



# Algemene Leveringsvoorwaarden

## Warmtenet en Afvalwaterbehandeling De Nieuwe Dokken

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Begripsomschrijving en toepassingsgebied

Artikel 2 - Overeenkomst tot levering warmte en behandeling afvalwater

Artikel 3 - Aard van de diensten

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

Artikel 5 - Onderbreking van de warmtelevering wegens niet-nakoming

Artikel 6 - Bepaling van de omvang van de warmtelevering

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 – Eigendom en risico

Artikel 14 - Verbodsbepalingen

Artikel 15 - Andere verplichtingen

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

Artikel 17 – Verhuis/Verkoop/Verhuur

Artikel 18 - Wijzigingen van de Algemene leveringsvoorwaarden

Artikel 19 - Behandeling van klachten

Artikel 20 – Beëindiging

Artikel 21 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en confidentialiteit

Artikel 22 – Overmacht

Artikel 23 – Geschillen

Artikel 24 - Slotbepalingen



## Voorafgaand

De Stad Gent verleende aan het Bedrijf 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 het Bedrijf werd een intentieovereenkomst gesloten die het kader bepaalt waarbinnen het Bedrijf haar activiteiten vormgeeft.

Deze intentieovereenkomst wordt uiterlijk begin 2017 omgezet naar zakelijke rechten in verband met de concessie ten aanzien van het Bedrijf.

## Artikel 1 - Begripsomschrijving en toepassingsgebied

1.1 In deze Algemene Leveringsvoorwaarden Warmtenet en Afvalwaterbehandeling De Nieuwe Dokken wordt verstaan onder:

**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.

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

**Aanvrager:** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een aanvraag voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting bij het Bedrijf heeft ingediend.

In beginsel is dit de eigenaar van een Unit dat is of wordt aangesloten. Dit impliceert dat de eigenaar bij de aankoop akkoord gaat met de basisakte die een engagement tot aansluiting op het warmtenet bepaalt.

Een eigenaar die zijn Unit verhuurt, zal de voorwaarden van dat aansluitingscontract ook opleggen aan de huurder/gebruiker. Ten aanzien van het Bedrijf is de eigenaar verantwoordelijk voor zijn huurder en de naleving van het aansluitingscontract door de huurder.

**Afnamegrens afvalwater:** de fysieke plaats waar de Verbruiker gekoppeld is aan de afvoernetten van het afvalwater. Deze plaats is gedefinieerd als de afsluitkraan van de netten waar deze het privaat van de Verbruiker binnen komen.

**Afvalwaterbehandeling:** het Bedrijf verbindt zich tot de correcte afvoer van afvalwater en dit via 2 afzonderlijke netten: een net voor grijs afvalwater (sanitair water, keuken- en (af)wasmachines) en een net voor zwart afvalwater (toiletten en eventueel keukenvermaler).

**Algemene aansluitingsvoorwaarden:** Voorwaarden van het Bedrijf houdende de modaliteiten met betrekking tot de fysieke aansluiting van het gebouw of de Unit.

**Algemene leveringsvoorwaarden:** Voorliggende voorwaarden van het Bedrijf houdende de modaliteiten met betrekking tot de leveringsvoorwaarden van warmte tussen het Bedrijf en de Verbruiker.

**Bedrijf:** De uitvoerende partij inzake de exploitatie van het Warmtenet genaamd DuCoop cvba, opgericht op 18 september 2014 en hebbende haar maatschappelijke zetel te Poortakkerstraat 94, 9051 Gent. DuCoop cvba heeft 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.

**Beschermde Kleinverbruiker:** Elke 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.

**Diensten:** het geheel van diensten in verband met warmtelevering en behandeling van afvalwater waartoe het Bedrijf zich in het kader van deze overeenkomst engageert.

**Grootverbruiker:** Verbruiker waarvan het geïnstalleerd thermisch aansluitingsvermogen 60 kW of hoger is.

**Installateur:** Aangestelde van de Aanvrager of Verbruiker die voldoet aan de vigerende normen voor het uitoefenen van werkzaamheden inzake de Installatie.

**Installatie:** De Verwarmingsinstallatie of de Verwarmingsinstallatie en Sanitair warm waterinstallatie, zoals hieronder omschreven, te rekenen vanaf de Leveringsgrens.

**Kleinverbruiker:** Verbruiker waarvan het geïnstalleerd thermisch aansluitingsvermogen lager is dan 60 kW.

**Levering:** De levering respectievelijk het ter beschikking stellen van warmte.

**Leveringsgrens:** De fysieke plaats waar de Verbruiker gekoppeld is aan het warmtenet ter hoogte van ofwel de warmtewisselaar(s)/warmteafleverset die eigendom is van het Bedrijf, ofwel van een andere nader overeen te komen plaats.

**Meetinrichting:** Het geheel van toestellen in eigendom 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.

**Overeenkomst tot aansluiting:** Overeenkomst waarin 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 geregeld is.

**Overeenkomst tot levering:** Overeenkomst waarin de levering van warmte, en alle hiermee gepaard gaande modaliteiten, tussen het Bedrijf en de Verbruiker geregeld is, bestaande uit onderhavige Algemene Leveringsvoorwaarden en de Bijzondere Leveringsvoorwaarden Warmtenet De Nieuwe Dokken.

