

# Algemene leveringsvoorwaarden

## Warmtenet Nieuwe Dokken

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Begripsomschrijving en toepassingsgebied

Artikel 2 - Overeenkomst tot levering

Artikel 3 - Aard van de levering

Artikel 4 - Beperking of onderbreking van de levering in het kader van de netuitbating

Artikel 5 - Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming

Artikel 6 - Bepaling van de omvang van de levering

Artikel 7 - De meetinrichting

Artikel 8 - Onderzoek van de meetinrichting

Artikel 9 - Gevolgen van onjuiste meting

Artikel 10 - Tarieven

Artikel 11 - Facturatie

Artikel 12 - Sociaal tarief

Artikel 13 - Verbodsbepalingen

Artikel 14 - Andere verplichtingen

Artikel 15 - Aansprakelijkheid

Artikel 16 - Wijzigingen van de algemene leveringsvoorwaarden

Artikel 17 - Behandeling van klachten

Artikel 18 - Geschillen

Artikel 19 - Bijzondere bepalingen

Artikel 20 – Slotbepalingen

Voorafgaand

De Stad Gent verleende aan DuCoop cvba een concessie met het oog op het ontwerp, de bouw en het onderhoud van een warmtenet, een waterzuiveringsinstallatie en andere duurzaamheidsdiensten, alsook voor de uitbating van het warmtenet, de warmtelevering, de waterzuivering en andere duurzaamheidsdiensten voor nieuwbouwwijk De Nieuwe Dokken, Schipperskaai Gent.

Tussen de Stad Gent en DuCoop cvba werd hierover een intentieovereenkomst gesloten die het kader bepaalt waarbinnen DuCoop cvba haar activiteiten vorm geeft.

## **Artikel 1 - Begripsomschrijving en toepassingsgebied**

1.1 In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Warmtenet De Nieuwe Dokken: de duurzame energievoorziening in De Nieuwe Dokken waarbij warmte aan verbruikers wordt geleverd.

DuCoop cvba: de coöperatieve vennootschap, opgericht in 2014 met als doel duurzaamheidsdiensten aan de bewoners van De Nieuwe Dokken aan te bieden. Eigenaars en bewoners van panden in De Nieuwe Dokken hebben de mogelijkheid coöperant te worden van DuCoop cvba.

Bedrijf: DuCoop cvba, Poortakkerstraat 94, 9051 Gent, zijnde de uitvoerende partij inzake de exploitatie van het Warmtenet

Aanvrager: degene die een aanvraag voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting bij het bedrijf heeft ingediend.

Verbruiker: degene die warmte voor centrale verwarming en sanitair warm water van het bedrijf betreft.

Kleinverbruiker: verbruiker waarvan het geïnstalleerd aansluitingsvermogen lager is dan 60 kW.

Grootverbruiker: verbruiker waarvan het geïnstalleerd aansluitingsvermogen 60 kW of hoger is.

Beschermde kleinverbruiker: een kleinverbruiker die voldoet aan de voorwaarden van beschermde afnemer in het kader van de sociale maximumprijzen voor elektriciteit en gas (de voorwaarden hiervoor zijn terug te vinden op de website <http://www.energiesparen.be/sociaal/beschermd/wie>). Om in aanmerking te komen voor het sociaal warmtetarief, dienen beschermde kleinverbruikers zelf of via een aangestelde te bewijzen dat men voldoet aan de criteria tot erkenning als beschermde afnemer voor elektriciteit en aardgas.

Unit: een afgebakend ruimtelijk deel van een collectief gebouw of een individueel gebouw in zijn geheel, dat is toegewezen aan een bepaalde verbruiker die de unit in gebruik heeft.

Levering: de levering respectievelijk het ter beschikking stellen van warmte.

