

# Algemene Leveringsvoorwaarden Warmtenetten

## Inhoudstafel

1	TOEPASSINGSGEBIED EN TERMINOLOGIE .....	1
2	LEVERINGSCONTRACT .....	6
3	AARD VAN DE LEVERING .....	7
4	BEPERKING OF ONDERBREKING VAN DE LEVERING VAN WARMTE IN HET KADER VAN DE WARMTENETUITBATING .....	8
5	BEPERKING, ONDERBREKING OF STOPZETTING VAN DE LEVERING VAN WARMTE WEGENS NIET-NAKOMING.....	9
6	BEPALING VAN DE OMVANG VAN DE LEVERING EN DE MEETINRICHTING .....	10
7	ONDERZOEK VAN DE MEETINRICHTING .....	10
8	GEVOLGEN VAN ONJUISTE METING .....	11
9	WAARBORG .....	12
10	TARIEVEN.....	13
11	FACTURATIE .....	14
12	SOCIAAL TARIEF .....	17
13	RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE WARMTE-AFNEMER .....	18
14	AANSPRAKELIJKHEID .....	19
15	OVERMACHT .....	21
16	OVERNAME VAN HET LEVERINGSCONTRACT.....	22
17	OVERDRACHT VAN HET LEVERINGSCONTRACT .....	22
18	HERZIENING VAN HET LEVERINGSCONTRACT .....	23
19	BEËINDIGING VAN HET LEVERINGSCONTRACT .....	23
20	BEHANDELING KLACHTEN EN GESCHILLEN .....	24
21	GEGEVENSBESCHERMING .....	25
22	WIJZIGINGEN VAN DE ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN .....	25

# 1 Toepassingsgebied en terminologie

1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de levering van Warmte door de Warmteleverancier, via het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder, aan de Warmte-afnemer. De Algemene Leveringsvoorwaarden maken integraal deel uit van het Leveringscontract dat de Warmteleverancier en de Warmte-afnemer sluiten, en worden door deze laatste integraal aanvaard.

De Algemene Leveringsvoorwaarden regelen alle rechten, plichten en aansprakelijkheden van de partijen met betrekking – evenwel beperkt – tot de Levering van Warmte door de Warmteleverancier, via het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder, aan de Warmte-afnemer en alle daaruit voortvloeiende bijbehorende diensten.

1.2 In geval van tegenstrijdigheden tussen de Algemene Leveringsvoorwaarden en het Leveringscontract, hebben de bepalingen van het Leveringscontract voorrang.

1.3 Voor de toepassing van de Algemene Leveringsvoorwaarden en het Leveringscontract hebben de gebruikte termen en begrippen, aangeduid met een hoofdletter, de hieronder vermelde betekenis.

Begrip	Definitie
<b>Aansluiting</b>	Het geheel van fysieke uitrustingen die nodig zijn om de installaties van de Warmtenetgebruiker en Warmte-afnemer(s) met het Warmtenet te verbinden.
<b>Aansluitingsbijdrage</b>	De eenmalige vergoeding voor de realisatie van een Aansluiting op het Warmtenet.
<b>Aansluitingscontract</b>	Het contract dat overeenkomstig dit reglement gesloten wordt tussen een (toekomstige) Warmtenetgebruiker en de Warmtenetbeheerder.
<b>Afleverset</b>	Compact afleverstation voor warmte dat is gedimensioneerd voor kleinere vermogens en overwegend residentieel gebruik. De Afleverset is bedoeld voor de thermische uitwisseling van energie naar de Binneninstallatie van de Warmtenetgebruiker en/of de Warmte-afnemer.
<b>Algemene Leveringsvoorwaarden</b>	Bepalen alle rechten, verplichtingen en aansprakelijkheden van de partijen met betrekking tot de levering van Warmte van de Warmteleverancier aan de Warmte-afnemer via het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder.
<b>Appartementsgebouw</b>	Een bouwproject bestaande uit een residentieel gebouw met:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meerdere Wooneenheden (minstens twee verticaal of horizontaal aanpalende of aansluitende Wooneenheden met minstens één gemeenschappelijke ruimte)</li> <li>• één of meerdere Wooneenheden in combinatie met andere functies (zoals een winkel of praktijkruimte) waarbij het gevraagde aansluitvermogen dat van een woning niet overstijgt (max. 70 kW) en waarbij de woonfunctie overheerst. Dat blijkt uit het overwicht van het woongedeelte in de totale oppervlakte van het Gebouw.</li> </ul>
<b>Beheerder Van Een Centrale Bron</b>	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die als Beheerder Van Een Centrale Bron is aangesloten op het Warmtenet en de Warmte verder verkoopt aan eindgebruikers. Dit laatste op voorwaarde dat de activiteit van de Beheerder Van Een Centrale Bron niet gekwalificeerd kan worden als diens professionele hoofdactiviteit (bv. syndicus/ VME).
<b>Bedrijvencomplex</b>	Een Bouwproject waarbij een nieuw of bestaand Gebouw opgesplitst wordt in meerdere eenheden met overwegend een bedrijfs- of winkelfunctie, of andere niet-residentiële functie. De functie van het Gebouw blijkt uit het overwicht van het niet-residentiële gedeelte in de totale oppervlakte van het Gebouw.
<b>Binneninstallatie</b>	Het deel van de warmte-installatie dat wordt beheerd door en onder verantwoordelijkheid staat van de Warmtenetgebruiker en/of Warmte-afnemer. Bij Afleversets ligt de grens ter hoogte van de aansluitbeugel voor de leidingen na de warmtewisselaar. Bij IWAS ligt de grens ter hoogte van de afsluitkranen aan de secundaire kant, tenzij anders vastgelegd in het Aansluitingscontract.
<b>Bouwproject</b>	Een project met het oog op de bouw van een Groepsbouw, Appartementsgebouw, wooncomplex en/of Bedrijvencomplex. Ook een wijziging van een bestaand Bouwproject wordt beschouwd als een Bouwproject in kader van deze voorwaarden.
<b>Dienstleiding</b>	De set van leidingen die het Warmtenet met de Warmtenetgebruiker verbindt en dat onderdeel is van de Aansluiting. Hier bestaan mogelijks uitzonderingen op naargelang de specifieke situatie van het Project.

<b>Eenheid</b>	De kleinste eenheid binnen een Gebouw die voldoet aan al de volgende voorwaarden: a) geschikt voor woon-, bedrijfsmatige, of recreatieve doeleinden of is een gemeenschappelijk deel b) ontsloten via een eigen afsluitbare toegang vanaf de openbare weg, een erf of een gedeelde circulatieruimte c) in functioneel opzicht zelfstandig
<b>Gebouw</b>	Een op zichzelf staande constructie op één adres.
<b>Groepsbouw</b>	Een Project waarbij minstens twee woningen, zonder gemeenschappelijke ruimte (zoals een tellerlokaal), op hetzelfde perceel zijn opgericht.
<b>Injectie van Warmte</b>	De injectie van thermische energie in een Warmtenet.
<b>Indirect Warmte-afleverstation (= IWAS)</b>	Warmte-afleverstation, gedimensioneerd op grote vermogens (71 kW tot 2000 kW), bedoeld voor de Warmte-uitwisseling naar de Binneninstallatie van de Warmtenetgebruiker of Warmte-afnemer. Dit kenmerkt zich met een industrieel verbruiksprofiel of dat van een Bouwproject (o.a. Appartementgebouw, Bedrijvencomplex).
<b>Leveringscontract</b>	Het contract dat de levering regelt van Warmte tussen de Warmteleverancier en de Warmte-afnemer.
<b>Meetinrichting</b>	De samenstelling van alle apparatuur, met inbegrip van software, die dient voor de bepaling van de Warmtegrootheden bij de afname, het verbruik, de injectie en productie van Warmte op een (achterliggend) toegangspunt of (achterliggend) allocatiepunt voor de facturatie in het kader van een Leveringscontract, de valorisatie van de flexibiliteit die een overdracht van Warmte met zich meebrengt, het warmtenetbeheer en de verstrekking van verbruiksgegevens.
<b>Netbijdrage</b>	De abonnementskosten die de Warmtenet-beheerder vraagt voor het gebruik van het Warmtenet. De kosten omvatten onder andere een periodieke of jaarlijkse bijdrage voor de (i) gemaakte investeringen en (ii) wederkerige kosten (o.a. onderhoud van de warmtewisselaar en Warmtenet, 24/7 service, metering, dataverwerking, ...). De bijdrage vind je terug in het Leverings- en/of Aansluitingscontract en wordt door de Warmteleverancier gefactureerd.