**Retourtemperatuur:** De temperatuur waarmee het afgekoelde Verwarmingswater van de Verwarmingsinstallatie in de Aansluiting terugkeert.

**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 Leveringsgrens. Leidingkokers en leidingschachten met hun toegang worden eveneens tot de installatie gerekend.

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



**Unit:** een afgebakend ruimtelijk deel van een collectief gebouw of een individueel gebouw in zijn geheel, dat is toegewezen aan een bepaalde Verbruiker die deze ruimte in gebruik heeft.

**Verbruiker:** ledere natuurlijke persoon of rechtspersoon die warmte voor centrale verwarming en sanitair warm water van het Bedrijf betreft en die afvalwater produceert en afvoert.

**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, te rekenen vanaf de Leveringsgrens. Leidingkokers en leidingschachten met hun toegang worden eveneens tot de installatie gerekend.

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

**Warmtenet De Nieuwe Dokken:** De duurzame energievoorziening in De Nieuwe Dokken waarbij warmte aan Verbruikers wordt geleverd, in eigendom van, of althans beheerd door het Bedrijf, bestaande uit het geheel van de warmteleidingen, aansluitingen, warmtestations, meetinrichtingen en alle toebehoren.

**Wintermaanden:** De periode van 1 oktober tot en met 30 april.

## **Artikel 2 - Dienstenovereenkomst tot levering van warmte en behandeling van afvalwater**

2.1 De Overeenkomst tot levering tussen het Bedrijf en de Verbruiker bepaalt de rechten en verplichtingen inzake de levering van warmte en de behandeling van afvalwater.

2.2 Een Overeenkomst tot levering wordt uitsluitend schriftelijk aangegaan en wordt gesloten in fysieke aanwezigheid van de Leverancier en de Aanvrager (al dan niet binnen de gewoonlijke burelen van de Leverancier).

Het Bedrijf kan weigeren een Overeenkomst tot warmtelevering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in Artikel 5 met betrekking tot de onderbreking van warmtelevering of wanneer de kandidaat-Verbruiker zich niet op een door het Bedrijf aangegeven wijze identificeert.

Het Bedrijf is bevoegd aan de warmtelevering bijzondere voorwaarden te stellen om aldus te voorkomen dat de belangen van het Bedrijf of die van één of meer Verbruikers worden geschaad.

2.3 Een Overeenkomst tot warmtelevering gaat in op daarin genoemde aanvangsdatum. Deze vangt op dezelfde datum aan als de aanvangsdatum opgenomen in de Overeenkomst tot aansluiting of op een latere datum.

2.4 Warmtelevering kan pas plaats vinden nadat een Aansluiting gerealiseerd is en hiervoor een Overeenkomst tot aansluiting afgesloten werd.

De Overeenkomst tot warmtelevering moet afgesloten worden voordat de Verbruiker voor het eerst warmte geleverd krijgt of afvalwater loost.

2.5 De Overeenkomst tot warmtelevering wordt afgesloten voor bepaalde duur, namelijk voor 20 jaar. Behalve in geval van opzegging door één van de partijen ten minste vier (4) maanden voor het



verstrijken van de initiële termijn van twintig (20) jaar, zal de overeenkomst daarna verlengd worden voor onbepaalde duur. DuCoop kan de warmtelevering enkel beperken of stopzetten zoals voorzien in artikel 11.

2.6 Bij beperking of onderbreking van de warmtelevering als bedoeld in Artikel 4 en Artikel 5, blijft de Overeenkomst tot warmtelevering onverminderd van kracht.

2.6 De Verbruiker stemt ermee in dat de Overeenkomst tot warmtelevering van kracht blijft indien de rechtsvorm van het Bedrijf wordt omgezet in een andere rechtsvorm of indien het Bedrijf de levering van warmte en afname van afvalwater wenst of dient over te dragen aan een derde. Indien een in dit lid bedoelde omstandigheid zich voordoet zal het Bedrijf minstens zorgen voor een persoonlijke schriftelijke kennisgeving aan de Verbruiker.

De derde is verplicht om de garanties voorzien in onderhavige Algemene voorwaarden voort te zetten.

2.7 De Verbruiker kan zijn rechten en plichten voortvloeiende uit de overeenkomst niet overdragen aan een derde, tenzij volgens de modaliteiten en voorwaarden zoals uiteengezet onder Artikel 17.

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

3.1 De levering van warmte vindt plaats door de terbeschikkingstelling van Verwarmingswater waaraan door de Verwarmingsinstallatie en de Sanitair warm waterinstallatie van de Verbruiker thermische energie wordt onttrokken. De overgedragen warmte wordt gemeten. Het warmtenet en de warmteafleversets zijn ontworpen om 50°C aan de gebruikerszijde van de Leveringsgrens te leveren (bijvoorbeeld: de uitgang van een warmteafleverset).

3.2 Het Bedrijf levert warmte op de Leveringsgrens, met naleving van de wettelijke waarborg inzake conformiteit van de warmtelevering. Op de warmtelevering zijn de wettelijke waarborgen inzake verborgen gebreken (artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek) van toepassing, voor zover het Bedrijf deze gebreken gekend heeft. Voor zover de aansprakelijkheid van het Bedrijf in het gedrang zou komen ten gevolge van verborgen gebreken in de zin van deze artikelen, is enige aansprakelijkheid in elk geval uitgesloten indien hij kan aantonen dat het gebrek onnaspeurbaar was.