Aansluiting: de leidingen van het bedrijf die de verwarmingsinstallatie of de verwarmingsinstallatie en de sanitair warm waterinstallatie met de hoofdleidingen van het warmtenet verbinden, met inbegrip van de meetinrichting en alle andere door het bedrijf in of aan de leidingen aangebrachte aanhorigheden zoals aansluitkasten, beveiligingsinrichtingen, warmtewisselaars en hoofdkranen.

Installatie: de verwarmingsinstallatie of de verwarmingsinstallatie en sanitair warm waterinstallatie zoals hieronder omschreven, te rekenen vanaf de leveringsgrens.

Verwarmingsinstallatie: de in een unit aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen en verwarmingslichamen, bestemd voor het betrekken van warmte ten behoeve van ruimteverwarming of vergelijkbare toepassingen, één en ander met inbegrip van de nodige meet- en regelinstrumenten, te rekenen vanaf de aansluiting. Leidingkokers en leidingschachten met hun toegang worden eveneens tot de installatie gerekend.

Sanitair warm waterinstallatie: de in een unit aanwezige leidingen en de daarmee verbonden toestellen bestemd voor het betrekken van sanitair warm water, één en ander met inbegrip van de nodige meet-en regelinstrumenten, te rekenen vanaf de aansluiting. Leidingkokers en leidingschachten met hun toegang worden eveneens tot de installatie gerekend.

Meetinrichting: de apparatuur van het bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering en injectie van warmte, van de voor de afrekening door het bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.

Leveringsgrens: de koppeling met het warmtenet aan de verbruikerszijde ter hoogte van ofwel de warmtewisselaar(s)/warmteafleverset, ofwel de in de unit door het bedrijf geplaatste afsluiters, ofwel de meetinrichting, ofwel van een andere nader overeen te komen plaats.

Verwarmingswater: het water dat als thermische energiedrager via de aansluiting door de verwarmingsinstallatie kan stromen en dat als afgekoeld water in de aansluiting terugkeert.

Aanvoertemperatuur: de temperatuur waarmee het verwarmingswater ten behoeve van de warmtelevering door het bedrijf ter beschikking wordt gesteld.

Retourtemperatuur: de temperatuur waarmee het afgekoelde verwarmingswater van de verwarmingsinstallatie in de aansluiting terugkeert.

Installateur: aangestelde van de aanvrager of verbruiker die voldoet aan de vigerende normen voor het uitoefenen van werkzaamheden inzake de installatie.

Tariefregeling: Tariefregeling DuCoop cvba behorende bij de algemene leveringsvoorwaarden. De tariefregeling omvat de vastgestelde tarieven voor levering van warmte en overige in rekening te brengen bedragen of kosten.

Overeenkomst tot aansluiting: regelt de modaliteiten met betrekking tot de fysieke aansluiting van het gebouw, de overname van de meetinrichting en meer bepaald de warmtetelling tussen het bedrijf en de verbruiker.

Overeenkomst tot levering: regelt de levering van warmte tussen het bedrijf en de verbruiker.

Algemene aansluitingsvoorwaarden: voorwaarden van het bedrijf houdende de modaliteiten met betrekking tot de fysieke aansluiting van het gebouw.

Algemene leveringsvoorwaarden: voorliggende voorwaarden van het bedrijf houdende de leveringsvoorwaarden van warmte tussen het bedrijf en de verbruiker.

1.2 Deze algemene leveringsvoorwaarden maken integraal deel uit van de overeenkomst tot levering tussen het bedrijf en verbruiker.

## **Artikel 2 - Overeenkomst tot levering**

2.1 De overeenkomst tot levering tussen het bedrijf en de verbruiker en deze algemene leveringsvoorwaarden bepalen de rechten en verplichtingen inzake de levering van warmte.

2.2 Een overeenkomst tot levering gaat in op daarin genoemde aanvangsdatum. Deze is op of na de aanvangsdatum zoals opgenomen in de overeenkomst tot aansluiting. De overeenkomst wordt uitsluitend schriftelijk aangegaan. Het bedrijf kan weigeren een overeenkomst tot levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 5 met betrekking tot de onderbreking van levering. Het bedrijf is bevoegd aan de levering bijzondere voorwaarden te stellen om aldus te voorkomen dat de belangen van het bedrijf of die van één of meer verbruikers worden geschaad. De overeenkomst tot levering moet afgesloten worden voordat de verbruiker voor het eerst warmte geleverd krijgt.

