wordt gehonoreerd respectievelijk 14 dagen na ontvangst van het bindend advies van de Geschillencommissie of de uitspraak van de bevoegde rechter waarin terugbetaling wordt opgelegd.
- 6.7 De compensatieregeling als omschreven in dit artikel is enkel voor onderbrekingen in de Levering van Bronenergie. Levering van Koude en Huur warmtepomp zijn uitgesloten van deze compensatieregeling.

## **7 Rechten met betrekking tot het perceel**

- 7.1 De Afnemer zal zowel voor zichzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het Perceel gelegde Leidingen, tot stand gebrachte aansluitingen en gemaakte aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen blijven gedogen en toestaan dat deze Leidingen, aansluitingen en aftakkingen in stand

worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd, vervangen, verplaatst en/of weggenomen, voor zover deze door of vanwege de Leverancier zijn aangebracht.

Schade ten gevolge van werkzaamheden aan Leidingen, aansluitingen en aftakkingen door of vanwege de Leverancier aan het Perceel zal door of vanwege de Leverancier worden hersteld dan wel, indien herstel niet mogelijk is, worden vergoed tenzij deze schade is ontstaan als gevolg van niet aan de Leverancier toe te rekenen omstandigheden.

## 8 Verplichtingen Afnemer

- 8.1 Afnemer is gehouden, voor zover zulks redelijkerwijs nodig is, zijn medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Hij is onder andere verplicht aan de Leverancier de noodzakelijke gegevens te verstrekken en de Leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van alle gegevens, voorvallen en wijzigingen in omstandigheden die voor de goede uitvoering van de Overeenkomst van belang zijn, waaronder:
- a) door hem waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden aan het Bronnet, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
  - b) adres casu quo naamswijzigingen, email-adreswijzigingen daaronder begrepen;
  - c) wijzigingen van bankrekeningnummer en rekeningadres.
- 8.2 Afnemer dient aan personen, die van een door de Leverancier uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het Perceel - mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op de Leverancier rustende verplichting - van 07.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen, alsmede in geval van een dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren.
- 8.3 Indien Afnemer geen eigenaar is van het Perceel, staat hij er voor in, dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door het bedrijf voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting of voor de Levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 6 lid 1 van deze Leveringsvoorwaarden, ten behoeve van derden. Het bedrijf kan verlangen dat Afnemer een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.
- 8.4 Afnemer zal zich onthouden van elke handeling waardoor het transport van Bronnergie kan worden belet of belemmerd, dan wel waardoor gevaar kan ontstaan voor personen of goederen en zal in het bijzonder op een strook grond van een (1) meter aan weerszijden van de hartlijn van een Leiding van het in het Perceel aanwezige gedeelte van het Warmtesysteem geen bouwwerken oprichten, goederen, waaronder begrepen afvalstoffen, opslaan, gesloten wegdek aanbrengen, ontgrondingen verrichten, riolering dan wel Leidingen of kabels aanbrengen, bomen of diepwortelende struiken planten dan wel voorwerpen de grond indrijven, noch aan een derde toestemming verlenen tot zulk een handeling, zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier, die nimmer op onredelijke gronden zal weigeren medewerking te verlenen.
- 8.5 Voor het gebruik van warm tapwater en om de Woning te kunnen koelen en verwarmen dient Afnemer het Warmtepompsysteem in de Woning te laten aansluiten en aangesloten te houden op het Bronnet.
- 8.6 Afnemer is verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het Bronnet te voorkomen.

## 9 Tarieven

- 9.1 De Afnemer is de door de de Leverancier overeenkomstig het Tarievenblad bepaalde bedragen verschuldigd, behoudens indien en voor zover schriftelijk wat anders is overeengekomen. evoyo zal de toepasselijke tarieven uiterlijk bij het vastleggen van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 3 lid 2 schriftelijk ter beschikking stellen.
- 9.2 De Leverancier bepaalt welk tarief van toepassing is. Indien van toepassing zal dit tarief niet hoger zijn dan het maximumtarief dat de ACM heeft vastgesteld, waaronder in ieder geval het tarief voor het tot stand brengen en het verwijderen van een Aansluiting. De Afnemer is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 9.3 De Leverancier is gerechtigd haar tarieven jaarlijks aan te passen. Indien van overheidswege belastingen en/of heffingen worden geheven ten aanzien van de Levering, is de Leverancier gerechtigd deze belastingen en/of heffingen door te belasten aan Afnemer.

