

Bewoner de Hameij en ENGIE Energy Solutions B.V. nemen in aanmerking dat:

- de Bewoner/Gebruiker Warmte, Warm tapwater en Koude van de Leverancier wenst af te nemen voor de periode dat zij Bewoner/Gebruiker is van het Appartement, en dat de Leverancier Warmte, Warm tapwater en Koude wenst te leveren gedurende deze periode, onder de hierna volgende voorwaarden.
- de Leverancier het recht heeft verkregen om in de daarvoor bestemde ruimte in het Gebouw de Installatie van Leverancier te plaatsen en te exploiteren ten behoeve van de Levering aan de Bewoner/Gebruiker;
- de bijlagen van de Leveringsovereenkomst worden aangeduid met een letter, te beginnen met A. Deze letter wordt voorafgegaan door de letter L, van de Leveringsovereenkomst.
- dat de Leverancier verantwoordelijk is voor de Installatie van Leverancier en haar leveringsverplichtingen uit hoofde van de Leveringsovereenkomst jegens Bewoner/Gebruiker dient na te komen.

Aansluiting:

het punt dat de Installatie van de Bewoner/Gebruiker met de Installatie van Leverancier verbindt;

Afgifteset:

het punt van de Installatie van Leverancier waar de Levering plaatsvindt aan Bewoner/Gebruiker en die voorzien is van een warmtemeter en eindigt met een kogelkraan;

Algemene voorwaarden:

de op de Leveringsovereenkomst van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden ENGIE voor levering warmte en koude aan particulieren (hierna aangeduid als "**AV Levering**") door middel van Installatie van de Leverancier, zie Bijlage L-A;

Appartement:

de op het Perceel aanwezige onroerende zaak of een gedeelte daarvan in eigendom zijnde van de Bewoner/Gebruiker ten behoeve waarvan de Leverancier Warmte, Warm tapwater en Koude zal leveren;

Bewoner/Gebruiker: de (toekomstige) eigenaar van het Appartement, respectievelijk het daarop rustende appartementsrecht, verenigd in de Vereniging van Eigenaars, aan wie de Leverancier uit hoofde van de Leveringsovereenkomst Warmte, Warm tapwater en Koude gaat leveren;

Exploitatieperiode: de 30 jaren na aanvang van de Levering gedurende welke de Leverancier de Installatie van Leverancier exploiteert;

Gebouw:

de op het Perceel aanwezige onroerende zaak of een gedeelte daarvan waarvan het Appartement deel uitmaakt;

Installatie Bewoner/Gebruiker:

het deel van de installatie dat zich binnen het Appartement van de Bewoner/Gebruiker bevindt welke dienstig is aan de levering van Warmte, Warm tapwater en Koude, vanaf de Afgifteset in het Appartement en is aangebracht door de Leverancier.

Installatie van Leverancier:

alle toestellen van de Leverancier die voor de levering van Warmte, Warm tapwater en Koude worden gebruikt en alle daarbij behorende hulptoestellen tot en met de meters en Afgifteset in het Appartement, waaronder de Meetinrichting;

Leverancier:

ENGIE Energy Solutions B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Bunnik;

Levering:

de levering van Warmte, Warm tapwater en Koude;

Leveringsovereenkomst:

de door de Leverancier te sluiten overeenkomst met de Bewoner/Gebruiker ter zake de Levering;

Meetinrichting:

de (meet-)apparatuur van de Leverancier, bestemd voor onder meer het vaststellen van de omvang van de door de Bewoner/Gebruiker afgenomen Warmte en Warm tapwater, voor de controle van het verbruik en voor het vaststellen van alle door de Leverancier gewenste gegevens benodigd voor een afrekening met de Bewoner/Gebruiker;

Perceel: het perceel grond te Weert, kadastraal bekend Gemeente Weert, sectie S, de nummers 5481 en 5482;

Project:

Appartementencomplex Panorama de Hameij
te Weert;