2.3 Zowel de verbruiker als het bedrijf kunnen de overeenkomst tot levering opzeggen. Tenzij voor opzegging omwille van verhuis/verkoop, dient de opzegging door de verbruiker schriftelijk gemotiveerd met het aantonen van niet-nakoming van de leveringsvereisten en met inachtneming van een

opzegtermijn van minimaal dertig dagen voor klein verbruikers en minimaal zes maanden voor grootverbruikers te geschieden, tenzij het bedrijf een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt of met de verbruiker is overeengekomen. Opzegging door het bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van uitzonderlijke omstandigheden of ernstige tekortkoming en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig dagen voor kleinverbruikers en minimaal zes maanden voor grootverbruikers.

2.4 Indien de verbruiker de overeenkomst niet op tijd heeft opgezegd (inachtneming van opzegtermijn), alsmede indien het bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke technische handelingen te verrichten, blijft de verbruiker gebonden door hetgeen in deze algemene leveringsvoorwaarden is bepaald, totdat de verbruiker aan alle daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.

2.5 Bij beperking of onderbreking van de levering als bedoeld in artikel 4 en artikel 5, blijft de overeenkomst tot levering onverminderd van kracht.

2.6 De verbruiker stemt ermee in dat de overeenkomst tot levering van kracht blijft indien de rechtsvorm van het bedrijf wordt omgezet in een andere rechtsvorm of indien het bedrijf de levering van warmte wenst of dient over te dragen aan een andere rechtspersoon. Indien een in dit lid bedoelde omstandigheid zich voordoet zal het bedrijf tenminste zorgen voor een persoonlijke schriftelijke kennisgeving aan de verbruiker.

2.7 De verbruiker kan zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf zijn rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst niet overdragen aan een derde.

2.8 Levering kan pas plaats vinden nadat een aansluiting gerealiseerd is en hiervoor een overeenkomst tot aansluiting afgesloten werd.

### **Artikel 3 - Aard van de levering**

3.1 De levering van warmte vindt plaats door de terbeschikkingstelling van verwarmingswater waaraan door de verwarmingsinstallatie en de sanitair warm waterinstallatie thermische energie wordt onttrokken. De aanvoertemperatuur van het door het bedrijf geleverde verwarmingswater is weersafhankelijk en is gemiddeld 55 °C bij een buitentemperatuur van -10 °C, aflopend naar 45 °C bij een buitentemperatuur van +16 °C en hoger.

3.2 Het bedrijf spant zich in om continu te leveren, maar kan dat niet garanderen. Het bedrijf is niet aansprakelijk voor een korte onderbreking in de levering. Onder kort wordt verstaan maximaal vier uur.

3.3 Het bedrijf is niet aansprakelijk voor een onderbreking in de levering door een oorzaak die redelijkerwijs niet aan haar kan worden toegerekend. Het bedrijf spant zich ten allen tijde in de levering zo spoedig mogelijk te hervatten.

### **Artikel 4 - Beperking of onderbreking van de levering in het kader van de netuitbating**

4.1 Het bedrijf is bevoegd de levering te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden met het oog op een veilige, betrouwbare en efficiënte werking van het warmtenet De Nieuwe Dokken alsook om de nodige onderhouds- en herstellingswerkzaamheden te verrichten. Deze bevoegdheid zal proportioneel worden toegepast en waar mogelijk, zoveel mogelijk in de tijd beperkt worden. In alle gevallen spant het bedrijf zich in de levering zo spoedig mogelijk te hervatten.

