

Van: klantenservice@ennatuurlijk.nl - Klantenservice Ennatuurlijk
Verzonden:
Aan:
CC
Onderwerp: Je welkomstovereenkomst voor klantnummer
Attachment: Onderwerp van de leveringsovereenkomst, Leveringsovereenkomst,



ennatuurlijk

Klantnummer:

Beste meneer ,

Welkom bij Ennatuurlijk! Op heb je jezelf bij ons aangemeld als klant. In deze brief, de bijgevoegde overeenkomst en bijlagen vind je alle afspraken die tussen ons gelden. Het is dus belangrijk dat je deze goed leest.

Jouw huis verwarmen en/of koelen met Ennatuurlijk

Voor verwarming en warm water krijg je voortaan warmte van Ennatuurlijk. Daarvoor is je woning aangesloten op het warmtenet. De warmte van Ennatuurlijk is duurzamer dan verwarmen met aardgas. Dat komt omdat we zuiniger produceren en steeds meer gebruik maken van duurzame bronnen, zoals aardwarmte of warmte uit de industrie. Krijgt jouw woning ook koude, dan maken we daarvoor onder andere gebruik van koude uit de bodem. Zo draag je bij aan een duurzamer Nederland.

Eenvoudig en snel jouw zaken regelen

Je contract online inzien, je voorschotbedrag aanpassen of factuurinformatie bekijken? Via het online klantenportal Mijn Warmte regel je al je zaken snel en eenvoudig. Heb je nog geen account? Meld je dan aan op www.mijnwarmte.nl.

Vragen?

Meer informatie over Ennatuurlijk en onze producten vind je op www.ennatuurlijk.nl. We hebben de antwoorden op veelgestelde vragen alvast voor je op een rij gezet. Staat je vraag daar niet tussen, neem dan contact op met onze klantenservice. Onze contactgegevens vind je in het blok onderaan deze brief. We helpen je graag verder.

Van: klantenservice@ennatuurlijk.nl - Klantenservice Ennatuurlijk
Verzonden:
Aan:
CC
Onderwerp: Je welkomstovereenkomst voor klantnummer
Attachment: Onderwerp van de leveringsovereenkomst, Leveringsovereenkomst,

Hartelijke groet,

Afdeling Klantenservice
Ennatuurlijk B.V.

Bijlage(n):

- *Leveringsovereenkomst*
- *Onderwerp van de leveringsovereenkomst*

Wij verzoeken je vriendelijk dit e-mailadres toe te voegen aan de bekende/veilige afzenders in je e-mail programma, zodat onze e-mails altijd correct bij je aankomen.

Contact

klantenservice@ennatuurlijk.nl
085-2734567
maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur
mijnwarmte.nl
ennatuurlijk.nl
06 11 46 11 51
maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur
facebook.com/ennatuurlijk
twitter.com/ennatuurlijk



ennatuurlijk

Leveringsovereenkomst

Dit is de leverings-overeenkomst die je hebt afgesloten met ons, Ennatuurlijk, voor het aansluitadres . Deze leveringsovereenkomst en de bijlagen die daarbij horen bevatten regels waaraan jij en wij ons moeten houden. Het is dus belangrijk dat je deze leveringsovereenkomst en de bijlagen goed leest. De ingangsdatum van de overeenkomst is .

Onderwerp van deze leveringsovereenkomst

In Bijlage 1 'Onderwerp van de leveringsovereenkomst' bij deze leveringsovereenkomst tref je een overzicht aan waarin de bijzonderheden van deze leveringsovereenkomst zijn opgesomd, zoals:

- de producten die je van ons afneemt
- het adres waarop je deze producten van ons afneemt
- de ingangsdatum van deze leveringsovereenkomst
- de duur van deze leveringsovereenkomst
- informatie over jouw aansluiting
- aanvoertemperaturen, en indien van belang, retourtemperaturen van onze producten
- jouw maandelijkse voorschot
- jouw betaalwijze, en
- afspraken over jouw eventuele opzegging van de overeenkomst

Als afspraken in deze leveringsovereenkomst nader worden uitgewerkt in Bijlage 1, dan zal daar naar worden verwezen.