Warmte, Warm tapwater en Koude:

de producten warmte en/of koude en
warmtapwater

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

- 1.1 Met de Leveringsovereenkomst wordt bedoeld: de onderhavige overeenkomst, alsmede het voorblad, de considerans en de bijlagen bij de onderhavige overeenkomst.
- 1.2 De in de considerans met een hoofdletter aangeduide begrippen hebben de betekenis zoals omschreven in artikel 1.3.
- 1.3 In deze Leveringsovereenkomst hebben de volgende met een hoofdletter aangeduide begrippen de navolgende betekenis:

Artikel 2 - Levering van Warmte, Warm tapwater en Koude

- 2.1 Op deze Leveringsovereenkomst is van toepassing de AV Levering van de Leverancier voor levering van Warmte, Warm tapwater en Koude, zie Bijlage L-A. Leverancier behoudt zich het recht voor de AV Levering te wijzigen. Afnemer wordt geacht te hebben ingestemd met de gewijzigde AV Levering indien hij niet binnen één maand na ontvangst van de gewijzigde AV Levering schriftelijk bezwaar maakt tegen de gewijzigde bepalingen.

Daar waar de AV Levering en de bepalingen van deze Leveringsovereenkomst tegenstrijdig zijn, prevaleren de bepalingen van deze Leveringsovereenkomst.
- 2.2 De Leverancier verbindt zich om Warmte, Warm tapwater en Koude ten aanzien van het Appartement van de Bewoner/Gebruiker te leveren, zoals gespecificeerd in Bijlage L-B en de Bewoner/Gebruiker verbindt zich deze Warmte, Warm tapwater en Koude van de Leverancier af te nemen tegen een vergoeding overeenkomstig artikel 3.
- 2.3 Aangaande het Appartement zal door de Bewoner/Gebruiker gedurende de looptijd van de Leveringsovereenkomst geen Warmte, Warm tapwater dan wel Koude betrokken worden van een andere partij dan de Leverancier. Bewoner/Gebruiker heeft voorts de verplichting om de benodigde Warmte, Warm tapwater en Koude aangaande het Appartement niet op een andere wijze dan middels de levering van Warmte, Warm tapwater en Koude te verkrijgen door de Leverancier.
- 2.4 Indien sprake is van storingen in de Installatie van Leverancier, is Leverancier gehouden aan de afspraken conform Bijlage L-D.
- 2.5 Behoudens in geval van nalatigheid, opzet of grove schuld zijdens de Leverancier, is Leverancier jegens Bewoner/Gebruiker niet aansprakelijk voor directe schade, gevolg- of indirecte schade.

Artikel 3 - Tarieven en betalingen

- 3.1 De tarieven voor de Levering zijn neergelegd in de tarievenregeling, welke als Bijlage L-C aan deze Leveringsovereenkomst is toegevoegd. Uitgangspunt is dat deze tarieven voor de Levering conform de richtlijnen en voorschriften van de Warmtewet zijn.
- 3.2 Alle bedragen die de Bewoner/Gebruiker als gevolg van deze Leveringsovereenkomst verschuldigd is, zullen worden verhoogd met de belastingen, toeslagen en de heffingen die de Leverancier krachtens een besluit van de overheid verplicht is in rekening te brengen. De Leverancier zal deze verhogingen voor zover mogelijk op de nota nader specificeren.
- 3.3 Facturering en betaling vindt plaats conform hetgeen is opgenomen in Bijlage L-C.
- 3.4 Vooraf wordt maandelijks een voorschotbedrag in rekening gebracht, op basis van het geschatte verbruik van de Bewoner/Gebruiker. Eindafrekening vindt plaats eenmaal per jaar, uiterlijk op 1 november, op basis van het gemeten verbruik.

