

Algemene Voorwaarden ista Nederland B.V. - Product  
Specifieke Bepalingen (Deel B)

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel in Rotterdam  
onder nummer 24210773

### **PRODUCTSPECIFIEKE BEPALINGEN**

Deze Product Specifieke Bepalingen (deel B) zijn  
onlosmakelijk verbonden met de Algemene Bepalingen (Deel  
A) en andersom en vormen tezamen de Algemene  
Voorwaarden.

Deel I.I dan wel deel I.II is altijd van toepassing op de  
Overeenkomst.

De overige onderdelen van deze Product Specifieke  
Bepalingen zijn van toepassing indien de betreffende Dienst  
tussenpartijen is overeengekomen in de Overeenkomst.

#### **Deel I.I Dienstverlening Niet-Radiografische Meters**

Deze jaarlijkse dienstverlening met betrekking tot de kosten-  
verdeling gebaseerd op niet-radiografisch uitleesbare meters  
omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het  
volgende:

- (i) Het voorbereiden en het aankondigen van de eind-  
registratie door middel van kaarten aan de individuele  
Deelnemers;
- (ii) Het registreren van de verbruiksgegevens na afloop van  
de afrekenperiode. Indien geen toegang tot het  
individuele perceel van een Deelnemer (hierna:  
"Perceel") mogelijk is, wordt nogmaals de gelegenheid  
geboden een afspraak te maken met de meteropnemer.  
De Afnemer wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld.  
Indien de pogingen niet leiden tot tijdige eindregistratie,  
wordt het verbruik geschat. Alle kosten voor de  
eindregistratie, na afronding van de schattings-  
procedure, zullen worden doorbelast aan de Afnemer;
- (iii) Functiecontrole van de meetapparatuur tijdens eind-  
registratie;
- (iv) Het controleren en verwerken van de verbruiksgegevens  
per meter;
- (v) Het controleren en verwerken van de gegevens per  
Deelnemer;
- (vi) Het controleren en verwerken van de kostengegevens  
per complex;
- (vii) Het vervaardigen van de kostenverdeling, inclusief het  
verwerken van een individuele afrekening per  
Deelnemer;
- (viii) Indien gewenst, het berekenen van het voorschotbedrag  
per Deelnemer voor de nieuwe periode bij  
geautomatiseerde gegevensuitwisseling;
- (ix) Het onderhouden van het gegevensbestand;
- (x) Het beschikbaar stellen van diverse brochures.

#### **Deel I.II Dienstverlening Radiografische meters**

Deze jaarlijkse Dienstverlening met betrekking tot de kosten  
verdeling gebaseerd op radiografisch uitleesbare meters  
omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het  
volgende:

- (i) Het registreren van de verbruiksgegevens na afloop van  
de afrekenperiode;
- (ii) Functiecontrole van de meetapparatuur tijdens eind-  
registratie;
- (iii) Het controleren en verwerken van de gegevens per  
Deelnemer, exclusief tussentijdse mutaties;
- (iv) Het controleren en verwerken van de kostengegevens  
per complex;
- (v) Het vervaardigen van de kostenverdeling, inclusief het  
verwerken van een individuele afrekening per  
Deelnemer;
- (vi) Het berekenen van het voorschotbedrag per Deelnemer  
voor de nieuwe periode bij geautomatiseerde gegevens-  
uitwisseling;
- (vii) Het onderhouden van het gegevensbestand;
- (viii) Het beschikbaar stellen van diverse brochures.

#### **Deel I.III Geautomatiseerde gegevensuitwisseling**

Deze aanvullende dienstverlening omvat, tenzij schriftelijk  
anders overeengekomen, het volgende en wordt zonder aan-  
vullende kosten uitgevoerd:

- (i) Het aan Afnemer beschikbaar stellen van en toegang  
geven tot de ista Webportal ;
- (ii) Het geïntegreerd met het primaire software systeem van  
Afnemer of op de situatie toegesneden van Afnemer  
wederzijds elektronisch uitwisselen van gegevens, beno-  
digd voor het kunnen leveren van de afgenomen  
Diensten;
- (iii) Naast opgave van kosten en Deelnemersinformatie,  
doorgeven van reparaties en verhuisinformatie mogelijk;
- (iv) Autorisatie per aangewezen medewerker van Afnemer.