Onze producten en jouw aansluiting

Als je wilt weten welke producten je van ons afneemt en als je meer wilt weten over jouw aansluiting, dan verwijzen wij je graag naar Bijlage 1 waarin dit wordt opgesomd.

Tarieven

Wij bieden onze producten aan in overeenstemming met de Warmtewet. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) ziet erop toe dat de Warmtewet wordt nageleefd en stelt jaarlijks maximumtarieven vast. Met inachtneming van de Warmtewet en de maximumtarieven van de ACM, stellen wij tenminste een keer per jaar onze tarieven vast. Wij doen dit zo spoedig mogelijk na 1 januari. Je wordt hierover geïnformeerd. De actuele tarieven vind je op www.mijnwarmte.nl.

The logo for 'ennatuurlijk' is a stylized orange shape, resembling a drop or a leaf, with the word 'ennatuurlijk' written in white lowercase letters inside it.

Maandelijks voorschot en de jaarafrekening

Maandelijks brengen wij een voorschot bij je in rekening. In Bijlage 1 kun je zien hoe wij jouw maandelijkse voorschot hebben berekend. Op basis van jouw maandelijkse voorschotten en jouw verbruik, maken wij ieder jaar een jaarafrekening op. Deze ontvang je jaarlijks in . De jaarafrekening kan leiden tot een teruggave of bijbetaling. Voor meer informatie kun je kijken op www.ennatuurlijk.nl.

Betalingen

Je kunt onze facturen op twee manieren aan ons betalen: via handmatige overboeking (al dan niet via iDEAL) of via automatische incasso. In Bijlage 1 hebben wij genoteerd welke betaalwijze je hebt gekozen en of je jouw facturen per post of per e-mail wilt ontvangen. Als je jouw betaalwijze of communicatievoorkeur wilt wijzigen dan kun je dit doen via het online klantenportal www.mijnwarmte.nl.

Als je ervoor hebt gekozen ons via automatische incasso te betalen, wordt het te betalen bedrag maandelijks rond de 25e automatisch van jouw rekening afgeschreven. Als je ervoor hebt gekozen te betalen via handmatige overboeking dan brengen wij service- en administratiekosten in rekening. De service- en administratiekosten bedragen € 1,00 incl. BTW per factuur als je de factuur per post ontvangt, en € 0,50 incl. BTW per factuur als je de factuur per e-mail ontvangt.

Afleverset en binneninstallatie

Voor onze leveringen stellen wij een afleverset aan je ter beschikking. Deze afleverset bevindt zich in jouw meterkast, berging of andere technische ruimte en zorgt ervoor dat de warmte, koude en/of het warm tapwater van het net de binneninstallatie van jouw woning bereikt. Nadere afspraken over de afleverset vind je in onze Algemene Leveringsvoorwaarden. De kosten die voor de terbeschikkingstelling van de afleverset in rekening worden gebracht, vind je in de berekening van jouw maandelijks voorschot in Bijlage 1.

De binneninstallatie is de warmtevoorziening in jouw woning, zoals een stelsel van leidingen en radiatoren. Deze installatie is eigendom van de woningeigenaar (bij huurwoningen is dit de verhuurder). De eisen waaraan de binneninstallatie in jouw woning moet voldoen vind je in onze Standaard Voorschriften Binneninstallaties Warmte en Standaard Voorschriften Binneninstallaties Koude (bijlagen bij onze Aansluitvoorwaarden).

Privacy

Wij respecteren jouw privacy en gaan zorgvuldig om met de persoonsgegevens die wij verzamelen en verwerken.

The logo for 'ennatuurlijk' is a stylized orange shape with the word 'ennatuurlijk' written in white lowercase letters inside it.