- 9.4 De Leverancier is gerechtigd de prijssystematiek tussentijds aan te passen als gevolg van wet- en regelgeving, waaronder de Warmtewet.
- 9.5 Indien zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst de situatie zich voordoet dat door een overheidsbesluit, een richtlijn van de overheid of door de overheid gestelde additionele voorwaarden, waaronder een wijziging in de huidige wet- en regelgeving, een ongewijzigde voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de Leverancier mag worden verwacht, is de Leverancier gerechtigd onder opgave van redenen de Overeenkomst en/of de vastgelegde tarieven aan de hernieuwde situatie aan te passen.
- 9.6 De Leverancier is in ieder geval bevoegd de tarieven dan wel het Tarievenblad te wijzigen tot de hoogte van de vastgestelde maximumtarieven in het tarievenbesluit voor warmteleveranciers van de ACM, op de wijze zoals bepaald in artikel 15.

## 10 Betaling

- 10.1 Alle bedragen die Afnemer ingevolge de Overeenkomst verschuldigd is, brengt de Leverancier hem door middel van een (digitale) nota in rekening, welke per email aan Afnemer wordt verzonden, tenzij anders wordt overeengekomen. Over de bedragen is BTW verschuldigd. Betaling voor een periode korter dan een maand geschiedt pro-rata.
- 10.2 Bij verhuizing en voor het overige ten minste éénmaal per jaar, uiterlijk zes weken na afloop van een kalenderjaar, brengt de Leverancier de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde nota aan Afnemer in rekening.
- 10.3 Betalingen door Afnemer van de krachtens de Overeenkomst verschuldigde bedragen zullen geschieden door automatische incasso waartoe Afnemer de Leverancier, of een door de Leverancier aangewezen bedrijf, zal machtigen door middel van een daartoe strekkende machtiging, waarvan intrekking niet eerder zal geschieden dan aan het einde van de Overeenkomst. Afnemer zal al datgene doen c.q. nalaten om de Leverancier in staat te stellen effectief van de machtigingen gebruik te kunnen maken.
- 10.4 De betaling dient te geschieden op een door de Leverancier aangegeven bankrekening en binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 10.5 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de nota, tenzij Afnemer, die Bronenergie uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van de Leverancier afneemt, binnen de betalingstermijn bij de Leverancier een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken nota opgeschort totdat de Leverancier op het bezwaarschrift heeft beslist.
- 10.6 Afnemer is niet gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat de Leverancier hem schuldig is.
- 10.7 Indien de Afnemer niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt de Leverancier hem dit schriftelijk mee en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien de Afnemer de Leverancier heeft gemachtigd tot automatische incasso de Leverancier gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren.
- 10.8 De Afnemer is zonder nadere ingebrekestelling in verzuim indien ook binnen de in het vorige lid bedoelde nieuwe termijn niet is betaald.
- 10.9 Ingeval Afnemer in verzuim is, is hij een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd alsmede de wettelijke rente voor iedere kalenderdag dat betaling te laat wordt verricht. De vergoeding voor de redelijke kosten is vastgelegd in het Tarievenblad.
- 10.10 Voor de Afnemer treden de in lid 9 genoemde gevolgen eerst in wanneer betaling is uitgebleven nadat de Leverancier de Afnemer schriftelijk heeft bericht omtrent het verzuim, onder vermelding van de gevolgen indien de Afnemer niet alsnog binnen veertien dagen betaalt. Aan deze aanmaning zijn geen kosten verbonden. Indien de Afnemer alsnog niet zal hebben betaald volgt een tweede aanmaning. Voor deze tweede aanmaning wordt een incassovergoeding als vastgesteld in het Tarievenblad in rekening gebracht. Indien betaling alsnog uitblijft zal voor het voortgezette incassotraject het volledige tarief overeenkomstig de Wet Normering Buitengerechterlijke Incassokosten in rekening



worden gebracht.