<b>Project</b>	Elk Warmteproject met oog op de bouw van een Groepsbouw, Apartmentsgebouw, en/of Bedrijvencomplex. Ook een wijziging van een bestaand Bouwproject wordt beschouwd als een Project.
<b>Technische Brochure</b>	Een document waarin de technische specificaties, vereisten en richtlijnen zijn opgenomen voor de installatie, configuratie en werking van de verschillende installaties en systemen met betrekking tot de Aansluiting op het Warmtenet.
<b>Toegangscontract</b>	Het contract, gesloten tussen de Warmtenetbeheerder en de Warmteleverancier-, dat de rechten en plichten met betrekking tot de toegang tot het net bepaalt.
<b>Toegangshouder</b>	De persoon die een contract sluit met de Warmtenetbeheerder met betrekking tot de toegang tot diens Warmtenet.
<b>Terugvoerleiding</b>	De leiding waarin water van de Warmte-afnemer(s) en/of Warmtenetgebruiker(s) terugstroomt naar de bron(nen), en die onderdeel is van een gesloten circuit.
<b>Terugvoertemperatuur</b>	De temperatuur van het water in de Terugvoerleiding.
<b>Variabele kosten</b>	De kosten die worden bepaald op basis van het energieverbruik. Ze worden gemeten door de Meetinrichting, die is opgesteld bij de Warmte-afnemer(s) en/of Warmtenetgebruiker.
<b>Vaste kosten</b>	Kosten die niet rechtstreeks afhangen van het verbruik van de individuele gebruikers in het Gebouw. Ze worden verdeeld op basis van een vaste verdeelsleutel, bijvoorbeeld de aandelen (quotiteiten) in mede-eigendom. Deze verdeelsleutel volgt uit het Burgerlijk Wetboek, of uit de basisakte van de Vereniging van Mede-Eigenaars (VME).
<b>Warmte</b>	Warmte omvat thermische energie die bestaat uit zowel warmte en/of koude.
<b>Warmte-afnemer</b>	Een natuurlijk persoon of rechtspersoon die als eindgebruiker of tussenpersoon aangesloten is op het Warmtenet en de Warmte aankoopt voor private/professionele doeleinden, en/of de aangekochte Warmte verder verkoopt aan eindgebruikers. Dit laatste op voorwaarde dat de activiteit van de tussenpersoon niet gekwalificeerd kan worden als diens professionele hoofdactiviteit (bv. syndicus/ VME).

<b>Warmteleverancier</b>	Elke rechtspersoon die Warmte verkoopt en levert via een Warmtenet aan Warmte-afnemers of aan tussenpersonen.
<b>Warmtenet</b>	<p>Geheel van onderling verbonden leidingen en de daarmee verbonden hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de distributie van Warmte (in de vorm van stoom, water of gekoelde vloeistoffen). Dat gebeurt vanuit een centrale of decentrale productie-installatie en via een netwerk dat verbonden is met meerdere Gebouwen of locaties, voor de verwarming of koeling van ruimten of processen, behalve warmtenetwerken waarbij de warmteverdeling volledig binnen dezelfde industriële site gebeurt.</p> <p>Ook collectieve stookplaatsen die meerdere Gebouwen bedienen, al dan niet binnen een eigen (niet-industriële) site, vallen onder deze definitie (bv. Warmtenetten op campussites, sites met Gebouwen voor sociale huisvesting).</p> <p>De (in pandige) verdeling van Warmte van een productie-installatie naar meerdere eindgebruikers binnen één Gebouw beschouwen we niet als een Warmtenet.</p>
<b>Warmtenetbeheerder</b>	De beheerder van een Warmtenet.
<b>Warmtenetgebruiker</b>	Een rechtspersoon die (i) eigenaar, (ii) VME, (iii) bouwpromotor, (iv) ... is van het Gebouw, en via een Aansluitingscontract is aangesloten op het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder.
<b>Warmtelokaal</b>	Een afgebakende bouwkundige ruimte binnen het Gebouw waarbinnen de Aansluiting wordt ondergebracht.
<b>Warmteproductie</b>	De opwekking van Warmte met het oog op warmtelevering en de infrastructuur die hiervoor nodig is.
<b>Wooneenheid</b>	Elke eenheid in een woongebouw die over de nodige woonvoorzieningen beschikt om autonoom te kunnen functioneren.

Andere begrippen die in deze Algemene Leveringsvoorwaarden of het Leveringscontract worden gebruikt, hebben altijd de betekenis zoals gedefinieerd in:

- Het Vlaams decreet van 8 mei 2009 met de algemene bepalingen over het energiebeleid, inclusief alle latere wijzigingen (Energiedecreet)
- Het Besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 met de algemene bepalingen over het energiebeleid, inclusief alle latere wijzigingen (Energiebesluit)

## 2 Leveringscontract

2.1. De Warmteleverancier en de Warmte-afnemer sluiten een Leveringscontract dat, samen met deze Algemene Leveringsvoorwaarden, het Energiedecreet en – besluit, de rechten en plichten bepaalt inzake de levering van Warmte.

2.2. Het Leveringscontract sluiten gebeurt schriftelijk en gaat in op de daarin genoemde startdatum.

- a) Bij een eerste indienstname van een nieuwe Aansluiting: Het Leveringscontract moet zijn afgesloten vóór de Warmte-afnemer voor het eerst Warmte kan krijgen van de Warmteleverancier. Levering kan ook pas nadat een Aansluiting op het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder is gerealiseerd en hiervoor een Aansluitingscontract is afgesloten.  
of
- Bij een nieuwe of overnemende Warmte-afnemer op een bestaande Aansluiting: overeenkomstig artikel 16 zal het Leveringscontract op basis van een overnamedocument bij de vertrekkende Warmte-afnemer worden stopgezet en zal er (automatisch) een nieuw Leveringscontract worden afgesloten met de overnemende Warmte-afnemer.

De Warmteleverancier is bevoegd aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden om te voorkomen dat de belangen van de Warmteleverancier, de Warmtenetbeheerder of die van één of meer andere Warmte-afnemers worden geschaad.

2.3 De Warmteleverancier kan weigeren een Leveringscontract aan te gaan met een Warmte-afnemer op basis van dezelfde gronden die zijn opgenomen in artikel 5 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, met betrekking tot de onderbreking van levering.

Naast het bovenstaande heeft de Warmteleverancier het recht om, voordat de levering start en vóór of tijdens de aanvaarding van een Leveringscontract, het betalingsgedrag van de Aanvrager of Verbruiker te controleren. Ook kan de leverancier zekerheden vragen zoals bedoeld in artikel 9.

2.4 Een Leveringscontract geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Gaan twee of meer Warmte-afnemers het Leveringscontract aan, dan mag de Warmteleverancier eisen dat alle betrokkenen hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de naleving van het Leveringscontract.

2.5 Zowel de Warmte-afnemer als de Warmteleverancier kunnen het Leveringscontract opzeggen. Opzegging door de Warmte-afnemer gebeurt schriftelijk met een opzegtermijn van minimaal dertig dagen voor particulieren en minimaal zes maanden voor professionele verbruikers, tenzij de Warmteleverancier een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt of met de Warmte-afnemer is overeengekomen.

Opzegging door de Warmteleverancier gebeurt gemotiveerd en schriftelijk en is slechts mogelijk in uitzonderlijke omstandigheden of bij ernstige tekortkomingen. In dat geval geldt een opzegtermijn van minimaal negentig dagen voor particulieren en minimaal zes maanden voor professionele verbruikers.

2.6 Heeft de Warmte-afnemer het Leveringscontract niet tijdig opgezegd, en heeft de Warmteleverancier niet binnen de opzegtermijn de kans gekregen om de technische handelingen te verrichten die nodig zijn om het contract te beëindigen, dan blijft de Warmte-afnemer gebonden door deze Algemene Leveringsvoorwaarden totdat de Warmte-afnemer aan alle daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

2.7 Bij beperking of onderbreking van de levering, zoals bedoeld in artikel 4 en 5 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, blijft het Leveringscontract onverminderd van kracht.