Artikel 4 - De aansluiting en Installatie van de Bewoner/Gebruiker

- 4.1 Verwarming: door de Leverancier wordt Warmte geleverd waarbij water als warmtetransportmedium wordt gebruikt. De installatie van de Bewoner/Gebruiker is hierop afgestemd om conform GIW ISSO publicatie 51 de woning te verwarmen. Onderstaande temperaturen kunnen worden gehandhaafd bij gelijktijdige verwarming van alle te verwarmen ruimten:
Verblijfsruimte 20°C
Verkeersruimte 15°C
Toiletruimte 15°C
Bad-/doucheruimte 22°C inclusief elektrische bijverwarming
Inpandige bergruimte 15°C
- 4.2 Koeling: door de leverancier wordt Koude geleverd waarbij water als koudetransportmedium wordt gebruikt (comfortkoeling), omdat er geen luchtontvochtiging plaatsvindt kan het systeem niet aangemerkt worden als airconditioning systeem. De installatie van de Bewoner/Gebruiker is er op afgestemd om bij buitentemperaturen boven de 20°C koeling mogelijk te maken. Voor koeling in woonhuizen bestaat geen normering. Het effect van de koeling is sterk afhankelijk van de instraling van de zon en de toegepaste vloerafwerking. Ook de luchtvochtigheid en de mate van ventilatie zijn van invloed. Bij een effectieve zonwering en een niet isolerende vloerafwerking, zal het over het algemeen mogelijk zijn een binnentemperatuur verlaging van 3 à 4 °C te realiseren.
- 4.3 De plaats en de capaciteit van de Aansluiting is gespecificeerd in Bijlage L-B.
- 4.4 Als leveringspunt geldt het punt waar de Warmte, Warm tapwater en Koude door de Leverancier worden gemeten.
- 4.5 Op de Installatie van de Bewoner/Gebruiker geeft Leverancier 5 jaar garantie, overeenkomstig de GIW voorschriften. De Bewoner/Gebruiker, heeft de mogelijkheid om na afloop van de garantieperiode een onderhoudscontract af te sluiten met de Leverancier aangaande de Installatie van de Bewoner/Gebruiker.

Artikel 5 - De Installatie van de Leverancier

- 5.1 De Meetinrichting en Afgifteset zijn eigendom van de Leverancier en worden door de Leverancier beheerd en onderhouden. De wijze van meting is gespecificeerd in Bijlage L-B.
- 5.2 Zowel het groot onderhoud als het dagelijks onderhoud aan de Installatie van Leverancier worden door en voor rekening van de Leverancier uitgevoerd.
- 5.3 De Bewoner/Gebruiker stelt de ruimte waar de Installatie van de Leverancier zijn opgesteld, om niet ter beschikking en is te allen tijde beschikbaar voor de Leverancier.

- 5.4 De Leverancier verplicht zich dat steeds voldaan zal worden aan alle wettelijke bepalingen die op de Installatie van Leverancier van toepassing zijn. Indien dit tot structurele wijzigingen aan de Installatie van Leverancier leidt en dit herinvesteringen aan de Installatie van Leverancier noodzakelijk maakt, dan is de Leverancier gerechtigd deze investering(en) door te berekenen, zodanig dat het economisch evenwicht hersteld wordt overeenkomstig de uitgangspunten ten tijde van het ondertekenen van deze Leveringsovereenkomst.

Leverancier is evenwel niet gerechtigd deze investering(en) door te berekenen indien de structurele wijzigingen aan de Installatie van Leverancier ten tijde van het aangaan van de Leveringsovereenkomst door de Leverancier hadden kunnen, dan wel behoren te worden voorzien.

