

# Productvoorwaarden

## Stadswarmte

### Voor de levering van warmte aan verbruikers met een aansluiting tot en met 100 kW

#### 1. Stadswarmte

Stadswarmte is warmte die vrijkomt bij het maken van stroom, bij de verbranding van afval of die uit grondwater wordt gehaald. Ook andere bronnen kunnen warmte aan het stadswarmtenet leveren. Vattenfall gebruikt deze warmte om uw gebouw te verwarmen en te voorzien van warm tapwater.

#### 2. Levering

Warmte kan via verschillende systemen bij u worden geleverd. Hoe dat bij u gebeurt, staat in de contractbevestiging. Hieronder de verschillende mogelijkheden:

##### Warmtenet

Een warmtenet is een netwerk van leidingen onder de grond waar verwarmd water doorheen stroomt.

##### Hybride Warmte Koude Opslag (hybride WKO)

Een WKO-systeem is een installatie die gebouwen verwarmt en koelt met behulp van bodemenergie. Bij een hybride WKO-systeem, wordt er naast het WKO-systeem ook warmte geleverd vanuit een warmtenet.

#### 3. Aanvraag en contract

Zodra we uw aanvraag hebben ontvangen, bekijken we of deze compleet is en aan de voorwaarden voldoet. Dan kunnen we het contract in orde maken. Als we akkoord zijn, ontvangt u van ons een bevestiging en gaat het contract direct in, of op een andere dag als u dit met ons heeft afgesproken en wij dit bevestigd hebben. Ons contract staat op naam van Vattenfall Warmte NV (Vattenfall Warmte), gevestigd te Hoekenrode 8, 1102 BR te Amsterdam.

#### 4. Hoe lang geldt het contract?

Het contract geldt voor onbepaalde tijd.

#### 5. Gaat u verhuizen?

Wanneer u verhuist, dan kunt u dat doorgeven via [www.vattenfall.nl/verhuizen](http://www.vattenfall.nl/verhuizen) en in Mijn Vattenfall. Of bel met 0900 0808 om de verhuizing door te geven.

#### 6. Wilt u het contract opzeggen?

Wilt u het contract voor de levering van Stadswarmte opzeggen, dan is dit mogelijk. Bij het beëindigen van het contract zal Vattenfall de levering van warmte fysiek afsluiten. U kunt dan geen gebruik meer maken van Stadswarmte. Voor informatie over het opzeggen van uw belt u 0900 0808.

Als u het contract beëindigt, dan kunnen wij uw warmteaansluiting definitief of tijdelijk afsluiten om ervoor te zorgen dat de levering van warmte ook daadwerkelijk stopt. Hiervoor kunnen wij een afsluitvergoeding in rekening brengen.

In bepaalde situaties hoeft Vattenfall geen gevolg te geven aan een opzegging van het contract; namelijk als:

- a. het technisch niet mogelijk is de levering van warmte geheel te beëindigen, of;
- b. beëindiging van de levering leidt tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere verbruiker.

Indien opzegging niet mogelijk is, zal Vattenfall schriftelijk motiveren waarom de beëindiging van het contract niet kan plaatsvinden. Dit is zo bepaald in de Warmtewet.

## 7. Hoe zijn de tarieven van Stadswarmte opgebouwd?

De tarieven voor Stadswarmte bestaan uit:

- Vaste kosten voor de aansluiting; deze bestaan uit de volgende componenten:
  - Gebruiksonafhankelijk tarief
  - Meettarief
  - Afleverset
- Variabele kosten voor verbruik: de door u verbruikte eenheden (GJ) vermenigvuldigd met de prijs per GJ (GigaJoule)
- Belastingen in de vorm van btw
- Eventuele kortingen

De voor u geldende tarieven voor de levering van warmte en warm tapwater vindt u ook op [www.vattenfall.nl/stadsverwarming](http://www.vattenfall.nl/stadsverwarming) en op Mijn Vattenfall. Ook kunt u ons bellen op nummer 0900 0808.

## 8. De tarieven kunnen veranderen

De tarieven zoals bedoeld onder punt 7 kunnen worden gewijzigd en kunnen dus hoger en lager worden. Vattenfall Warmte past haar tarieven gewoonlijk één keer per jaar aan.

## 9. Temperatuurregime

Vattenfall levert Stadswarmte met een bepaalde aanvoertemperatuur op de levergrens. De levergrens is het punt waar Stadswarmte overgaat in uw binneninstallatie. Welke aanvoertemperatuur we leveren is afhankelijk van de buitentemperatuur (stooklijn) en het temperatuurregime van uw verwarmings- installatie. Gemiddeld ligt deze temperatuur tussen de 35 °C en 95 °C. De maximale aanvoertemperatuur van het stadsverwarmingswater is 100 °C.

## 10. Voorwaarden binneninstallatie (klantinstallatie)

De stadswarmteaansluiting is gekoppeld aan uw eigen binneninstallatie. Wilt u wijzigingen aanbrengen in de binneninstallatie, dan moet u rekening houden met onze Aansluitvoorwaarden en onze Richtlijn Klantinstallaties, onder andere voor uw eigen veiligheid. Deze documenten kunt u vinden op onze website.

## 11. 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.

## 12. Compensatieregeling in 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 afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
- c. de individuele aansluiting, of;
- d. het leidingstelsel dat zich binnen het gebouw bevindt, maar 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.

Niet in alle situaties hoeven wij een compensatie uit te keren. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:

1. de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Vattenfall kan worden toegerekend, bijvoorbeeld in geval van overmacht;
2. de storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
  - a. hetzelfde warmtenet van Vattenfall;
  - b. dezelfde afleverzet voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
  - c. dezelfde aansluiting, of;
  - d. hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar;
3. een onderbreking van de levering van warmte is gepland en tijdig is aangekondigd, of;
4. de storing in uw eigen (binnen)installatie is opgetreden.