2.8 Het Leveringscontract vervangt alle voorgaande afspraken, contracten, intentieverklaringen, principeakkoorden of regelingen betreffende de levering van Warmte door de Warmteleverancier op het betrokken leveringsadres.

### 3 Aard van de levering

3.1 De Warmteleverancier is verantwoordelijk voor de overdracht van de vereiste hoeveelheid Warmte voor het thermisch verbruik van de Warmte-afnemer, inclusief verliezen.

Een omschrijving van de levering, inclusief de minimum- en maximumtemperatuur, wordt schriftelijk vastgelegd en maakt onderdeel uit van het Leveringscontract en het Aansluitingscontract.

De levering van Warmte gebeurt zoals vastgelegd in het Algemeen Aansluitingsreglement.

3.2 De Warmteleverancier doet wat redelijkerwijs mogelijk is om ononderbroken Warmte te leveren aan de Warmte-afnemer(s), via het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder, zonder daarbij een continue en ononderbroken levering te garanderen.

De Warmteleverancier is niet aansprakelijk voor (i) een vooraf aangekondigde onderbreking van Warmte en/of (ii) korte onderbreking in de levering van Warmte en/of (iii) een onderbreking in de levering van Warmte door een oorzaak buiten de verantwoordelijkheid van de Warmteleverancier.

Bij omstandigheden waarbij de levering van Warmte moet worden/wordt onderbroken, doet de Warmteleverancier wat redelijkerwijs mogelijk is om zo snel mogelijk de levering van Warmte via het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder te hervatten.

3.3 De Warmte-afnemer erkent dat de Warmtenetbeheerder en Warmteleverancier geen enkele garantie bieden en geen verplichting of aansprakelijkheid aanvaarden over de manier waarop de geleverde Warmte is geproduceerd, zij dat op basis van hernieuwbare bronnen, kwalitatieve warmtekrachtkoppeling of restwarmte.

De continuïteit van de warmtelevering heeft altijd voorrang op de herkomst of de aard van de Warmte. De Warmteleverancier behoudt zich het recht om Warmte te leveren op basis van de beschikbare bronnen, om een betrouwbare levering aan alle Warmte-afnemers van het Warmtenet te waarborgen.

## 4 Beperking of onderbreking van de levering van Warmte in het kader van de Warmtenetuitbating

4.1 Om de werking van het Warmtenet of de uitvoering van onderhouds- en herstellingswerkzaamheden op een veilige, betrouwbare en efficiënte manier te laten verlopen, mag de Warmteleverancier de levering van Warmte aan een Warmte-afnemer beperken, onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden verbieden of bijzondere voorwaarden verbinden aan de levering, zoals bepaald in het Energiedecreet en Energiebesluit.

De Warmteleverancier is ook bevoegd om de levering van Warmte aan een Warmte-afnemer te beperken, te onderbreken, stop te zetten of er bijzondere voorwaarden aan te verbinden wanneer de bevoegde overheid of de Warmtenetbeheerder dit aan de Warmteleverancier oplegt.

Het gebruik van deze bevoegdheid tot beperking, onderbreking of stopzetting van de levering van Warmte door de Warmteleverancier kan nooit leiden tot enige aansprakelijkheid van de Warmteleverancier of Warmtenetbeheerder voor eventueel daaruit ontstane schade.

4.2 Deze bevoegdheid zal, waar mogelijk en binnen redelijke grenzen, met zorgvuldigheid worden toegepast en zo veel mogelijk in tijd worden beperkt. De Warmteleverancier spant zich in om de levering van Warmte zo snel als redelijkerwijs haalbaar te hervatten.

4.3 Als de Warmteleverancier gebruik maakt van de bevoegdheid tot beperking of onderbreking van de levering van Warmte in het kader van de warmtenetuitbating, is die onder meer bevoegd voorzieningen te treffen om het warmtevolume, geleverd aan de Warmte-afnemer, te begrenzen tot een door de Warmteleverancier of Warmtenetbeheerder te bepalen waarde.

4.4 De Warmteleverancier zal, bij een beperking of onderbreking van de levering in het kader van de warmtenetuitbating, de Warmte-afnemer(s) minstens vijf (5) werkdagen vóór de effectieve beperking of onderbreking op de hoogte stellen van de start en van de vermoedelijke duur, behalve bij een noodsituatie of wanneer de veiligheid dat niet toestaat. Deze kennisgeving kan de vorm aannemen van een eenvoudige mededeling via SMS, mail of ander (elektronisch) kanaal dewelke door de Warmte-afnemer(s) bij het aangaan van het contract werden meegedeeld.

## 5 Beperking, onderbreking of stopzetting van de levering van Warmte wegens niet-nakoming

5.1 De Warmteleverancier heeft, zoals bepaald in het Energiedecreet en Energiebesluit, het recht om (tenzij dat omwille van hoogdringendheid en/of veiligheid niet mogelijk is) de levering van Warmte aan een Warmte-afnemer te beperken, te onderbreken of stop te zetten als:

- de Binneninstallatie niet (meer) voldoet aan de bepalingen van het Algemeen Aansluitingsreglement
- de Warmte-afnemer na een ingebrekestelling en/of eventueel ander wettelijk bepaalde procedures, niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen of andere verplichtingen
- de Warmte-afnemer fraudeert
- de Warmte-afnemer nalaat de Warmteleverancier te informeren over relevante informatie die de uitvoering van het Leveringscontract kan belemmeren (waaronder, maar niet beperkt tot, zijn specifieke verbruiksprofiel)

Deze beperking, onderbreking of stopzetting van de levering kan nooit leiden tot enige aansprakelijkheid van de Warmteleverancier of de Warmtenetbeheerder voor eventueel daaruit ontstane schade.

5.2 De Warmteleverancier mag de levering alleen beperken, onderbreken of stopzetten als sprake is van niet-nakoming volgens punten (a) tot (d). Huishoudelijke afnemers worden, behalve in noodsituaties, nooit afgesloten in de wintermaanden – in principe -lopende van 1 december tot 1 maart.

5.3 De in artikel 5.1 bedoelde beperking of onderbreking van de levering van Warmte loopt totdat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de levering, en van eventueel door de Warmteleverancier in verband hiermee geleden schade, volledig zijn vergoed.

5.4 De kosten voor de beperking, onderbreking, stopzetting of opnieuw ter beschikking stellen van Warmte zijn geheel voor rekening van de Warmte-afnemer wanneer die voortvloeit uit diens nalatigheid of handelingen.

5.5 De onderbreking, beperking of stopzetting van de levering van Warmte door de Warmteleverancier doet geen afbreuk aan het recht van de Warmteleverancier om een schadevergoeding te eisen voor de schade die voortvloeit uit de nalatigheid of handelingen van de Warmte-afnemer.

Eventueel openstaande vorderingen blijven bestaan en moeten bij de beëindiging van het Leveringscontract volledig worden betaald.

## 6 Bepaling van de omvang van de levering en de Meetinrichting

6.1 De Warmtenetbeheerder meet periodiek de hoeveelheid geleverde Warmte op de Aansluiting van de Warmte-afnemer, en geeft die vervolgens door aan de Warmteleverancier voor facturatie. In principe gebeurt de opname en validatie van verbruiksgegevens periodiek en elektronisch van op afstand. In uitzonderlijke gevallen komt de Warmtenetbeheerder ter plaatse om de gegevens manueel op te nemen. De Warmte-afnemer en/of Warmtenetgebruiker verschaft de Warmtenetbeheerder onmiddellijk toegang op eenvoudig mondeling verzoek na een behoorlijke legitimatie.

De Warmte-afnemer mag op geen enkele wijze de meting belemmeren, hetzij door nalatigheid of een handeling, noch een situatie creëren die de normale werking van de meetinrichting verstoort.

6.2 Als de Warmtenetbeheerder redelijkerwijs niet in staat is de meterstand op te nemen of als bij de opname van de meterstand en/of bij de facturering een fout is gemaakt, heeft de Warmteleverancier het recht om de omvang van de levering te bepalen overeenkomstig de bepalingen van artikel 8.2.