Artikel 6 - Duur van de overeenkomst

- 6.1 De Leveringsovereenkomst treedt in werking op de datum die Afnemer bij het aanmeldproces op www.wkovanengie.nl heeft doorgegeven aan Leverancier, of, indien dat eerder is, op de dag waarop de Afnemer beschikking heeft over een Aansluiting.
- 6.2 De Leveringsovereenkomst wordt gesloten voor een periode van 30 jaar en eindigt van rechtswege 30 jaar na de ingebruikname van de Installatie van Leverancier. 01-04-2007 is datum in gebruikname. Na afloop van deze periode wordt het eigendom van de Installatie van de Leverancier om niet overgedragen aan de gezamenlijke eigenaren van de appartementsrechten welke verenigd zijn in de Vereniging van Eigenaars.
- 6.3 Leverancier dient de Installatie van Leverancier zodanig te beheren dat na 30 jaar, bij retouroverdracht van de Installatie aan de gezamenlijke eigenaren van de appartementsrechten, op de in NEN 2767 "Conditiemeting van bouw en installatiedelen" genoemde parameters doelmatigheid, ontwerpuitgangspunten, regel en wetgeving en kwaliteit voldoet aan conditie 3, "voldoende".
- 6.4 Tussentijdse opzegging van de Leveringsovereenkomst door de Bewoner/Gebruiker is niet mogelijk, tenzij één van de gevallen als omschreven in artikel 7.1 zich voordoet.

Artikel 7 - Garantie Bewoner/Gebruiker

- 7.1 De Bewoner/Gebruiker wenst te allen tijde dat de continuïteit van de levering van Warmte, Warm tapwater en Koude gewaarborgd wordt en blijft. In verband met het waarborgen van de continuïteit van de Levering, heeft de Bewoner/Gebruiker het recht de Leveringsovereenkomst voortijdig te beëindigen indien:
- grove schuld of ernstige tekortkomingen aan de zijde van de Leverancier;
 - het faillissement of de surséance van betaling van de Leverancier wordt, dan wel dreigt te worden aangevraagd of wordt uitgesproken, dan wel de Leverancier haar bedrijfsuitoefening staakt.
- 7.2 In geval van vorenbedoelde voortijdige beëindiging zijn de voorschriften en richtlijnen van de Warmtewet van toepassing.
- 7.3 De Bewoner/Gebruiker heeft -ter waarborging van de continuïteit van de levering van Warmte, Warm tapwater en Koude - indien één van de gevallen als bedoeld in artikel 7.1 zich voordoet en de Leverancier na deugdelijk ingebreke te zijn gesteld in gebreke blijft met de nakoming van zijn verplichtingen, het recht om de exploitatie en het beheer van de Installatie van Leverancier te verzorgen.
- 7.4 In geval van vorenbedoelde voortijdige beëindiging heeft de Vereniging van Eigenaars het recht om de toegangscode en inbelcode van de Installatie van Leverancier, welke gedeponeed is bij notaris Van Gorp-Malherbe Notarissen te Weert, op te vragen. Leverancier zal zorgdragen voor een instructie aan de notaris op grond waarvan deze, indien één van de omstandigheden als vermeld in artikel 7.1 zich voordoet, gehouden is de toegangscode en inbelcode aan de Vereniging van Eigenaars af te geven.

In het geval dat de Vereniging van Eigenaars de notaris sommeert de toegangscode en inbelcode van de Installatie van Leverancier aan te leveren, is de notaris gehouden deze binnen 24 uur te leveren aan de Vereniging van Eigenaars.

Artikel 8 - Overdracht van de Leveringsovereenkomst

De Leverancier zal zijn contractuele rechten en verplichtingen noch geheel noch gedeeltelijk aan een derde overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bewoner/Gebruiker, dient deze toestemming niet op onredelijke gronden zal onthouden.

Artikel 9 - Kettingbeding

De Bewoner/Gebruiker zal bij overdracht van het eigendom van het Appartement de verplichtingen voortvloeiend uit deze Leveringsovereenkomst overdragen op de Koper van het Appartement, respectievelijk het appartementsrecht. De Bewoner/Gebruiker zal bij verhuur van het Appartement of een gedeelte daarvan, de verplichtingen voortvloeiende uit deze Leveringsovereenkomst opleggen aan de huurder, voor zover deze betrekking hebben op het te verhuren Appartement. Indien de Bewoner/Gebruiker niet de in dit artikel opgenomen verplichtingen nakomt, is deze gehouden tot vergoeding van de schade die de Leverancier lijdt ten gevolge van de niet-nakoming.

