

Algemene leveringsvoorwaarden warmte/koude

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tot de levering van warmte en/of (warm) water tussen de gebruiker, hierna te noemen 'u', en BrabantWonen, hierna te noemen 'BrabantWonen' of 'wij'.

1.2 In deze leveringsvoorwaarden vindt u de volgende begrippen:

Aansluiting: de aansluitleiding(en) van BrabantWonen waaronder de afsluiters, de meter en alle andere apparatuur die BrabantWonen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen, tot aan het overdrachtpunt. Een aansluiting wordt tot stand gebracht op het distributienet van BrabantWonen;

Aansluitleiding: de leiding van BrabantWonen die de meter met het distributienet verbindt;

Binneninstallatie: alle leidingen en alles dat daarbij hoort achter het overdrachtpunt en de daarmee verbonden toestellen, met inbegrip van het (warm) water toestel, die warmte en (warm) water betrekken voor het perceel. De binneninstallatie maakt geen deel uit van de aansluiting of het distributienet;

Distributienet: het stelsel van (ondergrondse) Leidingen die het transport van warmte en/of (warm) water en/of koude tot de Aansluiting verzorgt;

Huurovereenkomst: huurovereenkomst tussen u en BrabantWonen voor de huur van de woonruimte, waarvoor warmte, koude en (warm) water wordt geleverd;

Installateur: degene die de werkzaamheden verricht aan uw binneninstallatie en volgens BrabantWonen bevoegd is en daarvoor is aangewezen;

Levering: de levering van warmte, koude en (warm) water;

Meetinrichting: de meet- en regelapparatuur van BrabantWonen die de omvang van de levering vaststelt, de gegevens levert die nodig zijn voor de afrekening en die het gebruik controleert. Hierna 'meter' genoemd;

Overdrachtpunt: de plaats van overgang tussen de aansluiting en de binneninstallatie binnen een perceel, of op een andere, door BrabantWonen aan te wijzen plaats;

Perceel: elke roerende of onroerende zaak waar volgens BrabantWonen een aansluiting is of komt, of waar - nu of in de toekomst - warmte en/of (warm) water wordt geleverd. Hierna 'woning' genoemd;

Vastrecht: de verschuldigde vergoeding voor het hebben en laten onderhouden van een aansluiting en het beschikbaar stellen van warmte en/of (warm) water;

(Warm) watertoestel: een toestel dat leidingwater verwarmt om voor (warm) water te zorgen, inclusief de bemetering, de afleverset en/of de warmtewisselaar.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden maken deel uit van de leveringsovereenkomst tussen u en BrabantWonen. Bij het vastleggen van de overeenkomst, zoals in artikel 3.1 aangegeven, ontvangt u een exemplaar van deze leveringsvoorwaarden.

2.2 Alle overeenkomsten waarop deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, vallen onder het Nederlands recht.

Artikel 3. Overeenkomst tot levering

3.1 De leveringsovereenkomst gaat in op het moment waarop ook de huurovereenkomst ingaat of wanneer de notariële leveringsakte is gepasseerd, tenzij u iets anders heeft afgesproken met BrabantWonen.

3.2 De leveringsovereenkomst geldt zolang de huurovereenkomst loopt dan wel u eigenaar bent van de woning en kan niet in de tussentijd door één van de partijen worden opgezegd.

3.3 Als er sprake is van meerdere bewoners, dan gelden de verplichtingen uit deze overeenkomst ook voor elk van hen.

3.4 Als er niet of beperkt wordt geleverd, of als er sprake is van een verbod - zoals bedoeld in artikel 5 en 17.1 - blijft de leveringsovereenkomst onverminderd van kracht.

Artikel 4. Aard van de levering

4.1 BrabantWonen levert warmte en/of (warm) water, op de manier die u met ons heeft afgesproken.

4.2 Warmtelevering:

de levering van warmte vindt plaats door de toevoer van verwarmingswater naar de binneninstallatie. De aanvoertemperatuur van het door BrabantWonen geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk en heeft een waarde zoals is vastgelegd in de leveringsovereenkomst.

4.3 Levering (warm) water:

Wanneer het water wordt verwarmd in een warmtewisselaar bij de aansluiting, dan komt de hoeveelheid (warm) water die geleverd kan worden overeen met Gaskeur klasse CW 3. Wanneer het (warm) water door BrabantWonen wordt geleverd, dan bedraagt de aanvoertemperatuur minimaal 58 °C en komt de hoeveelheid (warm) water die geleverd kan worden overeen met Gaskeur klasse CW 3.

