

Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden Drinkwater Vitens zijn in lijn met het model dat de Vewin in maart 2012 in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad heeft vastgesteld. Deze Algemene Voorwaarden en de tarievenregeling zijn te vinden op de internetsite www.vitens.nl en bij Vitens op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

Artikel 1 Begripsomschrijving en toepasselijkheid

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Bedrijf: de naamloze vennootschap Vitens NV gevestigd te Zwolle.

Aanvrager: degene die een aanvraag voor de totstandbrenging, de uitbreiding of wijziging van een aansluiting bij het bedrijf heeft ingediend.

Verbruiker: degene die drinkwater van het bedrijf betreft en/of de beschikking over een aansluiting heeft.

Perceel: elke roerende of onroerende zaak, gedeelte of samenstel daarvan, met inbegrip van de meterkast- of put indien deze buiten de roerende of onroerende zaak is gelegen, ten behoeve waarvan een aansluiting tot stand is gekomen of zal komen, dan wel levering van drinkwater geschiedt of zal geschieden, één en ander ter beoordeling van het bedrijf.

Drinkwaterinstallatie: de in een perceel aanwezige binnenleiding en de daarmee verbonden toestellen, indien de binnenleiding hetzij onmiddellijk met het leidingnet van het bedrijf is verbonden, hetzij middellijk met het leidingnet van het bedrijf is verbonden en het water bestemd of mede bestemd is tot drinkwater.

Hoofdleiding: de leiding van het bedrijf waarop aansluitingen tot stand kunnen worden gebracht.

Aansluiting: de leiding van het bedrijf die de drinkwaterinstallatie met de hoofdleiding verbindt, met inbegrip van de meetinrichting en alle andere door of vanwege het bedrijf in of aan die leiding aangebrachte apparatuur, zoals keerkleppen, dienstkranen, begrenzers.

Meetinrichting: de apparatuur van het bedrijf bestemd voor het vaststellen van de omvang van de levering, van de voor de afrekening door het bedrijf nodig geachte gegevens en voor de controle van het verbruik.

Levering: de levering respectievelijk de terbeschikkingstelling van drinkwater.

1.2 Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst tussen het bedrijf en de aanvrager en/of verbruiker. Daarnaast zijn er technische aansluitvoorwaarden op de overeenkomst van toepassing. Alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

Artikel 2 Aanvraag voor en het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting

2.1 Een aanvraag voor het tot stand brengen van een aansluiting of tot uitbreiding of wijziging van een bestaande aansluiting geschiedt door het indienen van een daartoe door het bedrijf verstrekt formulier, dan wel op een andere door het bedrijf toegestane wijze. Indien een aansluiting door twee of meer aanvragers wordt verzocht, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid verlangen.

2.2 Een aansluiting of uitbreiding dan wel een wijziging van een bestaande aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf tot stand gebracht. De wijze van uitvoering en de plaats van aansluiting alsmede het aantal aansluitingen worden door het bedrijf, zoveel mogelijk in overleg met de aanvrager, vastgesteld. In beginsel wordt slechts één aansluiting per perceel toegestaan.

2.3 Het bedrijf is bevoegd niet over te gaan tot het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting dan wel hiervoor bijzondere voorwaarden te stellen, om aldus te voorkomen dat de belangen van het bedrijf of die van één of meerdere aanvragers of verbruikers worden geschaad. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:

- a De leveringscapaciteit van het bedrijf ter plaatse onvoldoende is.
- b De drinkwaterinstallatie naar het gemotiveerde oordeel van het bedrijf te ver van de dichtstbijzijnde hoofdleiding is verwijderd.
- c De voor het tot stand brengen, uitbreiden of wijzigen van de aansluiting benodigde vergunningen en toestemmingen niet of alleen op voor het bedrijf te bezwaarlijke voorwaarden kunnen worden verkregen.
- d De aansluiting en/of de levering slechts als reserve dient of een tijdelijk karakter draagt.

- e Van het gebruik van de aansluiting hinder valt te verwachten in het net van het bedrijf.
- f De aanvrager in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering van drinkwater dan wel van een andere opeisbare vordering die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering van een ander respectievelijk vorig perceel, mits voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de aanvraag om het niet aansluiten dan wel het stellen van bijzondere voorwaarden te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het bedrijf ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of bedrijf.

2.4 Voorts is het bedrijf bevoegd een aansluiting niet tot stand te brengen, uit te breiden of te wijzigen dan wel geheel of gedeeltelijk weg te nemen, indien één of meer van de in of krachtens deze algemene voorwaarden gestelde bepalingen of voorschriften niet zijn of worden nagekomen en de uitoefening van die bevoegdheid door het bedrijf gerechtvaardigd is.