4.2 Bij gebruikmaking van de bevoegdheid in Artikel 4.1 is het bedrijf onder meer bevoegd op de plaats van de levering van warmte voorzieningen te treffen waardoor de volumestroom wordt begrensd tot een door het bedrijf te bepalen waarde.

4.3 Het bedrijf zal ingeval van toepassing van artikel 4.1, de verbruikers minstens vijf werkdagen vooraf op de hoogte stellen van de start en de vermoedelijke duur van de beperking of onderbreking, behoudens ingeval van een noodsituatie.

## **Artikel 5 - Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming**

5.1 Het bedrijf is bevoegd na voorafgaande schriftelijke waarschuwing – tenzij dat om redenen van spoedeisendheid en veiligheid niet van het bedrijf verlangd kan worden – de levering te onderbreken, indien en zolang de verbruiker een of meerdere bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden of de voorschriften waarnaar daarin verwezen wordt, niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

a. de installatie niet voldoet aan de algemene aansluitingsvoorwaarden;

b. één of meer van de in artikel 13 genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;

c. de verbruiker overeenkomstig artikel 11 nalaat een vordering betreffende de aansluiting of de levering, dan wel een andere opeisbare vordering, die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van deze die betrekking hebben op aansluiting of levering ten behoeve van een andere, respectievelijk vorige unit, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenis van het bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen;

d. de verbruiker een geldende betalingsregeling overeenkomstig artikel 11 niet nakomt.

5.2 Het bedrijf zal slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de levering, indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de verbruiker dat rechtvaardigt.

5.3 De in Artikel 5.1 bedoelde onderbreking van de levering wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de levering, en van eventueel door het bedrijf in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan.

5.4 Behoudens ingeval van een noodsituatie verbindt het bedrijf er zich toe om kleinverbruikers in het kader van onderhavig artikel 5 nooit tijdens de wintermaanden, zijnde van 1 december tot 1 maart, af te sluiten.

## **Artikel 6 - Bepaling van de omvang van de levering**

6.1 Dit artikel bepaalt op welke wijze de omvang van de levering wordt vastgesteld

6.2 Het bedrijf staat in voor het verzamelen en verwerken van de verbruiksgegevens over een bepaalde verbruiksperiode en organiseert de gegevensinzameling bij de verbruiker door een op afstand gelezen meetinrichting.

6.3 Indien het bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de meterstand op te nemen of indien bij het opnemen van de meterstand en/of bij de facturering een fout is gemaakt, mag het bedrijf de omvang van de levering bepalen overeenkomstig de bepalingen van artikel 9.2.

6.4 Indien bij het opnemen of administratief verwerken van de meterstand een fout gemaakt werd, wordt zo nodig eerst een nieuwe meterstand opgenomen alvorens de bepalingen van artikel 9.2 toegepast kunnen worden.

## **Artikel 7 - De meetinrichting**

7.1 De meetinrichting wordt door en op kosten van het bedrijf geplaatst en onderhouden, met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tariefregeling is vermeld. Enkel het bedrijf en haar aangestelden zijn gemachtigd om de meetinrichting te vervangen, als gevolg van uitbreiding of wijziging van het warmtenet, verplaatsen of weg te nemen. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het bedrijf. Vervanging of verplaatsing is echter voor rekening van de aanvrager of de verbruiker, indien de vervanging of de verplaatsing gebeurt op zijn verzoek of het gevolg is van zijn handelen of nalaten, behalve in het geval waarin dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen. In het geval van onderzoek van de meetinrichting is artikel 8.4 van toepassing. Het bedrijf deelt de verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.

7.2 De verbruiker draagt er zorg voor dat de meetinrichting steeds goed toegankelijk is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

7.3 De meetinrichting wordt de verbruiker door het bedrijf ter beschikking gesteld.

## **Artikel 8 - Onderzoek van de meetinrichting**

8.1 Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de verbruiker als het bedrijf verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht. Het bedrijf deelt de verbruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer dit onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de meetinrichting voor onderzoek zal worden weggenomen. Het bedrijf stelt de verbruiker op de hoogte van de onderzoeksmogelijkheden en de kosten van het onderzoek.