4.4 Bij een buitentemperatuur van meer dan 15° C, kunt u geen aanspraak maken op warmtelevering.

4.5 Wanneer u aantoont dat de levering van warmte en/of (warm) water niet plaatsvindt zoals afgesproken, kunt u BrabantWonen schriftelijk vragen (een deel van) de hiervoor betaalde vergoedingen terug te betalen. Dit moet wel binnen zes maanden na de datum waarop de levering niet goed is gegaan. Daarnaast moet u aangeven om welke periode het gaat en wat de reden is dat u niet tevreden bent met de levering. Binnen drie maanden nadat u het verzoek heeft ingediend, ontvangt u schriftelijk ons besluit.

Artikel 5. Continuïteit levering

5.1 Er vindt continu levering plaats, tenzij u met ons iets anders heeft afgesproken. Als door omstandigheden de levering wordt (of moet worden) onderbroken, doet BrabantWonen alles wat redelijkerwijs mogelijk is om zo snel mogelijk weer te leveren.

5.2 Mocht de leverancier, bij een temperatuur van minder dan 15 °C, meer dan vier uur achter elkaar geen warmte of (warm) water kunnen leveren, dan heeft de afnemer recht op een vergoeding. Die vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van vier tot acht uur, en wordt vermeerderd met € 20,00 voor elke volgende aaneengesloten periode van vier uur. Deze vergoedingen mag de afnemer niet verrekenen met (voorschot)termijnen. De termijn van vier uur start voor alle getroffen bewoners op het moment van de eerste melding van de storing. Vanaf zes maanden na het herstel van de levering heeft de afnemer geen recht meer op compensatie. De leverancier houdt een storingsregistratie bij en publiceert die jaarlijks op haar website.

5.3 Wanneer u recht heeft op een compensatievergoeding, krijgt u die betaald binnen drie maanden nadat u een schriftelijk verzoek heeft ingediend. U moet dat verzoek indienen binnen zes maanden na de datum waarop de storing is hersteld. Per aansluiting keren we slechts één vergoeding uit.

5.4 BrabantWonen keert geen compensatievergoeding uit als:

- a. een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;
- b. de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt of het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- c. de storing niet in het distributienet optreedt, maar in de binneninstallatie of de warmtepomp;
- d. de warmtelevering uitvalt door een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening of een storing in de warmtelevering die BrabantWonen niet kan worden toegerekend.

5.5 BrabantWonen betaalt geen compensatie wanneer de levering van koude wordt onderbroken.

5.6 BrabantWonen mag in het belang van een goede warmtevoorziening de levering beperken, onderbreken en het verbruik voor bepaalde doeleinden verbieden, of er bijzondere voorwaarden aan verbinden.

5.7 Als het volgens ons noodzakelijk of gewenst is, mogen we de levering beperken of onderbreken - zo kort mogelijk en als het mogelijk is na een voorafgaande waarschuwing - vanwege werkzaamheden in het belang van de veiligheid of in geval van gevaar voor schade. Als het mogelijk is, stellen we u tenminste drie dagen van tevoren op de hoogte van werkzaamheden waarbij de levering van warmte en/of (warm) water moet worden onderbroken.

Artikel 6. Aanvraag voor het tot stand brengen of wijzigen van een aansluiting

6.1 Als u een aansluiting wilt laten aanbrengen of wijzigen, kunt u een aanvraag doen met een door ons verstrekt formulier. Als twee of meer verbruikers een aanvraag indienen, bent u samen verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen uit de Leveringsovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Iedere verbruiker kan voor het geheel worden aangesproken door BrabantWonen ("hoofdelijke aansprakelijkheid").

6.2 Het aanbrengen of wijzigen van een aansluiting gebeurt uitsluitend door of in opdracht van

BrabantWonen. Ook de uitvoering van het werk, de plaats van de aansluiting en het aantal aansluitingen wordt door ons vastgesteld, zoveel mogelijk in overleg met u. In het algemeen staan we maar één aansluiting per woning toe.