6.3 De Meetinrichting wordt door de Warmtenetbeheerder geplaatst en onderhouden. Enkel de Warmtenetbeheerder en diens aangestelden zijn gemachtigd om de Meetinrichting te vervangen als gevolg van een uitbreiding of wijziging van het Warmtenet, te verplaatsen of weg te nemen. De daaraan verbonden kosten zijn voor rekening van de Warmtenetbeheerder.

Vervanging of verplaatsing van de Meetinrichting is echter voor rekening van de Warmte-afnemer als die gebeuren op diens verzoek of het gevolg zijn van diens handelen of nalaten.

De Warmtenetbeheerder zal de Warmte-afnemer binnen een voorafgaande en redelijk aanvaardbare periode informeren over het tijdstip van de vervanging, verplaatsing, controle of het onderhoud van de Meetinrichting.

6.4 De Warmte-afnemer draagt er zorg voor dat de Meetinrichting altijd goed toegankelijk is en goed kan worden afgelezen.

De Warmte-afnemer moet de Meetinrichting ook beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling, en behoeden voor de gevolgen van allerlei weersomstandigheden (o.a. vorst, hitte, regen, ...).

## 7 Onderzoek van de Meetinrichting

7.1 Bij twijfel over de juistheid van de verbruiksgegevens, gemeten door de Warmtenetbeheerder via de Meetinrichting, hebben zowel de Warmtenetbeheerder, de Warmteleverancier, de

Warmte-afnemer als de Warmtenetgebruiker het recht om de Meetinrichting te laten onderzoeken door de Warmteleverancier .

De Warmteleverancier en/of Warmtenetbeheerder delen de Warmte-afnemer zo veel mogelijk vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de Meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. De Warmteleverancier en/of Warmtenetbeheerder stellen de Warmte-afnemer op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en informeren zo goed mogelijk over de kosten van het onderzoek.

7.2 De Warmtenetbeheerder voert het onderzoek van de Meetinrichting zelf uit, eventueel wordt daarvoor beroep gedaan op een door de Warmtenetbeheerder aangesteld onafhankelijk laboratorium..

Na het onderzoek bezorgt de Warmtenetbeheerder een verslag daarvan aan de Warmte-afnemer.

7.3 De kosten van het onderzoek zijn ten laste van de Warmtenetbeheerder als de meetnauwkeurigheid van de Meetinrichting buiten de bij de wet bepaalde grenzen ligt. Ligt de meetnauwkeurigheid van de Meetinrichting wél binnen de bij wet bepaalde grenzen, dan zijn de kosten ten laste van de partij die het onderzoek heeft verzocht.

Een meting van het warmteverbruik wordt geacht juist te zijn, als bij het nominale meetvermogen van de Meetinrichting de maximale afwijking de schaalwaarde niet meer dan 2% overschrijdt.

7.4 De Warmtenetbeheerder houdt de Meetinrichting beschikbaar voor nader onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in artikel 7.2, laatste lid van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

Wordt een geschil aanhangig gemaakt, dan bewaart de Warmtenetbeheerder de Meetinrichting zo goed mogelijk tot er een uitspraak is omtrent het geschil of tot het geschil is beëindigd.

## 8 Gevolgen van onjuiste meting

8.1 Als uit het onderzoek van de Meetinrichting blijkt dat de meetnauwkeurigheid van de Meetinrichting buiten de bij de wet bepaalde grenzen ligt, dan stelt de Warmteleverancier de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek.

In dat geval vindt een herberekening plaats van de periode dat de Meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd. De herberekening geldt voor maximaal 24 maanden, tenzij regelgeving anders bepaalt, of als de Warmteleverancier te veel of te weinig verbruik heeft aangerekend aan een Warmte-afnemer. Dit wordt teruggerekend vanaf het moment dat de defecte Meetinrichting is verwijderd.

In geval van fraude kan de herberekening echter plaatsvinden over de volledige periode van de fraude.

8.2 Als het onderzoek geen bruikbare maatstaf oplevert om de omvang van de levering vast te stellen, dan is de Warmteleverancier en/of Warmtenetbeheerder bevoegd om de omvang van de levering voor de betrokken tijdsperiode te schatten aan de hand van de beste ter beschikking zijnde gegevens hieromtrent. Als maatstaf dient daarbij:

- a) de omvang van de levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorgaande jaar  
of
- b) de gemiddelde omvang van de levering in een eerder en een later tijdvak  
of
- c) een andere, in overleg met de gebruiker te bepalen billijke maatstaf

8.3 Is de meetinrichting wegens herijking of om een andere redenen tijdelijk buiten bedrijf, dan schat het bedrijf de afname tijdens de niet-gemeten periode na overleg met de gebruiker overeenkomstig de bepalingen van artikel 8.2.

## 9 Waarborg

9.1 De Warmteleverancier kan van de Warmte-afnemer een borgstelling of bankgarantie verlangen als zekerheid voor de betalingen die de Warmte-afnemer nu of in de toekomst volgens het Leveringscontract moet uitvoeren, als daar een redelijke aanleiding toe is. Dit geldt niet als de Warmteleverancier artikel 9.2 uit deze Algemene Leveringsvoorwaarden toepast.

9.2 Als zekerheid voor de betalingen die de Warmte-afnemer nu of in de toekomst volgens het Leveringscontract moet uitvoeren, kan de Warmteleverancier enkel in onderstaande gevallen een waarborg van de Warmte-afnemer vragen voor de duur van het Leveringscontract:

- Wanneer de Warmte-afnemer bij het aangaan van het Leveringscontract schulden heeft bij de Warmteleverancier. In dat geval kan de Warmteleverancier eisen dat de Warmte-afnemer de bestaande schulden eerst voldoet.
- Wanneer de Warmte-afnemer in de vierentwintig (24) maanden voorafgaand aan het aangaan van het Leveringscontract of tijdens de looptijd van een Leveringscontract een betalingsachterstand van ten minste twee (2) maanden heeft gehad bij de Warmteleverancier.

De waarborg bedraagt maximaal drie keer het gemiddelde verschuldigde maandbedrag. Deze waarborg zal binnen 30 dagen na de datum van de slotfactuur aan de Warmte-afnemer worden vrijgegeven, tenzij die dient als betaling van onbetaalde bedragen die voortvloeien uit het Leveringscontract.

Als de Warmte-afnemer tijdens een ononderbroken periode van twee (2) jaar de facturen voortvloeiend uit het Leveringscontract tijdig heeft betaald, geeft de Warmteleverancier de waarborg op eenvoudig verzoek vrij.

9.3 Als de Warmteleverancier overeenkomstig art. 9.1 of 9.2 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden een borgstelling, bankgarantie of waarborgsom wil, treedt het

Leveringscontract pas in werking nadat de Warmte-afnemer deze zekerheid heeft verstrekt en/of zijn onbetaalde facturen zijn vereffend.

## 10 Tarieven

10.1 Voor de levering van Warmte betaalt de Warmte-afnemer enerzijds een variabel tarief op basis van het verbruik in kilowattuur, en anderzijds een jaarlijkse Netbijdrage. Het verschuldigde variabele tarief en de Netbijdrage worden opgenomen in het Leveringscontract, en zijn exclusief de belasting op de toegevoegde waarde (btw).

10.2 Alle bedragen die de Warmte-afnemer op basis van het Leveringscontract verschuldigd is, worden respectievelijk verhoogd met de belastingen en de heffingen die de Warmteleverancier door een beslissing van de overheid verplicht of bevoegd is in rekening te brengen. In dat geval zal de Warmteleverancier de verhogingen voor zover mogelijk op de factuur nader specificeren.