3.3 Het bedrijf is verantwoordelijk voor de goede werking en onderhoud van het warmtenet tot aan de leveringsgrens, dus tot en met de warmtewisselaar(s)/warmteafleverset ofwel van een andere nader overeen te komen plaats. Het Bedrijf garandeert continuïteit in de warmtelevering. Het Bedrijf is echter niet aansprakelijk voor een korte onderbreking in de warmtelevering. Onder kort wordt verstaan maximaal vier uur. In alle gevallen spant het Bedrijf zich in de warmtelevering zo spoedig mogelijk te hervatten.

3.4 Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor een onderbreking in de warmtelevering door overmacht of een oorzaak die redelijkerwijs niet aan haar kan worden toegerekend. Het Bedrijf hervat de warmtelevering zo spoedig mogelijk. Een eigen backup-installatie staat hiervoor garant.

3.5 Het bedrijf verbindt zich tot een correcte afvoer van het Afvalwater van de Verbruiker. Onder correcte afvoer wordt verstaan dat het Bedrijf verantwoordelijk is voor onderhoud van en behandeling van eventuele obstructies in de afvoernetten vanaf de Afnamegrensen garandeert een correcte afvoer van het afvalwater. Het Bedrijf staat verder in voor de zuivering van het afvalwater op zodanige wijze dat de Verbruiker geen andere kosten heeft aan de afvoer van het afvalwater dan de heffingen die door watermaatschappij Farys worden verrekend, conform de kost van het stadswater voor regio Gent.

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

4.1 Het Bedrijf is bevoegd de diensten te beperken of te onderbreken, teneinde de nodige onderhouds- en herstellingswerkzaamheden te verrichten. Deze bevoegdheid zal proportioneel worden toegepast en waar mogelijk, zoveel mogelijk in de tijd beperkt worden. Geplande werkzaamheden specifiek voor het warmtenet, dienen te worden uitgevoerd, voor zover als redelijkerwijze mogelijk, buiten de Wintermaanden. In alle gevallen spant het Bedrijf zich in de diensten zo spoedig mogelijk te hervatten.

4.2 Het Bedrijf zal ingeval van toepassing van artikel 4.1, de Verbruikers minstens vijf werkdagen vooraf schriftelijk 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 diensten 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 – en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst de diensten 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 14 genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
- c. de Verbruiker overeenkomstig Artikel 11 nalaat een vordering betreffende de aansluiting of de diensten, dan wel een andere opeisbare vordering, die het Bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van deze die betrekking hebben op aansluiting of diensten 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;
- e. de Verbruiker fraude of bedrog pleegt of de geleverde warmte doorverkoopt aan derden;
- f. de Verbruiker failliet wordt verklaard.

5.2 Het Bedrijf zal slechts gebruik maken van zijn bevoegdheid tot onderbreking van de diensten, 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 diensten wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de diensten, en van eventueel door het Bedrijf in verband hiermee geleden schade, geheel zijn voldaan.

5.4 Behoudens ingeval van een noodsituatie verbindt het Bedrijf voor wat betreft de warmtelevering er zich toe om Kleinverbruikers in het kader van onderhavig artikel 5 nooit tijdens de Wintermaanden volledig af te sluiten. Een beperking van de diensten wegens niet-nakoming kan wel worden opgelegd.



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

6.1 Het Bedrijf staat voor wat betreft warmtelevering 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 Voor afname van afvalwater is geen individuele meetinstallatie voorzien, aangezien de heffingen voor waterzuivering, zoals aangerekend zal worden door watermaatschappij Farys, verrekend worden in functie van het verbruik van leidingwater. Deze materie wordt verder behandeld in de overeenkomst tussen de Verbruiker en Farys.

## **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.

De Meetinrichting blijft te allen tijde eigendom van het Bedrijf. Enkel het Bedrijf en haar aangestelde zijn gemachtigd om de Meetinrichting te vervangen, als gevolg van uitbreiding of wijziging van het warmtenet, te verplaatsen of weg te nemen. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het Bedrijf. De 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 verbindt er zich toe dat de Meetinrichting steeds goed toegankelijk is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient de Verbruiker de Meetinrichting te beschermen tegen beschadiging en tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

7.3 De Meetinrichting wordt door het Bedrijf aan de Verbruiker 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 met 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 te bewaren respectievelijk bij eventuele verplaatsing 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 warmtelevering 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 te veel 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 warmtelevering, is het Bedrijf bevoegd de omvang van de warmtelevering in de desbetreffende tijdspanne te schatten op grond van de gegevens die ter beschikking staan van het Bedrijf, waarbij als maatstaf dient:

- a. de omvang van de warmtelevering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of;
- b. de gemiddelde omvang van de warmtelevering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of;
- c. een andere, na overleg met de Verbruiker, 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 herijking 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 Verbruiker overeenkomstig de bepalingen van artikel 9.2 geschat.





## **Artikel 10 - Tarieven**

10.1 De toepasselijke prijzen, tarieven en prijsaanpassingen voor warmtelevering 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 aanvraag tot aansluiting door de Verbruiker.

10.2 Voor het tot stand brengen en in stand houden van een Aansluiting, en voor de levering van warmte en de behandeling van afvalwater is de Verbruiker bedragen verschuldigd volgens de Tariefregeling.