6.3 BrabantWonen heeft het recht om te weigeren een aansluiting aan te brengen, te wijzigen of te activeren of om hieraan bijzondere voorwaarden te stellen, om te voorkomen dat de belangen van BrabantWonen of die van één of meerdere bewoners worden geschaad.

Zo'n geval kan zich voordoen als:

- a. de benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor BrabantWonen bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen;
- b. de aansluiting of de levering alleen als reserve dient of tijdelijk is;
- c. te verwachten valt dat het gebruik van de aansluiting hinder oplevert in het distributienet;
- d. u verzuimt een betaling te voldoen voor aansluiting of levering van warmte en (warm) water, of een andere vordering van BrabantWonen. Hierbij horen ook vorderingen die te maken hebben met de aansluiting in een andere of vorige woning, waarbij er wel voldoende samenhang moet bestaan tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt ook als de aansluiting of levering bestemd is voor de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- e. u in een gebied woont waar BrabantWonen geen warmte en/of (warm) water levert en waar we niet van plan zijn het in de nabije toekomst te gaan leveren.

6.4 BrabantWonen hoeft bij de wijziging of vernieuwing van een bestaande binneninstallatie de levering slechts dan te handhaven indien de aanleg, wijziging of vernieuwing tot stand is gebracht door een erkende installateur.

Artikel 7. Onderhouden, controleren, vervangen, wijzigen, (de)activeren en het wegnemen van een aansluiting

7.1 Een aansluiting wordt uitsluitend door of in opdracht van BrabantWonen onderhouden,

gecontroleerd, vervangen, gewijzigd, ge(de)activeerd of verwijderd - na voorafgaande mededeling aan en in overleg met u.

7.2 Onderhoud en controle van de aansluiting komen voor rekening van BrabantWonen, inclusief het verhelpen van storingen.

7.3 Het vervangen, repareren, verhelpen van storingen, wijzigen, (de)activeren en verwijderen van de aansluiting komt echter voor uw rekening, als:

- a. dit gebeurt op uw verzoek, zonder dat er een verplichting van BrabantWonen aan ten grondslag ligt;
- b. dit het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van u, of door andere omstandigheden die we u mogen toerekenen. Denk aan onjuist gebruik of vernieling en handelingen die in strijd zijn met de handleidingen, instructies en gebruiksaanwijzingen die u geacht wordt te kennen;
- c. er werkzaamheden moeten worden uitgevoerd vanwege wijzigingen, uitbreidingen, reparaties, enzovoort, die door anderen dan BrabantWonen zijn verricht.

Artikel 8. Rechten met betrekking tot de woning

8.1 U staat toe dat - zowel voor uzelf als voor derden - in, aan, op, onder of boven uw woning leidingen worden gelegd, aansluitingen tot stand worden gebracht en aftakkingen op bestaande aansluitingen worden gemaakt. En dat deze in stand worden gehouden, onderhouden, uitgebreid, gecontroleerd of gewijzigd door of namens BrabantWonen.

8.2 U zorgt ervoor dat de aansluiting goed bereikbaar blijft. Als een aansluiting of een gedeelte daarvan niet goed bereikbaar is door uw toedoen of nalatigheid, verplicht BrabantWonen u om de bereikbaarheid te herstellen, binnen een redelijke termijn. Als dat niet gebeurt, hebben wij het recht om op uw kosten:

- a. de belemmeringen weg te nemen;
- b. wijzigingen in het traject van de aansluiting aan te brengen;
- c. een geheel nieuwe aansluiting tot stand te brengen;
- d. de meter te verplaatsen.

Artikel 9. De binneninstallatie (uitsluitend van toepassing bij levering aan koopwoningen)

9.1 De binneninstallatie moet voldoen aan de aansluitvoorwaarden van BrabantWonen.

9.2 U zorgt ervoor dat de binneninstallatie goed wordt onderhouden. Op verzoek van BrabantWonen bent u verplicht alle verlangde gegevens over de binneninstallatie aan ons te verstrekken.

9.3 Zo vaak we het nodig vinden, mogen we een binneninstallatie onderzoeken. Als de binneninstallatie naar ons oordeel niet voldoet aan de aansluitvoorwaarden van BrabantWonen, bent u verplicht de gebreken - zo nodig onmiddellijk - te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van BrabantWonen op te volgen. BrabantWonen is echter niet verplicht om na te gaan of aan de aansluitvoorwaarden van BrabantWonen is voldaan.