Artikel 3 Onderhouden, controleren, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen van een aansluiting

- 3.1** Een aansluiting wordt uitsluitend door of vanwege het bedrijf onderhouden, gecontroleerd, vervangen, verplaatst, uitgebreid, gewijzigd en weggelaten. Tenzij er sprake is van spoed of overmacht, zal één en ander zoveel mogelijk na voorafgaande mededeling aan en zoveel mogelijk in overleg met de aanvrager of de verbruiker plaatsvinden.
- 3.2** Het onderhoud en de controle van de aansluiting zijn voor rekening van het bedrijf. Onverminderd het bepaalde in artikel 11 lid 1 van deze algemene voorwaarden zijn het vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen en wegnemen voor rekening van de aanvrager of de verbruiker, indien:
 - a Dit geschiedt op zijn verzoek.
 - b Dit het gevolg is van zijn handelen of nalaten ten gevolge van omstandigheden die hem redelijkerwijs zijn toe te rekenen.

Artikel 4 Rechten met betrekking tot het perceel

- 4.1** De aanvrager en de verbruiker zullen toestaan dat zowel voor henzelf als ten behoeve van derden in, aan, op, onder of boven het perceel leidingen worden gelegd, aansluitingen tot stand worden gebracht, aftakkingen op reeds bestaande aansluitingen worden gemaakt, alsmede dat deze en bestaande leidingen, aansluitingen of aftakkingen worden in stand gehouden, onderhouden, uitgebreid of gewijzigd. De ten gevolge van deze werkzaamheden door het bedrijf aan de aanvrager/verbruiker toegebrachte schade zal door of vanwege het bedrijf worden hersteld of vergoed.
- 4.2** De aanvrager en de verbruiker dragen ervoor zorg dat de aansluiting, in voorkomend geval de hoofdleiding, mits het bedrijf de aanvrager of verbruiker op de hoogte heeft gesteld van de aanwezigheid van de hoofdleiding, alsmede de leidingen, aansluitingen en aftakkingen als bedoeld in lid 1 goed bereikbaar zijn. Indien een of meer onderdelen daarvan niet goed bereikbaar zijn geworden door een handelen of nalaten van de aanvrager of de verbruiker of een voorganger daarvan, maant het bedrijf de aanvrager of verbruiker aan om binnen een redelijke door het bedrijf te stellen termijn de bereikbaarheid te herstellen. Indien dat niet gebeurt, heeft het bedrijf het recht op kosten van de aanvrager of verbruiker:

- a De belemmeringen weg te nemen.
- b Wijzigingen in het tracé van de betreffende aansluiting(en), leidingen(en) en/of aftakking(en) aan te brengen.
- c Een of meer geheel nieuwe aansluitingen, leidingen en/of aftakkingen tot stand te brengen.

Artikel 5 De drinkwaterinstallatie

- 5.1** De drinkwaterinstallatie moet voldoen aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf.
- 5.2** Watertechnische werkzaamheden aan de drinkwaterinstallatie dienen te worden uitgevoerd door personen die over de nodige vakbekwaamheid en outillage beschikken, een en ander met inachtneming van de aansluitvoorwaarden van het bedrijf.
- 5.3** De verbruiker of, bij het ontbreken daarvan, de aanvrager, draagt er zorg voor dat de drinkwaterinstallatie goed wordt onderhouden. Op een daartoe strekkend verzoek van het bedrijf is hij verplicht alle verlangde gegevens betreffende de drinkwaterinstallatie aan het bedrijf te verstrekken.
- 5.4** Het bedrijf is bevoegd zo vaak het dit nodig oordeelt een drinkwaterinstallatie te onderzoeken. Indien een drinkwaterinstallatie naar het gemotiveerde oordeel van het bedrijf niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf, is de aanvrager of de verbruiker verplicht gebreken voor zijn rekening – en zo nodig onmiddellijk – te laten herstellen en daarbij eventuele aanwijzingen van het bedrijf op te volgen.
- 5.5** Indien in een perceel dat wordt of is aangesloten behalve de drinkwaterinstallatie nog een installatie voor watervoorziening aanwezig is of wordt aangelegd, zijn zowel de aanvrager als de verbruiker verplicht het bedrijf hiervan direct op de hoogte te brengen en alle verlangde gegevens betreffende die installatie aan het bedrijf te verstrekken. Tussen de drinkwaterinstallatie en een zodanige installatie mag geen verbinding bestaan.

Artikel 6 Overeenkomst tot levering

- 6.1** Levering geschiedt uit hoofde van een overeenkomst tussen het bedrijf en de verbruiker.
- 6.2** Een overeenkomst tot levering gaat in op de dag waarop de verbruiker voor het eerst drinkwater van het bedrijf betreft en/of de beschikking heeft over een aansluiting. Het bedrijf kan verlangen dat de overeenkomst schriftelijk wordt aangegaan. Het bedrijf kan weigeren een overeenkomst tot levering aan te gaan op dezelfde gronden als aangegeven in artikel 9 ten aanzien van de onderbreking van de levering.
- 6.3** Een overeenkomst tot levering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst met twee of meer verbruikers wordt aangegaan, kan het bedrijf hoofdelijke verbondenheid voor nakoming van de overeenkomst verlangen.
- 6.4** Zowel de verbruiker als het bedrijf kunnen de overeenkomst tot levering opzeggen. Opzegging door de verbruiker dient schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal acht dagen te geschieden, tenzij het bedrijf een andere wijze en/of termijn van opzegging aanvaardt. Opzegging door het bedrijf dient gemotiveerd en schriftelijk te geschieden en is slechts mogelijk in geval van zwaarwichtige belangen en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal negentig dagen.

