

WarmteStad Noordwest B.V. volgt voor deze overeenkomst de regelgeving voor energielevering in Nederland, zoals vastgelegd in de Warmtewet en ondersteunende wet- en regelgeving. Onder de naam WarmteStad gaan we je onze 'warmte' leveren.

Alle zaken rond de aansluiting en levering hebben we vastgelegd in onze Algemene Voorwaarden Warmte kleinverbruikers, de Leveringsvoorwaarden en het tarievenblad. Dit vind je op [www.warmtestad.nl](http://www.warmtestad.nl) en klik vervolgens op 'Mijn gebouw'\*. Hieronder vind je de leveringsvoorwaarden.

### Artikel 1 – Levering

- 1.1 WarmteStad levert op jouw adres voor de duur van deze overeenkomst ruimteverwarming.  
Dit product noemen we in deze voorwaarden verder 'warmte'.
- 1.2 Je warmteverbruik meten wij via meters op de radiatoren in je woning. Dit noemen we warmtekostenverdelers.  
Je hebt een op afstand uitleesbare warmtemeter.  
Daarmee lezen we je verbruik eenvoudig digitaal uit; je hoeft zelf dus geen meterstand aan ons door te geven.  
Als je niet wilt dat we je verbruik op afstand uitlezen, meld dat dan bij ons.  
Dan maken we elk jaar een afspraak om in je woning je verbruik af te lezen.
- 1.3 De warmteteeninstallatie is eigendom van WarmteStad en bestaat uit twee onderdelen:  
- een centrale warmtemeter dat het totale warmteverbruik van het hele gebouw meet;  
- en aparte meters, op elke radiator in je woning, die jouw eigen verbruik meten  
Het leveringspunt is de plek waar de leiding met het warme water jouw woning binnenkomt.
- 1.4 Je totaalverbruik stellen we vast via twee delen:  
*1. een gebruiksafhankelijk deel;* daarbij kijken we naar je warmteverbruik.  
Aan het eind van elk jaar vergelijken we 65% van het totale warmteverbruik in het gebouw met alle 'tikken' per radiator.  
Elke tik staat voor een bepaald verbruik; het verbruik van jouw totaal aantal tikken bepaalt jouw eigen totaalverbruik.  
*2. een gebruiksonafhankelijk deel;*  
We verrekenen 35% van het totale warmteverbruik via het vloeroppervlakte per woning in het gebouw.  
Voor meer informatie over hoe we de kosten berekenen, ga naar [www.warmtestad.nl](http://www.warmtestad.nl)\* en klik vervolgens op 'Mijn gebouw'.
- 1.5 Je mag geen reparaties (laten) uitvoeren of andere handelingen (laten) verrichten aan de aansluiting, warmtemeter of andere eigendommen van WarmteStad.  
Als je een radiator wilt vervangen of plaatsen, dan ben je verplicht om hiervoor vooraf een verzoek in te dienen.  
Dit omdat het een directe invloed heeft op onze installatie en het leveren van warmte aan de andere woningen in je gebouw.
- 1.6 De aanvoertemperatuur van het water op het leveringspunt is voor ruimteverwarming minimaal 40°C en maximaal 67°C.
- 1.7 Er zijn situaties mogelijk dat we de warmte niet volgens afspraak kunnen leveren.  
Denk aan storingen, onderbrekingen en het niet voldoen aan de kwaliteit.  
In dat geval hebben we een vergoedingsreglement; daar staat in wanneer je recht op een vergoeding hebt.  
Meer informatie vind je op [www.Warmtestad.nl/compensatieregeling-terugbetalingsregeling](http://www.Warmtestad.nl/compensatieregeling-terugbetalingsregeling).

### Artikel 2 – Tarieven

- 2.1 Voor de levering van warmte betaal je WarmteStad een vergoeding.  
Deze bestaat uit twee delen:  
- een vastrecht: een vast bedrag voor de aansluiting  
- en een deel dat afhangt van jouw verbruik (inclusief gebruiksafhankelijk en -onafhankelijk deel – zie artikel 1.4)
- 2.2 Daarnaast mogen we je een vergoeding in rekening brengen voor de warmtemeters (meettarief).
- 2.3 We passen de tarieven – zoals genoemd in dit artikel 2 - jaarlijks per 1 januari aan.  
Je vindt die tarieven op [www.warmtestad.nl](http://www.warmtestad.nl)\* en klik vervolgens op 'Mijn gebouw'.  
Dat doen we op basis van de Warmtewet en ondersteunende regelgeving.  
We mogen tarieven tussentijds wijzigen als er sprake is van fiscale of andere overheidsmaatregelen.

### Artikel 3 – Termijn

- 3.1 Deze overeenkomst gaat in op de eerste dag dat je de woning koopt of huurt en gebruik kan maken van onze aansluiting.
- 3.2 Je gaat deze overeenkomst aan voor de duur dat je gebruik kan maken van onze aansluiting.
- 3.3 Je kunt deze overeenkomst en daarmee de levering schriftelijk via een brief of e-mail beëindigen.  
Houd daarbij rekening met een opzegtermijn van minimaal 3 weken.
- 3.4 Let op: WarmteStad mag je opzegging weigeren:  
- als beëindiging technisch niet mogelijk is;  
- of als beëindiging leidt tot een groot en blijvend nadeel voor andere verbruikers.
- 3.5 Als wij de aansluiting tijdelijk of definitief afsluiten, brengen we je een afsluittarief in rekening.
- 3.6 Wij hebben als WarmteStad een overeenkomst gesloten met jouw gebouweigenaar.  
Als deze afloopt, eindigt onze warmte-overeenkomst op dat moment van rechtswege.

### Artikel 4 – Betaling

- 4.1 Elke maand betaal je een voorschot voor het leveren van warmte in de volgende maand. Eenmaal per jaar (jaarafrekening) en bij het opzeggen van de overeenkomst (eindafrekening) stellen wij je werkelijke verbruik vast.
- 4.2 In de jaarafrekening of eindafrekening, lees je of je minder of meer warmte verbruikt hebt.  
Daarin staat ook of je en hoeveel geld je eventueel terugkrijgt of na moet betalen.

### Artikel 5 – Klachten- en geschillenregeling

Heb je een klacht over of een meningsverschil met WarmteStad?  
In artikel 21 van onze Algemene Voorwaarden vind je de klachten- en geschillenregeling.

\*Kun je deze niet vinden, neem dan contact op met de Klantenservice.