9.4 Als u een lekkage in of andere gebreken aan de binneninstallatie constateert, moet u BrabantWonen onmiddellijk in kennis stellen en bent u verplicht de gebreken onmiddellijk te (laten) herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van BrabantWonen op te volgen.

Artikel 10. Bepaling van de omvang van de levering

10.1 BrabantWonen bepaalt op welke manier de omvang van de levering wordt vastgesteld. Als dat gebeurt met behulp van een meter, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend. Uitzonderingen hierop vindt u in artikel 12 en 13 van deze leveringsvoorwaarden.

10.2 Tenminste één maal per jaar wordt de meterstand opgenomen door of in opdracht van BrabantWonen. We kunnen echter ook van u verlangen dat u zelf de stand opneemt en deze doorgeeft aan BrabantWonen op een door ons te bepalen manier en binnen een door ons aangegeven termijn.

10.3 Als BrabantWonen redelijkerwijs niet in staat is de stand van de meter op te nemen, of als bij het opnemen van de meter een fout is

gemaakt, mogen wij de omvang van het verbruik bepalen zoals omschreven in artikel 13.2 We blijven echter gerechtigd om het werkelijke verbruik alsnog vast te stellen aan de hand van de meterstand en dat in rekening te brengen.

10.4 Als BrabantWonen of u bij het opnemen van de meter of het verwerken van de meterstand een fout heeft gemaakt, wordt als het nodig is eerst een nieuwe stand opgenomen, voordat we artikel 13.2 toepassen.

10.5 Indien u niet heeft voldaan aan art. 10.2 mag BrabantWonen naar eigen inzicht de omvang van de levering vaststellen. U kunt dan alleen aanpassing van deze vaststelling vragen, als u alsnog aan art.10.2 voldoet.

Artikel 11. De meter

11.1 BrabantWonen bepaalt de plaats van de meter. De meter wordt door of in opdracht van BrabantWonen en op onze kosten geplaatst en onderhouden. Vervangen, verplaatsen of wegnemen mag alleen door of in opdracht van BrabantWonen gebeuren. De kosten daarvan komen eveneens voor onze rekening. Vervangen, verplaatsen of wegnemen en de kosten daarvan zijn echter voor uw rekening, als ze gebeuren op uw verzoek of het gevolg zijn van uw handelen of nalaten - behalve wanneer dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden waar u niets aan kunt doen. BrabantWonen laat het u vooraf weten, wanneer de meter wordt vervangen of verplaatst. Als de meter wordt onderzocht, geldt artikel 12.4.

11.2 Op uw verzoek zorgt BrabantWonen ervoor dat u binnen een redelijke termijn een individuele meter ter beschikking krijgt, die het actuele warmteverbruik weergeeft en die informatie geeft over (de tijd van) het daadwerkelijk gebruik, tenzij dit technisch onmogelijk is of we het financieel onredelijk vinden. De kosten hiervan komen voor uw rekening.

11.3 Als BrabantWonen een meter ter beschikking stelt die op afstand uitleesbaar is, kunt u die weigeren voordat we hem plaatsen. In dat geval

stellen we een niet op afstand uitleesbare meter ter beschikking. Als u een al geplaatste, op afstand uitleesbare meter wilt laten vervangen door een niet op afstand uitleesbare meter, komen de volledige kosten hiervan voor uw rekening.

11.4 Als u niet wilt dat BrabantWonen uw meetgegevens op afstand uitleest, moet u dit schriftelijk vragen. Als BrabantWonen uw verzoek accepteert, zijn de meerkosten van het niet op afstand uitlezen voor uw rekening.

11.5 U zorgt ervoor dat de meter steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Verder moet u de meter beschermen tegen beschadiging, ervoor zorgen dat de verzegeling niet verbreekt en de meter beschermen tegen vorstschade.

Artikel 12. Onderzoek van de meter

12.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel u als BrabantWonen verzoeken dat de meter wordt onderzocht. BrabantWonen deelt u vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en wanneer de meter voor onderzoek zal worden meegenomen. We stellen u op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en van de kosten van het onderzoek.

12.2 Het onderzoek wordt door of in opdracht van BrabantWonen verricht, tenzij u een onderzoek wenst door een onafhankelijke, bevoegde instantie.