10.3 De tarieven worden jaarlijks in de loop van de maand januari geïndexeerd conform volgende formule:

- in het geval er een B2B-relatie bestaat tussen de Warmtenetbeheerder en Warmte-afnemer en/of Warmtenetgebruiker:

$$P = P0 * (0,6 * S / S0 + 0,4 * I / I0)$$

Waarbij:

- **P** = nieuwe prijs
  - **P0** = prijs bij aanvang van de Overeenkomst
  - **S** = salarisindex "Categorie A, A+" is het gemiddelde van de salarisindexen van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand aan herziening
  - **S0** = salarisindex "Categorie A, A+" is het gemiddelde van de salarisindexen van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand van de ondertekening van de Overeenkomst
  - **I** = materiaalindex "Sectie D - productie en distributie van elektriciteit, gas, stoom en gekoelde lucht" is het gemiddelde van de materiaalindex van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand aan herziening
  - **I0** = materiaalindex "Sectie D - productie en distributie van elektriciteit, gas, stoom en gekoelde lucht" is het gemiddelde van de materiaalindex van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand van de ondertekening van de Overeenkomst
- in het geval er een B2C-relatie bestaat tussen de Warmtenetbeheerder en Warmte-afnemer en/of Warmtenetgebruiker:

$$P = P0 * (0,2 + (0,5 * S / S0 + 0,3 * I / I0))$$

**Waarbij:**

- **P** = nieuwe prijs
- **P0** = prijs bij aanvang van de Overeenkomst
- S** = salarisindex “Categorie A, A+” is het gemiddelde van de salarisindexen van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand aan herziening
- S0** = salarisindex “Categorie A, A+” is het gemiddelde van de salarisindexen van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand van de ondertekening van de Overeenkomst
- I** = materiaalindex “Sectie D - productie en distributie van elektriciteit, gas, stoom en gekoelde lucht” is het gemiddelde van de materiaalindex van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand aan herziening
- I0** = materiaalindex “Sectie D - productie en distributie van elektriciteit, gas, stoom en gekoelde lucht” is het gemiddelde van de materiaalindex van de maand januari tot en met december van het jaar voorafgaand van de ondertekening van de Overeenkomst

De indexen voor beide formules zijn publiek beschikbaar via:

- [NBB.Stat voor de materiaalindex](#)
- [ARCH-index voor salarisindex](#)

Een uitzondering op bovenstaande formules bestaat enkel wanneer de partijen expliciet anders zijn overeengekomen in het Leveringscontract.

10.4 De partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de indexering niet wordt toegepast als het geïndexeerde tarief lager ligt dan het niet-geïndexeerde tarief. De Leverancier is niet verplicht om een prijsherziening toe te passen.

In het geval dat de index (bepaald in het Leveringscontract door de partijen) is gewijzigd of opgeheven, beslissen de partijen in onderling overleg de vervangende index(en).

Komen partijen niet tot overeenstemming over de toe te passen index(en), dan zal een derde partij een prijsaanpassing bepalen die het dichtst bij de bedoelingen van partijen ligt. Die derde partij wordt aangeduid op basis van een akkoord van de partijen of, bij gebrek hieraan, door de rechter bevoegd voor geschillen in de uitvoering van het Leveringscontract en de daarbij horende Algemene Leveringsvoorwaarden, op verzoek van één of beide partijen van het Leveringscontract.

## 11 Facturatie

11.1 Alle bedragen die de Warmte-afnemer voor de levering van Warmte door de Warmteleverancier verschuldigd is, brengt de Warmteleverancier door middel van een factuur in

rekening. De Warmteleverancier maakt daarbij een afrekening op basis van de meterstanden en het verbruik van Warmte dat de Warmtenetbeheerder heeft berekend.

Verstrekt de Warmtenetbeheerder gedetailleerde verbruiksgegevens, dan worden die in kilowattuur als informatieve gegevens toegevoegd aan de eindfactuur.

11.2 Kiest de Warmte-afnemer de optie van een jaarlijkse verbruiksafrekening, dan verstuurt de Warmteleverancier tussentijdse voorschotfacturen, waarvan het bedrag wordt berekend op basis van het verbruiksprofiel.

De tussentijdse facturen worden verrekend in de jaarlijkse verbruiksafrekening, of in een afrekening over een kortere periode als de Warmte-afnemer nog geen volledig jaar klant is.

11.3 De Warmte-afnemer heeft het recht op een herziening van het voorschotbedrag. De Warmteleverancier zal binnen een redelijke termijn laten weten of die aan dit verzoek kan voldoen.

11.4 Kiest de Warmte-afnemer de optie van maandelijks afrekeningen, dan verstuurt de Warmteleverancier elke maand facturen met een bedrag dat overeenstemt met het werkelijke verbruik van de afgelopen maand.

11.5 De Warmte-afnemer verbindt zich ertoe de bedragen op de (voorschot)facturen en het eventuele saldo op het moment van eindafrekening te betalen op het bankrekeningnummer dat de Warmteleverancier op de factuur vermeldt. Dat gebeurt ten laatste op de vermelde vervaldatum of binnen de 30 dagen na de facturatedatum.

Voor **residentiële Warmte-afnemers** geldt de poststempel als bewijs voor de verzenddatum van de factuur. Bij elektronische facturen geldt de datum en het tijdstip van de elektronische verzending en de registratie in het e-mailsysteem of het digitale factureringsplatform van de Warmteleverancier als verzenddatum.

Voor **niet-residentiële Warmte-afnemers** gebeurt de facturatie via een elektronische factuur via het Peppol-netwerk. De datum en het tijdstip waarop de factuur elektronisch wordt verzonden en geregistreerd in het Peppol-netwerk, geldt daarbij als bewijs voor de verzenddatum van de factuur.

11.6 Bezwaren indienen tegen de factuur geldt niet als opheffing of opschorting van verplichting van betaling, tenzij er binnen de gestelde betalingstermijn een schriftelijk bezwaar wordt ingediend bij de Warmteleverancier, waarin de bezwaren tegen de factuur gemotiveerd worden toegelicht.

In dat geval wordt de betalingsverplichting enkel opgeschort voor de geprotesteerde gedeelte van de factuur totdat de Warmteleverancier een beslissing over het bezwaar meedeelt aan de Warmte-afnemer.

11.7 Wordt een factuur niet tijdig betaald, dan verstuurt de Warmteleverancier een eerste, kosteloze herinneringsbrief of e-mail. Daarop staat een nieuwe betalingstermijn die in principe veertien (14) dagen betreft, vanaf de derde (3) werkdag na verzending van de herinneringsbrief of e-mail.

Als de Warmte-afnemer de Warmteleverancier heeft gemachtigd tot domiciliëring, mag de Warmteleverancier een tweede keer proberen het openstaande bedrag te innen.

De herinneringsbrief of e-mail geeft aan dat huishoudelijke Warmte-afnemers, die hun facturen niet kunnen betalen, contact kunnen opnemen met de klantendienst, het OCMW of een schuldbemiddelaar om een afbetalingsplan te regelen.

11.8 Is het verschuldigde bedrag niet betaald binnen de nieuwe betalingstermijn na verzending van de eerste herinneringsbrief of e-mail, dan ontvangt de Warmte-afnemer per aangetekende post een ingebrekestelling wegens wanbetaling. De kosten daarvan zijn integraal ten laste van de Warmte-afnemer.

De aangetekende ingebrekestelling vermeldt opnieuw dat huishoudelijke Warmte-afnemers, die hun facturen niet kunnen betalen, de klantendienst, het OCMW of een schuldbemiddelaar kunnen contacteren om een afbetalingsplan te regelen.

In dat geval heeft de Warmteleverancier ook het recht om de betaling van verwijlsinteressen aan wettelijke interestvoet en een forfaitaire vergoeding te vorderen. De aanrekening van die verwijlinteressen en de forfaitaire vergoeding gebeurt, zonder verdere verwittiging of ingebrekestelling, op loutere grond van niet-betaling.

De verwijlinterest wordt aangerekend aan de Warmte-afnemer, die een consument is in de zin van het Wetboek Economisch Recht, en bedraagt de interest zoals vastgelegd in toepassing van artikel 5, tweede lid van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. De verwijlinterest is verschuldigd op het onbetaalde bedrag vanaf verstrijking van de hierboven vermelde termijn tot wanneer de volledige betaling is voldaan.