- 6.5** Indien de verbruiker de overeenkomst niet binnen de in lid 4 bedoelde opzegtermijn heeft opgezegd, alsmede indien het bedrijf niet binnen de opzegtermijn in de gelegenheid is gesteld de voor de beëindiging van de overeenkomst noodzakelijke handelingen te verrichten, blijft de verbruiker gebonden aan hetgeen in of krachtens de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is bepaald, totdat hij aan al zijn daaruit voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan.
- 6.6** Bij beperking of onderbreking van de levering of een verbod als bedoeld in artikel 8 en 9 van deze algemene voorwaarden, blijft de overeenkomst tot levering onverminderd van kracht.

Artikel 7 Aard van de levering

- 7.1** Door het bedrijf wordt drinkwater geleverd.
- 7.2** In principe wordt drinkwater continu geleverd. Het bedrijf staat echter niet in voor de continuïteit van de levering. Indien zich omstandigheden voordoen, waardoor de levering wordt of moet worden onderbroken, zal het bedrijf het redelijkerwijs mogelijke doen om op de kortst mogelijke termijn de levering te hervatten.

Artikel 8 Beperking of onderbreking van de levering in bijzondere omstandigheden en bij uitvoering van werkzaamheden

- 8.1** Het bedrijf is bevoegd om in het belang van een goede openbare drinkwatervoorziening de levering te beperken, te onderbreken, het verbruik voor bepaalde doeleinden te verbieden dan wel aan de levering bijzondere voorwaarden te verbinden.
- 8.2** Tevens kan het bedrijf, indien dit naar zijn oordeel noodzakelijk of gewenst is, in verband met uitvoering van werkzaamheden in het belang van de veiligheid of in geval van redelijkerwijs te duchten gevaar voor schade, de levering gedurende een zo kort mogelijke tijd – indien mogelijk na voorafgaande waarschuwing – beperken of onderbreken. In geval van uitvoering van geplande werkzaamheden stelt het bedrijf de aanvrager of verbruiker tenminste twee dagen tevoren op de hoogte van de werkzaamheden.
- 8.3** Indien de verbruiker daarom verzoekt, kan het bedrijf de levering onderbreken op nader overeen te komen voorwaarden.
- 8.4** Het bedrijf is bevoegd ter plaatse van de levering voorzieningen te treffen waardoor de volumestroom wordt begrensd tot een door het bedrijf te bepalen waarde.

Artikel 9 Onderbreking van de levering wegens niet-nakoming

- 9.1** Het bedrijf is bevoegd na voorafgaande waarschuwing – tenzij dat om redenen van veiligheid niet van het bedrijf verlangd kan worden – de levering te onderbreken, indien en zolang de aanvrager en/of verbruiker één of meer artikelen van deze algemene voorwaarden of de op grond van deze voorwaarden van toepassing zijnde voorschriften niet nakomt. Een dergelijk geval kan zich onder andere voordoen indien:
- a** de drinkwaterinstallatie niet voldoet aan het bepaalde in of krachtens de aansluitvoorwaarden van het bedrijf;
 - b** één of meer van de in artikel 17 van deze algemene voorwaarden genoemde verbodsbepalingen zijn overtreden;
 - c** de verbruiker overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 van deze algemene voorwaarden in verzuim is een vordering ter zake van aansluiting of levering, dan wel een andere

opeisbare vordering, die het bedrijf op hem heeft, te voldoen, met inbegrip van die ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van een ander, respectievelijk vorig perceel, mits er voldoende samenhang bestaat tussen de vordering en de verbintenissen van het bedrijf om de onderbreking te rechtvaardigen. Dit geldt mede met betrekking tot vorderingen van het bedrijf ter zake van aansluiting of levering ten behoeve van de uitoefening van een beroep of een bedrijf;

d de verbruiker een geldende betalingsregeling niet nakomt.

Het bedrijf zal overigens van zijn bevoegdheid als bedoeld in lid 1 slechts gebruik maken overeenkomstig de hiervoor geldende regelgeving¹⁾ én indien en voor zover de niet-nakoming van zijn verplichtingen door de aanvrager/verbruiker dat rechtvaardigt.