12.3 Metingen worden geacht juist te zijn, als bij het nominale meetvermogen van de meter de door de fabrikant gegarandeerde maximale afwijking met niet meer dan 2% van de schaalwaarde wordt overschreden.

12.4 Wie de kosten van het onderzoek door een onafhankelijke deskundige betaalt, hangt af van de conclusie van het onderzoek. Als het onderzoek niet tot een conclusie over de kostenverdeling leidt, nemen u en BrabantWonen ieder de helft voor hun rekening.

12.5 Zolang de mogelijkheid bestaat dat u nog nader onderzoek van de meter verlangt, of de

herberekening (zoals omschreven in artikel 13) niet is afgewikkeld, houdt BrabantWonen de meter beschikbaar voor nader onderzoek, tot zes weken nadat het resultaat van het onderzoek (zoals omschreven in artikel 12.1) bekend is. Als een geschil aanhangig wordt gemaakt, moet BrabantWonen de meter bewaren of kunnen traceren, tot er een uitspraak is over geschil of het geschil is beëindigd.

12.6 Als één of meer verbruikers dat wil, laat BrabantWonen een onafhankelijke deskundige onderzoeken of de kostenverdeelssystematiek voldoet aan de bepalingen van artikel 8a van de Warmtewet. De verbruiker(s) en BrabantWonen betalen elk de helft van dit onderzoek.

Artikel 13. Gevolgen van onjuiste meting

13.1 Als uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, dan stelt BrabantWonen de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meter onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden wanneer BrabantWonen teveel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer BrabantWonen te weinig berekend heeft - gerekend vanaf het verwijderen van de ondeugdelijke meter. Mocht er sprake zijn van onrechtmatig verbruik, dan vindt herberekening plaats over de volledige periode.

13.2 Als het onderzoek niet leidt tot het kunnen vaststellen van de omvang van de levering, is BrabantWonen bevoegd de omvang van de levering in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van BrabantWonen staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf dient:

- a. de omvang van de levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
- b. de gemiddelde omvang van de levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
- c. een andere, na overleg met de verbruiker(s) te bepalen billijke maatstaf.

Artikel 14. Tarieven

14.1 Voor de levering en het tot stand brengen, in stand houden, (de)activeren, wijzigen of verwijderen van een aansluiting, bent u de verbruikerbedragen verschuldigd volgens het tarievenblad van BrabantWonen.

14.2 BrabantWonen bepaalt welk tarief van toepassing is. U moet ons de daartoe benodigde gegevens verstrekken, als wij erom vragen.

14.3 Alle bedragen die u op grond van de leveringsvoorwaarden verschuldigd bent, kunnen worden verhoogd met belastingen en heffingen die BrabantWonen vanwege overheidsbesluiten in rekening moet of mag brengen.

Artikel 15. Betaling

15.1 De betaling gebeurt op de manier zoals die in de individuele overeenkomst staat.

15.2 Als in de overeenkomst niets daarover is bepaald geldt het volgende:

U moet de voorschotten betalen per automatische incasso, voor de vijfde van elke maand. Het is ook mogelijk om op een andere manier te betalen: in dat geval brengen we administratiekosten in rekening.

15.3 U bent voorschotten verschuldigd. BrabantWonen bepaalt de hoogte van de voorschotten, de periode waarvoor ze gelden, de tijdstippen waarop we ze in rekening brengen en het tijdstip waarop de afrekening plaatsvindt. De afrekening vindt ten minste één keer per jaar plaats. U ontvangt dan een volledige en gespecificeerde rekening, waarin de voorschotten verrekend zijn. Mochten uw omstandigheden veranderen, dan kunt u ons verzoeken de hoogte van de voorschotten te wijzigen.

15.4 Als u bezwaren heeft tegen de nota, wordt daardoor de verplichting tot betaling niet opgeheven of opgeschort.

Artikel 16. Niet (tijdig) betalen

16.1 Heeft u niet binnen de gestelde termijn betaald, dan delen we u dat schriftelijk mee en stellen we meteen een nieuwe betalingstermijn vast. Betaalt u

ook niet binnen deze termijn, dan bent u in verzuim - ook zonder schriftelijke aanmaning.