Wij verzamelen, verwerken en beveiligen jouw persoonsgegevens in lijn met toepasselijke wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Nederlandse Uitvoeringswet AVG. Meer informatie vind je in onze [privacy- en cookieverklaring](#).

Slimme meter

Wij kunnen een slimme meter aan jou ter beschikking stellen. Deze slimme meter maakt dan onderdeel uit van onze afleverset. De slimme meter registreert jouw warmteverbruik en kan op afstand worden uitgelezen. Je hoeft dan geen meterstanden aan ons door te geven. Ook ontvang je maandelijks een verbruiksoverzicht, waarin jouw warmteverbruik van de afgelopen maanden, ook in vergelijking met andere vergelijkbare huishoudens, wordt weergegeven. Dat geeft je inzicht in jouw warmteverbruik. Daarnaast kun je beoordelen of jouw maandelijkse voorschotbedrag nog klopt. Je kunt dit voorschotbedrag via www.mijnwarmte.nl aanpassen op basis van jouw werkelijke verbruik.

Wij verzamelen en verwerken de meetgegevens voor de volgende doeleinden:

- facturatie en verbruiksinzichten voor het uitvoeren van deze leveringsovereenkomst, en voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten.
- netwerkbeheer en netoptimalisatie voor het uitvoeren van deze leveringsovereenkomst, en de behartiging van ons gerechtvaardigde belang om onze diensten aan te bieden, te analyseren, te onderhouden en te verbeteren.
- eventuele juridische geschillen afhandeling en andere juridische doeleinden.

In verband met bovenstaande doeleinden worden jouw verbruiksgegevens elk uur opgeslagen en uitgelezen.

Als je jouw meter niet (langer) slim wilt laten uitlezen en/of als je geen maandelijks verbruiksoverzicht wilt ontvangen, dan kun je dit regelen met onze klantenservice. Meer informatie over de slimme meter en de verwerking van meetgegevens is te vinden op ennatuurlijk.nl/slimmewarmtemeter en ennatuurlijk.nl/privacyverklaring-slimme-meter.

Bedenktijd

Wij wijzen je erop dat je het recht hebt deze leveringsovereenkomst te ontbinden binnen een termijn van 14 dagen nadat de leveringsovereenkomst tot stand is gekomen. Je kunt ontbinden door het modelformulier (acm.nl/nl/publicaties/publicatie/12754/Modelformulier-ontbinding-of-herroeping) in te vullen en naar ons toe

The logo for 'ennatuurlijk' is a stylized orange shape with the word 'ennatuurlijk' written in white lowercase letters inside it.

te sturen. Wel wijzen wij je op het volgende: als je gebruik maakt van deze bevoegdheid tot ontbinding, ben je tot aan de datum van ontbinding, de vaste en variabele vergoeding aan ons verschuldigd voor onze leveringen in die periode.

Duur en opzegging

In Bijlage 1 staat genoteerd voor welke duur wij deze leveringsovereenkomst aangaan.

Wil je onze producten niet meer van ons afnemen? In Bijlage 1 lees je welke voorwaarden aan een eventuele opzegging zijn verbonden.

Storingen en klachten

Kwaliteit en comfort staan bij ons voorop. Komt er toch een storing voor? Dan vinden wij dat net zo vervelend als jij. Samen lossen we de storing zo snel en soepel mogelijk op. Als er een storing is in de levering van koude, bel dan ons storingsnummer: 085-27 34 555. Gaat het om een storing in de warmtelevering? Dan is het belangrijk om te weten waar de storing zich bevindt. Ga daarom eerst naar www.ennatuurlijk.nl/storingen. Hier kun je nagaan of het om een storing in jouw eigen installatie gaat of in onze installatie. Als het een storing in onze installatie betreft, kun je bellen met ons storingsnummer 085-2734555. Dit nummer is 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar.