- 9.2** Van de bevoegdheid van het bedrijf om de levering te onderbreken op grond van het bepaalde in het vorige lid onder c zal het bedrijf geen gebruik maken als de verbruiker binnen tien kalenderdagen na de afwijzing als bedoeld in de eerste volzin van artikel 15 lid 7 zich in verband met deze afwijzing heeft gewend tot de geschillencommissie als bedoeld in artikel 21 overeenkomstig de daarvoor geldende regeling in het reglement van deze commissie.
- 9.3** De in het eerste lid van dit artikel bedoelde onderbreking van de levering wordt pas ongedaan gemaakt nadat de reden daarvoor is weggenomen en de kosten van onderbreking en hervatting van de levering, alsmede van eventueel door het bedrijf in verband hiermede geleden schade, geheel zijn voldaan. Aan de hervatting van de levering kan het bedrijf nadere voorwaarden verbinden.
- 9.4** Het gebruik door het bedrijf van zijn bevoegdheden als bedoeld in dit artikel en het vorige artikel kan niet leiden tot aansprakelijkheid van het bedrijf voor eventueel daaruit ontstane schade.

Artikel 10 Bepaling van de omvang van de levering

- 10.1** Het bedrijf bepaalt op welke wijze de omvang van de levering wordt vastgesteld. Geschiedt deze vaststelling door meting met behulp van een meetinrichting, dan zijn de daardoor verkregen gegevens bindend, onverminderd het bepaalde in de artikelen 12 en 13 van deze algemene voorwaarden.
- 10.2** Eén keer per jaar wordt de stand van de meetinrichting door de verbruiker opgenomen en op een door het bedrijf te bepalen wijze en binnen een door het bedrijf aangegeven termijn ter kennis van het bedrijf gebracht. Dit laat onverlet het recht van het bedrijf om zelf de meterstand op te nemen.
- 10.3** Indien de verbruiker niet heeft voldaan aan de verplichting bedoeld in lid 2 van dit artikel of het bedrijf redelijkerwijs niet in staat is de stand van de meetinrichting op te nemen of indien bij het opnemen van de meter een fout is gemaakt, mag het bedrijf de omvang van de levering bepalen overeenkomstig het gestelde in artikel 13 lid 2 van deze algemene voorwaarden, onverminderd het recht van het bedrijf om het werkelijk geleverde alsnog vast te stellen aan de hand van de stand van de meetinrichting en dat in rekening te brengen.

¹⁾ Verwezen wordt naar artikel 9 Drinkwaterwet.

- 10.4** Indien het bedrijf dan wel de gebruiker bij het opnemen van de meter dan wel bij het administratief verwerken van de meterstand een fout heeft gemaakt, wordt zo nodig eerst een nieuwe stand opgenomen alvorens het bepaalde in artikel 13 lid 2 van overeenkomstige toepassing zal zijn.

Artikel 11 De meetinrichting

- 11.1** De meetinrichting wordt door of vanwege het bedrijf en op zijn kosten geplaatst en onderhouden met inachtneming van hetgeen daaromtrent in de tarievenregeling is vermeld. Vervanging, al dan niet als gevolg van uitbreiding of wijziging van de drinkwaterinstallatie, verplaatsing of wegneming mag alleen door of vanwege het bedrijf geschieden. De daaraan verbonden kosten komen eveneens voor rekening van het bedrijf. Vervanging of verplaatsing is echter voor rekening van de aanvrager of de gebruiker, indien de vervanging of de verplaatsing geschiedt op zijn verzoek of het gevolg is van zijn handelen of nalaten, behalve in het geval waarin dit handelen of nalaten het gevolg is van omstandigheden die hem redelijkerwijs niet zijn toe te rekenen. In het geval van onderzoek van de meetinrichting is het bepaalde in artikel 12 lid 4 van toepassing. Het bedrijf deelt de gebruiker zoveel mogelijk vooraf mee wanneer de meetinrichting wordt vervangen of verplaatst.
- 11.2** De aanvrager of de gebruiker draagt er zorg voor dat de meetinrichting steeds goed bereikbaar is en goed kan worden afgelezen. Voorts dient hij de meetinrichting te beschermen tegen beschadiging, tegen verbreking van de verzegeling en te behoeden voor vorstschade.

Artikel 12 Onderzoek van de meetinrichting

- 12.1** Bij twijfel over de juistheid van de meting kunnen zowel de gebruiker als het bedrijf verlangen dat de meetinrichting wordt onderzocht. Indien de gebruiker onderzoek verlangt, stelt het bedrijf de gebruiker op de hoogte van inhoud en kosten van het onderzoek. Het bedrijf deelt de gebruiker zoveel mogelijk vooraf mede wanneer het onderzoek zal plaatsvinden en/of wanneer de meetinrichting voor onderzoek zal worden uitgenomen. Het onderzoek wordt in opdracht van het bedrijf verricht door een daartoe gecertificeerde deskundige.
- 12.2** Een meting wordt geacht juist te zijn, als tijdens het onderzoek de door de meter geregistreerde volumestroom niet meer dan plus of min 4% afwijkt van de werkelijke volumestroom.
- 12.3** De kosten van het onderzoek en de vervanging van de meetinrichting zijn voor rekening van degene op wiens verzoek het onderzoek wordt verricht. Als volgens het onderzoek de afwijking groter is dan toegestaan, komen de kosten ten laste van het bedrijf.
- 12.4** Zolang de mogelijkheid bestaat dat de gebruiker nader onderzoek van de meetinrichting verlangt of de herberekening als bedoeld in artikel 13 niet is afgewikkeld, houdt het bedrijf de meter beschikbaar voor het nadere onderzoek tot zes weken na verzending van het resultaat van het onderzoek als bedoeld in lid 2. In geval een geschil aanhangig wordt gemaakt, dient het bedrijf de desbetreffende meter zo mogelijk te bewaren respectievelijk bij eventuele herplaatsing te kunnen traceren tot er een uitspraak is omtrent het geschil of het geschil is beëindigd.