16.2 Als u echter binnen de nieuwe betalingstermijn (zoals omschreven in 16.1) een schriftelijk en gemotiveerd verzoek voor een betalingsregeling indient bij BrabantWonen, dan bent u pas in verzuim op het moment dat we dit verzoek - eveneens schriftelijk en gemotiveerd - hebben afgewezen. Zolang een betalingsregeling loopt, moet u alle bedragen betalen die u ons verschuldigd bent, zowel die uit de betalingsregeling als alle overige bedragen uit de overeenkomst. Over deze overige bedragen kunt u geen betalingsregeling afspreken. Komt u uw verplichtingen uit de betalingsregeling niet na, dan bent u in verzuim - ook zonder schriftelijke aanmaning.

16.3 Zodra u in verzuim bent, moet u ook gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten betalen.

Artikel 17. Onderbreking van de levering en/of deactiveren van de aansluiting wegens niet-nakoming

17.1 Na een voorafgaande waarschuwing heeft BrabantWonen de bevoegdheid om - tenzij dat om redenen van veiligheid niet verlangd kan worden - de levering te onderbreken of de aansluiting te deactiveren, zolang u één of meer artikelen van deze leveringsvoorwaarden niet nakomt. Zo'n geval kan zich onder andere voordoen als

- a. de binneninstallatie niet voldoet aan de aansluitvoorwaarden van BrabantWonen (bij koopwoningen);
- b. de installatie geen veilige (ont)sluiting heeft;
- c. u in verzuim bent uw verplichtingen te voldoen voor aansluiting of levering, of voor een andere schuld aan BrabantWonen. Hierbij horen ook vorderingen die te maken hebben met de aansluiting in een andere, of vorige woning, waarbij er wel voldoende samenhang moet bestaan tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen
- d. u een betalingsregeling niet nakomt. BrabantWonen maakt pas gebruik van zijn bevoegdheid tot onderbreking of deactivering,

als (de mate van) uw niet-nakomen van de verplichtingen dat rechtvaardigt:

- e. er sprake is van fraude of misbruik door u.

BrabantWonen zal overigens slechts gebruik maken van deze bevoegdheid als de omstandigheden dat rechtvaardigt, waarbij rekening zal worden gehouden met wat over afsluiting is geregeld in de Warmteregeling.

17.2 De in artikel 17.1 bedoelde onderbreking of deactivering maken we pas ongedaan, nadat de reden ervoor is weggenomen en u de kosten van onderbreking en hervatting van de levering of activering van de aansluiting - inclusief eventueel door BrabantWonen geleden schade - helemaal heeft voldaan. Aan de hervatting van de levering of activering van de aansluiting kunnen we nadere voorwaarden verbinden.

17.3 Als wij gebruik maken van onze bevoegdheden, zoals omschreven in artikel 5.1 en 17.1, kunt u BrabantWonen niet aansprakelijk stellen voor eventueel daaruit ontstane schade.

17.4 Wanneer u een verklaring van een arts overlegt, die niet uw behandelend arts is, waaruit blijkt dat u zeer ernstige gezondheidsrisico's loopt als wij de levering stopzetten, zorgt BrabantWonen ervoor dat de levering aan u wordt hervat - mits het geen onveilige situaties oplevert. BrabantWonen heeft het recht de juistheid van de verklaring te laten beoordelen door een medisch expert.

Artikel 18. Verbodsbepalingen

18.1 Het is voor u als verbruiker verboden om:

- a. door middel van de binneninstallatie via het distributienet van BrabantWonen hinder of schade te veroorzaken voor BrabantWonen of andere bewoners;
- b. aangebrachte verzegelingen te (doen) verbreken;
- c. handelingen te (doen) verrichten, waardoor we de omvang van het verbruik niet juist kunnen vaststellen, of een situatie te scheppen die het functioneren van de warmtepomp, de meter of andere apparatuur hindert - of ervoor zorgt dat we onze tarieven niet juist kunnen toepassen;

- d. het distributienet van BrabantWonen te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;
- e. water van de circulatie in het distributienet of de aansluiting af te tappen, zonder toestemming van BrabantWonen.

18.2 Zonder schriftelijke toestemming van BrabantWonen mag u de geleverde warmte, koude en het (warm) water niet voor iets anders gebruiken dan voor uw eigen woning. Als we toestemming verlenen, kunnen we daar voorwaarden aan verbinden.