Bovendien is de Warmte-afnemer, die een consument is in de zin van het Wetboek Economisch Recht, een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten bedrage van:

- 20 euro als het verschuldigde saldo lager is dan of gelijk is aan 150 euro
- 30 euro vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 euro als het verschuldigde saldo ligt tussen 150,01 en 500 euro
- 65 euro vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 euro met een maximum van 2 000 euro als het verschuldigde saldo hoger is dan 500 euro

Is de Warmte-afnemer geen consument in de zin van het Wetboek Economisch Recht, dan wordt de verwijlinterest vastgelegd in toepassing van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. De aangerekende verwijlinterest is

verschuldigd op het onbetaalde bedrag vanaf de vervaldatum tot wanneer de volledige betaling is voldaan.

Bovendien is de Warmte-afnemer, die geen consument is in de zin van het Wetboek Economisch Recht, een forfaitaire vergoeding verschuldigd ten bedrage van 10% van het bedrag van de factuur of debetnota met een minimum van 40 euro en een maximum van 2 000 euro. Dit doet geen afbreuk aan het recht van de Warmteleverancier om een volledige schadevergoeding te vorderen.

11.9 Als de Warmte-afnemer binnen een termijn van vijftien (15) dagen na de aangetekende ingebrekestelling nog altijd niet heeft betaald, geen afbetalingsplan heeft geregeld of wél een afbetalingsplan heeft maar zich daar niet aan houdt, stuurt de Warmteleverancier een (laatste) aangetekende brief om de stopzetting van de levering van Warmte aan te kondigen.

Voor de huishoudelijke Warmte-afnemer geldt de door de wet bepaalde procedure inzake beschermingsmaatregelen bij wanbetaling ten opzichte van een Warmteleverancier zoals op heden bepaald in artikel 5/1.2.1. t.e.m. 5/1.2.6. en artikel 5.3.1. t.e.m. 5.1.3.4. van het Energiebesluit.

11.10 De bovenstaande bepalingen inzake wanbetaling doen geen afbreuk aan het recht voor de Warmteleverancier om volledige schadevergoeding en/of opschorting of beëindiging van de contractuele of reglementaire relatie te eisen van de Warmte-afnemer.

11.11 Als de Warmteleverancier een bedrag is verschuldigd aan de Warmte-afnemer, zal de Warmteleverancier dat bedrag betalen binnen een termijn van 30 dagen. Mocht de Warmteleverancier echter niet op de hoogte zijn van het rekeningnummer van de Warmte-afnemer, dan gebeurt de betaling binnen de 30 dagen nadat de Warmteleverancier in kennis werd gesteld van het betrokken rekeningnummer. Elke kennisgeving van een rekeningnummer gebeurt steeds met impliciet akkoord van alle betrokken schuldeisers en **de Warmteleverancier** wordt ontslagen van een desgevallende onderlinge verdeling.

## 12 Sociaal Tarief

12.1 Het sociaal tarief is een overheidsmaatregel die in de modaliteiten wordt vastgelegd om personen of gezinnen, die tot bepaalde rechtshoudercategorieën behoren, te ondersteunen bij de betaling van hun energiekosten.

Dit tarief, geldig voor elektriciteit, aardgas en Warmte, is uniform in heel België, ongeacht de gekozen energieleverancier of netbeheerder.

12.2 De Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas (CREG) berekent en publiceert elk trimester de nieuwe tarieven voor het sociaal tarief.

Voor Warmte geldt slechts één sociaal tarief, dat geen forfaitaire kosten of abonnementsgeld omvat.

Extra diensten (bv. onderhoud) zijn niet inbegrepen in het sociaal tarief en kan de Warmtenetbeheerder of Warmteleverancier afzonderlijk in rekening brengen.

12.3 De toekenning van het sociaal tarief voor elektriciteit, aardgas en Warmte gebeurt automatisch op basis van de gegevens die de Federale Overheidsdienst Economie verzamelt en doorgeeft aan de Warmteleverancier.

De aanvraag van een attest door de particuliere Warmte-afnemer is in principe niet nodig, hoewel het nog mogelijk is om via attestatie een aanvraag in te dienen.

De Warmte-afnemer heeft het recht zich kosteloos te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor de automatische toepassing van het sociaal tarief. Dat verzet kan de Warmte-afnemer uiten via een gedateerde en ondertekende brief aan de Warmteleverancier.

12.4 Bij een overstap naar het sociaal tarief wordt een meteropname cf. artikel 6 uitgevoerd om vervolgens het sociaal tarief toe te passen op de betreffende EAN-code of het adres.

Voor meer gedetailleerde voorwaarden en modaliteiten kan de Warmte-afnemer terecht op de website van de FOD Economie (<https://economie.fgov.be/nl>).

## 13 Rechten en plichten van de Warmte-afnemer

13.1 Het is de Warmte-afnemer(s) verboden:

- a) door middel van de Binneninstallatie en via het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder, hinder of schade te veroorzaken voor de Warmtenetbeheerder of voor andere Warmte-afnemer(s)
- b) verzegelingen van de Warmtenetbeheerder te (doen) verbreken
- c) handelingen te (doen) verrichten waardoor de omvang van de levering niet (juist) kan worden vastgesteld, of een situatie te scheppen die de normale functionaliteit van de Meetinrichting of andere apparatuur van de Warmtenetbeheerder verhindert of waardoor de tariefregeling van de Warmtenetbeheerder niet (juist) kan worden toegepast
- d) het Warmtenet van de Warmtenetbeheerder te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke
- e) water aan het Warmtenet, met inbegrip van de eigen Binneninstallatie, te onttrekken zonder voorafgaande toestemming van de Warmtenetbeheerder
- f) zonder toestemming van de Warmtenetbeheerder (vloei)stoffen aan het water in Binneninstallatie toe te voegen

Bij een vaststelling dat circulatiewater is verloren gegaan, zal – behalve in geval van overmacht – de verloren gegane hoeveelheid water en de daarin aanwezige Warmte aan de Warmte-afnemer worden aangerekend.

Alle schade die de Warmtenetbeheerder of Warmteleverancier door dit verlies lijdt, moet de Warmte-afnemer aan de Warmtenetbeheerder of Warmteleverancier vergoeden.

13.2 De Warmte-afnemer is verplicht de Warmtenetbeheerder de nodige medewerking te verlenen bij de uitvoering en naleving van het Algemeen Aansluitreglement, en in het bijzonder door:

- a) de Warmtenetbeheerder zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden aan de Binneninstallatie en Aansluiting, inclusief de Meetinrichting en de verzegeling
- b) de personen met een legitimatiebewijs of machtiging van de Warmtenetbeheerder de noodzakelijke door- en toegang te verlenen

De Warmte-afnemer is eveneens verplicht om al het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan de Aansluiting te voorkomen.

13.3 Is de Warmte-afnemer geen eigenaar van het perceel waarop de Aansluiting is gerealiseerd en/of het op het Warmtenet aan te sluiten Gebouw, dan staat die ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met alle handelingen die de Warmtenetbeheerder noodzakelijk acht voor de realisatie, vervanging, verplaatsing, uitbreiding, wijziging of wegname van een Aansluiting.

13.4 De Warmtenetgebruiker is verantwoordelijk voor de kosten van de noodzakelijke maatregelen om de correcte werking van alle installaties en het beheer van de Terugvoertemperatuur te waarborgen, zowel op het moment van de realisatie van de Aansluiting als daarna.

De Warmtenetgebruiker draagt de kosten voor alle werkzaamheden die de Warmtenetbeheerder uitvoert aan de Dienstleidingen op het terrein van de Warmtenetgebruiker, als gevolg van deze maatregelen.

13.5 Als de Warmtenetgebruiker warmte verbruikt zonder een geldig warmteleveringscontract, moet die het volledige verbruik aan de Warmtenetbeheerder vergoeden. Dit omvat ook de pro rata betaling van de Netbijdrage vanaf de realisatie van aansluiting, voor de periode zonder Leveringscontract.

## 14 Aansprakelijkheid

14.1 De Warmteleverancier is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit storingen in het Warmtenet, de (realisatie, uitbreiding of wijziging van de) Aansluiting, de Meetinrichting of de continuïteit van de levering van Warmte.

Voor dergelijke aanspraken wendt de Warmteafnemer zich rechtstreeks tot de Warmtenetbeheerder.

14.2 De Warmteleverancier is niet verantwoordelijk voor verborgen gebreken in de zin van artikelen 1641-1649 (Oud) Burgerlijk Wetboek, als kan worden aangetoond dat die gebreken niet op te sporen waren.

