

## Regeling compensatie en terugbetaling Oktober 2016

*Deze regeling is een aanvulling op de Algemene voorwaarden Levering warmte, koude en/of tapwater. De regeling geldt uitsluitend voor aansluitingen < 100 kW (woningen en kleine zakelijke aansluitingen) en voor de levering van warmte en/of warm tapwater.*

### 1. Compensatie bij onderbreking van de levering

De Afnemer ontvangt een financiële compensatie indien de Levering van warmte wordt onderbroken voor een periode langer dan 4 uur. De periode van 4 uren vangt aan vanaf het moment dat de onderbreking aan Croonwolter&dros is gemeld. De compensatie bedraagt € 35,- bij een onderbreking langer dan 4 uur en korter dan 8 uur, plus € 20,- voor elke periode van 4 uur daarna.

### 2. Uitzonderingen

Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

- a. de onderbreking is tenminste 3 dagen van tevoren is aangekondigd;
- b. de onderbreking het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- c. de onderbreking het gevolg is van een storing in de Binneninstallatie en/of de Meetinrichting;
- d. de onderbreking is veroorzaakt door een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening.

### 3. Verzoek tot compensatie

In de volgende gevallen keert Croonwolter&dros de compensatie alleen uit op schriftelijk verzoek van de Afnemer, waarin hij aantoont dat hij overlast heeft gehad:

- a. ten tijde van de onderbreking is de buitentemperatuur niet lager dan 15 °C geweest
- b. ten tijde van de onderbreking is de warm tapwatertemperatuur niet lager dan 38 °C geweest
- c. de onderbreking vond plaats tussen 23.00 uur en 7.00 uur

### 4. Uitbetaling compensatie

De compensatie wordt uitbetaald binnen zes maanden na de onderbreking. Per Aansluiting wordt slechts één compensatievergoeding uitgekeerd. De Afnemer is niet gerechtigd de compensatievergoeding te verrekenen met (voorschot)termijnen.

### 5. Terugbetaling bij niet voldoen aan kwaliteitsniveau

In geval de Levering van warmte niet aan het kwaliteitsniveau voldoet zoals bepaald in het Producten- en tarievenblad, heeft de Afnemer recht op terugbetaling van de betaalde vaste kosten (zoals in het Producten- en tarievenblad is opgenomen) over de periode dat het kwaliteitsniveau niet heeft voldaan.

### 6. Verzoek tot terugbetaling

Afnemer dient binnen 6 maanden een onderbouwd en gemotiveerd verzoek tot terugbetaling te doen. Croonwolter&dros zal binnen 14 dagen na ontvangst van het verzoek een onderzoek instellen binnen 14 dagen na afronding van het onderzoek berichten of het verzoek wordt gehonoreerd.

### 7. Uitbetaling terugbetaling

Terugbetaling zal plaatsvinden binnen 14 dagen nadat het verzoek is gehonoreerd of binnen 14 dagen na ontvangst van het bindend advies van de Geschillencommissie of de uitspraak van de bevoegde rechter waarin terugbetaling wordt opgelegd.