8.2 Het onderzoek van de meetinrichting wordt door het bedrijf verricht, tenzij de verbruiker een onderzoek door een onafhankelijke organisatie wenst. Na het onderzoek bezorgt het bedrijf een verslag aan de verbruiker.

8.3 Een meting van het warmteverbruik wordt geacht juist te zijn, indien bij het nominale meetvermogen van de meetinrichting de maximaal te verwachten afwijking niet meer dan 2% van de schaalwaarde wordt overschreden.

8.4 De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Indien volgens het onderzoek de afwijking groter is dan toegestaan, komen de kosten ten laste van het bedrijf.

8.5 Het bedrijf houdt de meter beschikbaar voor nader onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in artikel 8.2. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient het bedrijf de desbetreffende meter zo mogelijk te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.

## **Artikel 9 - Gevolgen van onjuiste meting**

9.1 Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking van de meetinrichting groter is dan toegestaan, stelt het bedrijf de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdspanne van vierentwintig maanden wanneer het bedrijf teveel berekend heeft en een tijdspanne van achttien maanden wanneer het bedrijf te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke meetinrichting. In geval van fraude zal echter herberekening over de volledige periode waarin gefraudeerd is, plaatsvinden.

9.2 Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is het bedrijf bevoegd de omvang van de levering in de desbetreffende tijdspanne te schatten naar de beste ter beschikking van het bedrijf 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 gebruiker te bepalen billijke maatstaf.

De betaling dient te geschieden op een door het bedrijf aangegeven bankrekening en binnen 30 dagen na factuurdatum.

9.3 Indien de meetinrichting wegens herijk of om andere redenen tijdelijk buiten bedrijf is, wordt de afname over het tijdvak waarover niet is gemeten, door het bedrijf na overleg met de gebruiker overeenkomstig de bepalingen van artikel 9.2 geschat.

## **Artikel 10 - Tarieven**

10.1 De toepasselijke prijzen en tarieven zijn deze die vermeld worden in de tariefregeling zoals terug te vinden op de website [www.ducoop.be](http://www.ducoop.be). Bij ontstentenis van enige andere bepaling, gelden de prijzen en tarieven die van toepassing zijn op het moment van de bestelling door de gebruiker.

10.2 Voor het tot stand brengen en in stand houden van een aansluiting, en voor de levering is de gebruiker bedragen verschuldigd volgens de tariefregeling.

10.3 Het bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De gebruiker is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.

10.4 Alle bedragen die de gebruiker ingevolge deze tariefregeling verschuldigd is, zullen respectievelijk kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die het bedrijf krachtens een besluit van de overheid verplicht respectievelijk bevoegd is in rekening te brengen. Het bedrijf zal deze verhogingen voor zover mogelijk op de factuur nader specificeren.

## **Artikel 11 - Facturatie**

11.1 Het bedrijf factureert aan de gebruiker waarbij specifiek voor beschermde kleinverbruikers voorzien is in een systeem van sociale tarieven en sociale begeleiding afgestemd op wat bij gaslevering wettelijk bepaald is.

11.2 In toepassing van artikel 5.4 kan wanbetaling, behoudens noodsituatie, niet leiden tot een afsluiting gedurende de winterperiode.

11.3 Alle bedragen die de gebruiker ingevolge de overeenkomst tot levering en de algemene leveringsvoorwaarden verschuldigd is, brengt het bedrijf door middel van een factuur in rekening. Dit is niet van toepassing op de voorschotten als bedoeld in artikel 11.4, door de aanvrager of de gebruiker betaald door middel van een domiciliëringsopdracht.

