

# Productvoorwaarden

## Warm Tapwater

### 1. Warm Tapwater

In uw pand met stadswarmte leveren we ook Warm Tapwater: warm drinkwater, meestal opgewarmd met restwarmte. De tarieven voor Warm tapwater kunnen per gebied verschillen.

### 2. Aanvraag encontract

Elke maand bepalen we een nieuwe vaste prijs. U kunt de aanbieding voor de vaste Als wij akkoord zijn met uw aanvraag, sturen wij u een bevestiging. Er komt dan een contract tot stand tussen u en Vattenfall Warmte, gevestigd te Hoekenrode 8, 1102 BR te Amsterdam.

### 3. Hoe lang geldt het contract?

Het contract geldt voor onbepaalde tijd.

### 4. Gaat u verhuizen?

Wanneer u verhuist kunt u dat doorgeven via [www.vattenfall.nl/contractverhuizen](http://www.vattenfall.nl/contractverhuizen) . Of bel met 0900 08 08 om de adreswijziging door te geven.

### 5. Wilt u het contract stoppen?

Wilt u het contract beëindigen, dan is dit mogelijk. Warm tapwater is locatiegebonden en dit betekent dat u voor Warm Tapwater niet kunt overstappen naar een andere leverancier. Bij het beëindigen van het contract zal Vattenfall Warmte de levering van Stadswarmte en de levering van Warm Tapwater fysiek afsluiten. U kunt dan geen gebruik meer maken van Stadswarmte en Warm Tapwater.

### 6. Hoe is de prijs van Warm Tapwater opgebouwd?

De prijs van Warm tapwater bestaat uit:

1. Leveringskosten:
  - vaste leveringskosten: vaste kosten ongeacht de hoogte van het verbruik
  - variabele leveringskosten per m<sup>3</sup>: Dit tarief is opgebouwd uit de kosten voor het verwarmen en de kosten van het koude leidingwater zelf
2. Belastingen in de vorm van btw en belasting op leidingwater

De voor u geldende prijzen voor de levering van warmte en Warm tapwater vindt u ook op [www.vattenfall.nl/stadsverwarming/tarieven](http://www.vattenfall.nl/stadsverwarming/tarieven) of door in te loggen op Mijn Vattenfall. Ook kunt u ons bellen op nummer 0900 0808. U betaalt hiervoor niets extra's, alleen uw eigen belkosten.

### 7. De prijzen kunnen veranderen

De prijzen zoals bedoeld onder punt 6 kunnen hoger of lager worden. Vattenfall Warmte past haar prijzen gewoonlijk één keer per jaar aan.

### 8. Temperatuurregime Warm tapwater

Vattenfall levert Warm tapwater in uw woning. De temperatuur van het warme tapwater is op de levergrens gemiddeld 57°C tot 75 °C. De hoeveelheid warm tapwater is afhankelijk van het warmtapwatercomfortniveau (CW-label) dat is aangevraagd voor uw woning. Het standaard CW-label is CW4. Vattenfall levert dan maximaal 7,5 liter warm tapwater per minuut. Voor ieder CW-label zijn specifieke criteria vastgelegd in de beoordelingsrichtlijn Gaskeur CW. Onze afleversets presteren volgens deze beoordelingsrichtlijn. De richtlijn is te vinden op de website van KIWA Energy.

## 9. Terugbetalingsregeling

Indien u van mening bent dat de door ons aan u geleverde warmte en/of warm tapwater veelvuldig niet voldoet aan de door ons met u afgesproken kwaliteitsnormen, dan kunt u hierover schriftelijk contact opnemen met onze afdeling Klantenservice. In dat geval verwachten wij van u een schriftelijke onderbouwing van de door u geconstateerde afwijking. Verder dient u in dat geval aan te geven op welke periode de melding betrekking heeft en dat u de melding maakt op een moment dat de door u geconstateerde afwijking zich nog voordoet. Wij zullen de melding in behandeling nemen en nader onderzoeken. Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek zullen wij u vervolgens schriftelijk berichten of, en zo ja in hoeverre, wij (ten dele) zullen overgaan tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen, rekenend over de periode waarop de melding betrekking heeft.

## 10. Compensatieregeling geval van ernstige storingen

In de Warmtewet is bepaald dat u bij ernstige storingen soms een compensatie ontvangt. Een ernstige storing is een storing in de warmtelevering die langer duurt dan 8 uur en waarbij de storing zit in:

- a. het warmtenet van Vattenfall;
- b. de afleverzet voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
- c. de individuele aansluiting, of
- d. het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar en dit geen onderdeel is van uw binneninstallatie, bijvoorbeeld in een flatgebouw.

Deze compensatie bedraagt € 35,- bij een ernstige storing van 8 tot 12 uren. Daarbovenop komt € 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur die de storing voortduurt. Bovenstaand bedrag geldt als totaal voor de producten Stadswarmte en/of Warm Tapwater wanneer het om eenzelfde storing gaat. U ontvangt bericht van Vattenfall Warmte als u in aanmerking komt voor compensatie. Wij volgen hierbij de wet.

1. Niet in alle situaties hoeven wij een compensatie uit te keren. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:
2. de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Vattenfall kan worden toegerekend, bijvoorbeeld in geval van overmacht de storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
  - i. hetzelfde warmtenet van Vattenfall,
  - ii. dezelfde afleverzet voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
  - iii. dezelfde aansluiting, of
  - iv. hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
3. een onderbreking van de levering van warmte is gepland en tijdig is aangekondigd, of de storing in uw eigen (binnen)installatie is opgetreden.

## 11. Wat doen we met uw persoonlijke gegevens?

Vattenfall vraagt bij de aanvraag van een dienst of product om uw persoonsgegevens.

Uw gegevens gebruiken wij voor:

- het accepteren van uw aanvraag
- het uitvoeren van de overeenkomst
- risicobeheer
- analyses en marketingdoeleinden

Het privacystatement van Vattenfall vindt u op [www.vattenfall.nl/privacy](http://www.vattenfall.nl/privacy). Stelt u het niet op prijs om informatie over producten en diensten van Vattenfall te ontvangen? Dan kunt u dit kenbaar maken aan Vattenfall via [www.vattenfall.nl/klantenservice/rechtvanverzet/](http://www.vattenfall.nl/klantenservice/rechtvanverzet/) of telefonisch via 0900 0808.