Artikel 10 - Geschil

Geschillen tussen Bewoner/Gebruiker en de Leverancier omtrent de totstandkoming en de uitvoering van deze Leveringsovereenkomst met betrekking tot de levering van Warmte, Warm tapwater en Koude worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Energie en Water. De Geschillencommissie Energie en Water zal in het geval van een geschil tussen partijen een bindend advies uitbrengen.

Artikel 11 - Staat van afwerking vloeren

De Bewoner/Gebruiker verbindt zich hierbij om een vloerafwerking of vloerbedekking te kiezen welke afgestemd is op, danwel geschikt is voor de Levering Warmte en Koude.

- Bijlage L-A: Algemene voorwaarden ENGIE voor de levering van warmte en koude aan particulieren
- Bijlage L-B: Specificaties te leveren Warmte, Warm tapwater en Koude
- Bijlage L-C: Tarievenregeling
- Bijlage L-D: Service en Prestatie Leverancier

1 Omschrijving van de Installatie

1.1 Installatieconcept

De installatie is nader omschreven in het Bestek Energievoorziening Panorama de Hameij, zoals opgesteld door VisieTech d.d. 01-10-2003, gewijzigd 03-02-2005.

1.2 Principebeschrijving

1.2.1 Zomersituatie

Vanuit de bodemopslag wordt uit de koude bron grondwater opgepompt wat indirect wordt gebruikt om te koelen. Het opgewarmde grondwater wordt terug in de warme bron geïnjecteerd.

1.2.2 Wintersituatie

De warmtevraag voor Panorama de Hameij wordt ingevuld met warmtepompen, welke de laagwaardige warmte van de bodemopslag omhoog transformeert naar het gewenste temperatuur niveau. Hierbij wordt vanuit de warme bron grondwater opgepompt wat indirect wordt gebruikt om te verwarmen. Het afgekoelde grondwater wordt terug in de koude bron geïnjecteerd. Naverwarming tot een temperatuur van minimaal 30°C vindt plaats met behulp van gasketels.

