

Stadswarmte

Van toepassing voor Westpoort Warmte

Productvoorwaarden voor aansluitingen tot en met 100 kW

1 Stadswarmte

Stadswarmte is een milieuvriendelijke manier van verwarming. Stadswarmte is restwarmte die ontstaat of wordt opgewekt bij centrales, fabrieken of verbranding van afval. Vattenfall gebruikt de restwarmte om jouw woning te verwarmen en te voorzien van warm tapwater, dat bespaart veel gasverbruik. Meer informatie kan je vinden op www.vattenfall.nl/stadswarmte.

2 Zijn we akkoord met je aanvraag?

Als wij akkoord zijn met de aanvraag, sturen we je een bevestiging. Er komt dan een contract tot stand tussen jou en Westpoort Warmte, gevestigd te Hoekenrode 8, 1102 BR te Amsterdam. Vattenfall is mede-eigenaar van Westpoort Warmte en verzorgt de volledige dienstverlening.

3 Hoe lang geldt het contract?

Het contract geldt voor onbepaalde tijd.

4 Ga je verhuizen?

Wanneer je verhuist kan je dat doorgeven via www.vattenfall.nl/contractverhuizen of bel met 0900 08 08 om de adreswijziging door te geven.

5 Wil je het contract stoppen?

Wil je het contract beëindigen, dan is dit mogelijk. Warmtelevering is locatiegebonden en dit betekent dat je voor warmtelevering niet kunt overstappen naar een andere leverancier. Bij het beëindigen van het contract zal Vattenfall Warmte de warmtelevering fysiek afsluiten. Je kunt dan geen gebruik meer maken van Stadswarmte en Warm Tapwater. Voor meer informatie over het opzeggen van je contract ga je naar www.vattenfall.nl/stadswarmte.

6 Hoe is de prijs van Stadswarmte opgebouwd?

De prijs van Stadswarmte bestaat uit:

- Verbruiksonafhankelijk tarief
- Meetkosten
- Afleverset, inclusief warm tapwater
- Variabele leveringskosten: kosten voor de door jou verbruikte eenheden (GJ) vermenigvuldigd met de prijs per GJ
- Belastingen in de vorm van btw
- Eventuele kortingen zoals kookgaskorting

De voor jou geldende prijzen voor de levering van warmte en warm tapwater vind je ook op www.vattenfall.nl/energie/stadsverwarming/alle-tarieven.jsp of door in te loggen op Mijn Vattenfall. Ook kan je ons bellen op nummer 0900 0808. Je betaalt hiervoor niets extra's, alleen je eigen belkosten.

7 De prijzen kunnen veranderen.

De prijzen zoals bedoeld onder punt 6 kunnen wijzigen. Vattenfall Warmte past haar prijzen gewoonlijk één keer per jaar aan.

8 Temperatuurregime

Vattenfall levert Stadswarmte met een bepaalde aanvoertemperatuur op de levergrens. De levergrens is het punt waar Stadswarmte overgaat in jouw binnenhuisinstallatie. Welke aanvoertemperatuur we leveren is afhankelijk van de buitentemperatuur (stooklijn) en het temperatuurregime van jouw verwarmingsinstallatie. Gemiddeld ligt deze temperatuur tussen de 35 °C en 95 °C. De maximale aanvoertemperatuur van het stadsverwarmingwater is 100 °C.

Stadswarmte

Van toepassing voor Westpoort Warmte

Productvoorwaarden voor aansluitingen tot en met 100 kW

9 Terugbetalingsregeling

Indien je van mening bent dat de door ons aan jou geleverde warmte en/of warm tapwater veelvuldig niet voldoet aan de door ons met jou afgesproken kwaliteitsnormen, dan kan je hierover schriftelijk contact opnemen met onze afdeling Klantenservice. In dat geval verwachten wij van jou een schriftelijke onderbouwing van de door jou geconstateerde afwijking. Verder dien je in dat geval aan te geven op welke periode de melding betrekking heeft en dat je de melding maakt op een moment dat de door jou geconstateerde afwijking zich nog voordoet. Wij zullen de melding in behandeling nemen en nader onderzoeken. Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek zullen wij je vervolgens schriftelijk berichten of, en zo ja in hoeverre, wij (ten dele) zullen overgaan tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen, rekenend over de periode waarop de melding betrekking heeft.

10 Compensatieregeling ingeval van ernstige storingen

In de Warmtewet is bepaald dat je bij ernstige storingen soms een compensatie ontvangt. Een ernstige storing is een storing in de warmtelevering die langer duurt dan 8 uur en waarbij de storing zit in:

- a. het warmtenet van Vattenfall;
- b. de afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
- c. de individuele aansluiting, of
- d. het in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar en dit geen onderdeel is van je binneninstallatie bijvoorbeeld in een flatgebouw.

Deze compensatie bedraagt € 35,- bij een ernstige storing van 8 tot 12 uren. Daarbovenop komt € 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur die de storing voortduurt. Bovenstaand bedrag geldt als totaal voor de producten Stadswarmte en/of Warm Tapwater wanneer het om eenzelfde storing gaat. Je ontvangt bericht van Vattenfall Warmte als je in aanmerking komt voor compensatie. Wij volgen hierbij de wet.

Niet in alle situaties hoeven wij een compensatie uit te keren. Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd wanneer:

1. de storing het gevolg is van een extreme situatie die niet aan Vattenfall kan worden toegerekend, bijvoorbeeld in geval van overmacht
2. de storing minder dan 24 uur duurt en in een periode van 12 maanden voorafgaand aan de storing zich geen storingen hebben voorgedaan in:
 - i. hetzelfde warmtenet van Vattenfall,
 - ii. dezelfde afleverset voor warmte, indien deze het eigendom is van Vattenfall;
 - iii. dezelfde aansluiting, of
 - iv. hetzelfde in pandig leidingstelsel van de gebouweigenaar.
3. een onderbreking van de levering van warmte is gepland en tijdig is aangekondigd, of
4. de storing in je eigen (binnen)installatie is opgetreden.

Wanneer je ongemak ondervindt als gevolg van een ernstige storing in het warmtenetwerk van Vattenfall Warmte ontvang je van Vattenfall Warmte, per leveringsonderbreking die langer dan 4 uur heeft geduurd een compensatie. Deze bedraagt € 35,- bij een warmteonderbreking van 4 tot 8 uur. Daarbovenop komt € 20,- voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur die de onderbreking voortduurt.

Je ontvangt bericht van Vattenfall Warmte als je in aanmerking komt voor compensatie. Bovenstaand bedrag geldt als totaal voor de producten Stadswarmte en Warm Tapwater.

Stadswarmte

Van toepassing voor Westpoort Warmte

Productvoorwaarden voor aansluitingen tot en met 100 kW

11 Wat doen we met je persoonlijkegegevens?

Vattenfall vraagt bij de aanvraag van een dienst of product om je persoonsgegevens.

Je gegevens gebruiken wij voor:

- het accepteren van je aanvraag
- het uitvoeren van de overeenkomst
- risicobeheer
- analyses en marketingdoeleinden

Het privacystatement van Vattenfall vind je op www.vattenfall.nl/privacy.

Stel je geen prijs op informatie over producten en diensten van de Vattenfall? Dan kan je dit kenbaar maken aan Vattenfall via www.vattenfall.nl/klantenservice/rechtvanverzet of telefonisch via 0900 0808.