14.3 De Warmteleverancier is uitsluitend aansprakelijk voor rechtstreekse materiële schade bij de Warmteafnemer wanneer die schade het directe gevolg is van een zware fout, nalatigheid, opzet of bedrog vanwege de Warmteleverancier of haar aangestelde(n).

Indirecte schade, zoals – maar niet beperkt tot - winst- of omzetverlies, verlies van gegevens, reputatieschade of morele schade, valt niet onder de aansprakelijkheid van de Warmteleverancier of de Warmtenetbeheerder.

De Warmteleverancier is ook aansprakelijk voor lichamelijke schade en/of overlijden als die het directe gevolg zijn van een toerekenbare fout van de Warmteleverancier of haar aangestelde(n).

14.4 De totale aansprakelijkheid van de Warmteleverancier en Warmtenetbeheerder is beperkt tot 2 000 000 euro per jaar, ook in geval van meerdere vorderingen.

14.5 Als de Warmte-afnemer de Warmteleverancier of Warmtenetbeheerder op basis van deze bepalingen aansprakelijk wil stellen, dan moet die de schade en onderliggende feiten binnen 30 kalenderdagen na het voorval per aangetekende brief aan de Warmteleverancier of Warmtenetbeheerder melden, tenzij er sprake is van overmacht.

De vordering vervalt niet als bovenstaande termijn niet wordt nageleefd. De partij die de termijn overschrijdt draagt dan wel de bijkomende kosten en lasten. De schadelijder stelt een objectief verslag van de feiten op en maakt dit op verzoek van de andere partij over.

14.6 De Warmte-afnemer verbindt zich ertoe de aansprakelijkheidsbeperkingen door te geven aan zijn verzekeraar, en voor al hun risico's de nodige verzekeringen te voorzien.

Daarom vermeld(t/en) de verzekering(en) die de Warmte-afnemer afsluit uitdrukkelijk dat de verzekeraar afziet van alle schadeclaims of -vorderingen tegen de Warmteleverancier of Warmtenetbeheerder die de in dit hoofdstuk voorziene aansprakelijkheidsregeling overschrijden.

14.7 Op geen enkele manier is de Warmteleverancier aansprakelijk voor de tekortkomingen van Belgische btw-plichtigen en/of derden inzake de correcte ontvangst van een gestructureerde elektronische factuur via het Peppol-netwerk (zie artikel 12).

14.8. Voor zover de werknemers, dienstverleners/bestuurders of enige andere hulppersoon van de Warmteleverancier geen opzettelijke fout verweten kan worden, en/of geen fout hebben begaan die de fysieke integriteit of het leven van een persoon heeft aangetast, doet de Warmte-afnemer binnen de wettelijk beperkingen uitdrukkelijk afstand van de mogelijkheid om werknemers, dienstverleners, bestuurders van de Warmteleverancier en/of enige persoon die voor de rekening van de Warmteleverancier handelt en die kan worden gekwalificeerd als "hulppersoon" van de Warmteleverancier buitencontractueel aansprakelijk te stellen in toepassing

van artikel 6.3 Nieuw Burgerlijk Wetboek. De werknemers, dienstverleners/bestuurders of enige andere hulppersoon van de Warmteleverancier zijn derde-begunstigden van deze bepaling.

## 15 Overmacht

15.1 Geen van beide partijen kan aansprakelijk worden gesteld als ze hun verplichtingen uit de Algemene Leveringsvoorwaarden of het Leveringscontract niet nakomen door overmacht. Overmacht is een gebeurtenis buiten de controle van beide partijen die niet te voorspellen of te voorkomen valt en die het geheel of gedeeltelijk onmogelijk maakt om aan de uitvoering van de Algemene Leveringsvoorwaarden en het Leveringscontract te voldoen, of dat enkel mogelijk maakt tegen veel hogere kosten. De uitsluiting van aansprakelijkheid geldt zolang de situatie van overmacht duurt en voor de periode die nodig is om de uitvoering van het contract te hervatten.

15.2 Bijzondere omstandigheden die als overmacht worden beschouwd zijn onder meer:

- a) Oorlogsgelateerde situaties, zoals een (al dan niet verklaarde) oorlog, oorlogsdreiging, invasie, gewapend conflict, blokkade of terrorisme
- b) Politieke en sociale onrust, zoals revolutie, opstand, oproer, manifestaties of andere volksbewegingen
- c) Radioactieve of chemische besmetting, ioniserende stralingen en de gevolgen daarvan
- d) Extreme weers- of naturomstandigheden, zoals uitzonderlijke wind, droogte, hevige regenval, sneeuw- of ijsophoping, overstromingen, aardbevingen, of een gebrek aan water door meteorologische of milieuproblemen
- e) Onvoorzienbare uitval van installaties of apparatuur die eigendom zijn of beheerd worden door één van de partijen, veroorzaakt door omstandigheden zoals ontploffingen, brand of sabotage

15.3 De volgende situaties worden niet als overmacht beschouwd:

- a) Personeelstekorten, stakingen of ziekte van personeel
- b) Wanprestaties van ingeschakelde derden
- c) Financiële problemen zoals liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen van de partijen of hun contractanten

15.4 De getroffen partij zal zo snel mogelijk na kennisname van het geval van overmacht de andere partij schriftelijk op de hoogte stellen van het geval van overmacht. Dat gebeurt door een gedetailleerde beschrijving van het geval van overmacht, de datum waarop het voorval de nakoming van verplichtingen heeft verhinderd of bemoeilijkt, de specifieke verplichtingen uit de Algemene Leveringsvoorwaarden en het Leveringscontract die hierdoor zijn beïnvloed, en de geschatte datum waarop de herneming van de nakoming van deze verplichtingen kan worden verwacht.

15.5 De getroffen partij blijft alle redelijke stappen ondernemen om de volledige uitvoering van de verplichtingen uit de Algemene Leveringsvoorwaarden en het Leveringscontract te hervatten. Gedurende deze periode voorziet die de andere partij regelmatig van geactualiseerde informatie

over het geval van overmacht en de genomen stappen om de nakoming van de verplichtingen te hervatten.

15.6 Is een partij als gevolg van overmacht voor meer dan zes opeenvolgende maanden vrijgesteld van een essentiële verplichting uit de Algemene Leveringsvoorwaarden of het Leveringscontract, dan heeft de andere partij het recht om het Leveringscontract te beëindigen. Dit kan door een schriftelijke kennisgeving van beëindiging aan de getroffen partij.

15.7 De partijen erkennen dat in gevallen van hoogdringendheid, die niet expliciet zijn voorzien, de Warmteleverancier en/of Warmtenetbeheerder beslist over de te volgen gedragslijn. Desnoods onderneemt die de nodige stappen om die omstandigheden en situaties te verhelpen. Deze beslissingen verbinden alle betrokken partijen.

## 16 Overname van het Leveringscontract

16.1 Bij overname van een Leveringscontract door een nieuwe Warmte-afnemer, geeft de vertrekkende Warmte-afnemer de meterindexen van de Aansluiting op de vertrekdatum door aan de Warmteleverancier. Dit gebeurt ten laatste 30 kalenderdagen na vertrek.

16.2 De overname kan enkel plaatsvinden op basis van een volledig getekende schriftelijke overeenkomst tussen de vertrekkende - en de nieuwe Warmte-afnemer. Hiervoor gebruiken ze het warmteovernamedocument, dat beschikbaar is op de website van Fluvius.

Bezorgt de vertrekkende - of nieuwe Warmte-afnemer geen geldig of een onvolledig warmteovernamedocument aan de Warmtenetbeheerder, dan blijft de vertrekkende Warmte-afnemer verantwoordelijk voor de verplichtingen in de Leveringscontract.

Bij eventuele leegstand tussen twee Warmte-afnemers, is de Warmtenetgebruiker verantwoordelijk voor de eventuele verbruiken en bijhorende kosten tijdens deze periode.

## 17 Overdracht van het Leveringscontract

17.1 De Warmte-afnemer stemt ermee in dat het Leveringscontract van kracht blijft als de rechtsvorm van de Warmteleverancier wordt omgezet in een andere rechtsvorm, of als de Warmteleverancier de levering van Warmte wil of moet overdragen aan een andere rechtspersoon.