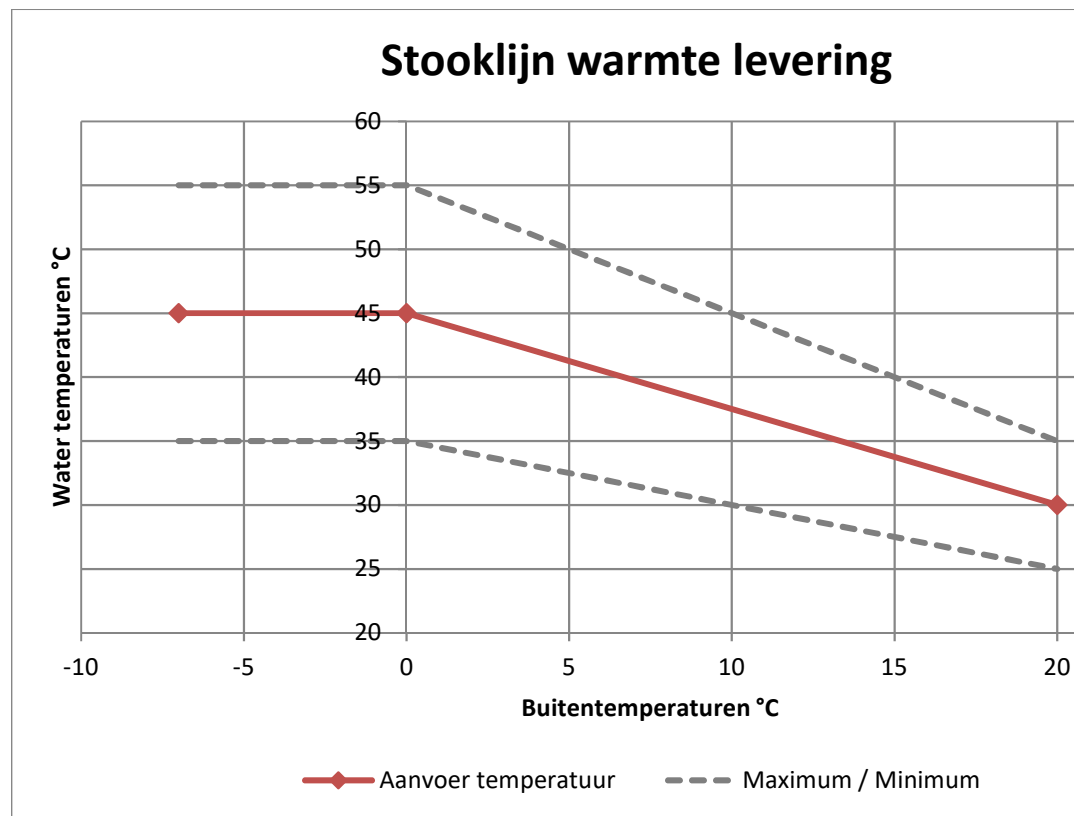
2 Aansluitwaarden

Het perceel wordt door leverancier van warmte en koude voorzien met de volgende capaciteit:

	Aansluitcapaciteit
Warmte	25 kWth
Warmte ten behoeve van tapwater	CW3/ CW5
Koude	bvo * 0,02 kW

3 Warmtelevering en leveringszekerheid

De leverancier streeft naar een aangeleverde temperatuur voor comfort verwarming aan de afleverset volgens de stooklijn in onderstaande grafiek. De gedurende een periode van telkens 3 uur gemiddelde temperatuur is, afhankelijk van de buitentemperatuur, tussen de 30°C, met maximaal $\pm 5^\circ\text{C}$ verschil, en 45°C, met maximaal $\pm 10^\circ\text{C}$ verschil.



De afnemersinstallatie dient zodanig te worden ingeregeld dat de retourtemperatuur van het verwarmingswater de maximale waarde niet overschrijdt. De retourtemperatuur aan het distributienet mag maximaal 20°C bedragen.

De gedurende een periode van telkens 3 uur gemiddelde temperatuur voor warmtapwater is 65°C met maximaal ±5°C verschil.

ENGIE zal een storing in de levering van warmte en koude binnen 4 uur na melding door de Afnemer en/of Panorama de Hameij zodanig verholpen hebben, dat zij weer aan haar leveringsverplichting kan voldoen, behalve als ENGIE kan aantonen dat de oorzaak van de storing niet is gelegen in de WKO-installatie of een andere oorzaak heeft welke niet de verantwoordelijkheid is van ENGIE en daardoor de storing niet binnen 4 uur kan worden opgelost.

Warm tapwater levering vindt plaats door middel van een collectief tapwatersysteem (ringleiding systeem).

4 Koudelevering

Indien het perceel is voorzien van een aansluiting op het koudesysteem, wordt vanaf een buitenluchttemperatuur van 23°C gekoeld water aangeboden met een maximale temperatuur van 10°C.

5 Afleverset en leveringsgrens

De afleverset van ENGIE is voorzien van aansluitstompen ten behoeve van CV-aanvoer en -retour, koud tapwater in en warm tapwater uit. Deze aansluitstompen vormen de leveringsgrens voor warmte- en koudelevering. De klant kan hierop zijn Afnemersinstallatie aansluiten. De hiervoor benodigde koppelingen behoren niet tot de installatie van de leverancier.

In de afleverset bevinden zich meters die de afgenomen energie meten. Deze worden periodiek op afstand uitgelezen door de leverancier.

6 Gebruik van de installatie van de leverancier

Het is niet toegestaan aanpassingen aan de installatie van de leverancier door te voeren.

De afnemer is aansprakelijk voor de kosten van reiniging en herstel van de schade aan de installatie van Leverancier welke aantoonbaar wordt veroorzaakt door gebreken aan de afnemersinstallatie.