18.3 Als we vaststellen dat circulatiewater verloren is gegaan en er is geen sprake van overmacht, dan moet u de verloren gegane hoeveelheid warmte, koude, en (warm) water betalen. Alle schade die BrabantWonen hierdoor lijdt, moet u aan BrabantWonen vergoeden. Hierbij geldt artikel 20.7 uit deze overeenkomst.

Artikel 19. Andere verplichtingen

19.1 BrabantWonen brengt alle bepalingen uit deze leveringsvoorwaarden in de praktijk, met de zorg die u van een zorgvuldig handelend bedrijf mag verwachten. We zullen daarbij vooral proberen te voorkomen dat u hinder of schade ondervindt van de werkzaamheden.

19.2 U bent verplicht om BrabantWonen medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van de bepalingen uit deze leveringsvoorwaarden - en bij de controle op de naleving ervan. In het bijzonder door:

- a. BrabantWonen meteen op de hoogte te stellen als u schade, gebreken of onregelmatigheden constateert of vermoedt aan de in uw woning aanwezige (delen van de) aansluiting of de binneninstallatie, inclusief de meter, verbreking van de verzegeling daarbij inbegrepen;
- b. toegang te verlenen aan personen die een legitimatiebewijs of machtiging hebben van BrabantWonen, op werkdagen van 08.00 tot 20.00 uur, maar in dringende gevallen ook op andere dagen en buiten deze uren;

- c. BrabantWonen tijdig op de hoogte te stellen van adres- en naamswijzigingen en een nieuw bankrekeningnummer.

19.3 U bent verplicht al het mogelijke te doen om schade te voorkomen aan de in uw woning aanwezige (delen van de) aansluiting.

19.4 Als u geen eigenaar bent van de woning, staat u ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met alle werkzaamheden die BrabantWonen nodig acht voor het tot stand brengen, vervangen, wijzigen, (de) activeren of verwijderen van een aansluiting of voor de levering - zowel voor hemzelf als, volgens artikel 8.1, voor anderen. BrabantWonen kan verlangen dat u hiervoor een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

19.5 Bij de nakoming van onze verplichtingen en de uitoefening van onze rechten, mogen wij ons laten vertegenwoordigen door derden. Deze in deze leveringsvoorwaarden opgenomen rechten en verplichtingen gelden ook voor deze derden.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

20.1 BrabantWonen is tegenover u aansprakelijk voor schade door onderbreking van de levering van warmte, koude en/of (warm) water, maar alleen als en voor zover:

- a. de onderbreking het gevolg is van een fout die aan BrabantWonen toe te rekenen is;
- b. het gaat het om personenschade door lichamelijk letsel of overlijden of zaakschade door vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die normaal gesproken bestemd zijn voor privédoeleinden. Voor zaakschade geldt voor u een drempelwaarde van € 55,-. Bij overschrijding wordt dat drempelbedrag ook vergoed. Voor personenschade door lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.

20.2 BrabantWonen is verder, rekening houdend met de bepalingen in 20.1, aansprakelijk voor schade aan personen of zaken door een gebrekkige aansluiting of levering, of door onjuist handelen of nalatigheid bij een aansluiting of levering - behalve wanneer de schade het gevolg is van een fout die ons niet toe te rekenen is.

20.3 U krijgt geen vergoeding voor zaken die u gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep, of voor schade door bedrijfsstilstand, het niet kunnen uitoefenen van een beroep of winstderving.

20.4 Als wij u een schadevergoeding schuldig zijn in het kader van deze leveringsvoorwaarden, bedraagt de vergoeding voor schade aan personen of zaken maximaal € 910.000,- per gebeurtenis voor alle bewoners samen, en maximaal € 1.400,- per bewoner. Als het totaal van de schades aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 910.000,-, hoeft BrabantWonen niet meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag. De bewoners ontvangen daarbij een vergoeding naar rato - rekening houdend met het genoemde maximum van € 1.400,-.

20.5 U moet schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan, melden aan BrabantWonen, tenzij het aannemelijk is dat u de schade niet eerder heeft kunnen melden.

20.6 De bepalingen uit dit artikel over aansprakelijkheid gelden ook voor elk ander warmte, koude en/of (warm) water leverend bedrijf waarmee BrabantWonen samenwerkt, en voor de personen voor wie wij of dat andere warmte en/of (warm) water leverend bedrijf aansprakelijk zijn.

