

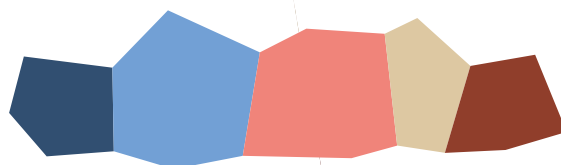
# Jord B.V.

## Algemene Voorwaarden

### Levering warmte, koude en warm tapwater

Verbruikers van maximaal 100kW

Versie juni 2024



**jord**

# Inhoudsopgave

<b>Artikel 1. Wat krijg je van ons?</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 2. Hoe zorgen wij ervoor dat jij de warmte, koude en het warm tapwater ontvangt?</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 3. Wat betaal je?</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 4. Hoe weet je hoeveel warmte, koude en warm tapwater je hebt verbruikt?</b>	<b>7</b>
<b>Artikel 5. Wat als er schade is ontstaan?</b>	<b>8</b>
<b>Artikel 6. Wat als je het niet met ons eens bent?</b>	<b>9</b>
<b>Artikel 7. Hoe gaan we om met wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden?</b>	<b>9</b>
<b>Artikel 8. Welke woorden moet je kennen om deze Algemene Voorwaarden goed te begrijpen?</b>	<b>10</b>

# Artikel 1. Wat krijg je van ons?

## 1.1. Wij leveren warmte, koude en warm tapwater aan jou.

- a. Je leest hier meer over in het Product-of Tarievenblad.

## 1.2. Je neemt warmte, koude en warm tapwater alleen bij ons af.

- a. Behalve als wij niet in staat zijn om de hoeveelheid of kwaliteit te leveren die jij nodig hebt.
- b. Behalve als het leveren van warmte, koude of warm tapwater door ons tijdelijk niet mogelijk is.
- c. Behalve als jij door overmacht geen warmte, koude of warm tapwater bij ons kunt afnemen.

## 1.3. Wij zorgen ervoor dat jij altijd warmte, koude en warm tapwater van ons kunt afnemen.

- a. Is er een storing of een andere onderbreking waardoor wij niet kunnen leveren? Dan doen wij alles wat redelijk is om dat zo snel mogelijk op te lossen.
- b. Soms beperken of onderbreken wij het leveren van warmte, koude of warm tapwater korte tijd. Dit doen wij bijvoorbeeld als dat nodig is voor de veiligheid, voor onderhoud of om schade te voorkomen. Je ontvangt altijd een waarschuwing vooraf. Wij zorgen dat de onderbreking zo kort mogelijk duurt.

## 1.4. Bij een storing heb je soms recht op een vergoeding.

- a. Dit is geregeld in de compensatieregeling van de Warmtewet.

## 1.5. In sommige gevallen stoppen wij de levering tijdelijk:

- a. Als jij of de binneninstallatie hinder veroorzaakt in het leveren van warmte, koude of warm tapwater aan anderen.
- b. Als jij of de binneninstallatie schade veroorzaakt aan de installatie waarmee warmte, koude en warm tapwater worden gemaakt, verdeeld en geleverd.
- c. Als jij niet op tijd betaalt voor de levering van warmte, koude of warm tapwater.
- d. Als jij je niet houdt aan een betalingsregeling.

In de gevallen hierboven, sturen wij altijd eerst een waarschuwing voordat wij de levering stoppen.

## 1.6. Hebben we de levering tijdelijk stopgezet? Dan starten wij de levering pas weer als jij je zaak hebt voorgelegd aan de Geschillencommissie.

- a. Hier lees je meer over in *Artikel 6. Wat als je het niet met ons eens bent?* in deze Algemene voorwaarden.

## 1.7. Wij sluiten met jou een leveringsovereenkomst.

- a. Hierin staan jouw en onze rechten en plichten bij het leveren van warmte, koude en warm tapwater.
- b. De leveringsovereenkomst is de juridische basis voor het leveren van warmte, koude en warm tapwater.
- c. Jij en wij ondertekenen de leveringsovereenkomst op papier of via onze webportal.
- d. Hebben wij of heb jij geen leveringsovereenkomst ondertekend, maar neem je wel warmte, koude of warm tapwater bij ons af? Dan gaan we ervan uit dat er toch een leveringsovereenkomst is gesloten tussen jou en ons.
- e. Sluiten wij de leveringsovereenkomst met twee of meer verbruikers? Dan is elke verbruiker hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen. Dit betekent dat wij elke verbruiker individueel kunnen vragen om een verplichting na te komen. Bijvoorbeeld om de kosten te betalen. Jij bent dus altijd verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen.

