

samenvatting leveringsovereenkomst.

Deze samenvatting geeft u in eenvoudige taal inzicht in de belangrijkste rechten en plichten die gelden wanneer u warmte afneemt van HVC. De volledige afspraken staan in uw leveringsovereenkomst, de algemene voorwaarden voor de levering van warmte en koude voor aansluitingen tot maximaal 100 kW, de aansluitvoorwaarden, de kwaliteitscriteria, het technisch blad en het tarievenblad.

Deze samenvatting is het laatst aangepast op 1 september 2026.

Wat levert HVC aan u?

HVC levert warmte via een warmtenet aan uw woning of bedrijf. De warmte wordt gebruikt voor ruimteverwarming en, indien van toepassing, voor warm tapwater. Op sommige locaties leveren wij ook koude. Levering kan plaatsvinden zodra de aansluiting gereed is en een leveringsovereenkomst tot stand is gekomen. Welke temperatuur de geleverde warmte heeft kunt u terugvinden op het technisch blad dat aan de leveringsovereenkomst is gekoppeld. U vindt deze ook terug op onze website.

Waar betaalt u voor?

U betaalt voor:

- de warmte die u verbruikt inclusief warm tapwater;
- Een vast bedrag voor het beheer en onderhoud van het warmtenet, inclusief een 24-uurs storingsdienst en indien dit bij uw aansluiting van toepassing is, een vast bedrag voor de levering van koude;
- eventuele eenmalige aansluitkosten;
- kosten voor het beheer, onderhoud en huur van de afleverset (zie het tarievenblad of deze van toepassing zijn);
- overige overeengekomen diensten, zoals meetdiensten.

De actuele tarieven vindt u op het geldende tarievenblad van HVC.

Hoe wordt uw verbruik gemeten?

Uw warmteverbruik wordt geregistreerd met een warmtemeter. De meetgegevens gebruiken we voor de facturering van uw warmteverbruik.

Wie is verantwoordelijk voor welk deel van de installatie?

HVC is verantwoordelijk voor het warmtenet en de onderdelen die eigendom zijn van HVC, zoals de warmtemeter en de afleverset voor zover deze onderdeel uitmaken van de warmtevoorziening. De bewoner of eigenaar is verantwoordelijk voor de binneninstallatie in de woning achter de afleverset.

Kan de warmtelevering worden onderbroken?

HVC streeft naar een betrouwbare levering van warmte. Toch kunnen storingen, onderhoudswerkzaamheden of onvoorziene omstandigheden soms leiden tot een tijdelijke onderbreking van de warmtelevering. HVC zal zich inspannen om storingen zo snel mogelijk te verhelpen en de overlast zoveel mogelijk te beperken. Duurt de storing langere tijd, dan kunt u mogelijk recht hebben op een financiële compensatie. De hoogte van de compensatie wordt bepaald door wet- en regelgeving. Bekijk hiervoor de kwaliteitscriteria.

Moet u HVC toegang geven tot uw woning?

Ja. Soms moet HVC toegang krijgen tot de warmte-installatie om werkzaamheden uit te voeren, bijvoorbeeld voor: onderhoud, inspectie, vervanging van apparatuur, het oplossen van een storing of het plaatsen van een slot.

samenvatting leveringsovereenkomst.

vervolg

Wat mag u niet doen?

U mag bijvoorbeeld niet zelf wijzigingen aanbrengen aan de aansluiting, afleverset of meetapparatuur, of aangebrachte zegels verbreken, of warmte afnemen zonder meting via de warmtemeter of installaties van HVC wijzigen, beschadigen of verplaatsen zonder toestemming. Afspraken hierover vindt u terug in de aansluitvoorwaarden en de algemene voorwaarden voor de levering van warmte en koude voor aansluitingen tot maximaal 100 kW.

Wat gebeurt er als u een rekening niet betaalt?

Wanneer een rekening niet tijdig wordt betaald, zal HVC u herinneringen sturen en kunnen er zonodig incassomaatregelen genomen worden. Hieraan kunnen extra kosten verbonden zijn. Betaalt u toch nog niet dan kan dit uiteindelijk leiden tot beëindiging, door afsluiting van de warmtelevering. Afspraken hierover vindt u terug in de algemene voorwaarden voor de levering van warmte en koude voor aansluitingen tot maximaal 100 kW.

Wat gebeurt er als voorwaarden of tarieven veranderen?

HVC kan voorwaarden en tarieven aanpassen wanneer wet- en regelgeving of de overeenkomst dit mogelijk maken. U wordt hierover geïnformeerd. U heeft in bepaalde gevallen het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen wanneer voorwaarden wijzigen.

Wat moet u doen bij verhuizing?

Als u verhuist, moet u dit tijdig aan HVC doorgeven. Vervolgens wordt een eindafrekening opgesteld op basis van het geregistreerde verbruik. Zie voor nadere informatie onze kwaliteitscriteria en de algemene voorwaarden voor de levering van warmte en koude voor aansluitingen tot maximaal 100 kW.

Hoe zit het met uw privacy?

HVC verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor doeleinden die samenhangen met de levering en transport van warmte, zoals facturering, klantenservice, storingsafhandeling, onderhoud en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Voor de verwerkingen van uw persoonsgegevens kunt u ook onze privacyverklaring op de website van HVC raadplegen.

Wat kunt u doen als u een vraag of een klacht heeft?

Bent u niet tevreden? Neem dan eerst contact op met de klantenservice van HVC. De gegevens staan in onze kwaliteitscriteria. Heeft u een klacht en komt u er samen niet uit, dan kunt u gebruikmaken van de toepasselijke geschillenregeling of kunt u uw geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

Looptijd leveringsovereenkomst

De looptijd van uw leveringsovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

Een leveringsovereenkomst voor onbepaalde tijd kunt u kosteloos opzeggen. Wij hanteren een opzegtermijn van 30 dagen.

Bedenktijd/herroepingsrecht

U mag de leveringsovereenkomst binnen 14 dagen na afsluiten annuleren, zonder dat u daarvoor een reden hoeft op te geven.

Wilt u gebruikmaken van dit recht vul dan het herroepingsformulier in op de website.

Als u verzoekt om de warmtelevering te beëindigen tijdens de bedenktijd, dan bent u tot het moment dat de aansluiting door ons is afgesloten en u derhalve geen warmte meer ontvangt nog wel het bedrag aan de geleverde warmte en vaste kosten verschuldigd.