20.7 U bent als gebruiker aansprakelijk voor alle schade aan door ons aangebrachte voorzieningen voor de aansluiting en de levering in, aan, op, onder of boven uw woning, tenzij de schade het gevolg is van een fout buiten uw schuld. De schade die u eventueel moet vergoeden bedraagt maximaal € 1.130,- per bewoner per gebeurtenis. Dit maximum geldt niet als u aan de warmtepomp schade toebrengt, die u toe te rekenen valt. In dat geval moet u de volledige schade vergoeden die BrabantWonen leidt, tot maximaal de kosten van een nieuwe warmtepomp, inclusief de kosten van de vervanging en de aansluiting.

Artikel 21. Boete

21.1 Als u in strijd met artikel 18 en 19 van deze leveringsvoorwaarden heeft gehandeld, mogen wij u

een boete opleggen van maximaal € 125,- per overtreding en € 25,00 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Daarnaast houdt BrabantWonen het recht om schadevergoeding te vorderen, de levering te onderbreken of de aansluiting te deactiveren.

Artikel 22. Wijzigingen van deze leveringsvoorwaarden

22.1 Deze leveringsvoorwaarden en de voorschriften en regelingen die erop van toepassing zijn, kunnen door BrabantWonen worden gewijzigd. Dertig dagen na de dag waarop we de wijzigingen bekend maken, treden ze in werking - tenzij we een latere datum hebben vermeld. Als we nieuwe tarieven bekendmaken, gaan die tien dagen na de bekendmaking in - tenzij we een latere datum hebben vermeld.

Artikel 23. Bijzondere bepalingen

23.1 De verplichting tot aansluiting en levering als gevolg van de overeenkomst, zoals omschreven in artikel 3 van deze leveringsvoorwaarden, eindigt in ieder geval als de huurovereenkomst eindigt of een aan BrabantWonen verleende concessie wordt ingetrokken of vervalt.

23.2 Wanneer BrabantWonen zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst, zoals omschreven in artikel 3 van deze leveringsvoorwaarden, aan een derde overdraagt, verleent u hieraan bij voorbaat uw toestemming.

23.3 BrabantWonen heeft het recht om Algemene Aansluitvoorwaarden vast te stellen die van toepassing zijn op de Overeenkomst tot Aansluiting en Levering, zoals bedoeld in artikel 3 van deze Leveringsvoorwaarden. Bij het vaststellen en wijzigen van deze aansluitvoorwaarden is artikel 22 van toepassing.

Artikel 24. Vragen, klachten en geschillen

24.1 Als u een vraag of klacht voorlegt aan BrabantWonen, handelen we die binnen dertig werkdagen na ontvangst inhoudelijk af. Mocht een vraag of klacht zo complex zijn, dat we hem niet binnen dertig werkdagen kunnen afhandelen, dan ontvangt u hiervan een bericht. Daarin laten we

meteen weten wanneer de vraag of klacht inhoudelijk zal worden afgehandeld.

U bent verplicht eventuele klachten eerst aan BrabantWonen voor te leggen.

24.2 Bent u van mening dat uw klacht niet naar behoren is opgelost, dan kunt u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Op dit moment is nog niet bekend welke geschillencommissie bevoegd is. Voor informatie daarover kunt u contact opnemen met BrabantWonen of de informatie op de website raadplegen.

Artikel 25. Slotbepalingen

25.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 november 2014.

25.2 Deze Leveringsvoorwaarden zijn op aanvraag kosteloos verkrijgbaar en daarnaast te raadplegen op de internetsite www.brabantwonen.nl.

BrabantWonen verhuurt ruim 15.000 woningen in 's-Hertogenbosch, Oss en omstreken. Verder leveren we woondiensten in ruim 30 zorglocaties in de regio, in samenwerking met onze zorgpartners. We willen graag dat mensen zo lang mogelijk zo thuis mogelijk wonen. We staan voor betaalbare woningen, leefbare wijken en tevreden klanten.

Vestiging 's-Hertogenbosch

088 281 60 00
Graafseweg 294
5213 AS 's-Hertogenbosch

Vestiging Oss

088 281 60 00
Venusstraat 2
5345 LP Oss

BrabantWonen Centraal

Geén klantenbalie aanwezig
088 281 60 00
Wethouder van Eschstraat 58
5342 AT Oss

www.brabantwonen.nl