



PRODUCTVOORWAARDEN WARMTE EN KOUDE

Voor particuliere aansluitingen tot 100 kW

U krijgt van Wellsius laag temperatuur warmte en koude geleverd.

We beseffen ons als geen ander dat de beschikbaarheid van warmte en koude een dagelijkse levensbehoefte is. Naast de zorg voor de technische werking besteden we ook veel aandacht aan onze service. Dit document geeft informatie over de verschillende onderdelen van dienstverlening en het service niveau wat u van ons mag verwachten.

Warmte en koude

Afhankelijk van de Installatie in uw woning en complex krijgt u warmte voor ruimteverwarming, warmte voor tapwater en koude voor ruimtekoeling geleverd. In uw leveringsovereenkomst staat dit beschreven.

Werking van de Installatie

De Installatie bevindt zich voor een deel buiten uw woning en voor een deel binnen uw woning. Alle onderdelen van de Installatie zijn op elkaar afgestemd. Het is daarom van belang dat u niet zelf (uiteraard afgezien van de temperatuur) wijzigingen aanbrengt aan de Installatie. Bij de Installatie ontvangt u een instructie met uitleg over de werking ervan. Het is voor optimaal comfort van belang dat u zich aan deze instructies houdt.

De Installatie draagt vanaf de afleverset in uw woning warmte en koude over aan uw verwarmingsinstallatie en warmte aan het warm tapwater leidingnet. Dit overdrachtpunt is waar de verantwoordelijkheid voor de Installatie van Wellsius stopt en overgaat naar de gebouweigenaar en/of bewoner.

Eigendom van de Installatie

De volledige Installatie tot en met de afleverset in uw woning is eigendom van Wellsius, of aan haar gelieerde vennootschappen.

Duur van de leveringsovereenkomst

In de leveringsovereenkomst is beschreven wat de duur van de overeenkomst is. In veel gevallen is de duur van de leveringsovereenkomst gelijk aan de duur dat u de woning huurt of er eigenaar van bent. In zo'n geval is het niet mogelijk om de woning op een andere manier te verwarmen.

Tarieven

U betaalt voor de ontvangen warmte en koude tarieven die voldoen aan de Warmtewet. De tarieven bestaan uit de volgende onderdelen:

- Vaste leveringskosten warmte: dit is een vast bedrag per jaar voor ruimteverwarming en tapwater
- Verbruikskosten: per GJ verbruikte warmte betaalt u een bedrag
- Meettarief: voor de warmtemeter betaalt u een vast bedrag per jaar
- Vaste leveringskosten koude: voor koude betaalt u een vast bedrag per jaar. Voor koude betaalt u geen verbruikskosten
- Afleverset: voor de afleverset betaalt u een vast bedrag per jaar



U vindt de tarieven op het tarievenblad. Dit wordt jaarlijks op de projectportal en in uw online dossier gepubliceerd.

De maximale hoogte van de tarieven wordt jaarlijks door de ACM (wettelijke toezichthouder op de energiemarkt) vastgesteld. ACM hanteert hierbij het Niet Meer Dan Anders principe, wat inhoudt dat totale de kosten niet hoger zijn dan bij een vergelijkbare woning met een gasaansluiting.

Voorschotbedrag

Maandelijks zal bij u een voorschotbedrag in rekening worden gebracht. De hoogte van het voorschotbedrag is gebaseerd op het verwachte jaarverbruik en de bijbehorende kosten. De hoogte van het voorschotbedrag wordt jaarlijks bijgesteld op basis van het werkelijke verbruik van het afgelopen jaar en tarieven voor het komende jaar.

Betaling

Het voorschotbedrag wordt maandelijks (achteraf) aan het eind van de maand middels automatische incasso geïncasseerd. Automatische incasso is een efficiënte manier van betalen waar u zelf geen omkijken naar hebt. Mocht de incasso aan het eind van de maand niet lukken wegens saldotekort, dan proberen wij het halverwege de volgende maand nog eens.

Temperatuurregime

De Installatie levert warmte met een temperatuur van minimaal 30 °C en maximaal 40 °C voor ruimteverwarming, afhankelijk van de buitentemperatuur. Voor tapwater wordt warmte geleverd met een minimale temperatuur van 55 °C en een maximale temperatuur van 70 °C. Voor ruimtekoeling wordt koeling geleverd met een temperatuur van 18 °C tot 22°C, afhankelijk van de buitentemperatuur.