## 1.8. De leveringsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

- a. Je kunt de leveringsovereenkomst altijd schriftelijk opzeggen. Dit kan ook via ons webportal. Jouw opzegtermijn is 30 dagen.
- b. Aan het opzeggen van de leveringsovereenkomst zijn kosten verbonden. De levering van warmte, koude en warm tapwater gaat door zolang deze kosten niet betaald zijn. Er zijn geen kosten voor opzeggen vanwege een verhuizing of overlijden.
- c. Zeg jij de leveringsovereenkomst op? Dan zorg je dat wij kunnen doen wat nodig is om de installatie af te sluiten. Dit betekent dat wij uw woning in moeten om de installatie waarmee warmte, koude en warm tapwater worden gemaakt, verdeeld en geleverd te verwijderen. De levering gaat door totdat wij de installatie hebben afgesloten.
- d. Wij mogen de leveringsovereenkomst alleen opzeggen als daar zeer belangrijke redenen voor zijn. Onze opzegtermijn is 3 maanden.

# Artikel 2. Hoe zorgen wij ervoor dat jij de warmte, koude en het warm tapwater ontvangt?

## 2.1. Je hebt een aansluiting en een binneninstallatie in of bij de woning.

- a. De aansluiting bestaat uit leidingen en hulpmiddelen die aan elkaar verbonden zijn en brengt de warmte, koude en het warm tapwater van de energievoorziening naar de binneninstallatie.
- b. De binneninstallatie bestaat uit leidingen, installaties en hulpmiddelen in je woning die nodig zijn voor de verwarming, verkoeling en het warm tapwater.
- c. Wij mogen de aansluiting ook gebruiken om warmte, koude en warm tapwater te leveren aan anderen.
- d. Je geeft ons toegang tot de aansluiting. Bijvoorbeeld als dat nodig is voor werkzaamheden aan de aansluiting.

## 2.2. Jij zorgt dat de binneninstallatie goed blijft werken en veilig blijft.

- a. De binneninstallatie is niet van ons. Wij zijn ook niet verantwoordelijk voor een goede werking van de binneninstallatie.
- b. Wij kunnen je wel laten weten hoe je de binneninstallatie moet gebruiken. Jij houdt je hieraan. Doe je dat niet en ontstaat er daardoor schade? Dan betaal jij de kosten die het gevolg zijn van die schade.

## 2.3. Wij doen alle werkzaamheden aan de aansluiting.

- a. Het gaat om het onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en weghalen van de aansluiting.
- b. Jij doet dus geen werkzaamheden aan de aansluiting. Dit mag alleen als je heel duidelijk toestemming hebt gekregen van ons.
- c. Je verbreekt de verzegeling op onderdelen van de aansluiting niet. Dit mag alleen als je heel duidelijk toestemming hebt gekregen van ons.
- d. Merk je schade aan de aansluiting of zie je dat een verzegeling is verbroken? Dan laat je dit zo snel mogelijk aan ons weten.

## 2.4. Jij betaalt voor het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, weghalen en wijzigen van de aansluiting als:

- a. Wij dit doen op jouw verzoek;
- b. Wij dit moeten doen als gevolg van iets waarvan het redelijk is om te zeggen dat jij ervoor verantwoordelijk bent;
- c. De leveringsovereenkomst door jou is opgezegd. Hierover lees je meer in lid 8 van *Artikel 1. Wat krijg je van ons?*

## 2.5. Wij zorgen dat onze installatie in goede staat blijft en voldoet aan de wettelijke eisen.

- a. We bedoelen hier de installatie waarmee warmte, koude en warm tapwater worden gemaakt, verdeeld en geleverd.