11.4 De gebruiker is voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. De hoogte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben en de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en moeten zijn betaald worden bepaald via het formulier Voorschotbepaling. In dit formulier wordt op basis van een aantal parameters een inschatting gemaakt van het verbruik. De gebruiker kan het bedrijf gemotiveerd

verzoeken om de hoogte van de voorschotten aan te passen. Op een dergelijk verzoek beslist het bedrijf in redelijkheid. Bij de slotfactuur, die ten minste jaarlijks wordt opgemaakt, worden de reeds in rekening gebrachte voorschotten verrekend.

11.5 Bij verhuizing, bij beëindiging van de overeenkomst tot levering en voor het overige tenminste éénmaal per jaar brengt het bedrijf de verschuldigde bedragen door middel van een gespecificeerde factuur aan de verbruiker in rekening.

11.6 De betaling van de factuur dient te gebeuren op een door het bedrijf aangegeven bankrekening op datum van domiciliëring of binnen 14 dagen na factuurdatum.

11.7 Als de verschuldigde som 14 dagen na datum van domiciliëring of na vervaldatum vermeld op de factuur nog onbetaald is gebleven, is de verbruiker een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 10 euro per factuur/ per verstuurde aanmaning of ingebrekestelling verschuldigd aan het bedrijf.

11.8 Na het verstrijken van de termijnen, vermeld in Artikel 11.6 en 11.7, is de verbruiker van rechtswege en zonder ingebrekestelling een nalatighedsinterest verschuldigd vanaf de vervaldag van de betrokken factuur op het openstaande bedrag ten bedrage van de wettelijke interestvoet. Deze interest wordt berekend op het bedrag van de niet-betaalde of te laat betaalde hoofdsom, vermeerderd met de kosten zoals bepaald in Artikel 11.7.

11.9 Laattijdige betaling van één factuur heeft voor gevolg dat alle andere facturen tevens onmiddellijk opeisbaar zijn, ook al werd hiervoor desgevallend een afbetalingsplan (betaalovereenkomst) toegestaan.

11.10 De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort door het indienen van bezwaren tegen de factuur, tenzij een verbruiker de warmte uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van het bedrijf afneemt en binnen de betalingstermijn bij het bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de factuur met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting van de betrokken factuur opgeschort totdat het bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.

11.11 De verbruiker is slechts gerechtigd de hem in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het bedrijf hem schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor schuldvergelijking.

11.12 Indien de verbruiker niet binnen de gestelde termijn heeft betaald, deelt het bedrijf hem dit schriftelijk mee in een herinneringsbrief en stelt daarbij een nieuwe termijn van betaling vast, met dien verstande dat indien de verbruiker het bedrijf heeft gemachtigd tot domiciliëring, het bedrijf gerechtigd is eerst een tweede poging te doen het verschuldigde te incasseren. De brief vermeldt dat indien de verbruiker die de warmte uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van het bedrijf afneemt in de onmogelijkheid is om de facturen te betalen, hij de klantendienst, het OCMW of een schuldbemiddelaar kan contacteren om een afbetalingsplan op te maken. De brief vermeldtevens de mogelijke gevolgen bij niet-betaling van de openstaande facturen.

11.13 > Indien de verbruiker 15 dagen na de herinneringsbrief nog steeds niet heeft betaald, stuurt het bedrijf een aangetekende ingebrekestelling. De aangetekende brief vermeldt dat indien de verbruiker in de onmogelijkheid is om de facturen te betalen, hij de klantendienst, het OCMW of een schuldbemiddelaar kan contacteren om een afbetalingsplan op te maken. De aangetekende brief vermeldt eveneens de mogelijke gevolgen bij niet-betaling van de openstaande facturen.

11.14 Indien de verbruiker 15 dagen na de aangetekende ingebrekestelling nog steeds niet heeft betaald of een afbetalingsplan heeft geregeld, stuurt het bedrijf een aangetekend brief met aankondiging van het afsluiten van de warmtetoevoer, behalve in de winterperiode, zoals bepaald in Artikel 11.2. Deze aangetekende brief wordt eveneens verstuurd wanneer de verbruiker een afbetalingsplan heeft, maar zich hier niet aan houdt. Aan de gebruiker wordt een termijn van 60 dagen gegeven alvorens de warmtetoevoer effectief wordt afgesloten. Het OCMW wordt op de hoogte gebracht van de aangetekend brief met aankondiging van het afsluiten van de warmtetoevoer, tenzij



de gebruiker zich voorafgaandelijk uitdrukkelijk verzet tegen het op de hoogte brengen van het OCMW.

