



Postbus 371 | 5680 AJ BEST | Nederland

Aan [redacted]
[redacted]
[redacted]

adres Postbus 371
5680 AJ BEST
telefoon 085 2734567
internet www.ennatuurlijk.nl

klantnummer [redacted]

datum 24 december 2014
onderwerp Kennismakingsbrief Ennatuurlijk B.V.

Geachte [redacted]

Onlangs bent u door uw woningcorporatie geïnformeerd over een aankomende wijziging met betrekking tot de levering van warmte. In deze communicatie heeft uw woningbouwvereniging aangegeven dat zij de facturatie van de warmtelevering overdragen aan Ennatuurlijk B.V. en dat u derhalve per 1 januari 2015 klant bij ons zult zijn. Ik heet u graag van harte welkom.

Op dit moment levert Ennatuurlijk reeds warmte aan uw woning. Vanaf 1 januari 2015 zal de facturatie nu ook door Ennatuurlijk worden verzorgd. De aangekondigde wijziging zal geen gevolgen hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening. Er zullen wel enkele praktische zaken veranderen. Daar wil ik u graag in deze brief alvast over informeren.

Algemene Voorwaarden

In januari zult u van ons een welkomstbrief ontvangen met daarin uitgebreide informatie waaronder onze Algemene Voorwaarden Wijkverwarming. Deze Algemene Voorwaarden Wijkverwarming kunt u ook inzien op onze website www.ennatuurlijk.nl, onder het tabblad 'over ons' en dan 'informatie'.

Contactgegevens

U kunt ons telefonisch bereiken van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur op telefoonnummer 085-2734567 (lokaal tarief). Tevens kunt u terecht op onze website www.ennatuurlijk.nl/wesselerbrink voor specifieke informatie en antwoorden op mogelijke vragen.

Op dinsdag 20 januari 2015 zijn wij van 8.30 uur tot 17.00 uur aanwezig in uw wijk om eventuele vragen direct te kunnen beantwoorden. U vindt ons in het huismeesterkantoor van woningcorporatie De Woonplaats aan de Fleringenbrink 15 in Enschede.

bedrijf Ennatuurlijk B.V.
handelsregister 58 95 57 20
bank NL85 ABNA 0242 2447 93



geadresseerde [redacted]
pagina 2 van 2
klantnummer [redacted]

Eindafrekening en voorschot

Uw woningcorporatie zal nog de eindafrekening over 2014 verzorgen. Vanaf 1 januari 2015 nemen wij de facturatie over. Dit houdt onder andere in dat wij de gebruikelijke voorschotten in rekening zullen brengen. De hoogte van het voorschot voor 2015 nemen wij van uw woningcorporatie over. Op dit punt verandert er inhoudelijk dus niets door de overgang naar Ennatuurlijk. De eerste voorschotnota zult u in februari 2015 van ons ontvangen.

Wijze van betalen

Op het bijgevoegde SEPA formulier kunt u aangeven hoe u wilt betalen. Wanneer u kiest voor handmatige betaling, dan ontvangt u omstreeks de 10^e dag van elke maand een factuur. Kiest u voor automatische incasso dan zullen wij omstreeks de 25^e dag van elke maand het voorschot in rekening brengen.

Wij verzoeken u vriendelijk het bijgevoegde SEPA formulier aan te vullen, te ondertekenen waar nodig en binnen 5 werkdagen aan ons retour te sturen. U kunt ook contact opnemen met onze Klantenservice om uw betalingswijze door te geven. Wij zullen dit dan direct voor u in orde maken. Let op; wanneer u gebruik maakt van automatische incasso brengen wij geen service- en administratiekosten in rekening.

Storing in de warmtelevering

Storingen in de warmtelevering kunnen veroorzaakt worden door een storing in het warmtenetwerk van Ennatuurlijk of door uw eigen installatie in de woning. In het eerste geval kunt u contact opnemen met Ennatuurlijk via ons storingsnummer: **085-2734555** (dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar). Indien het een storing betreft in de installatie in uw eigen woning (of in geval van huurwoning van de woningcorporatie), dan dient u deze zelf op te lossen of contact op te nemen met de woningcorporatie. Wanneer u twijfelt waar de storing zit, neemt u dan contact op met ons storingsnummer.

Voor meer informatie kunt u onze website raadplegen www.ennatuurlijk.nl/wesselerbrink.

Ik vertrouw erop u hiermee, vooruitlopend op de uitgebreide welkomstinformatie welke u in januari van ons ontvangt, voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



Erik Stronk
Directeur Ennatuurlijk B.V.