Als de Warmteleverancier de levering van Warmte wil of moet overdragen aan een andere rechtspersoon, zal die laatste alle rechten en plichten uit de Algemene Leveringsvoorwaarden en het Leveringscontract volledig naleven, zonder nadelige gevolgen voor de Warmte-afnemers.

17.2 Bij overdracht aan een derde zal de Warmteleverancier de Warmte-afnemer en andere partijen bij het Leveringscontract minstens twee (2) weken vóór de overdracht op de hoogte brengen door middel van een aangetekend schrijven of e-mail.

Dit schrijven vind je als bijlage bij het Leveringscontract.

## 18 Herziening van het Leveringscontract

18.1 Als zich na de ondertekening van het Leveringscontract een significante verandering voordoet in de Europese, federale of regionale politieke, technische, economische, of juridische context, of in de regelgeving met betrekking tot het voorwerp van het Leveringscontract, en die wijziging valt buiten de controle van de Warmtenetbeheerder, de Warmteleverancier en de Warmte-afnemer valt en viel niet te voorzien op het tijdstip van ondertekening, dan kan dit leiden tot een verstoring van het economisch evenwicht in de contractuele relatie.

18.2 Als deze verstoring leidt tot een aanzienlijk en blijvend nadeel voor één van de Partijen van het Leveringscontract bij het nakomen van hun verplichtingen, zullen beide Partijen op schriftelijk verzoek van de meest betrokken partij in goed overleg onderhandelen over een aanpassing van het contract.

18.3 De onderhandelingen moeten het economisch evenwicht van bij de ondertekening van het contract herstellen. De vragende partij binnen het Leveringscontract verstrekt de andere partij(en) een gedetailleerd overzicht van de relevante gebeurtenissen en van de ernstig nadelige gevolgen daarvan.

Enkel het bestaan van een relevante wijziging geeft een partij bij het Leveringscontract niet automatisch het recht om haar verplichtingen uit het contract niet na te komen of uit te stellen.

18.4 Leveren de onderhandelingen binnen twaalf (12) weken na het schriftelijke verzoek tot heronderhandeling geen bevredigend resultaat, dan kan de meest gerede partij het geschil voorleggen aan de bevoegde rechtbank.

## 19 Beëindiging van het Leveringscontract

19.1 Als één van de partijen bij het Leveringscontract het contract beëindigt vóór het einde van de overeengekomen looptijd, moet die partij een schadevergoeding betalen aan de benadeelde partij die de omvang van dat bedrag bepaalt.

19.2 Eventuele openstaande schuldvorderingen tussen de Warmteleverancier en de Warmte-afnemer blijven na beëindiging van het Leveringscontract onverminderd van kracht. De schuldenaar moet die vorderingen volledig en tijdig voldoen.

19.3 Rechten en verplichtingen met betrekking tot erfdienstbaarheden en eigendomsinstallaties blijven ongewijzigd en worden niet beïnvloed door de beëindiging van het Leveringscontract.

19.4 De Warmteleverancier kan het Leveringscontract altijd en zonder rechterlijke tussenkomst beëindigen bij ernstige tekortkoming door de Warmte-afnemer, wanneer deze tekortkoming na een schriftelijke en gemotiveerde ingebrekestelling niet binnen de 45 dagen is hersteld. Niet-naleving van de Algemene Leveringsvoorwaarden of het contract na ingebrekestelling geldt als ernstige tekortkoming. Bij beëindiging moet de Warmte-afnemer alle schade vergoeden. Openstaande vorderingen blijven bestaan en moeten worden voldaan of verrekend. De zakelijke rechten van de Warmtenetbeheerder blijven ongewijzigd.

19.5 Beëindiging is mogelijk bij afbraak van het Gebouw en kan met een aanvraag via de website van Fluvius of via [warmte@fluvius.be](mailto:warmte@fluvius.be). De Warmte-afnemer moet dan eventuele geleden schade bij de Warmteleverancier vergoeden. Eventueel openstaande schuldvorderingen tussen partijen blijven behouden en moeten bij beëindiging van het Leveringscontract volledig worden ingelost of verrekend. De zakelijke rechten van de Warmtenetleverancier blijven ongewijzigd.

19.6 In geval van faillissement van één van de partijen bij het Leveringscontract eindigt het Leveringscontract van rechtswege. De verschuldigde bedragen van de gefailleerde partij worden onmiddellijk en volledig opeisbaar.

Op eenvoudig verzoek zal de betrokken curator worden vermeld als Warmteleverancier of Warmte-afnemer in het toegangsregister van de Warmteleverancier en/of Warmtenetbeheerder.

## 20 Behandeling klachten en geschillen

20.1 Tenzij anders bepaald, moeten alle opmerkingen of bezwaren met betrekking tot de levering van Warmte door de Warmteleverancier binnen de acht (8) dagen na de vaststelling van de feiten telefonisch (078 35 35 37) of via het online contactformulier (beschikbaar op de website van Fluvius) ter kennis worden gebracht van de Warmteleverancier.

Klachten schorsen de verplichting tot betaling van facturen niet.

20.2 Het resultaat van het onderzoek naar de klacht en de eventuele opvolgende acties worden in de mate van het mogelijke op dezelfde manier meegedeeld als de klacht aan de Warmteleverancier zelf (telefonisch, mail, ...).

De Warmteleverancier tracht naar best vermogen een klacht af te handelen binnen de 28 kalenderdagen na ontvangst.

20.3 Geschillen met betrekking tot deze Algemene Leveringsvoorwaarden en de levering van Warmte door de Warmteleverancier worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Antwerpen, afdeling Antwerpen.

## 21 Gegevensbescherming

21.1 De Warmteleverancier staat garant voor de verwerking van persoonsgegevens, waaronder meetgegevens, adresgegevens en cont(r)actgegevens, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke regelgeving.

21.2 Het belangrijkste doel van de verwerking van persoonsgegevens van voormalige, toekomstige en huidige Warmte-afnemers is om Warmte aan te bieden, te informeren en op de juiste manier te factureren.

21.3 Warmte-afnemers kunnen toegang verkrijgen tot hun gegevens of een rechtzetting ervan vragen per brief of e-mail, vergezeld van een kopie van de identiteitskaart.

21.4 Er worden gegevens uitgewisseld met overheidsdiensten en toezichters om te voldoen aan de wettelijke rapporteringsplicht. Die gegevensuitwisseling betreft verbruiken en is gedepersonaliseerd en gegroepeerd volgens de noodzaak van rapportering.

21.5 Om automatisch maximumprijzen voor beschermde residentiële Warmte-afnemers (sociaal tarief) toe te kennen, worden periodiek de nodige persoonsgegevens uitgewisseld met de FOD Economie, conform de Koninklijke besluiten hieromtrent.

## 22 Wijzigingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden

22.1 De Algemene Leveringsvoorwaarden en de daaraan gekoppelde voorschriften en regelingen kunnen door de Warmteleverancier worden gewijzigd.

Wijzigingen treden in werking 30 dagen nadat de Warmte-afnemer ervan op de hoogte is gebracht, tenzij in de bekendmaking een andere (latere) datum is vermeld.

22.2 De Warmte-afnemer wordt per post of e-mail op de hoogte gebracht van substantiële wijzigingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden. De wijzigingen komen ook op de website van Fluvius, liggen bij de Warmteleverancier ter inzage en zijn daar op aanvraag gratis verkrijgbaar.

22.3 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van bestaande Leveringscontracten.

Mocht een Warmte-afnemer een substantiële wijziging niet accepteren, dan kan die het Leveringscontract kosteloos opzeggen. Onder een substantiële wijziging wordt verstaan: een aanpassing die een wezenlijk effect heeft op de rechten en/of verplichtingen van de Warmte-afnemer, zoals een aanzienlijke prijswijziging of een fundamentele wijziging in de aard van de dienstverlening.

Wil een Warmte-afnemer omwille van een niet-substantiële wijziging toch het Leveringscontract opzeggen, dan moet hij een schadevergoeding betalen aan de Warmteleverancier. Als er binnen 30 dagen geen opzegging volgt, stemt de Warmte-afnemer automatisch in met de wijzigingen.