Artikel 13 Gevolgen van onjuiste meting

- 13.1** Indien uit het onderzoek blijkt dat de afwijking groter is dan toegestaan, stelt het bedrijf de omvang van de levering vast aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek. Herberekening zal plaatsvinden over de periode dat de meetinrichting onjuist heeft gefunctioneerd, doch ten hoogste over een tijdvak van vierentwintig maanden wanneer het bedrijf teveel berekend heeft en een tijdvak van achttien maanden wanneer het bedrijf te weinig berekend heeft, teruggerekend vanaf het moment van het verwijderen van de ondeugdelijke meetinrichting. In geval van fraude zal echter herberekening over de volledige periode plaatsvinden.
- 13.2** Indien het onderzoek geen hanteerbare maatstaf oplevert voor het vaststellen van de omvang van de levering, is het bedrijf bevoegd de omvang van de levering in het desbetreffende tijdvak te schatten naar de beste ter beschikking van het bedrijf staande gegevens hieromtrent, waarbij als maatstaf dient:
- De omvang van de levering in het overeenkomstige tijdvak van het voorafgaande jaar, of
 - de gemiddelde omvang van de levering in een eraan voorafgaand en een erop volgend tijdvak, of
 - een andere, na overleg met de gebruiker te bepalen billijke maatstaf.

Artikel 14 Tarieven

- 14.1** Voor het tot stand brengen, in stand houden, uitbreiden of wijzigen van een aansluiting en voor de levering zijn de aanvrager en de gebruiker bedragen, waaronder administratiekosten, verschuldigd volgens de tarievenregeling van het bedrijf.
- 14.2** Het bedrijf bepaalt welk tarief van toepassing is. De aanvrager en de gebruiker zijn gehouden desgevraagd de daartoe benodigde gegevens te verstrekken.
- 14.3** Alle bedragen die de aanvrager en de gebruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, kunnen worden verhoogd met de belastingen en de heffingen die het bedrijf bevoegd is in rekening te brengen. Het bedrijf zal deze verhogingen voor zover mogelijk op de nota nader specificeren.

Artikel 15 Betaling

- 15.1** Alle bedragen die de aanvrager en de gebruiker ingevolge deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn, brengt het bedrijf hun door middel van een nota in rekening. Dit is niet van toepassing op voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel, indien de aanvrager of de gebruiker betaalt door middel van automatische bank- of giro-afschrijving.
- 15.2** Indien het bedrijf dit verlangt, is de gebruiker voorschotten verschuldigd op hetgeen hij wegens de levering over het lopende tijdvak van afrekening zal moeten betalen. Het bedrijf bepaalt in redelijkheid de grootte van de voorschotten, de periode waarop zij betrekking hebben, de tijdstippen waarop zij in rekening worden gebracht en het tijdstip waarop de afrekening plaatsvindt. Deze afrekening vindt ten minste éénmaal per jaar plaats, onder verrekening van de voorschotten. Bij verandering van omstandigheden kan de gebruiker wijziging van de grootte van de voorschotten verzoeken.