Bijlage: SEPA formulier & retourenvelop

SEPA Machtiging doorlopende incasso



Naam	<u>Ennatuurlijk B.V.</u>		
Adres	<u>De Maas 8</u>		
Postcode	<u>5684PL</u>	Plaats <u>Best</u>	Land <u>Nederland</u>
Incassant ID	<u>NL74ZZZ589557200000</u>		
Reden betaling	<u>Levering stadswarmte</u>	Klantnummer	

- ☐ Ik kies voor automatische incasso en krijg 100% korting op service- en administratiekosten
- ☐ Ik kies voor overschrijving (deel 1 niet van toepassing)

Door ondertekening van dit formulier geeft u toestemming aan:

Ennatuurlijk B.V.

om doorlopend incasso-opdrachten te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven en aan **uw bank** om doorlopend een bedrag van uw rekening af te schrijven overeenkomstig de opdracht van

Ennatuurlijk B.V.

Als u het niet eens bent met deze afschrijving kunt u deze laten terugboeken. Neem hiervoor binnen 8 weken na afschrijving contact op met uw bank. Vraag uw bank naar de voorwaarden.

Naam*

Adres*

Postcode* Plaats* Land*

E-mailadres*

Telefoonnummer*

IBAN*

BIC**

Plaats en datum

Handtekening

* Verplicht invullen

** Geen verplicht veld bij Nederlands IBAN.



Postbus 371 | 5680 AJ BEST | Nederland

Aan [redacted]
[redacted]
[redacted] ENSCHEDE

adres De Maas 8
adres Postbus 371
5680 AJ BEST
telefoon 085 2734567
internet www.ennatuurlijk.nl

klantnummer [redacted]

datum 9 januari 2015
onderwerp Welkomstbrief Ennatuurlijk B.V.

Geachte [redacted]

Per 1 januari 2015 bent u klant bij Ennatuurlijk voor de warmtelevering op uw woonadres [redacted] te Enschede.

Met plezier heet ik u van harte welkom als nieuwe klant van Ennatuurlijk. Deze brief is de bevestiging van de leveringsovereenkomst en een bevestiging van de levering van warmte. In deze brief vindt u informatie over onze warmte en tevens informatie over een aantal praktische zaken. Wij raden u aan deze informatie te bewaren. Mocht u vragen hebben, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

De ingangsdatum van de overeenkomst is 1 januari 2015. De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd, behoudens voor zover hierover in de koop- of huurovereenkomst van uw woning andersluidende bepalingen zijn vastgelegd. Vergoedingen aan Ennatuurlijk voor het gebruik van warmte zijn verschuldigd vanaf 1 januari 2015.

Uw huis verwarmen met warmte van Ennatuurlijk

Warmte van Ennatuurlijk is milieuvriendelijker dan een individuele cv-installatie gestookt op aardgas. Dit komt omdat warmte wordt geproduceerd met minder CO2 uitstoot. Daarmee draagt u bij aan een beter milieu.

Minimum en maximum temperatuur

De door u afgenomen warmte voldoet aan de vastgestelde normen met betrekking tot de minimum en maximum temperatuur. Meer informatie hierover vindt u in de bijgevoegde Algemene Voorwaarden Wijkverwarming, alsmede op onze website www.ennatuurlijk.nl.

bedrijf Ennatuurlijk B.V.
handelsregister 58 95 57 20
bank NL85 ABNA 0242 2447 93



Het keurmerk voor
verantwoord
bosbeheer

geadresseerde 

pagina 2 van 4

klantnummer **Tarieven**

Tenminste één keer per jaar worden de tarieven vastgesteld en wordt u hierover door ons geïnformeerd. Deze tarieven vormen de basis voor de kostenverdeling, zoals u op uw specificatie van de jaarnota aantreft. Uw maandelijks voorschot voor 2015 treft u onderstaand.

Algemene Voorwaarden

Op de levering van warmte zijn de Algemene Voorwaarden Wijkverwarming van toepassing. Deze zijn als bijlage aan deze leveringsovereenkomst toegevoegd.

Implementatiewet richtlijn consumentenrechten

Op grond van de wet zijn wij verplicht u te wijzen op het recht de overeenkomst te kunnen ontbinden binnen een termijn van 14 dagen na de ingangsdatum van de overeenkomst. Wel wijzen wij u daarbij op het volgende: indien u gebruik maakt van deze wettelijke bevoegdheid tot ontbinding, bent u aan ons tot de datum van ontbinding de reguliere vergoeding verschuldigd voor de geleverde warmte.