# Artikel 3. Wat betaal je?

## 3.1. Je betaalt een vergoeding voor het leveren van warmte, koude en warm tapwater en alle diensten die daarvoor nodig zijn.

- a. In het Product- en Tarievenblad staat hoe hoog die vergoeding is. Alle bedragen zijn inclusief btw, toeslagen en heffingen.
- b. Hebben we geen schriftelijke leveringsovereenkomst met jou gesloten? Dan bepalen wij hoe hoog de vergoeding is.
- c. Wij specificeren de vergoeding die je betaalt. Dit betekent dat je altijd kunt zien waar je precies voor betaalt.

## 3.2. Je betaalt de vergoeding als voorschot.

- a. Je betaalt dus vooraf je vastrecht en de warmte, koude of het warm tapwater dat je gaat verbruiken.
- b. 1 keer per jaar bepalen wij hoeveel je echt hebt verbruikt en verrekenen we dit met het voorschot. Heb je teveel betaald? Dan krijg je geld terug. Heb je te weinig betaald? Dan betaal je geld bij.
- c. Wij specificeren het voorschot niet. Maar we zijn wel redelijk bij het bepalen van het voorschot.

## 3.3. Je betaalt een rekening altijd binnen 14 dagen na de datum die op rekening staat.

- a. Betaal je niet op tijd? Dan ben je meteen in verzuim. Dat betekent dat je een schuld hebt bij ons en dat je je niet aan de plichten hebt gehouden. Je bent al in verzuim zonder dat wij je dat hebben laten weten.
- b. Ben je in verzuim? Dan ontvang je van ons een brief of e-mail. Daarin lees je dat je nog 14 dagen krijgt om te betalen. En je leest wat de gevolgen zijn van niet betalen. Binnen deze 14 dagen kun je ons om een betalingsregeling vragen. Dat is een afspraak om jouw vergoeding in delen te betalen. Wij zijn niet verplicht om een betalingsregeling met je af te spreken. Zolang wij niet hebben gereageerd op jouw vraag heeft het niet betalen nog geen gevolgen.

## 3.4. Wij kunnen jou om een financiële zekerheid vragen.

- a. We vragen dan om een garantie dat je gaat betalen. We vragen je bijvoorbeeld om een bedrag te betalen als borg.
- b. De hoogte van de financiële zekerheid is nooit hoger dan de vergoeding over 6 maanden.
- c. Wij vergoeden de wettelijke rente waar jij recht op hebt over het bedrag van de financiële zekerheid.

# Artikel 4. Hoe weet je hoeveel warmte, koude en warm tapwater je hebt verbruikt?

## 4.1. Wij meten hoeveel warmte, koude en warm tapwater we aan jou leveren.

- a. Hiervoor gebruiken we de meetinrichting. Die meet de hoeveelheid warmte, koude en warm tapwater automatisch.
- b. Wij nemen minimaal 1 keer per jaar de stand van de meetinrichting op.
- c. We kunnen ook aan jou vragen om de stand van de meetinrichting op te nemen. We vertellen je dan precies hoe en wanneer je dit moet doen.

## 4.2. Blijkt dat een meting niet klopt? Dan doen wij onderzoek naar de juiste hoeveelheid.

- a. Je mag ook vragen om een onafhankelijke onderzoeker om dit onderzoek te laten doen. De kosten hiervan betaal je vooraf. Ook kunnen wij redelijke voorwaarden stellen bij dit onderzoek.
- b. Is het verschil tussen de onjuiste meting en de uitkomsten van het onderzoek groter dan is toegestaan? Dan gaan we ervan uit dat de uitkomsten van het onderzoek kloppen.
- c. Hebben wij met de onjuiste meting teveel berekend? Dan berekenen wij de hoeveelheid warmte, koude en warm tapwater opnieuw over de hele periode dat de meetinrichting onjuiste metingen heeft gemeten. Maar wel met een maximum van 24 maanden. Hebben wij juist te weinig berekend? Dan is dat maximum 18 maanden. De periode waarover wij de nieuwe berekening maken, start op het moment dat we de meetinrichting die onjuiste metingen deed, hebben weggehaald.
- d. Moet je een bedrag bijbetalen door de uitkomsten van het onderzoek? Dan kun je met ons een betalingsregeling afspreken.

