

# Toevoeging Leveringsvoorwaarden

Wijzigingen per 01-01-2020



## Wijzigingen per 01-07-2019 en 01-01-2020

---

Per 1 juli 2019 en 1 januari 2020 is de warmtewet op diverse punten aangepast. Deze aanpassingen zijn gepubliceerd als 'Warmtebesluiten' en zijn automatisch van toepassing op de levering van Warm Hartje Eindhoven. De wijzigingen in deze besluiten hebben invloed op de voorwaarden die u bij het aangaan van uw Leveringsovereenkomst heeft ondertekend.

### Nota's

De eind- of jaarnota's stellen wij altijd binnen zes weken op. U ontvangt deze automatisch via e-mail.

1. Jaarnota's krijgt u na afloop van het jaar binnen zes weken toegestuurd;
2. Eindnota's krijgt u bij een verhuizing binnen zes weken na de sleuteloverdracht toegestuurd. Om dit mogelijk te maken, dient u de verhuizing voor de dag van sleuteloverdracht aan ons door te geven en de meterstanden op de dag van de sleuteloverdracht toe te sturen. Hebben wij deze informatie niet tijdig ontvangen, dan sturen wij de eerste termijnnota (nieuwe bewoner) of uw eindnota (vertrekkende bewoner) binnen zes weken na de datum waarop uw verhuizing en meterstanden bij ons bekend zijn.

### Compensatie storing in levering

Warm Hartje Eindhoven doet er alles aan om storingen zo snel mogelijk voor u op te lossen. Details omtrent eventuele storingen kunt u altijd terugvinden op onze website op de pagina *Calamiteiten en storingen*. U kunt uw storing altijd melden via 085 – 130 48 29.

1. Om een storing te kunnen verhelpen dient u, op verzoek van Warm Hartje Eindhoven, toegang te verstrekken tot het gebouw/perceel.
2. Warm Hartje Eindhoven betaalt afnemers een compensatievergoeding als de storing langer dan acht uur heeft geduurd, met uitzondering van situaties welk in lid 3 beschreven staan. De hoogte van de compensatie is €35,- per aansluiting bij een storing van acht tot twaalf uur. De compensatie vermeerderd met €20,- bij elke aangrenzende tijdsperiode van vier uur.
3. Compensaties worden niet uitgekeerd wanneer:
  - a. de levering van warmte onderbroken wordt door gepland onderhoud en dit tijdig is aangekondigd. Zie hiervoor de pagina *Calamiteiten en storingen*;
  - b. de storing optreedt in uw eigen installatie;
  - c. de storing minder dan 24 uur duurt en u in de afgelopen twaalf maanden geen storing had in hetzelfde deel van de installatie;
  - d. de storing een gevolg is van een extreme situatie die niet aan Warm Hartje Eindhoven kan worden toegerekend (overmacht).

4. De tijdsduur van de storing wordt bepaald aan de hand van de volgende kenmerken:
  - a. De termijn van acht uur begint vanaf het moment dat de storing bij Warm Hartje Eindhoven bekend is. Dit kan zijn doordat we uw melding binnenkrijgen of de gebouw-beheerder een storing aan ons doorgeeft.
  - b. De eindtijd is het moment waarop de storing verholpen is en dit is vastgesteld door Warm Hartje Eindhoven.
  - c. De omvang van de storing duurt van begintijd (3a) tot eindtijd (3b).
5. Bij het berekenen van de tijdsduur van de storing telt niet mee:
  - a. de tijdsperiode waarin Warm Hartje Eindhoven geen toegang heeft tot het gebouw;
  - b. de tijd die voorbij gaat als werkzaamheden naar uw wens op een later moment worden uitgevoerd.
6. Voor een onderbreking in de levering van koude betaalt Warm Hartje Eindhoven geen schadevergoeding.
7. De storingscompensatie in levering is bedoeld als tegemoetkoming voor het ongemak van een langdurige storing. Deze vergoeding is niet van toepassing op overige schades.

### Aanpassing prijsstructuur koude

Voor de levering van koude is de prijsstructuur aangepast. In de warmtewet is vastgelegd dat de afname van koude per 01-01-2020 wordt berekend op basis van m<sup>2</sup> vloeroppervlakte. Woningen tot 100 m<sup>2</sup> krijgen een standaardtarief en voor woningen boven de 100 m<sup>2</sup> is een toeslag van toepassing. Het maximum basistarief voor woningen van 100 m<sup>2</sup> is bepaald aan de hand van het geleverde vermogen koude van 20 watt per m<sup>2</sup> en staat gelijk aan 2 KW vermogen. De toeslag voor woningen boven 100 m<sup>2</sup> (ofwel 2 KW) zal worden berekend tot één cijfer achter de komma. Het variabele verbruik van koude blijft kosteloos, je kunt in de zomer dus zoveel koeling afnemen als je wilt. De tarieven worden jaarlijks gepubliceerd op onze website.

### Vragen

Heeft u vragen over de wijzigingen of een andere vraag over de warmtelevering van Warm Hartje Eindhoven?

Bel tijdens kantooruren naar 085 – 130 48 29 of mail naar [vragen@inwarmte.nl](mailto:vragen@inwarmte.nl) voor antwoord op uw vraag.

### Warmtebesluit

U kunt alle warmtebesluiten terugvinden op de website van de Autoriteit Consument & Markt op [www.ACM.nl](http://www.ACM.nl).

Team klantenservice InWarmte

