



**Welkom
thuis**

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN COMFORTPRODUCTEN (april 2026)

Artikel 1 Begripsomschrijving

1.1

Aansluiting: de leiding tussen het leveringspunt en het distributienet, inclusief de meetinrichting en alle andere door de leverancier aangebrachte apparatuur.

1.2

Afnemer: de persoon die een aansluiting heeft en comfortproducten van de leverancier afneemt. De leverancier en de afnemer hebben een aansluitovereenkomst.

1.3

Comfortproducten: warmte, koud en warm water.

1.4

Installatie: de installatie(s) voor het opwekken van comfortproducten en de levering naar de aansluiting.

1.5

Leverancier: woningstichting SWZ.

1.6

Levering: de levering van comfortproducten en een aansluiting.

1.7

Leveringsovereenkomst: de overeenkomst tussen de leverancier en de afnemer voor de levering van comfortproducten.

1.8

Leveringsvoorwaarden: de aanvullende voorwaarden voor de levering van comfortproducten.

1.9

Meetinrichting: de apparatuur van de leverancier voor het vaststellen van het verbruik en voor gegevens die nodig zijn voor de afrekening en controle van het verbruik.

Artikel 2 Overeenkomst tot levering

2.1 Levering gaat volgens de leveringsovereenkomst tussen leverancier en afnemer.

Deze leveringsovereenkomst is onderdeel van de huurovereenkomst.

2.2

De levering stopt automatisch als de huurovereenkomst stopt. De afnemer kan de levering niet voor die tijd opzeggen.

2.3

Opzegging door de leverancier kan alleen:

- schriftelijk met uitleg waarom;
- bij zwaarwegende belangen;
- met een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

Artikel 3 Voortduring van de levering

3.1

Levering vindt altijd plaats, maar niet als anders is afgesproken.

Als door omstandigheden de levering onderbroken wordt, dan doet de leverancier er in redelijkheid alles aan om de levering zo snel mogelijk weer te starten.

3.2



**Welkom
thuis**

De afnemer heeft recht op een vergoeding als de levering van warmte minimaal 4 uur aaneensluitend uitvalt bij een buitentemperatuur van 15° C of minder.

Bij een onderbreking van 4 tot 8 uur is de vergoeding € 35. Hier komt voor elke volgende 4 uur € 20 bij.

De termijn van 4 uur start op het moment van de eerste melding van de uitval.

3.2.1

De afnemer mag deze vergoedingen niet verrekenen met (voorschot)termijnen.

3.2.2

Het recht op vergoeding vervalt 6 maanden na het herstel van de levering.

3.3.3

De leverancier houdt een storingsregistratie bij en publiceert deze elk jaar op haar website.

3.3

De in 3.2 genoemde vergoeding moet door de afnemer schriftelijk worden aangevraagd binnen 6 maanden na herstel van de levering.

Als het recht op de vergoeding is vastgesteld, volgt uitbetaling binnen 3 maanden na indienen van het verzoek.

Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

3.4

Er wordt geen vergoeding uitgekeerd als:

- een onderbreking van de levering is aangekondigd;
- de oorzaak van de uitval door een derde wordt veroorzaakt of het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- de storing niet in het distributienet, maar in de binnen installatie zit;
- de oorzaak een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening is of een andere oorzaak heeft waar de leverancier niets aan kan doen.

3.5

De leverancier mag de levering beperken of onderbreken tijdens de uitvoering van noodzakelijke werkzaamheden in verband met de veiligheid of het risico op schade.

Om diezelfde redenen mag de leverancier ook het verbruik voor bepaalde doeleinden verbieden of aan de levering extra voorwaarden verbinden.

Als het kan informeert de leverancier de afnemer minimaal 3 dagen van tevoren over werkzaamheden waarbij de levering moet worden onderbroken.

3.6

Als de afnemer het vraagt, kan de leverancier de levering onder voorwaarden onderbreken.

Artikel 4 Onderbreken van de levering en/of afsluiting

4.1

De leverancier mag de levering onderbreken en/of afsluiten als de afnemer zijn verplichtingen niet nakomt. De afnemer wordt hier van tevoren over geïnformeerd.

Dit is van toepassing als:

- a. de afnemer een uitstaand bedrag niet betaalt. Dit kan ook een bedrag zijn dat de leverancier nog tegoed heeft op een vorig adres van dezelfde afnemer.
- b. de afnemer een betalingsregeling niet nakomt.
- c. er sprake is van fraude of misbruik door de afnemer.

4.1.1



**Welkom
thuis**

De in 4.1 genoemde onderbreking van de levering en/of afsluiting wordt hersteld als de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting inclusief door de leverancier geleden schade, zijn betaald. Aan de hervatting kan de leverancier voorwaarden stellen.

4.2

De leverancier mag de levering ook onderbreken en/of afsluiten als de installatie onveilig is.

4.3

Als de afnemer een verklaring overlegt van een arts dat het stoppen van de levering leidt tot ernstige gezondheidsrisico's, dan mag de leverancier deze verklaring door een medisch expert laten beoordelen.

Artikel 5 Vragen, klachten en geschillen

5.1

Als de afnemer een klacht heeft, probeert de leverancier binnen 4 weken een oplossing te vinden.

5.2

Als een klacht niet naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, kan het worden voorgelegd aan een onafhankelijke commissie of een rechter. Afnemer en leverancier kunnen dit allebei doen. Dit geldt ook voor de afwijzing van een voorgestelde betalingsregeling. De afnemer kan hiervoor contact opnemen met de klachtenadviescommissie. Op de website www.swz.nl staat hoe u dit kunt doen

5.3

Als de afnemer de onafhankelijke commissie inschakelt, is de leverancier aan deze keuze gebonden.

5.4

Als de leverancier een geschil aan de onafhankelijke commissie wil voorleggen, dan laat hij dit de afnemer schriftelijk weten. De afnemer moet hier binnen 3 weken schriftelijk op reageren. Doet hij dit niet of gaat hij niet akkoord, dan legt de leverancier het geschil binnen 2 maanden voor aan de rechter. Doet de leverancier dit niet, dan mag de afnemer het geschil alsnog voorleggen aan de onafhankelijke commissie.

Artikel 6 Slotbepalingen

6.1

Deze voorwaarden zijn vanaf 1 Januari 2014 van kracht.

6.2

Deze voorwaarden staan op de website www.swz.nl.

6.3

Als één of meer bepalingen van deze voorwaarden en/of de leveringsovereenkomst vervallen, blijven de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht. De vervallen bepalingen worden door de leverancier vervangen door nieuwe, waarvan de strekking zoveel mogelijk overeenkomt met de oorspronkelijke bepalingen.

6.4

Op deze algemene voorwaarden en de leveringsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.