## 4.3. Wij doen werkzaamheden aan de meetinrichting.

- a. Het gaat dan in elk geval over het onderhouden, controleren, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en weghalen van de meetinrichting.
- b. Jij doet geen werkzaamheden aan de meetinrichting. Dat mag alleen als je hier heel duidelijk toestemming voor hebt gekregen van ons. Doe je toch iets aan de meetinrichting en ontstaan er kosten als gevolg daarvan? Dan betaal je deze kosten zelf.
- c. Jij zorgt dat de meetinrichting bereikbaar is als werkzaamheden nodig zijn.
- d. Jij zorgt dat de meetinrichting beschermd is tegen vorst.
- e. Jij zorgt dat de zegel van de meetinrichting niet wordt verbroken.

# Artikel 5. Wat als er schade is ontstaan?

## 5.1. Wij zijn aansprakelijk als jij schade hebt als gevolg van:

- a. Het onderbreken van het leveren van warmte, koude of warm tapwater;
- b. Een gebrek in de aansluiting;
- c. Een gebrek bij de levering;
- d. Werkzaamheden aan de meetinrichting.

## 5.2. Wij zijn alleen aansprakelijk als de schade het directe gevolg is van een tekortkoming die ons toerekenbaar is.

- a. 'Tekortkoming' betekent dat wij ons niet aan onze plichten hebben gehouden. 'Toerekenbaar' betekent dat wij de tekortkoming hadden kunnen voorkomen. Maar dat we dat niet gedaan hebben.
- b. Onder directe schade valt materiële schade, dit betekent schade waarbij iets stuk gaat.
- c. Wij zijn dus niet aansprakelijk voor indirecte schade.

## 5.3. Wij zijn alleen aansprakelijk voor de volgende soorten schade:

- a. Schade aan personen door ziekte, verwonding of overlijden.
- b. Schade aan spullen door vernietiging, beschadiging of verlies.
- c. Noodzakelijke kosten die je hebt gemaakt om schade aan spullen te voorkomen, als wij meer dan 8 uur geen warmte, koude of warm tapwater leveren.
- d. Wij zijn dus niet aansprakelijk voor financiële schade. In sommige gevallen kunt u hiervoor een vergoeding krijgen via de compensatieregeling van de Warmtewet.

## 5.4. Wij vergoeden pas schade aan spullen of kosten om schade te voorkomen als het gaat om een bedrag van € 40,- of hoger.

- a. Dit noemen we het drempelbedrag.
- b. Voor schade aan personen geldt geen drempelbedrag.

## 5.5. Je ontvangt geen vergoeding voor:

- a. De 1e storing van de afgelopen 12 maanden die korter duurt dan 24 uur;
- b. Storingen in de levering van koude.

## 5.6. Wij vergoeden in totaal maximaal € 2,5 miljoen.

- a. Maximaal € 2 miljoen per gebeurtenis voor alle verbruikers samen.
- b. Maximaal € 2,5 miljoen per gebeurtenis voor schade aan personen voor alle verbruikers samen.
- c. Maximaal € 75 per verbruiker bij schade aan spullen.
- d. Maximaal € 3.500 aan kosten om schade aan spullen te voorkomen.

## 5.7. Meldt schade altijd zo snel mogelijk.

- a. Maar uiterlijk 4 weken na het ontstaan van de schade. Kon je het niet binnen die 4 weken melden? Meldt het dan zo snel mogelijk.



**5.8. Is er door jou schade ontstaan? Dan ben je voor maximaal € 3.500 aansprakelijk**

**5.9. Jij zorgt ervoor dat wij niet aansprakelijk gesteld worden door anderen.**

- a. Met 'anderen' bedoelen we hier personen of rechtspersonen die de leveringsovereenkomst niet hebben ondertekend.

