



Dienstverlening en servicebepalingen

Westerpark West - Amsterdam

- Consument en kleinzakelijk -

Servicebepalingen

Storingsprocedure

Leverancier draagt zorg voor een 24 uren storingsmelding en een bijbehorende storings opvolgingsdienst, voor storingen met betrekking tot de collectieve installatie.

Storingen kunnen op diverse manieren bij Leverancier binnenkomen:

- Signaal vanuit het gebouwbeheersysteem;
- Een telefonische melding door opdrachtgever, de VVE of de Afnemer;
- Een digitale melding (mail of via internet portal), door opdrachtgever, de VVE of de Afnemer.

Storingen kunnen worden onderverdeeld in twee statussen:

- Urgente storing;
- Niet urgente storing.

Onder urgente storingen worden verstaan:

Storingen c.q. gebreken aan het energiesysteem van Leverancier welke, zonder ingrijpen, zullen leiden tot een ernstige verstoring van het klimaatcomfort en/of de warm tapwatervoorziening in de woningen of welke direct gevaar opleveren voor schade en/of gevolgschade aan de installatie of eigendommen van derden of welke tot onveilige situaties kunnen leiden.

- A. Bij urgente storingen aan de collectieve energievoorziening, zal met de onderzoek- en of herstelwerkzaamheden binnen 4 uur na de eerste melding (systeemmelding of melding door Afnemer) worden begonnen. De storingen zullen, binnen 8 uur verholpen worden. Indien definitief herstel niet binnen de genoemde termijn mogelijk is, wordt in overleg tussen gebouwbeheerder en Leverancier noodvoorzieningen getroffen om het energiesysteem weer veilig te laten functioneren.
- B. Bij urgente storingen aan de collectieve energievoorziening voor de levering van warmte en bij een buitentemperatuur lager dan 15°C, zal met de onderzoek- en of herstelwerkzaamheden binnen 4 uur na de eerste melding (systeemmelding of melding door Afnemer) worden begonnen. De storingen zullen binnen 4 uur verholpen worden. Indien definitief herstel niet binnen de genoemde termijn mogelijk is, wordt in overleg tussen gebouwbeheerder en Leverancier noodvoorzieningen getroffen om het energiesysteem weer veilig te laten functioneren.
- C. Bij niet urgente storingen aan de collectieve energievoorziening, wordt de eerst volgende werkdag begonnen met de onderzoeks- en of herstelwerkzaamheden. De storingen worden afhankelijk van de levertijd van reservedelen, zo spoedig mogelijk verholpen waarbij gestreefd wordt naar een herstel binnen 3 werkdagen.

Compensatievergoeding

Ingeval van een uitval van de levering van warmte door een ernstige storing bij buitentemperatuur lager dan 15° C die langer duurt dan een onafgebroken termijn van 8 uur, heeft Afnemer recht op een vergoeding. De vergoeding bedraagt € 35,00 bij een onderbreking van 4 tot 8 uur, vermeerderd met een vergoeding van € 20,00 voor elke volgende aaneengesloten periode van 4 uur. Afnemer is niet gerechtigd eventuele vergoedingen op basis van dit artikel te verrekenen met (voorschot)termijnen.

Leverancier mag per jaar een grote storing hebben zonder daarvoor een compensatievergoeding verschuldigd te zijn. De storing moet dan binnen 24 uur opgelost zijn.

Indien een Afnemer recht heeft op een compensatievergoeding, vindt uitbetaling hiervan plaats binnen een termijn van zes maanden na het indienen van een schriftelijk verzoek daartoe. Een verzoek dient te worden ingediend binnen zes maanden na de datum waarop de uitval van de levering is hersteld. Per aansluiting wordt slechts één vergoeding uitgekeerd.

Er wordt geen compensatievergoeding uitgekeerd indien:

- a) Een onderbreking van de levering van warmte is gepland of aangekondigd;
- b) Indien de oorsprong van de uitval van de levering door een derde wordt veroorzaakt, dan wel het gevolg is van een natuurramp, sabotage of terrorisme;
- c) Indien de storing niet in het distributienet, maar in de Binneninstallatie is opgetreden;
- d) Indien de warmtelevering uitvalt ten gevolge van een storing in de elektriciteits- of gasvoorziening dan wel een storing in de warmtelevering die de Leverancier niet kan worden toegerekend.

Contactgegevens

Unica Energy Solutions

Hoevelaken
De Wel 15
3871 MT Hoevelaken

T: 020-3556888

E: energysolutions@unica.nl

W: www.unicalevertenergie.nl