- 10.11 Indien de Afnemer binnen de in lid 10 bedoelde termijn van veertien dagen een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij de Leverancier heeft ingediend, treden de gevolgen van niet-betaling niet eerder in dan nadat de Leverancier op dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - afwijzend heeft beslist.
- 10.12 Gedurende de looptijd van een door de Leverancier met de Afnemer gesloten betalingsregeling (de Leverancier accepteert alleen betalingsregelingen onder in ieder geval, doch niet uitsluitend, de voorwaarde van automatische incasso) dient de Afnemer alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige aan de Leverancier verschuldigde bedragen volledig te voldoen. Over deze overige bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de Afnemer zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

## **11 Zekerheidstelling**

- 11.1 De Leverancier kan van Afnemer zekerheden verlangen in verband met de bedragen die Afnemer op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, zoals een bankgarantie of waarborgsom, tenzij de Leverancier toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2.
- 11.2 De in lid 1 bedoelde zekerheid zal als regel niet hoger zijn dan het bedrag dat Afnemer naar het oordeel van de Leverancier vermoedelijk gemiddeld voor de Levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. Een waarborgsom wordt terugbetaald zo spoedig mogelijk nadat de noodzaak tot zekerheidstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval uiterlijk zes weken na de eindfactuur bij beëindiging van de Overeenkomst, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 11.3 Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door het bedrijf rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten en nooit lager dan 0%. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

## **12 Verbodsbepalingen**

- 12.1 Het is Afnemer verboden:
- a) door middel van het Wärmtepompsysteem of Bronnet hinder of schade te veroorzaken voor de Leverancier of andere Afnemers;
  - b) door of vanwege de Leverancier aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;
  - c) het Bronnet te gebruiken voor het aarden van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
  - d) water aan de circulatie in het Bronnet te onttrekken zonder voorafgaande toestemming van de Leverancier.
- 12.2 Het is Afnemer verboden zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier de geleverde Bronenergie anders dan ten behoeve van de Woning te gebruiken. de Leverancier kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.
- 12.3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater uit het of Bronnet verloren is gegaan, zal, behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water, alsmede de daarin aanwezige Bronenergie aan Afnemer in rekening worden gebracht. Alle schade die de Leverancier daarnaast mocht lijden zal door Afnemer aan de Leverancier worden vergoed.

## **13 Aansprakelijkheid**

- 13.1 De Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens Afnemer aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de Levering, echter uitsluitend indien en voor zover:
- a) de onderbreking het gevolg is van een aan de Leverancier toerekenbare tekortkoming en;
  - b) het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade

- bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die gewoonlijk voor gebruik of verbruik in de privésfeer zijn bestemd en ook in de privésfeer zijn gebruikt of verbruikt.
- 13.2 Indien de Leverancier de Levering onderbreekt of beperkt als omschreven in het vorige artikel, is de Leverancier niet aansprakelijk voor schade die Afnemer lijdt als gevolg van de onderbreking of beperking van de Levering.
- 13.3 Schade van de Afnemer tot een drempelbedrag van € 55,- komt niet voor vergoeding in aanmerking. Voor zover schade het in de vorige volzin genoemde drempelbedrag overschrijdt en deze voor vergoeding in aanmerking komt, wordt dat drempelbedrag mede vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 13.4 De Leverancier is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige Aansluiting of Levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met een Aansluiting of een Levering - niet zijnde een onderbreking van de Levering - doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die de Leverancier niet kan worden toegerekend.
- 13.5 Van vergoeding zijn in alle gevallen uitgesloten: schade aan zaken, die door Afnemer worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.
- 13.6 Indien en voor zover de Leverancier jegens Afnemer in het kader van de Overeenkomst tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste het bedrag waarvoor de Leverancier krachtens de voor haar geldende AVB polis is verzekerd, en tot welk bedrag verzekeraar uitkering doet, met dien verstande dat de vergoeding van schade aan zaken, ongeacht de omvang van het totaal der schade, is beperkt tot ten hoogste € 1.250,- per Afnemer. Indien het totaal der schaden aan personen en/of zaken meer bedraagt dan het bedrag waarvoor de Leverancier krachtens de voor haar geldende AVB polis is verzekerd (EUR 5.000.000) en tot welk bedrag verzekeraar uitkering doet, is de Leverancier niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van € 1.250,- de aanspraken van de Afnemers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
- 13.7 Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier (4) weken na het ontstaan, aan de Leverancier te zijn gemeld, tenzij Afnemer aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden. Na afloop van deze termijn vervalt elke aanspraak op schadevergoeding.