## **Artikel 6. Wat als je het niet met ons eens bent?**

**6.1. Heb je een klacht? Kom dan eerst naar ons toe, we kijken graag samen met jou naar een oplossing. Dit doen wij binnen 8 weken na indienen van jouw klacht.**

**6.2. Lukt het ons niet om een goede oplossing te bieden voor jouw klacht? Dan kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Energie.**

- a. Doe dit uiterlijk binnen 24 maanden nadat je de klacht voor het eerst bij ons hebt ingediend.
- b. De Geschillencommissie neemt alleen klachten in behandeling die je eerst met ons hebt besproken.
- c. Je leest meer over de Geschillencommissie warmtelevering op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

**6.3. De leveringsovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden vallen onder Nederlands recht.**

- a. Is een bepaling in de leveringsovereenkomst of de Algemene Voorwaarden tegenstrijdig aan dwingend recht? Dan gaat het dwingend recht voor. De rest van de leveringsovereenkomst en Algemene Voorwaarden blijft wel geldig. Dwingend recht zijn de wetten waarvan je niet mag afwijken.
- b. Spreken de leveringsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden elkaar tegen? Dan gaat de leveringsovereenkomst voor op de Algemene Voorwaarden.

## **Artikel 7. Hoe gaan we om met wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden?**

**7.1. Wij kunnen deze Algemene Voorwaarden wijzigen.**

- a. We laten je minimaal 10 dagen voor de wijziging weten wat de wijziging inhoudt.

# Artikel 8. Welke woorden moet je kennen om deze Algemene Voorwaarden goed te begrijpen?

Je ziet hieronder een lijst met woorden die we graag willen uitleggen. Zo willen we je helpen om deze Algemene Voorwaarden te begrijpen. Het kan natuurlijk dat je ze alsnog lastig vindt. Neem dan gerust contact met ons op om te vragen waar het over gaat.

## **Jij/je/jou/jouw**

Overall waar je 'jij', 'je', 'jou' of 'jouw' leest, gaat het om de gebruiker. Dat is de persoon of rechtspersoon die met ons de Leveringsovereenkomst heeft gesloten.

## **Wij/we/ons/onze**

Overall waar je 'wij', 'we', 'ons' of 'onze' leest, gaat het om Jord B.V., het warmteleveringsbedrijf gevestigd te Rotterdam, KVK 69840229.

## **Aansluiting**

De aansluiting bestaat uit leidingen en hulpmiddelen die aan elkaar verbonden zijn. De aansluiting brengt de warmte, koude en het warm tapwater van de energievoorziening naar de binneninstallatie.

## **Algemene Voorwaarden**

Dit is het document dat je nu leest. Het is een lijst met afspraken die geldt voor iedereen met wie wij een leveringsovereenkomst sluiten. Officieel heet het: *De Algemene Voorwaarden Levering warmte, koude en/of warm tapwater kleinverbruikers van maximaal 100 kW van JORD B.V.* Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en gelden vanaf juni 2024.

## **Binneninstallatie**

De binneninstallatie bestaat uit alle leidingen, installaties en hulpmiddelen in je woning die nodig zijn voor de verwarming, verkoeling en het warm tapwater. De binneninstallatie begint bij het leveringspunt.

## **Energievoorziening**

De hele installatie waarmee warmte, koude en warm tapwater worden gemaakt, verdeeld en geleverd tot aan het leveringspunt. De energievoorziening is voor veruit het grootste deel buiten de woning.

## **Leveren/levering**

Overall waar je 'leveren' of 'levering' leest, gaat het om het leveren van warmte, koude en/of warm tapwater.

## **Leveringsovereenkomst**

Dit is het contract dat wij met jou sluiten voor het leveren van warmte, koude en/of warm tapwater.

## **Leveringspunt**

De plek in de woning waar vanuit de warmte, koude of het warm tapwater de door rest van de woning wordt verdeeld. Het leveringspunt verbindt de binneninstallatie met de energievoorziening.

## **Meetinrichting**

Onze apparatuur waarmee we meten hoeveel warmte, koude en warm tapwater we leveren.

## **Product- of Tarievenblad**

Dit is een overzicht van de tarieven en kosten die je aan ons betaalt voor de levering en de diensten die daarbij horen. Je vindt het Product-of Tarievenblad via jouw MijnJord.

## **Verbruiker**

De persoon of rechtspersoon die met ons de leveringsovereenkomst heeft gesloten.