CW-waarde van tapwater voorziening

In uw woning wordt warm tapwater geleverd overeenkomstig een CW comfort klasse. De CW waarde geeft informatie over het aantal liters warm tapwater dat per minuut kan worden geleverd:

CW3	10 liter warm water per minuut	Kraan in keuken, douche of bad	40° Celsius
CW4	13 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen beperkt mogelijk	40° Celsius
CW5	17 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen beperkt mogelijk	40° Celsius
CW6	20 liter warm water per minuut	Tegelijk meerdere kranen mogelijk	40° Celsius

De werkelijk geleverde hoeveelheid warm tapwater is afhankelijk van de binneninstallatie, waaronder de gehanteerde kranen en douchekoppen, waterbesparende maatregelen, leidingwerk, etc.

Warmtemeter (Meetinrichting)

Uw woning is voorzien van een warmtemeter (ook wel Meetinrichting genoemd). Deze meter is onderdeel van de Installatie en eigendom van Wellsius. De warmtemeter is op afstand uitleesbaar en geeft op die manier het energieverbruik weer. Aangezien de warmtemeter voldoet aan wettelijke vereisten mag u geen wijzigingen aanbrengen. Ook dient u Wellsius, in geval van storing, monitoring of onderhoud toegang te verschaffen tot de warmtemeter.



Jaar- en eindafrekeningen

Jaarlijks ontvangt u een jaarafrekening van Wellsius. We doen dit door uw warmteverbruik op afstand uit te lezen en vervolgens binnen 6 weken een jaarnota te sturen. Op de jaarnota verrekenen we de door u betaalde maandelijkse voorschotbedragen met het werkelijke verbruik.

Gaat u verhuizen dan ontvangt u van ons een eindafrekening. Deze ontvangt u binnen 6 weken nadat u bent verhuisd. U dient ons uiterlijk 14 dagen voordat u gaat verhuizen te informeren over uw verhuizing, zodat we de werkzaamheden in gang kunnen zetten.

Maandelijks verbruiksoverzicht

Iedere maand sturen we u per e-mail een overzicht van het warmteverbruik van de afgelopen maand. In het overzicht vermelden we voor de betreffende maand de beginstand, de eindstand, het verbruik en het verbruik in dezelfde maand tijdens het voorgaande jaar. Zo kunt u zich een beeld vormen van uw warmteverbruik.

Service en onderhoud

Het kan zijn dat we periodiek onderhoud moeten verrichten aan de installatie in uw woning. We maken in dat geval minstens 5 werkdagen van tevoren een afspraak met u. Daarbij zetten we ons in om een tijdsblok van maximaal 4 uur met u af te spreken.

Storingen

Hoewel we er alles aan doen om u dag en nacht van warmte en koude te voorzien, kunnen er incidenteel storingen optreden. In het geval van een storing kunt u 24 uur per dag contact opnemen met onze storingslijn: 088 33 45 600.

In het geval sprake is van een ernstige verstoring van het klimaatcomfort zullen wij er alles aan doen om ervoor te zorgen dat de storing binnen 8 uur is opgelost. In het geval er geen sprake is van een ernstige verstoring zullen wij uiterlijk de eerstvolgende werkdag starten met het verhelpen van de storing.

Er is sprake van een ernstige verstoring als er meer dan 20% wordt afgeweken van de aanlevertemperatuur, zoals vastgelegd in het hoofdstuk *Temperatuurregime* en dit leidt tot het niet voldoende kunnen verwarmen van de woning en/of leveren van tapwater. In het geval wij een ernstige verstoring niet tijdig oplossen, kan het zijn dat u recht heeft op financiële compensatie. Lees hierover in de *Compensatieregeling* en in onze Algemene Voorwaarden.

Klachten

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan nemen we dat uiteraard heel serieus. U kunt een klacht telefonisch (088 33 45 600), per e-mail (klacht@wellsius.nl) of per brief aan ons doorgeven. Binnen 2 werkdagen ontvangt u een bevestiging van uw klacht en binnen 10 werkdagen laten we onze inhoudelijke reactie aan u weten. Als de klacht dermate complex is dat we langer nodig hebben voor een antwoord, dan laten we dat aan u weten.

Bent u van mening dat uw klacht niet goed is afgehandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan De Geschillencommissie Energie. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl of in de Algemene Voorwaarden.



Compensatieregeling

Als een storing ertoe heeft geleid dat u geen warmte geleverd heeft gekregen gedurende een periode tussen de 8 uur en 12 uur dan heeft u recht op een vergoeding van €35. Dit bedrag wordt vervolgens iedere 4 uur met €20 vermeerderd. Is het de eerste storing in tenminste 12 maanden en duurt deze maximaal 24 uur dan ontvangt u geen vergoeding. De exacte voorwaarden van de compensatieregeling staan beschreven in de Warmtewet en de Warmteregeling. Deze zijn terug te vinden op www.wetten.overheid.nl.