- 15.3** Een nota dient te worden voldaan binnen veertien dagen na ontvangst dan wel binnen de door het bedrijf op of bij de nota aangegeven termijn, indien die langer is dan veertien dagen. Het bedrijf geeft aan op welke wijzen de nota kan worden voldaan.
- 15.4** De verplichting tot betaling wordt niet opgeheven of opgeschort op grond van bezwaren tegen de nota, tenzij de aanvrager of de verbruiker binnen de in lid 3 van dit artikel bedoelde betalingstermijn bij het bedrijf een bezwaarschrift indient, waarbij hij zijn bezwaren tegen de nota met redenen omkleedt. In dat geval wordt de betalingsverplichting opgeschort totdat het bedrijf op het bezwaarschrift heeft beslist.
- 15.5** De aanvrager en de verbruiker zijn slechts gerechtigd de hun in rekening gebrachte bedragen te verrekenen met enig bedrag dat het bedrijf hun schuldig is, indien is voldaan aan de wettelijke vereisten voor verrekening. Verrekening met voorschotten als bedoeld in lid 2 van dit artikel is echter niet toegestaan.
- 15.6** Indien de aanvrager of de verbruiker niet binnen de in lid 3 gestelde termijn heeft betaald, is deze zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Het bedrijf deelt hem dit schriftelijk mede, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling binnen veertien dagen door de aanvrager of de verbruiker. Een gevolg van het uitblijven van betaling binnen laatstbedoelde termijn is het door de aanvrager of verbruiker verschuldigd worden van een vergoeding voor de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte alsmede van de wettelijke rente voor iedere dag dat betaling te laat wordt verricht, onverminderd het bepaalde in artikel 9. De hoogte van deze vergoeding is vastgelegd in de tarievenregeling. Voor de aanvrager of de verbruiker die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf kan het bedrijf afwijkende vergoedingen vaststellen en opnemen in de tarievenregeling. In laatstgenoemd geval is de wettelijke regeling tot normering van die vergoedingen niet van toepassing.
- 15.7** Indien de verbruiker binnen de in lid 6 genoemde nieuwe termijn van betaling echter een schriftelijk en gemotiveerd verzoek tot het treffen van een betalingsregeling bij het bedrijf heeft ingediend, dan zullen aan het uitblijven van betaling pas gevolgen worden verbonden vanaf het moment dat het bedrijf op dit verzoek – eveneens schriftelijk en gemotiveerd – afwijzend heeft beslist. Gedurende de looptijd van een door het bedrijf met de verbruiker gesloten betalingsregeling dient de verbruiker alle uit hoofde van de betalingsregeling en alle overige uit hoofde van de overeenkomst aan het bedrijf verschuldigde bedragen integraal te voldoen. Over deze bedragen kan geen verzoek tot een betalingsregeling worden ingediend. Komt de verbruiker zijn verplichtingen inzake de betalingsregeling niet na, dan is hij ten aanzien hiervan zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

Artikel 16 Borgstelling, vooruitbetaling en waarborgsom

- 16.1** Indien daar redelijkerwijs aanleiding voor is, kan het bedrijf van de aanvrager of van de verbruiker een borgstelling of bankgarantie verlangen tot zekerheid van de betaling van de op grond van deze algemene voorwaarden verschuldigde bedragen, tenzij het bedrijf toepassing geeft aan het bepaalde in lid 2 of 3 van dit artikel.
- 16.2** Het bedrijf is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van het bedrag dat verschuldigd is wegens het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting.

- 16.3** Tot zekerheid van de betaling van de ter zake van de levering verschuldigde bedragen kan het bedrijf van de verbruiker de storting van een waarborgsom eisen. De waarborgsom zal niet hoger zijn dan het bedrag dat de verbruiker naar het oordeel van het bedrijf vermoedelijk gemiddeld voor levering over een periode van zes maanden zal moeten betalen. De waarborgsom wordt terugbetaald, zodra de noodzaak tot zekerheidsstelling niet meer aanwezig is en in ieder geval zo spoedig mogelijk na beëindiging van de overeenkomst tot levering, onder aftrek van het bedrag dat eventueel nog betaald moet worden.
- 16.4** Over de waarborgsom wordt vanaf de datum van ontvangst door het bedrijf rente vergoed, waarvan het percentage gelijk is aan dat van de wettelijke rente verminderd met 3 procentpunten. Uitbetaling van de rente geschiedt uiterlijk bij de terugbetaling van de waarborgsom.

Artikel 17 Verbodsbepalingen

- 17.1** Het is de aanvrager en de verbruiker verboden:
- a** Door middel van de drinkwaterinstallatie via het net van het bedrijf hinder of schade te veroorzaken voor het bedrijf of andere verbruikers.
 - b** Door of vanwege het bedrijf aangebrachte verzegelingen te verbreken of te doen verbreken.
 - c** Handelingen te verrichten of te doen verrichten, waardoor de omvang van de levering niet of niet juist kan worden vastgesteld, dan wel een situatie te scheppen, waardoor het normaal functioneren van de meetinrichting of andere apparatuur van het bedrijf wordt verhinderd of de tarievenregeling van het bedrijf niet of niet juist kan worden toegepast.
 - d** Het net van het bedrijf te gebruiken voor aarding van elektrische installaties, toestellen, bliksemafleiders en dergelijke.
- 17.2** Het is de verbruiker verboden zonder schriftelijke toestemming van het bedrijf het geleverde water door te leveren aan de drinkwaterinstallatie van een ander perceel. Het bedrijf kan aan een dergelijke toestemming voorwaarden verbinden.

Artikel 18 Andere verplichtingen

- 18.1** Het bedrijf zal bij de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden die zorg betrachten die van een zorgvuldig handelend bedrijf mag worden verwacht. In het bijzonder zal het bedrijf zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat de aanvrager en de verbruiker bij de uitvoering van werkzaamheden hinder of schade ondervinden.
- 18.2** Zowel de aanvrager als de verbruiker zijn verplicht aan het bedrijf de nodige medewerking te verlenen bij de toepassing en de uitvoering van het bepaalde in of krachtens deze algemene voorwaarden en de controle op de naleving daarvan, en wel in het bijzonder door:
- a** het bedrijf zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van door hen waargenomen of vermoede schade, gebreken of onregelmatigheden in het in hun perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting, inclusief de meetinrichting, verbreking van de verzegeling daaronder begrepen;
 - b** aan personen, die van een door het bedrijf uitgegeven legitimatiebewijs of machtiging zijn voorzien, toegang te verlenen tot het perceel – mede ten behoeve van de uitvoering van een van overheidswege op het bedrijf rustende verplichting – van 08.00 tot 20.00 uur, behoudens op zon- en feestdagen; alsmede in geval van een dringende reden ook op andere dagen en buiten deze uren;

- c het bedrijf tijdig op de hoogte te stellen van adres- c.q. (handels)naamswijzigingen.