10.3 Het Bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De Verbruiker is gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken. De stad Gent houdt toezicht op de tarifieringsstructuur teneinde de Verbruiker te beschermen tegen willekeurige prijsaanpassingen. Wanneer in de toekomst aardgas niet langer als referentie voor verwarming zal worden beschouwd door de regulator (CREG), zal dit aanleiding zijn tot een herziening van het prijsberekenningsmechanisme dat opnieuw zal worden gemotiveerd ten aanzien van de stad Gent.

10.4 Alle bedragen die de Verbruiker 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.

10.5 De toepasselijke prijzen vertegenwoordigen een all-in formule bestaande uit levering, onderhoud van de netten tot aan de leverings- en afnamegrens tot en met de afsluitkranen en desgevallend herstellingen aan de netten of herstellen van disfuncties.

Uitgesloten zijn onderhoud of herstellingen aan toestellen andere dan de warmteafleverset/warmtewisselaar en warmtemeter of aan de leverings- en afvoernetten in het privaat voorbij de leverings- en afnamegrens. De Verbruiker wordt geacht hieromtrent zelf de nodige regelingen te treffen.

## **Artikel 11 - Facturatie**

11.1 Het Bedrijf factureert warmtelevering aan de Verbruiker, waarbij specifiek voor Beschermd Kleinverbruikers voorzien is in een systeem van sociale tarieven, waarvoor de voorwaarden uiteengezet zijn in Artikel 12, 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 van warmtelevering gedurende de Wintermaanden. Een beperking van de levering is wel mogelijk.

11.3 Alle bedragen die de Verbruiker ingevolge de Overeenkomst tot warmtelevering en de Algemene leveringsvoorwaarden verschuldigd is, brengt het Bedrijf door middel van een factuur in rekening.

11.4 De Verbruiker is voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens warmtelevering 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 worden vastgelegd in het formulier 'Tariefregeling'. De Verbruiker 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 afrekeningsfactuur, die bij verhuizing, beëindiging van de Overeenkomst en ten minste één maal per jaar wordt opgemaakt, worden de reeds in rekening gebrachte voorschotten verrekend. De



afrekeningsfactuur wordt bezorgd op basis van de definitieve meetgegevens, of bij gebreke daarvan, op basis van de geschatte gegevens zoals bepaald in Artikel 9.

11.5 Indien bij ondertekening van de Overeenkomst tot warmtelevering gekozen wordt voor het ontvangen van de facturen via e-mail, verklaart de Verbruiker zich akkoord met het feit dat alle facturen en eventuele herinneringsfacturen enkel via e-mail verstuurd worden. De Verbruiker verbindt er zich toe om zijn e-mails regelmatig te lezen en om voldoende capaciteit in zijn mailbox te voorzien. Indien zijn e-mailadres wijzigt, dan brengt de Verbruiker het Bedrijf hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.

11.6 De betaling van de factuur per overschrijving of per domiciliëring, naargelang de keuze van de Verbruiker, dient te gebeuren op een door het Bedrijf aangegeven bankrekening binnen 15 dagen na factuurdatum voor de kleinverbruikers en binnen 30 dagen voor commerciële of groot-verbruikers.

11.7 Als de verschuldigde som na de vervaldag nog onbetaald is gebleven, is de Verbruiker een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 6,50 euro per verstuurd aanmaning of ingebrekestelling verschuldigd aan het Bedrijf. Deze kosten worden niet aangerekend aan Beschermd Kleinverbruikers.

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 nalatigheidsinterest verschuldigd ten bedrage van de wettelijke interestvoet voor de Verbruikers met uitsluitend verbruik voor huishoudelijke doeleinden, en ten bedrage van de rentevoet zoals bepaald door de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties wat de andere Verbruikers betreft.

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, te rekenen vanaf de vervaldag van de betrokken factuur tot de datum van volledige betaling.

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/klachten tegen de factuur conform Artikel 19, 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 over het bezwaarschrift heeft beslist. Indien het bedrag van een factuur betwist wordt, dient in ieder geval het niet-betwiste deel betaald te worden.

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 (art. 1289 BW ev.).

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 de warmte uitsluitend voor huishoudelijke doeleinden van het Bedrijf afneemt en 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 vermeldt tevens 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, met inbegrip van een bijkomende aanrekening van de kosten zoals voorzien in Artikel 11.7.

De aangetekende 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 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, noch een afbetalingsplan heeft geregeld, stuurt het Bedrijf een aangetekend brief met aankondiging van het afsluiten van de warmtetoevoer en het beëindigen van de Overeenkomst tot warmtelevering zonder voorafgaandelijke rechterlijke tussenkomst, en onverminderd het recht van het Bedrijf om schadevergoeding te eisen.

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 en de Overeenkomst tot warmtelevering buitengerechtelijk wordt beëindigd, behalve indien dit binnen de Wintermaanden valt, zoals bepaald in Artikel 11.2. In het laatste geval valt de effectieve afsluiting van de warmtetoevoer en de beëindiging van de Overeenkomst tot warmtelevering op de dag volgend op de Wintermaanden. Het OCMW wordt op de hoogte gebracht van de aangetekend brief met aankondiging van het afsluiten van de warmtetoevoer en het beëindigen van de Overeenkomst tot warmtelevering, 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.