In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling door de leverancier, kunnen door de leverancier afwijkingen van het bepaalde in of krachtens dit document worden toegestaan, of kunnen door de leverancier nadere eisen worden gesteld. Deze afwijkingen zullen schriftelijk worden vastgelegd.

7 Storingen

Indien een storing wordt vermoed in de warmte/koude installatie dient eerst bekeken te worden of de storing wordt veroorzaakt door de binneninstallatie van de ruimte. Hierbij kan gedacht worden lekkage of lucht in de leidingen of radiatoren of inductieunits. In dit geval dient contact opgenomen te worden met de eigen huisinstallateur.

Er is sprake van een storing in de installatie van ENGIE indien:

- Het gehele gebouw geen warmte of koude heeft
- Er sprake is van storing of lekkage in het afleverstation voor warmte en koude

Tip:

- Controleer op andere etages of zij ook problemen hebben. Dit helpt bij het zo snel mogelijk oplossen van de storing.

Indien er sprake is van een storing of leveringsonderbreking in de installatie van ENGIE kan contact opgenomen worden met servicedesk.

Bijlage L-C - Tarievenregeling

A. Woningen/appartementen

Onderstaande prijzen zijn inclusief 21% btw. De tarieven zijn gebaseerd op prijspeildatum 01 januari 2019.

1. Vastrecht

Genoemde bedragen zijn exclusief btw.

Tarief	Prijs in € per maand
Vastrecht Warmte	276,10
Meetdienst	25,89
Vastrecht Koude	295,94
Huur & Onderhoud afleverset warmte (x)	200,36
Vastrecht tapwater WML (y)	19,81
Warmte vastrecht overig (x) + (y)	220,17

1.1 Betaling

Vooraf wordt maandelijks een voorschotbedrag in rekening gebracht, op basis van het geschatte verbruik van Bewoner/Gebruiker. Eindafrekening vindt plaats na afloop van ieder kalenderjaar, uiterlijk op 1 maart van het volgende jaar, op basis van het gemeten verbruik.

1.2 Indexering

De vastrecht tarieven voor zowel warmte als koude worden jaarlijks per 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2006 voor inflatie en marktomstandigheden gecorrigeerd door middel van een correctiefactor, welke nooit lager dan een zal zijn, op basis van de ontwikkelingen in de loonkosten en materiaalprijzen in de Metaal en Elektrotechnische Industrie volgens het CBS. Voor de bepaling van de correctiefactor VastWK_n wordt onderstaande formule gebruikt:

$$\text{VastWK}_n = 0,4 \times \text{Ln-1/Ln-2} + 0,6 \times \text{Mn-1/Mn-2}$$

waarin:

VastWK_n = Correctiefactor Vastrecht Warmte/Koude voor het jaar n

Ln-1 = het loonindexcijfer is van het jaar n-1

Ln-2 = het loonindexcijfer is van het jaar n-2

Mn-1 = het materiaalindexcijfer is van het jaar n-1

Mn-2 = het materiaalindexcijfer is van het jaar n-2

2. Verbruik

Tarief	eenheid	Prijs in €
Warmte	GJ	28,47
Warm tapwater (warmtedeel)	m ³	7,74
Warm tapwater (waterdeel)	GJ	1,77

2.1 Betaling

Vooraf wordt maandelijks een voorschotbedrag in rekening gebracht, op basis van het geschatte verbruik. Eindafrekening vindt plaats na afloop van ieder kalenderjaar, uiterlijk op 1 maart van het volgende jaar, op basis van het gemeten verbruik.

2.2 Indexering

De tarieven worden maximaal twee maal per jaar: per 1 januari en/of per 1 juli voor inflatie en marktomstandigheden gecorrigeerd, voor het eerst per 1 januari 2006.