11.15 De bepalingen inzake wanbetaling zoals opgenomen in deze algemene leveringsvoorwaarden, houden geen afstand in hoofde van het bedrijf in van het recht om integrale schadevergoeding en/of opschorting of beëindiging van de contractuele of reglementaire verhouding te vorderen.

## **Artikel 12 - Sociaal tarief**

12.1 De beschermde kleinverbruiker die recht heeft op de sociale maximumprijzen voor elektriciteit en/of gas, dient het bedrijf de desbetreffende attesten te bezorgen. De betrokken verbruiker verstuurt een aanvraag met desbetreffende attesten naar Facturatiedienst DuCoop cvba, p/a Farys, Stropstraat 1, 9000 Gent. Informatie over het sociaal tarief is terug te vinden op de website [www.ducoop.be](http://www.ducoop.be)

## **Artikel 13 - Verbodsbepalingen**

13.1 Het is verboden:

a. door middel van de installatie via het net van het bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het bedrijf of andere verbruikers;

b. door of vanwege het bedrijf aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken;

c. handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de levering niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen, waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting of andere apparatuur van het bedrijf wordt verhinderd of de tariefregeling van het bedrijf niet of niet juist kan worden toegepast;

d. de netten van het bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke;

e. water aan de circulatie in het warmtesysteem (= warmtenet) te onttrekken zonder voorafgaande toestemming van het bedrijf;

f. zonder toestemming van het bedrijf (vloei)stoffen aan het water in de verwarmingsinstallatie toe te voegen.

13.2 Het is de verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf warmte of warmte en sanitair warm water anders dan ten behoeve van de eigen unit te gebruiken. Het bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

13.3 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan, zal behoudens in geval van overmacht, de verloren gegane hoeveelheid water alsmede de daarin aanwezige warmte aan de verbruiker in rekening worden gebracht. Alle schade die het bedrijf door dit verloren gaan mocht lijden, zal door de verbruiker aan het bedrijf worden vergoed.

## **Artikel 14 - Andere verplichtingen**

14.1 Zowel de aanvrager als de verbruiker zijn verplicht aan het bedrijf de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene leveringsvoorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:

a. het bedrijf zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hen waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in hun unit aanwezige gedeelte van de aansluiting, inclusief de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;

b. met naleving van de wettelijke bepalingen terzake hebben de personen, die van een door het bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, de toegang te verlenen tot de unit – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op het bedrijf rustende verplichting

c. het bedrijf tijdig op de hoogte te stellen van adres- of (handels)naamwijzigingen.

14.2 De gebruiker is verplicht al het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in de unit aanwezige gedeelte van de aansluiting te voorkomen.

14.3 De aanvrager en de gebruiker zullen toestaan dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven de unit leidingen worden gelegd, aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande leidingen, aansluitingen of aftakkingen worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid, gewijzigd of weggenomen.

14.4 Indien de gebruiker geen eigenaar is van de unit, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door het bedrijf voor de levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als ingevolge artikel 14.3 ten behoeve van derden.

## **Artikel 15 - Aansprakelijkheid**

15.1 Het bedrijf is slechts aansprakelijk voor rechtstreekse schade veroorzaakt door bedrog, grove schuld of een opzettelijke fout vanwege het bedrijf of haar aangestelden en lasthebbers en voor het niet-uitvoeren van de voornaamste prestaties van deze overeenkomst. Deze bepaling doet geen afbreuk aan enige wettelijke aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel.