- 18.3** De aanvrager en de gebruiker zijn verplicht het redelijkerwijs mogelijke te doen om schade aan het in het perceel aanwezige gedeelte van de aansluiting te voorkomen.
- 18.4** Indien de aanvrager of de gebruiker geen eigenaar is van het perceel, staat hij ervoor in dat de eigenaar akkoord gaat met het verrichten van alle handelingen die door het bedrijf voor het tot stand brengen, vervangen, verplaatsen, uitbreiden, wijzigen of wegnemen van een aansluiting of voor de levering noodzakelijk worden geacht, zowel ten behoeve van hemzelf als, ingevolge artikel 4 lid 1 van deze algemene voorwaarden, ten behoeve van derden. Het bedrijf kan verlangen dat de aanvrager of de gebruiker een schriftelijke verklaring van de eigenaar overlegt.

Artikel 19 Aansprakelijkheid

- 19.1 a** Het bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, jegens de aanvrager of gebruiker aansprakelijk voor schade als gevolg van onderbreking van de levering van drinkwater, echter uitsluitend indien en voor zover:
- De onderbreking het gevolg is van een aan het bedrijf toerekenbare tekortkoming; en
 - het personenschade betreft als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden en/of zaakschade bestaande uit vernietiging, beschadiging of verlies van zaken die gewoonlijk voor ge- of verbruik in de privésfeer zijn bestemd en ook in de privésfeer zijn ge- of verbruikt en/of het noodzakelijke kosten betreft ter voorkoming van die zaakschade.
- b** Voor zaakschade en voor de noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade geldt een drempelbedrag van € 40 (veertig) voor de aanvrager of gebruiker, met dien verstande dat bij overschrijding het drempelbedrag mede wordt vergoed. Voor personenschade als gevolg van lichamelijk letsel of overlijden geldt geen drempelbedrag.
- 19.2** Het bedrijf is, met inachtneming van het bepaalde in de overige leden van dit artikel, voorts aansprakelijk voor schade aan personen of zaken ten gevolge van een gebrekkige aansluiting of levering dan wel van een onjuist handelen of nalaten in verband met een aansluiting of een levering – niet zijnde een onderbreking van de levering – doch niet, indien de schade het gevolg is van een tekortkoming die het bedrijf niet kan worden toegerekend.
- 19.3** Van vergoeding zijn in alle gevallen uitgesloten schade aan zaken die door de aanvrager of de gebruiker worden gebruikt voor de uitoefening van een bedrijf of een beroep en schade als gevolg van bedrijfsstilstand, als gevolg van het niet kunnen uitoefenen van een beroep of als gevolg van winstderving.
- 19.4** Indien en voor zover het bedrijf jegens de aanvrager of de gebruiker in het kader van deze algemene voorwaarden tot schadevergoeding verplicht is, komt schade aan personen en/of zaken en noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade slechts voor vergoeding in aanmerking tot een bedrag van ten hoogste € 2.000.000 (twee miljoen) per gebeurtenis voor alle aanvragers en gebruikers tezamen, met dien verstande dat de vergoeding van noodzakelijke kosten ter voorkoming van zaakschade is beperkt tot € 75 (vijfenzeventig) en de vergoeding van schade aan zaken en noodzakelijke kosten ter voorkoming
- van zaakschade, ongeacht de omvang van het totaal der schade, is beperkt tot ten hoogste € 3.500 (vijfendertighonderd) per aanvrager of gebruiker. Indien het totaal der schade aan personen en/of zaken meer bedraagt dan € 2.000.000 (twee miljoen), is het bedrijf niet gehouden meer schadevergoeding te betalen dan dit bedrag, waarbij met inachtneming van het eerder in dit lid genoemde maximum voor schade aan zaken van € 3.500 (vijfendertighonderd) de aanspraken van de aanvragers en de gebruikers naar evenredigheid zullen worden voldaan.
- 19.5** Schade dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan aan het bedrijf te zijn gemeld, tenzij de aanvrager of de gebruiker aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder heeft kunnen melden.
- 19.6** De aansprakelijkheidsregeling van de vorige leden van dit artikel geldt mede ten aanzien van elk ander waterleidingbedrijf waarmee het bedrijf ten behoeve van de openbare drinkwatervoorziening samenwerkt, alsmede ten aanzien van personen voor wie het bedrijf of dat andere waterleidingbedrijf aansprakelijk is.
- 19.7** De aanvrager of de gebruiker is aansprakelijk voor alle schade aan enige door het bedrijf ten behoeve van de levering in, aan, op, onder of boven het perceel aangebrachte voorziening, tenzij de schade het gevolg is van een tekortkoming die de aanvrager of de gebruiker niet kan worden toegerekend. Indien de aanvrager of de gebruiker schade moet vergoeden, is deze beperkt tot een bedrag van ten hoogste € 3.500 (vijfendertighonderd) per aanvrager of gebruiker en per gebeurtenis.