In het kader van het "niet meer dan anders principe" is het tarief voor warmte en warm tapwater bepaald aan de hand van de warmtetarieven NUON Regio Gelderland (benchmark). Dit betekent dat het variabele tarief niet afwijkt van de tarieven zoals die gehanteerd wordt door de NUON. Het variabele tarief voor warmte en warm tapwater wordt voor inflatie en marktomstandigheden gecorrigeerd door middel van een correctiefactor, welke nooit lager dan een zal zijn, op basis van de ontwikkeling van de gasprijzen. Voor de bepaling van de correctiefactor VarWn wordt onderstaande formule gebruikt:

$$\text{VarWn} = \text{Gn-1}/\text{Gn-2}$$

waarin:

VarWn = Correctiefactor Warmte voor het jaar n

Gn-1 = de gemiddelde Gasprijs van het jaar n-1

Gn-2 = de gemiddelde Gasprijs van het jaar n-2

Bijlage L-D: - Service en Prestatie Leverancier

OnderhoudenbeheervandeInstallatievanLeverancierendistributienet:

De continuïteit van de energievoorziening en de (technische) levensduur van Installatie van Leverancier is onlosmakelijk verbonden aan een goed technisch beheer van de installatie. De doelstelling daarbij is om tegen zo laag mogelijke kosten een zo hoog mogelijk conversierendement en een zo hoog mogelijke leveringsbetrouwbaarheid te realiseren.

Bewakingopafstand:

De EOI wordt op afstand bewaakt in een centrale meldkamer van Leverancier, 24 uur per dag, alle dagen van het jaar. Dit betekent dat storingen in de EOI direct worden opgemerkt. Leverancier zal hierop onmiddellijk actie ondernemen. Soms kan deze storing op afstand verholpen worden. Als dat niet mogelijk is zal de storingsdienst van Leverancier binnen 4 uur ter plaatse zijn om het probleem op te lossen. Hierdoor zullen bewoners veelal niets merken van een storing aan de EOI.

Storingen:

Voor het aannemen en een snelle en correcte storingsafhandeling werkt Leverancier met een servicedesk. De servicedesk is 24 uur per dag bereikbaar via een storingsnummer. De servicedesk zal vragen naar de aard van de storing en zal indien mogelijk deze op afstand verhelpen. Als dit niet mogelijk is zal de ENGIE storingsdienst binnen 4 uur ter plaatse zijn om het probleem op te lossen. De storingsdienst is 24 uur per dag, alle dagen van het jaar, operationeel.

Indien storingen niet binnen 24 uur verholpen kunnen worden zal Leverancier binnen 4 uur na de melding zorgen voor een noodvoorziening die de levering van koude, warmte dan wel warm tapwater kan garanderen.

Om een snelle en correcte storingsafhandeling te garanderen, werkt Leverancier met een speciaal ontwikkeld computersysteem. Dit systeem stelt Leverancier in staat het gehele traject van storingsmelding tot en met afhandeling en gereed melding op line te volgen.

Helpdesk:

De helpdesk is het aanspreekpunt voor energie gerelateerde vragen van eindgebruikers en zorgt voor:

- afhandeling van telefonisch verkeer.
- het mondeling en schriftelijk beantwoorden van vragen via brieven en e-mail.
- het afhandelen van klachten.
- vragen naar aanleiding van facturen en betalingen
- afsluiten en aansluiten bij verhuizing.

Vragen worden indien mogelijk direct afgehandeld. Voor vragen welke niet onmiddellijk afgehandeld kunnen worden, wordt een termijn afgesproken. De helpdesk registreert en bewaakt alle communicatie per eindgebruiker door middel van een geautomatiseerd systeem.

ContactmetLeverancier:

Voor storingen: ENGIE Servicedesk:

Bereikbaar 24 uur per dag, alle dagen van het jaar:

Voor overige vragen: ENGIE Helpdesk:

Bereikbaar op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur

VOOR TELEFOONNUMMERS, E-MAIL ADRES en BEZOEKADRES wordt verwezen naar website: WKOVanENGIE.nl