Op onze website vind je de Compensatieregeling Warmte in geval van ernstige storingen in de levering van warmte. Deze compensatieregeling is niet zonder meer van toepassing op storingen in de levering van koude. Als je koude van ons afneemt, kun je in Bijlage 1 terugvinden of in jouw concrete geval de compensatieregeling van toepassing is als je storingen in de levering van koude ondervindt.

Heb je een klacht? Laat het ons dan weten. Stuur ons schriftelijk een omschrijving met onderbouwing en vermeld daarbij op welke periode jouw klacht betrekking heeft. Wij nemen jouw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling. Afhankelijk van nader onderzoek aan onze zijde en de uitkomsten daarvan, wordt vervolgens vastgesteld en schriftelijk aan je bericht of wij vinden dat jouw klacht gegrond is en of, en zo ja in welke mate, tot terugbetaling van (een deel van) de reeds betaalde vergoeding wordt overgegaan, gerekend over de periode waarop jouw klacht betrekking heeft. Ben je het niet eens met hoe wij jouw klacht hebben opgelost? In onze bijgevoegde Algemene Leveringsvoorwaarden kun je meer informatie vinden over hoe je jouw klacht kunt voorleggen aan de Geschillencommissie Energie (www.degeschillencommissie.nl).



Algemene Voorwaarden

Op deze leveringsovereenkomst zijn de volgende Algemene Voorwaarden van toepassing:

- onze **Algemene Leveringsvoorwaarden**, en
- onze **Algemene Aansluitvoorwaarden**.

Rangorde bij tegenstrijdige bepalingen

Als bepalingen in deze leveringsovereenkomst strijdig zijn met bepalingen in Bijlage 1 (Onderwerp van de leveringsovereenkomst) en/of bepalingen in de hiervoor genoemde algemene voorwaarden, dan geldt de volgende rangorde:

1. Bijlage 1 (Onderwerp van de leveringsovereenkomst)
2. Leveringsovereenkomst
3. Bijlage 2 (Algemene Leveringsvoorwaarden)
4. Bijlage 3 (Aansluitvoorwaarden).

ennatuurlijk

Jouw aansluitadres is:

De ingangsdatum van jouw leveringsovereenkomst is:

De duur van jouw warmteleveringsovereenkomst: onbepaalde tijd

Je hebt een individuele aansluiting

Jouw maandelijkse voorschot bedraagt:

Voorschottabel

Aansluitnummer	Item	Meterstand	Bedrag (excl. btw)	Btw	Btw-bedrag	Bedrag (incl. btw)
	Meetskosten		€	21%	€	€
	Afleverzet warmte en warm kraanwater		€	21%	€	€
	Vaste kosten warmte		€	21%	€	€
	Levering Warmte		€	21%	€	€
	Totaal					€

Je betaalt onze voorschotfacturen via automatische incasso en het factuurbedrag wordt geïncasseerd van jouw rekening met nummer:

Je ontvangt onze facturen per e-mail.

Opzegging van warmte

Onze leveringsovereenkomst kan worden opgezegd overeenkomstig het bepaalde in de Algemene Leveringsvoorwaarden, waarin ook is vermeld tegen welke opzegtermijn je kunt opzeggen. Wij hoeven geen gevolg te geven aan een opzegging van de overeenkomst als (i) het technisch niet mogelijk is de levering van warmte geheel te beëindigen, of (ii) beëindiging van de levering leidt tot aanzienlijk blijvend nadeel voor een andere verbruiker. Indien je hebt opgezegd, word je tevens afgesloten van het net. De kosten van afsluiting en verwijdering van de aansluiting en overige apparatuur komen voor jouw rekening. De hoogte van deze kosten vind je terug in ons afsluitbeleid (www.ennatuurlijk.nl/downloads). In de huur- of koopovereenkomst van jouw woning kunnen beperkingen zijn opgenomen voor de mogelijkheden tot opzegging van de leveringsovereenkomst.