#### **Deel I.IV Monitoring**

Deze aanvullende dienstverlening omvat, tenzij schriftelijk  
anders overeengekomen, het volgende en wordt tegen  
aanvullende kosten uitgevoerd:

- (i) Het aan Afnemer en Deelnemers beschikbaar stellen  
van en toegang geven tot de ista Webportal en mobiele  
applicatie;
- (ii) Het kunnen voldoen aan de normen en eisen van de  
Warmtewet en EED (Europese Energie-Efficiency  
Richtlijn);

(iii) Het aan Afnemer, gedurende de afrekenperiode, inzicht geven in het verbruiksgedrag van de Deelnemers. De overzichten zijn gebaseerd op het wekelijks uitlezen van de dagstanden. In de ista Webportal is tenminste inzichtelijk:

- verbruiken per Perceel
- verbruiken per ruimte
- verbruiken per object (verzameling van percelen en/of ruimten, hierna: "Object")
- verbruiken per meter(type)
- historische verbruiken ( maximaal 3 jaar)
- vergelijking verbruiken per Perceel met gemiddeld verbruik per Object per jaar;

(iv) Het aan Deelnemers, gedurende de afrekenperiode, op individueel niveau inzicht geven in het eigen verbruiksgedrag. De overzichten zijn gebaseerd op het wekelijks actualiseren van de gegevens. In de ista Webportal is tenminste inzichtelijk:

- verbruik van het Perceel
- verbruiken per ruimte van het Perceel (indien van toepassing)
- verbruiken per meter(type)
- historische verbruiken (maximaal 3 jaar)
- vergelijking verbruik(en) van eigen Perceel met gemiddeld
- verbruik van het Object, per jaar.

#### Deel I.V Errorlisting

Deze aanvullende dienstverlening omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het volgende en wordt tegen aanvullende kosten uitgevoerd:

- (i) Wekelijks de verbruiksdata analyseren op onregelmatigheden en functioneren van het Verbruiksregistratiesysteem. Controles zijn gericht op de foutcodes en ontvangst van de meterstanden;
- (ii) Indien Pluspakket van toepassing is, in geval van foutcodes overgaan tot reparatie of vervanging;
- (iii) Indien Pluspakket niet van toepassing is, schriftelijk in kennis stellen van Afnemer en na aanvullende opdracht overgaan tot reparatie of vervanging.

#### Deel I.VI ReduQ

Deze aanvullende dienstverlening wordt aangeboden in 4 varianten en omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het volgende en wordt tegen aanvullende kosten uitgevoerd:

#### ReduQ Data

- (i) Digitale gegevenspresentatie via Monitoring tool in de ista Webportal;
- (ii) Inzicht geven in meterstanden en verbruiken van meters in het ketelhuis;
- (iii) Het aan Afnemer beschikbaar stellen van en toegang geven tot de ista Webportal.

#### ReduQ Basis

Het Basis pakket omvat alle voordelen van het Data pakket inclusief het volgende:

- (i) Inzicht geven in de geleverde GJ's en rendement van de warmtevoorziening over een te kiezen periode;
- (ii) Het door Afnemer via de ista Webportal kunnen invoeren van gemaakte kosten over de gekozen periode;
- (iii) Uitrekenen van GJ prijs voor betreffend Object en toets aan de door de overheid vastgestelde maximumprijs voor de levering van warmte;
- (iv) De Dienst Errorlisting uitvoeren op alle geïnstalleerde collectieve meters;
- (v) Wekelijks inzicht geven in het rendement van de warmtevoorziening, inclusief de historische gegevens over een periode van 3 jaar.

#### ReduQ Extra

Het Extra pakket omvat alle voordelen van het Data- en Basis pakket inclusief het volgende:

- (i) Per half uur inzicht geven in de energiestromen van de warmtevoorziening, inclusief de historische gegevens over een periode van 3 jaar.
- (ii) 24/7 alarmfunctie via mail of sms, naar aanleiding van de ingestelde grenswaarden.

#### ReduQ Premium

Het Premium pakket omvat alle voordelen van het Data-, Basis- en Extra pakket inclusief het volgende:

- (i) Per half uur inzicht in alle beschikbare meetdata van uw warmtevoorziening (mits installatie geschikt is voor een OpenTherm interface).

#### Deel I.VII Debicasso

Voor dit deel "Debicasso" hebben de volgende met een hoofdletter beginnende woorden de betekenis die aan hen hieronder wordt toegekend:

- "Debicassodienst" - (i) het incasseren van betalingen van door de Deelnemers verschuldigde bijdragen voor energie, water-, onderhouds- en/of overige kosten voor de desbetreffende Locatie, (ii) de betaling van energie-, water-, onderhouds- en/of overige kosten aan de leverancier(s); en/of (iii) de verstrekking van de