## 14 Vragen, klachten en geschillen

- 14.1 Indien de Afnemer een klacht heeft over de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst (daaronder niet begrepen de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling), dient hij deze eerst aan de Leverancier voor te leggen. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 lid 5, dient de Afnemer een klacht voor te leggen binnen acht weken nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is, heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Het voorleggen van een klacht dient te gebeuren schriftelijk of digitaal gericht aan de Leverancier, die de gronden van de klacht bevat. De Afnemer wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, door de Leverancier schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van de Leverancier naar aanleiding van de klacht en van de conclusies die de Leverancier daaraan heeft verbonden.
- 14.2 Indien Leverancier geen betalingsregeling afsprekt over het bedrag dat Afnemer dient te betalen en voornemens is de levering te beëindigen en Afnemer wenst wel een betalingsregeling te treffen, dan kan Afnemer binnen tien kalenderdagen naar de Geschillencommissie Energie gaan.
- 14.3 Indien een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost alsmede ingeval van afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling als bedoeld in artikel 10 lid 11 kan het resterende geschil zowel door de Afnemer als door de Leverancier worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
- 14.4 Wanneer de Afnemer ervoor kiest een geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie, dan is de Leverancier aan deze keuze gebonden zodra de Leverancier met het indienen van een verzoek tot behandeling door de Geschillencommissie bekend is. Een geschil dient schriftelijk bij de

- Geschillencommissie aanhangig te zijn gemaakt uiterlijk twaalf maanden nadat de klacht aan de Leverancier is voorgelegd.
- 14.5 Wanneer bij de Leverancier de wens bestaat het initiatief te nemen een geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie, dan stelt hij de Afnemer schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. De Leverancier kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de Afnemer niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien de Leverancier, in het geval de Afnemer het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de Afnemer het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 14.6 De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Energie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht gegrond is, dan moet de Leverancier de Afnemer laatstbedoeld bedrag vergoeden.
- 14.7 Afnemer is tevens gerechtigd het geschil met Leverancier voor te leggen via het Europese Online Dispute Resolution Platform (ODR): <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **15 Wijziging van de voorwaarden, tarievenregelingen en tarieven**

- 15.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen kunnen de Overeenkomst, de Leveringsvoorwaarden en tarieven door de Leverancier worden gewijzigd. Wijzigingen van de voorwaarden worden ten minste 10 kalenderdagen vóór inwerkingtreding bekend gemaakt. Tariefswijzigingen worden uiterlijk op de dag van inwerkingtreding bekend gemaakt. Wijzigingen treden in werking op de in de bekendmaking vermelde datum.
- 15.2 Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de internetsite van de Leverancier of in één of meer binnen Nederland verspreide dag- of weekbladen, met dien verstande dat ingeval van een tariefstijging altijd uiterlijk binnen één maand na inwerkingtreding van de stijging een persoonlijke kennisgeving plaatsvindt.
- 15.3 Indien in enig jaar een of meer besluiten van de ACM, die mede van belang zijn bij het vaststellen van de tarieven door het bedrijf, in werking treden of bekendgemaakt worden op een zodanig tijdstip, dat bekendmaking door het bedrijf niet op of voor 1 januari van het betreffende jaar kan geschieden, treden in afwijking van het eerste lid tariefwijzigingen van het bedrijf in werking op het moment dat het besluit van de ACM van kracht wordt, tenzij in de bekendmaking door het bedrijf, voor zover wettelijk toegestaan, een latere datum van inwerkingtreden is vermeld.
- 15.4 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **16 Slotbepalingen**

- 16.1 De Algemene Leveringsvoorwaarden Bronenergie zijn gepubliceerd op de internetsite van de Leverancier ([www.evoyo.com](http://www.evoyo.com)).