

# Productvoorwaarden

## Koude (Hybride WKO)

### Van toepassing voor Westpoort Warmte

#### 1. Koude

Koude zorgt in combinatie met Stadswarmte voor een aangenaam binnenklimaat. De koude en de warmte worden veelal geleverd via eenzelfde (vloer) verwarmingssysteem. Voor de koude wordt gebruik gemaakt van verschillende bronnen zoals koud water uit een meer of grondwater.

#### 2. Levering

Koude kan via verschillende systemen bij u worden geleverd. Hoe dat bij u gebeurt staat in de contractbevestiging. Hieronder de verschillende mogelijkheden:

##### Warmtenet

Een warmtenet is een netwerk van leidingen onder de grond waar het gekoelde water doorheen stroomt.

##### Hybride Warmte Koude Opslag (hybride WKO)

Een WKO-systeem is een installatie die gebouwen verwarmt en koelt met behulp van bodemenergie. Bij een hybride WKO-systeem; wordt er naast het WKO-systeem ook warmte geleverd vanuit een warmtenet.

#### 3. Aanvraag en contract

Zodra we uw aanvraag hebben ontvangen, bekijken we of deze compleet is en aan de voorwaarden voldoet. Dan kunnen we het contract in orde maken. Als we akkoord zijn, ontvangt u van ons een bevestiging en gaat het contract direct in, of op een andere dag als u dit met ons heeft afgesproken en wij dit bevestigd hebben. Ons contract staat op naam van Westpoort Warmte B.V., gevestigd te Hoekenrode 8, 1102 BR te Amsterdam.

#### 4. Hoe lang geldt het contract?

Het contract geldt voor onbepaalde tijd. U gaat een contract aan met Westpoort Warmte. Vattenfall is mede-eigenaar van Westpoort Warmte en verzorgt de dienstverlening.

#### 5. Gaat u verhuizen?

Wanneer u verhuist, dan kunt u dat doorgeven via <http://www.vattenfall.nl/verhuizen>. Of bel met 0900 0808 om de verhuizing door te geven.

#### 6. Wilt u het contract stoppen?

Wilt u het contract voor de levering van Koude opzeggen, dan is dit mogelijk. Bij het beëindigen van het contract zal Vattenfall de levering van Koude fysiek afsluiten. U kunt dan geen gebruik meer maken van Koude. Er is sprake van onlosmakelijke verbondenheid van de levering van warmte en koude. Het contract voor de levering hiervan kan daardoor niet onafhankelijk van elkaar worden beëindigd. Voor informatie over het opzeggen van uw belt u 0900-0808.

Als u het contract beëindigt, dan kunnen wij uw warmte- en Koude aansluiting definitief of tijdelijk afsluiten om ervoor te zorgen dat de levering van warmte en Koude ook daadwerkelijk stopt. Hiervoor kunnen wij een afsluitvergoeding in rekening brengen.

In bepaalde situaties hoeft Vattenfall geen gevolg te geven aan een opzegging van het contract; namelijk als:

- het technisch niet mogelijk is de levering van warmte en/of Koude geheel te beëindigen, of
- beëindiging van de levering leidt tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere gebruiker.

Indien opzegging niet mogelijk is, zal Vattenfall schriftelijk motiveren waarom de beëindiging van het contract niet kan plaatsvinden. Dit is zo bepaald in de Warmtewet.

## **7. Hoe is het tarief van Koude opgebouwd?**

U betaalt het volgende voor Koude::

1. Vaste kosten voor de aansluiting:
  - Vastrecht Koude; vaste kosten ongeacht de hoogte van uw verbruik
2. Belastingen in de vorm van btw.

De voor u geldende tarieven voor de levering van warmte en Koude vindt u ook op <https://www.vattenfall.nl/stadsverwarming/tarieven/> en op Mijn Vattenfall.

## **8. De tarieven kunnen veranderen**

De tarieven zoals bedoeld onder punt 7 kunnen worden gewijzigd en kunnen dus hoger en lager worden. Vattenfall Warmte past haar tarieven gewoonlijk één keer per jaar aan.

## **9. Temperatuurregime**

Vattenfall levert Koude met een bepaalde aanvoertemperatuur op de levergrens. De levergrens is het punt waar Koude overgaat in uw binnen-installatie. Welke aanvoertemperatuur we leveren is afhankelijk van de buitentemperatuur (stooklijn), de bron en het temperatuurregime van uw binnen installatie. Voor Koude geldt een aanvoertemperatuur van 13-19 °C.

## **10. Voorwaarden binnen installatie (klantinstallatie)**

De Koude aansluiting is gekoppeld aan uw eigen binnen-installatie. Wilt u wijzigingen aanbrengen in de binnen installatie, dan moet u rekening houden met onze Aansluitvoorwaarden en onze Richtlijn Klantinstallaties, onder andere voor uw eigen veiligheid. U kunt deze documenten vinden op onze website.

## **11. Terugbetalingsregeling**

Indien u van mening bent dat de door ons aan u geleverde Koude veelvuldig niet voldoet aan de door ons met u afgesproken kwaliteitsnormen, dan kunt u hierover schriftelijk contact opnemen met onze afdeling Klantenservice. In dat geval verwachten wij van u een schriftelijke onderbouwing van de door u geconstateerde afwijking. Verder dient u in dat geval aan te geven op welke periode de melding betrekking heeft en dat u de melding maakt op een moment dat de door u geconstateerde afwijking zich nog voordoet. Wij zullen de melding in behandeling nemen en nader onderzoeken.

Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek zullen wij u 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.