- eindafrekening aan iedere Deelnemer zoals omschreven staat in de Werkafspraken;
- "Locatie" - een huis, ruimte, kamer of een ander type locatie binnen de Onroerende Zaak waarvoor een afzonderlijke kostenverdeling is vervaardigd;
  - "Onroerende Zaak" - de onroerende zaak (ook meervoud) waar ista de Debicassodienst voor verleent;
  - "Leverancier" - de leverancier van energie, water en/of andere diensten;
  - "Werkafspraken" - de lijst van werkafspraken zoals in een afzonderlijk document is overeengekomen tussen partijen.
  - Deze aanvullende dienstverlening omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het volgende en wordt tegen aanvullende kosten uitgevoerd:
    - (i) Het Werkafsprakenformulier maakt een onlosmakelijk deel uit van de Debicassodienst;
    - (ii) De Debicassodienst wordt door ista aan de Afnemer verleend tot 3 maanden nadat de langstlopende Werkafpraak van kracht is;
    - (iii) ista verleent de Debicassodienst uitsluitend namens en voor risico van de Afnemer en de Afnemer blijft in ieder geval aansprakelijk voor (i) de betaling van de verschuldigde bijdragen voor energie-, water-, onderhouds- en/of andere kosten aan ista, (ii) alle incasso- en/of deurwaarderskosten in verband daarmee en (iii) de betaling door ista van de aan de Leverancier(s) verschuldigde energie-, water-, onderhouds- en/of andere kosten;
    - (iv) Alle geschillen tussen de Leverancier(s) en de Afnemer zullen door de Afnemer worden afgehandeld;
    - (v) ista zal zich aan de betalingstermijn van de Leverancier(s) houden, en de Afnemer zal er voor zorgen dat er, volgens de administratie van ista, een toereikend saldo aanwezig is op zijn bankrekening, zodat ista de Debicassodienst kan uitvoeren;
    - (vi) In het geval van ontoereikend saldo op de bankrekening van de Afnemer om voor ista de Debicassodienst uit te kunnen voeren en/of het tarief (dienstverleningsvergoeding) te kunnen incasseren, is ista gerechtigd, zonder ingebrekestelling, de Werkafspraken en eventueel ook de onderliggende Overeenkomst per Onroerende Zaak (buitengerechtelijk) te ontbinden. Bij een dergelijke ontbinding blijven alle betalingsverplichtingen van de Afnemer jegens ista volledig van kracht;
    - (vii) De Afnemer vrijwaart ista tegen alle aanspraken van derden uit hoofde van de Debicassodienst, tenzij die aanspraken van derden het gevolg zijn van opzettelijk wangedrag en grove nalatigheid door ista;
    - (viii) Inkomsten voortvloeiende uit rente uit de rekening-courantverhouding tussen partijen komen ten bate van ista;
    - (ix) In het geval de Afnemer aan een derde de opdracht heeft gegeven betalingen of overige (administratieve) verplichtingen met betrekking tot

de Debicassodienst uit te voeren, is de Afnemer gehouden ista daarvan op de hoogte te brengen en ista van alle desbetreffende gegevens over die derde te voorzien. De Afnemer blijft aansprakelijk voor alle verplichtingen met betrekking tot de Debicassodienst.

#### Deel I.VIII Pluspakket

Deze aanvullende dienstverlening omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het volgende en wordt enkel op objectniveau tegen aanvullende kosten uitgevoerd:

- (i) Tussentijdse registratie van de desbetreffende verbruiks-gegevens bij verhuizing van Deelnemers en indien gewenst de vervaardiging van een adviesafrekening voor desbetreffende Deelnemers;
- (ii) Tussentijdse registratie van de desbetreffende verbruiks-gegevens en hermontage bij radiatorwijzigingen. Radiatorwijzigingen in het kader van renovatie van (delen van) het desbetreffende complex zijn hiervan uitgesloten;
- (iii) Reparatie of vervanging (zulks ter keuze van ista) van defecten aan het Verbruiksregistratiesysteem of onderdelen daarvan voor zover door ista zelf geïnstalleerd of geleverd. Uitgezonderd van dit artikel zijn vreemde meters en/of kosten van derden.

Aanvullend gelden de volgende bepalingen bij water- en doorstroommeters van ista. Meters in het ketelhuis en/of groeps meters zijn hiervan uitgesloten:

- (a) De meetapparatuur is bij het aangaan van de Overeenkomst < 5 jaar;
- (b) De duur van het Pluspakket is maximaal gelijk aan de technische levensduur van de meters;
- (c) de dienstverlening aangaande het Pluspakket is enkel uitvoerbaar bij aanwezigheid (werkende) afsluiters;
- (d) De meters zijn één op één uitwisselbaar;
- (e) Reparatie of vervanging (zulks ter keuze van ista) wordt volledig afgestemd met de Deelnemer. Derhalve wordt de Afnemer niet in kennis gesteld;
- (f) De bestaande installatie verkeert in deugdelijke staat;
- (g) De waterkwaliteit is gelijk aan de gestelde eisen van de cv-installatie dan wel de normering die vanuit het bouwbesluit is gecommuniceerd;
- (h) De leidingfilters zijn aanwezig in het leidingnetwerk;
- (i) De eventuele meerkosten bij het niet-naleven bovenstaande bepalingen worden doorbelast o.b.v. nacalculatie.