11.16 De Verbruiker heeft het recht om een nieuwe Overeenkomst tot warmtelevering te sluiten indien hij geen achterstallen meer heeft bij het Bedrijf, tenzij de eerdere Overeenkomst tot warmtelevering wegens een andere ernstige inbreuk werd beëindigd.

11.17 Indien de Verbruiker werd toegelaten tot collectieve schuldenregeling overeenkomstig artikel 1675, §2 van het Gerechtelijk Wetboek (en zolang de beschikking van toelaatbaarheid en/of aanzuiveringsregeling niet werd herroepen) of de Verbruiker zich bevindt in een situatie van schuldbemiddeling, zal het Bedrijf zich constructief en redelijk opstellen ten aanzien van voorstellen met het oog op een minnelijke aanzuiveringsregeling.

## **Artikel 12 - Sociaal tarief**

12.1 De Beschermd 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). Indien



in de toekomst een reglementering in het gewest of federaal wordt uitgewerkt voor een sociaal tarief van warmte, zal deze worden toegepast.

### **Artikel 13 – Eigendom en Risico**

13.1 De eigendom van de warmte gaat over van het Bedrijf op de Verbruiker op de Leveringsgrens. Indien er afzonderlijke meters zijn voor de levering van Verwarmingswater enerzijds en voor Sanitair warm water anderzijds, is er een afzonderlijke Leveringsgrens.

13.2 De Verbruiker draagt het risico (onder meer op warmteverlies) vanaf de Leveringsgrens. Onderhoud of defecten in de Installatie voorbij de Leveringsgrens zijn ten laste van de Verbruiker. Voor de omschrijving van de leveringsgrens: zie artikel 1 – Begripsomschrijving.

13.3 De eigendom van het afvalwater gaat over van de Verbruiker naar het Bedrijf op de Afnamegrens Afvalwater. Het Bedrijf draagt het risico vanaf de Afnamegrens Afvalwater. Onderhoud of defecten in de Installatie voorbij de Afnamegrens Afvalwater zijn ten laste van het Bedrijf. Voor de omschrijving van de Afnamegrens Afvalwater: zie artikel 1 – Begripsomschrijving.

### **Artikel 14 - Verbodsbepalingen**

14.1 Het is verboden:

- a. door middel van de Installatie via het Warmtenet 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 warmtelevering niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen, waardoor het normaal functioneren van de Meetinrichting of andere toestellen van het Bedrijf worden verhinderd of de Tariefregeling van het Bedrijf niet of niet juist kan worden toegepast;
- d. het Warmtenet 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.

14.2 Het is de Verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het Bedrijf warmte en sanitair warm water anders dan ten behoeve van de eigen Unit te gebruiken. Het Bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

14.3 De Verbruiker ontvangt bij het afsluiten van de Overeenkomst een lijst met instructies over het correct gebruik van de afvalwaterafvoer vacuümtoiletten, gootstenen en andere afvoerleidingen). Het is de Verbruiker verboden handelingen te stellen waardoor deze instructies niet worden nageleefd. Indien het niet naleven van instructies schade voor gevolg heeft aan de installaties van het Bedrijf, zal deze schade worden verhaald op de Verbruiker.



14.4 Bij vastgestelde inbreuken, onverminderd hetgeen bepaald in Artikel 5, heeft het Bedrijf recht op een schadevergoeding voor alle schade die het door de inbreuk mocht lijden, behoudens in geval van overmacht.

14.5 Indien wordt vastgesteld dat circulatiewater verloren is gegaan door toedoen van de Verbruiker, 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 15 - Andere verplichtingen**

15.1 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 de door hen waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in de Aansluiting van hun Unit, inclusief de Meetinrichting en van de verbreking van de verzegeling;
- b. de toegang te verlenen tot de Unit aan de personen die van een door het Bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien met naleving van de wettelijke bepalingen terzake – 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.

15.2 De Verbruiker is verplicht al het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in de Unit aanwezige gedeelte van de Aansluiting te voorkomen.

15.3 De Aanvrager en de Verbruiker 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.

15.4 Indien de Verbruiker 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 warmtelevering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als ingevolge artikel 15.3 ten behoeve van derden.

### **Artikel 16 - Aansprakelijkheid**

16.1 Het Bedrijf is slechts aansprakelijk voor rechtstreekse schade veroorzaakt door bedrog, grove schuld of een opzettelijke fout vanwege het Bedrijf of haar aangestelde en lasthebbers en voor het niet-uitvoeren van de voornaamste prestaties van deze Overeenkomst, behoudens in geval van overmacht. In geval van overlijden of lichamelijk letsel van een Verbruiker is het Bedrijf aansprakelijk voor zijn zelfs gewone fout of nalatigheid of die van zijn aangestelde of lasthebbers.

16.2 Behalve in geval van lichamelijk letsel of overlijden van een Verbruiker ten gevolge van een foutief doen of nalaten van het Bedrijf, kan het Bedrijf niet aansprakelijk gesteld worden voor immateriële schade of gevolgschade, zoals maar niet beperkt tot productieverlies, winstderving, inkomstenverlies, verlies van gegevens, verlies van een kans of goodwill, reputatieschade of morele schade, schade die



voortvloeit uit bijzondere verbintenissen opgenomen door de Verbruiker jegens derden, en buitencontractuele (schade)vorderingen van derden.