Artikel 20 Boetebeding

- 20.1** Indien de aanvrager of de gebruiker toerekenbaar in strijd met het bepaalde in de artikelen 17 en 18 lid 2, sub a en b en lid 3 van deze algemene voorwaarden heeft gehandeld, is het bedrijf bevoegd hem een boete op te leggen van ten hoogste € 350 (driehonderdvijftig) per overtreding, onverminderd het recht van het bedrijf op nakoming en/of schadevergoeding en/of zijn bevoegdheid om de levering te onderbreken.
- 20.2** Op opgelegde boetes is het bepaalde in artikel 15 van deze algemene voorwaarden voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 21 Klachten en geschillen

- 21.1** Geschillen tussen de aanvrager/gebruiker en het bedrijf over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst kunnen zowel door de aanvrager/gebruiker als door het bedrijf worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Water (www.degeschillencommissie.nl) of aan de bevoegde rechter in Nederland.
- 21.2** Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de aanvrager/gebruiker zijn klacht eerst aan het bedrijf heeft voorgelegd en wel binnen bekwame tijd nadat hij het feit waarop de klacht gestoeld is heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken. Uiterlijk twaalf maanden nadat de klacht aan het bedrijf is voorgelegd, dient het geschil schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze aanhangig te zijn gemaakt. Voor gevallen als bedoeld in artikel 9 lid 2 geldt een termijn van tien kalenderdagen.

- 21.3** Wanneer de aanvrager/verbruiker een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is het bedrijf aan deze keuze gebonden.
- 21.4** Wanneer het bedrijf een geschil behandeld wil zien, stelt hij de aanvrager/verbruiker schriftelijk voor het geschil te laten behandelen door de Geschillencommissie. Het bedrijf kondigt daarbij aan dat hij het geschil aanhangig zal maken bij de bevoegde rechter als de aanvrager/verbruiker niet binnen vijf weken schriftelijk laat weten in te stemmen met behandeling van het geschil door de Geschillencommissie. Indien het bedrijf, in het geval de aanvrager/verbruiker het verzoek heeft afgewezen of niet binnen de termijn van vijf weken heeft geantwoord, het geschil niet binnen twee maanden aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter, kan de aanvrager/verbruiker het geschil alsnog voor behandeling voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 21.5** De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het Reglement Geschillencommissie Water. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 22 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden

- 22.1** In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van het bedrijf, kunnen afwijkingen van deze algemene voorwaarden worden toegestaan. Deze afwijkingen zullen zoveel mogelijk schriftelijk worden vastgelegd.
- 22.2** In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, zal het bedrijf een regeling treffen naar redelijkheid. Uitgangspunt hierbij zijn het algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht en de overige voor het bedrijf van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.

Artikel 23 Wijzigingen van deze algemene voorwaarden

- 23.1** Deze algemene voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door het bedrijf worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking dertig dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van in werking treden is vermeld. Wijzigingen van de tarieven treden in werking op de dag die in de bekendmaking staat vermeld.
- 23.2** Als bekendmaking geldt een kennisgeving, geplaatst in één of meer dag- of weekbladen die in het gebied waarin het bedrijf drinkwater levert verspreid worden, dat de voorwaarden, voorschriften en regelingen zijn gewijzigd en bij het bedrijf ter inzage liggen en aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar zijn.
- 23.3** Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten. Indien een verbruiker een wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 4 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 24 Bijzondere bepalingen

- 24.1** De verplichting tot levering ingevolge de overeenkomst, bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden, eindigt in ieder geval indien en voor zover een aan het bedrijf verleende concessie wordt ingetrokken of vervallen verklaard.

- 24.2** Voor het geval het bedrijf zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst als bedoeld in artikel 6 van deze algemene voorwaarden aan een derde dient of wenst over te dragen, verleent de verbruiker/aanvrager hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

Artikel 25 Slotbepalingen

- 25.1** Deze algemene voorwaarden treden in werking op 1 januari 2016. Met ingang van die datum vervallen de tot dan geldende voorwaarden.
- 25.2** Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als 'Algemene Voorwaarden Drinkwater Vitens 2016'.
- 25.3** Deze algemene voorwaarden liggen bij het bedrijf ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar.

Vragen?

Neem dan contact op met onze Klantenservice. Voor al uw vragen kunt u ook op www.vitens.nl terecht.

- *Klantenservice 0900 0650.*
- *Storingen 0800 0359 (gratis, 24 uur per dag, 7 dagen per week).*

Postadres Vitens

Postbus 1205, 8001 BE Zwolle