## Deel I.IX ZorgenVrij

Deze aanvullende dienstverlening omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het volgende en wordt tegen aanvullende kosten uitgevoerd:

- (i) Voor de levering, montage (alleen in geval van radiator-meetsystemen) en technisch onderhoud van het Verbruiksregistratiesysteem is de Afnemer een vergoeding aan ista verschuldigd, berekend op basis van een bedrag per meter per jaar. In dat bedrag is de jaarlijks verschuldigde vergoeding voor de dienstverlening van ista opgenomen;
- (ii) Aanvullend worden de navolgende werkzaamheden uitgevoerd:
  - (a) Tussentijdse registratie van de desbetreffende verbruiksgegevens bij verhuizing van Deelnemers en indien gewenst de vervaardiging van een adviesafrekening voor desbetreffende Deelnemers;
  - (b) Tussentijdse registratie van de desbetreffende verbruiksgegevens en hermontage bij radiatorwijzigingen. Radiatorwijzigingen in het kader van renovatie van (delen van) het desbetreffende complex zijn hiervan uitgesloten;
  - (c) Reparatie of vervanging (zults ter keuze van ista) van defecten aan het Verbruiksregistratiesysteem of onderdelen daarvan voor zover door ista zelf geïnstalleerd of geleverd. Uitgezonderd van dit artikel zijn vreemde meters en/of kosten van derden.
- (iii) Indien de Overeenkomst op basis waarvan de diensten onder Deel I.I dan wel Deel I.II door ista worden geleverd (gedurende de contractperiode vroegtijdig door de Afnemer wordt beëindigd, zal het Verbruiksregistratiesysteem door ista op kosten van de Afnemer tegen de alsdan door ista gehanteerde uurtarieven worden verwijderd. Daarnaast zal de Afnemer aan ista een beëindigingvergoeding betalen. Deze vergoeding is de contractuele vergoeding welke de Afnemer betaald zou hebben aan ista onder de resterende looptijd van de Overeenkomst, onder toepassing van een korting van 40%. Deze compensatie is op de dag van beëindiging van de Overeenkomst aan ista verschuldigd, met uitsluiting van ieder recht van de Afnemer op opschorting of verrekening;
- (iv) Wanneer de technische levensduur van 10 jaar van de meet- en verdeelapparatuur zoals bedoeld in de Overeenkomst is verstreken, en de overeenkomst op dezelfde voorwaarden wordt gecontinueerd, zal ista de desbetreffende apparatuur vervangen zonder daar aanvullende kosten voor in rekening te brengen. Een dergelijke vervanging zal plaatsvinden nadat ista en de Afnemer dienaangaande praktische afspraken hebben gemaakt. Indien geen vervanging plaatsvindt, kan ista de kwaliteit van de dienstverlening niet garanderen. Uitgezonderd van dit artikel zijn kosten van derden.

## Deel I.X Lease

Deze aanvullende dienstverlening omvat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het volgende en wordt tegen aanvullende kosten uitgevoerd:

- (i) Voor de levering en montage (alleen in geval van radiator-meetsystemen) van het Verbruiksregistratiesysteem is de Afnemer een vergoeding aan ista verschuldigd, berekend op basis van een bedrag per meter per jaar. In dat bedrag is de jaarlijks verschuldigde vergoeding voor de dienstverlening van ista opgenomen;
- (ii) Indien de Overeenkomst gedurende de contractperiode vroegtijdig door de Afnemer wordt beëindigd, zal het Verbruiksregistratiesysteem door ista op kosten van de Afnemer tegen de alsdan door ista gehanteerde uurtarieven worden verwijderd. Daarnaast zal de Afnemer aan ista een beëindigingvergoeding betalen. Deze vergoeding is de contractuele vergoeding welke de Afnemer betaald zou hebben aan ista onder de resterende looptijd van de Overeenkomst, onder toepassing van een korting van 40%. Deze compensatie is op de dag van beëindiging van de Overeenkomst aan ista verschuldigd, met uitsluiting van ieder recht van de Afnemer op opschorting of verrekening;
- (iii) Wanneer de technische levensduur van 10 jaar van de meet- en verdeelapparatuur, zoals bedoeld in de Overeenkomst is verstreken, en de overeenkomst op dezelfde voorwaarden wordt gecontinueerd, zal ista de desbetreffende apparatuur vervangen zonder daar aanvullende kosten voor in rekening te brengen. Een dergelijke vervanging zal plaatsvinden nadat ista en de Afnemer dienaangaande praktische afspraken hebben gemaakt. Indien geen vervanging plaatsvindt, kan ista de kwaliteit van de dienstverlening niet garanderen. Uitgezonderd van dit artikel zijn kosten van derden.

Uitgave maart 2022