16.3 Behalve in geval van lichamelijk letsel of overlijden van een Verbruiker ten gevolge van een foutief doen of nalaten van het Bedrijf, is de schadevergoeding die desgevallend door het Bedrijf verschuldigd is per schadegeval en per jaar beperkt tot een bedrag dat overeenstemt met het totale bedrag van de warmtefacturen over een periode van twaalf maanden voorafgaand aan het schadegeval.

16.4 De maximale vergoeding voor de door de Verbruiker geleden rechtstreekse materiële schade wordt bovendien in ieder geval en zowel contractueel als buitencontractueel beperkt tot het bedrag van maximaal de gefactuurde bedragen vanaf de datum van schriftelijke in gebrekestelling voor het geheel van de vorderingen van de Verbruiker en derden die in hun geheel of hoofdzakelijk gesteund zijn op eenzelfde vastgestelde oorzaak. In voorkomend geval zullen de vorderingen naar evenredigheid worden voldaan.

16.5 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 Verbruiker die schade heeft geleden. Elke laattijdige melding leidt tot het verlies van het recht op schadevergoeding in hoofde van de Verbruiker die niet uitsluitend warmte verbruikt voor huishoudelijke doeleinden.

#### **Artikel 17 – Verhuis/Verkoop/Verhuur**

17.1 Indien de Verbruiker verhuist tijdens de duur van de Overeenkomst tot warmtelevering, zal de Overeenkomst beëindigd worden vanaf de datum van verhuizing, tenzij het nieuwe verbruiksadres ook aangesloten is op het Warmtenet, in welk geval de verplichtingen in de Overeenkomst tot warmtelevering blijven gelden en het Bedrijf warmte zal leveren op het nieuwe verbruiksadres.

Indien de Verbruiker de Unit verkoopt tijdens de duur van de Overeenkomst tot warmtelevering, zal de Overeenkomst beëindigd worden. Bij verkoop zal de verkoper expliciet verwijzen naar het toetredingscontract (de basisakte met de dienstenovereenkomsten die er deel van uitmaken), zodat een nieuwe koper/eigenaar weet dat hij een Overeenkomst tot warmtelevering met het Bedrijf sluit.

17.2 De Verbruiker dient

- a. de geplande verhuisdatum of verkoopdatum uiterlijk dertig (30) kalenderdagen voor de effectieve verhuis-/verkoopdatum schriftelijk en gemotiveerd mee te delen; en
- b. de laatste meterstand van de individuele meters) schriftelijk mee te delen uiterlijk dertig (30) kalenderdagen volgend op de effectieve verhuis-/verkoopdatum in een door hem en de eventuele nieuwe Verbruiker op dezelfde Leveringsgrens gezamenlijk ondertekend document (verhuisformulier, zie Bijlage 2 en te verkrijgen op eenvoudig verzoek).

Indien het Bedrijf warmte zal leveren op het nieuwe verbruiksadres, dient de Verbruiker eveneens zijn nieuw adres en alle noodzakelijke gegevens schriftelijk mee te delen aan het Bedrijf.

17.3 Indien de Verbruiker verhuist of de Unit verkoopt zonder het Bedrijf tijdig op de hoogte te brengen van de (geplande) verhuizing/verkoop, is de Verbruiker ertoe gehouden zijn verplichtingen in het kader van de Overeenkomst tot warmtelevering te blijven vervullen, in het bijzonder de betaling van de afgenomen warmte, door wie dan ook, op de bestaande Leveringsgrens. Deze betalingsverplichting geldt in dat geval tot de dag volgend op de melding van de verhuis of verkoop van de Verbruiker middels het volledig ingevulde verhuisformulier (zie Bijlage 2 en te verkrijgen op eenvoudig verzoek).



17.4 Indien de Verbruiker nalaat om de meterstand in geval van verhuis/verkoop mee te delen, heeft het Bedrijf het recht om op de kosten van de Verbruiker de meterstand te laten vaststellen.

17.5 Indien de eigenaar de Unit wenst te verhuren, kan de eigenaar de Overeenkomst tot warmtelevering overdragen aan de huurder mits het Bedrijf bevestigd heeft alle nodige gegevens ontvangen te hebben m.b.t de huurder. De eigenaar verbindt er zich toe de de huurder te verplichten om de Akkoordverklaring in de huurovereenkomst te onderschrijven, en de eigenaar zal de Akkoordverklaring aan de huurovereenkomst bijvoegen. De eigenaar blijft ten overstaan van het Bedrijf verantwoordelijk voor de naleving van deze afspraken door zijn huurder/bewoner/gebruiker.

17.6 Bij verhuis/verkoop/verhuur geldt dat de afspraken onder deze overeenkomst in verband met afvoer van afvalwater, vervallen of worden overgedragen met het beëindigen of overdragen van de overeenkomst tussen watermaatschappij Farys en de Verbruiker.

### **Artikel 18 - Wijzigingen van de Algemene leveringsvoorwaarden**

18.1 Ingeval van wijzigingen in (de interpretatie van) het regelgevende kader, onafhankelijk van de wil van de Partijen, kunnen deze Algemene leveringsvoorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen alsook de Tariefregeling door het Bedrijf worden gewijzigd tijdens de looptijd van de Overeenkomst tot warmtelevering. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop zij aan de Verbruiker zijn meegedeeld, tenzij in de bekendmaking een andere (latere) datum van inwerkingtreden is vermeld. Toeslagen kunnen desgevallend retroactief worden doorgerekend voor zover in overeenstemming met de regelgeving.