Aansluiting op een wijkverwarmingsnet

U bent aangesloten op een wijkverwarmingsnet zonder eigen aansluiting. Hiervoor geldt niet, zoals het geval is bij een gas- of elektriciteitsnet, dat u zelf kunt overstappen naar een andere warmteleverancier of van het warmtenet afgekoppeld kunt worden. De kosten voor de warmtelevering worden berekend door uw aandeel in het warmteverbruik te meten via opname van de warmte-kosten-verdeelmeters die zich in uw woning bevinden. Ook als u geen warmte gebruikt wordt aan u uw aandeel in de vaste kosten voor het instandhouden van het wijkverwarmingsnet en de meting in rekening gebracht.

Uw voorschot en uw jaarafrekening

Maandelijks brengen wij bij u een voorschot in rekening. De hoogte van het voorschot voor 2015 nemen wij van uw woningcorporatie over.

Op basis van warmtekostenverdeling en vaste kosten maken wij de jaarafrekening op. Deze jaarafrekening bestaat uit een losse specificatie waarin de door u afgenomen hoeveelheid eenheden wordt verrekend met een eenheidsprijs voor het gehele object waarvan uw woning onderdeel is. Voor meer informatie kijk op www.ennatuurlijk.nl. Op de jaarafrekening ziet u welk bedrag aan voorschotten bij u in rekening is gebracht. Afhankelijk van uw verbruik volgt een teruggave of een bijbetaling. U ontvangt uw jaarafrekening in de maand februari (vanaf 2016).

geadresseerde [redacted]
 pagina 3 van 4
 klantnummer [redacted]

Op dit moment betaalt u handmatig. Dit betekent dat er maandelijks een bedrag van 2,42 euro aan administratiekosten verschuldigd is. Wij willen u er graag op wijzen dat deze kosten niet in rekening worden gebracht indien u betaalt middels automatische incasso. Wilt u via automatische incasso betalen dan kunt u dit snel en eenvoudig regelen via onze online service www.mijnwarmte.nl. Tevens kunt u, wanneer u dat nog niet heeft gedaan, het SEPA-formulier uit de kennismakingsbrief naar ons retour sturen. Hiermee kunt u uw gewenste betaalwijze aan ons kenbaar maken. Wanneer u dat inmiddels heeft gedaan, zullen wij uw aangegeven voorkeur verwerken in onze administratie.

Product	Aansluitadres	Voorschot (incl. BTW)
Warmte	[redacted] ENSCHEDE	€ 77,00
Totaal:		€ 77,00

Voor bovenstaand bedrag ontvangt u maandelijks een voorschotfactuur.

Online service Mijn Warmte

Via www.mijnwarmte.nl kunt u gebruik maken van een aantal online diensten. Nadat u met uw klantnummer bent ingelogd op Mijn Warmte kunt u online:

- uw financiële gegevens wijzigen (rekeningnummer, betaalwijze, voorschot);
- uw persoonsgegevens inzien of wijzigen;
- een verhuizing doorgeven;
- factuurinformatie inzien.

Storing in de warmtelevering

Wanneer u een storing ondervindt aan de warmtelevering kunt u contact opnemen met ons storingsnummer: **085-2734555** (dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar). Storingen in de warmtelevering kunnen veroorzaakt worden door een storing in het warmtenetwerk van Ennatuurlijk of door uw eigen installatie in de woning. Indien het een storing betreft in de installatie in uw eigen woning (of in geval van huurwoning van de woningcorporatie), dan dient u deze zelf op te lossen of contact op te nemen met de woningcorporatie. Voor meer informatie kunt u onze website raadplegen www.ennatuurlijk.nl. Ook vindt u op onze website informatie over de compensatieregeling bij langdurige storingen in ons leidingnet.

geadresseerde

pagina 4 van 4

klantnummer

Heeft u nog vragen? Meer informatie vindt u op onze website www.ennatuurlijk.nl. Direct zelf uw zaken regelen? Maak dan gebruik van onze online service www.mijnwarmte.nl. Wilt u een medewerker spreken? Neem dan contact op met onze Klantenservice via telefoonnummer 085-2734567 (lokaal tarief). Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Deze kunt u zowel per telefoon als per e-mail klantenservice@ennatuurlijk.nl aan ons melden. Onze medewerkers zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 18.00 uur.

Met vriendelijke groet,



Erik Stronk
Directeur Ennatuurlijk B.V.

Bijlage: Algemene Voorwaarden Wijkverwarming van Ennatuurlijk B.V.

Storingssticker (Plak deze in uw meterkast dan heeft u altijd ons telefoonnummer bij de hand)