15.2 Het bedrijf is slechts aansprakelijk, indien en voor zover deze schade aan het bedrijf schriftelijk wordt gemeld, binnen 30 kalenderdagen nadat deze ter kennis is gekomen van de gebruiker die schade heeft geleden.

## **Artikel 16 - Wijzigingen van de algemene leveringsvoorwaarden**

16.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen alsook de tariefregeling kunnen door het bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop zij aan de gebruiker zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een andere (latere) datum van inwerkingtreden is vermeld.

16.2 Wijzigingen van de algemene leveringsvoorwaarden zullen de gebruiker per gewone post ter kennis worden gebracht. De wijzigingen zullen eveneens worden bekendgemaakt op de website van DuCoop cvba, bij het bedrijf ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.

16.3 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een gebruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst kosteloos opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.3. Indien binnen de 30 dagen na het ter kennis brengen van de wijzigingen geen opzegging is ontvangen, zullen de wijzigingen verbindend zijn.

## **Artikel 17 - Behandeling van klachten**

17.1 Behoudens andersluidende bepalingen in een reglement of beding van het bedrijf, moeten alle opmerkingen of bezwaren binnen de acht dagen na de vaststellingen of feiten schriftelijk, telefonisch, via de website of via e-mail ter kennis gebracht worden van het bedrijf, zo niet zullen zij niet in aanmerking genomen worden. Klachten schorsen de verplichting tot betaling van de facturen niet.

17.2 Klachten kunnen op volgende manieren aan het bedrijf overgemaakt worden:

- via het klachtenformulier op de website: [www.ducoop.be](http://www.ducoop.be);
- via het klachtenbureau, Schipperskaai ..., 9000 Gent (wekelijks geopend op donderdag van 14u tot 19u)
- schriftelijk naar Klachtendienst DuCoop cvba, p/a Farys, Stropstraat 1, 9000 Gent.

17.3 Een klacht dient het bedrijf te bereiken binnen de acht dagen nadat de gebruiker kennis heeft genomen van de feiten die er aan ten grondslag liggen. Het resultaat van het onderzoek naar de klacht en de eventuele opvolgende acties worden in de mate van het mogelijke meegedeeld op dezelfde wijze als deze waarop de klacht het bedrijf bereikt heeft (telefonisch, mail, brief...). Het bedrijf tracht naar best vermogen om een klacht af te handelen binnen de 28 kalenderdagen na ontvangst ervan.

## **Artikel 18 - Geschillen**

Geschillen tussen de aanvrager, de gebruiker en het bedrijf over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Gent.

## **Artikel 19 - Bijzondere bepalingen**

19.1 De verplichting tot levering ingevolge de overeenkomst, bedoeld in Artikel 2, eindigt in ieder geval indien en voor zover door een derde een aan het bedrijf verleende toestemming om warmte of warmte en sanitair warm water te leveren, wordt ingetrokken of vervallen verklaard.

19.2 Voor het geval het bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst als bedoeld in artikel 2 aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de gebruiker hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

19.3 Het bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De aanvrager en gebruiker zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.

19.4 Het Warmtenet De Nieuwe Dokken is een duurzame energievoorziening met als insteek de reductie van CO<sub>2</sub> en NO<sub>x</sub> emissies. Eventuele CO<sub>2</sub>-rechten en andere rechten/certificaten die ontstaan door levering van warmte via het Warmtenet De Nieuwe Dokken behoren toe aan het bedrijf.

## **Artikel 20 - Slotbepalingen**

20.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2018.

20.2 De algemene leveringsvoorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Leveringsvoorwaarden Warmtenet De Nieuwe Dokken'.

20.3 Deze algemene leveringsvoorwaarden liggen ter inzage bij het bedrijf en zijn te vinden op de internetsite van het bedrijf [www.ducoop.be](http://www.ducoop.be).

20.4 De overeenkomst tot levering en deze algemene leveringsvoorwaarden zijn onderworpen aan het Belgisch recht.