18.2 Wijzigingen van de Algemene leveringsvoorwaarden zullen de Verbruiker 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.

18.3 Het Bedrijf kan te allen tijde niet-essentiële elementen van de Algemene Leveringsvoorwaarden wijzigen. Deze gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

18.4 Indien een Verbruiker een essentiële wijziging doorgevoerd door het Bedrijf niet wenst te accepteren, kan de Verbruiker een klacht neerleggen bij het Bedrijf overeenkomstig Artikel 19 of, desgevallend, de ontbinding van de overeenkomst vorderen overeenkomstig Artikel 20.1.

### **Artikel 19 - Behandeling van klachten**

19.1 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 m.b.t. de factuur dienen te gebeuren binnen de initiële betaaltermijn zoals bepaald in Artikel 11.6.

19.2 Klachten kunnen op volgende manieren aan het Bedrijf overgemaakt worden:

- via het meldingsformulier op de website: [www.ducoop.be](http://www.ducoop.be);
- via de klantendienst, Schipperskaai, Het Stroompunt, 9000 Gent (wekelijks geopend op donderdag van 14u tot 19u)
- schriftelijk naar Klantendienst DuCoop cvba, Schipperskaai, Het Stroompunt, 9000 Gent.



19.3 Een klacht dient het Bedrijf te bereiken binnen de acht kalenderdagen nadat de Verbruiker kennis heeft genomen van de feiten die eraan 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 20 – Beëindiging**

20.1 Gedurende de termijn van twintig (20) jaar van de Overeenkomst tot levering, zoals bepaald in Artikel 2.5, is het de Verbruiker te allen tijde verboden om buitengerechtelijk de Overeenkomst tot levering te beëindigen, tenzij in geval van verhuis of verkoop van de Unit conform Artikel 17. De Verbruiker kan de ontbinding van de Overeenkomst tot levering, nooit individueel vorderen, maar slechts collectief via de vereniging van mede-eigenaars voor de rechtbank wegens grove fout van het Bedrijf op grond van artikel 1184 Burgerlijk Wetboek. Indien de Vereniging van Mede-eigenaars de gerechtelijke beëindiging van de overeenkomst wenst op grond van artikel 1184 Burgerlijk wetboek, kan zij dit slechts vorderen mits de meerderheid, die vereist is voor de beëindiging van de zakelijke rechten toegekend aan het Bedrijf, behaald is op de algemene vergadering en mits de vereniging van mede-eigenaars ook effectief overgaat – nadat de ontbinding van onderhavige Overeenkomst tot levering door middel van vonnis definitief is geworden – tot beëindiging van de zakelijke rechten toegekend aan het Bedrijf. In onderhavig geval zal de niet-afgeschreven waarde van de investeringen van het Bedrijf vergoed worden door de vereniging van mede-eigenaars.

20.2 In geval van Overmacht conform artikel 22, mag de vereniging van mede-eigenaars beslissen tot beëindiging van de Overeenkomst volgens de modaliteiten bepaald in artikel 20.1, mits de voorwaarden van artikel 22 voldaan zijn en mits de niet-afgeschreven waarde van de investeringen van het Bedrijf door de vereniging van mede-eigenaars vergoed wordt,.

20.3 Elke beëindiging van de Overeenkomst tot warmtelevering leidt tot de stopzetting van de warmtelevering door het Bedrijf. Alle door de Verbruiker verschuldigde bedragen worden bij beëindiging onmiddellijk opeisbaar.

20.4 Na beëindiging van de Overeenkomst tot warmtelevering, heeft het Bedrijf het recht om de aansluiting van de Verbruiker buiten dienst te stellen conform het aansluitcontract en de Algemene aansluitingsvoorwaarden, onverminderd het recht van het Bedrijf op betaling van de door hem, na de beëindiging van de Overeenkomst tot warmtelevering, maar voor de beëindiging zelf, geleverde warmte

## **Artikel 21- Bescherming van de persoonlijke levenssfeer en confidentialiteit**

21.1 De Verbruiker stemt er uitdrukkelijk mee in dat zijn persoonsgegevens (zoals identificatie-, contact- en financiële gegevens) door het Bedrijf in zijn bestanden opgenomen en verwerkt worden, in overeenstemming met de Belgische Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, en dit voor de volgende doeleinden: uitvoering van de Overeenkomst tot warmtelevering, klantenbeheer, betalingsbeheer, vermijden van wanbetaling, klachtenbehandeling, bepalen van verbruiksprofielen, marktonderzoek, tevredenheidsonderzoek, informatieve campagnes, rapportering aan de overheden. Het Bedrijf kan deze gegevens eveneens gebruiken voor promotie, prospectie en/of commerciële doeleinden voor zover de Verbruiker hiervoor zijn uitdrukkelijke toestemming heeft verleend in de Overeenkomst tot warmtelevering, alsook om de Verbruiker te informeren over de producten en diensten van het Bedrijf.

21.2 Het Bedrijf kan de persoonsgegevens van de Verbruiker meedelen aan ondernemingen die contractueel met hem verbonden zijn, alsook aan iedere relevante warmtenetbeheerder,





warmteproducent of andere warmteleverancier, teneinde de uitvoering van de Overeenkomst tot warmtelevering efficiënt te laten verlopen, alsook aan de wetgevende, administratieve of regulerende instanties, indien deze hierom verzoeken. In geen geval worden persoonsgegevens aan andere derden doorgegeven, of naar landen buiten de EU.

21.3 De Verbruiker heeft recht, op elk moment en kosteloos, op inzage en verbetering van zijn persoonsgegevens. De Verbruiker kan zich tevens kosteloos verzetten tegen de verwerking van zijn gegevens met het oog op direct marketing/prospectie, marktonderzoek en/of tevredenheidsonderzoek, en dan zullen zijn persoonsgegevens hiervoor niet langer gebruikt worden. Deze rechten kunnen op elk moment worden uitgeoefend middels een schriftelijk verzoek gericht aan het Bedrijf op het adres of via e-mail vermeld in de Algemene leveringsvoorwaarden, vergezeld van een kopie van de identiteitskaart van de betrokken persoon.

21.4 Alle uitgewisselde gegevens, met inbegrip van deze Overeenkomst tot warmtelevering, dienen als vertrouwelijk te worden behandeld en kunnen door het Bedrijf niet aan derden worden meegedeeld, met uitzondering van adviseurs die onderhevig zijn aan een geheimhoudingsplicht noch voor een ander doel worden gebruikt dan voor de uitvoering van deze Overeenkomst.

In geval van verplichting om bepaalde informatie mee te delen (wettelijk of als gevolg van een rechterlijke uitspraak) of als de informatie reeds publiek is door een reden die niet de fout is van het Bedrijf, geldt deze confidentialiteitsverplichting niet.

Dit artikel geldt tot 2 jaar na het einde van deze Overeenkomst om welke reden dan ook.

## **Artikel 22 – Overmacht**

22.1 Indien het Bedrijf of de Verbruiker door overmacht niet aan één of meer van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst tot warmtelevering kan voldoen, worden die verplichtingen gedurende de periode van overmacht opgeschort en de betreffende partij zal niet worden geacht in gebreke gebleven te zijn ten aanzien van enige verbintenis onder deze Overeenkomst (andere dan de verplichting tot betaling van een som geld); de andere partij wordt ontslaan van de uitvoering van haar overeenstemmende verbintenissen en zal niet worden geacht in gebreke gebleven te zijn ten aanzien van een dergelijke verbintenis onder deze Overeenkomst.

22.2 De partij getroffen door overmacht zal de andere partij zo spoedig mogelijk schriftelijk en mondeling op de hoogte brengen en alle nodige maatregelen treffen die redelijkerwijze noodzakelijk zijn om zo snel mogelijk het hoofd te bieden aan dit voorval van overmacht, en zo de schade van de andere partij te beperken. Indien de partij getroffen door overmacht nalaat om deze maatregelen te treffen zal zij niet langer kunnen beroepen op overmacht.

22.3 Indien de situatie van overmacht na meer dan twee (2) maanden niet is verholpen, hebben zowel de Verbruiker als het Bedrijf, ongeacht hetgeen bepaald in Artikel 20, het recht om de Overeenkomst tot warmtelevering kosteloos op te zeggen, mits een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen, tenzij het Bedrijf een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt of met de Verbruiker is overeengekomen. De opzegtermijn wordt gerekend vanaf de datum van de schriftelijke kennisgeving via aangetekend schrijven.

## **Artikel 23 - Geschillen**



Geschillen tussen de aanvrager, de Verbruiker en het Bedrijf over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst worden voorgelegd aan de rechtbank van de plaats waar de verbintenissen zijn ontstaan of worden uitgevoerd, zijnde de rechtbank van Gent.

De Overeenkomst tot warmtelevering en deze Algemene leveringsvoorwaarden zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

#### **Artikel 24 - Slotbepalingen**

24.1 Deze Algemene leveringsvoorwaarden treden in werking op 1 januari 2018.

24.2 De Algemene leveringsvoorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Leveringsvoorwaarden Warmtenet De Nieuwe Dokken'. Ze liggen ter inzage bij het Bedrijf en zijn te vinden op de internetsite van het Bedrijf [www.ducoop.be](http://www.ducoop.be).

24.3 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.

24.4 De Algemene leveringsvoorwaarden en de Overeenkomst tot warmtelevering maken de integrale tekst uit van het akkoord tussen partijen en vervangen en vernietigen alle eventuele voorafgaande mondelinge of schriftelijke voorstellen of verbintenissen evenals elke andere mededeling tussen partijen met betrekking tot de inhoud van de Overeenkomst.

24.5 Indien enige bepaling (of deel daarvan) van deze Algemene leveringsvoorwaarden niet afdwingbaar of strijdig met een bepaling van dwingend recht zou zijn, zal dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere bepalingen hiervan niet beïnvloeden. In een dergelijk geval zal het Bedrijf de nietige bepaling vervangen door een afdwingbare en rechtsgeldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

24.5 Het niet aandringen door het Bedrijf op de strikte naleving van een van de bepalingen van deze Algemene leveringsvoorwaarden, kan in geen geval beschouwd worden als een afstand van dit recht of van enig ander recht dat het Bedrijf uit de Overeenkomst tot warmtelevering kan putten, noch als een beperking van deze rechten.