

Eteck

duurzame energie van eigen bodem

**0
zorgen**

**Duurzame
warmte voor
EASE
Amsterdam-
Zuidoost**

**100%
comfort**



Aan deze afbeelding kunnen geen rechten worden ontleend.

A person is sitting on a modern grey sofa. Instead of a head, they have a large green cactus in a bright pink pot. The person is wearing a dark long-sleeved shirt, light-colored trousers, and white sneakers. The background is a solid light green wall. The floor is a light grey.

O zorgen

Omdat het anders kan...

Samen met EASE Amsterdam werken we aan een duurzame toekomst. Als warmteleverancier streeft Eteck naar maximale impact op de verduurzaming in Nederland. Daarvoor zoeken we naar lokale, collectieve oplossingen om duurzame warmte en koude aan jouw woning te leveren. Dan zit jij er comfortabel bij en kunnen we samen tonnen CO₂ besparen.

100%
comfort

Eteck
duurzame energie van eigen bodem

Tijd voor duurzaam

Voor het verwarmen van woningen en gebouwen wordt in Nederland nog vaak aardgas gebruikt. Aardgas is een fossiele brandstof die nog slechts tientallen jaren beschikbaar is. Bij de verbranding van aardgas komt bovendien veel CO₂ vrij. Daarom stappen we in Nederland over op duurzamere bronnen om het gebruik van aardgas te verminderen.

Als warmteleverancier leveren wij warmte aan jouw woning. Die warmte wordt zo duurzaam en betaalbaar mogelijk opgewekt. Want bij Eteck gaan wij voor 0. Nul CO₂-uitstoot, nul gebruik van fossiele brandstoffen maar dan wel met 100% wooncomfort. Daar werken we dagelijks aan; voor jou én de volgende generatie.

Collectieve warmte



Een collectieve WKO-installatie met individuele afleverset

Wij leveren straks warmte en verkoeling aan jouw woning in EASE Amsterdam-Zuidoost. Om de warmte en koude tot aan de woning te krijgen, is een collectieve WKO-installatie (warmte-koudeopslag) aangelegd. Hier word je samen met de burens op aangesloten. Doordat het een collectief duurzaam systeem is, levert het al direct milieuwinst op. Deze keuze is gemaakt door de projectontwikkelaar en Eteck die de woningen heeft laten bouwen. Dit systeem is gekozen op basis van de beschikbare ruimte en de bodem in de wijk. In deze brochure vertellen we graag meer over jouw specifieke situatie.



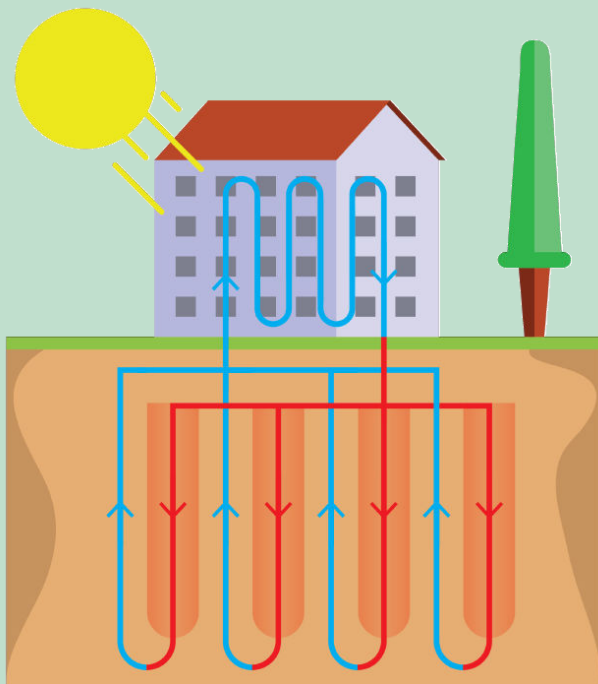
Het systeem

Het aangelegde warmtesysteem voor EASE Amsterdam-Zuidoost bestaat uit een warmte-koudeopslag-systeem (WKO). Wat dat precies is en hoe dat werkt? We leggen het graag uit.

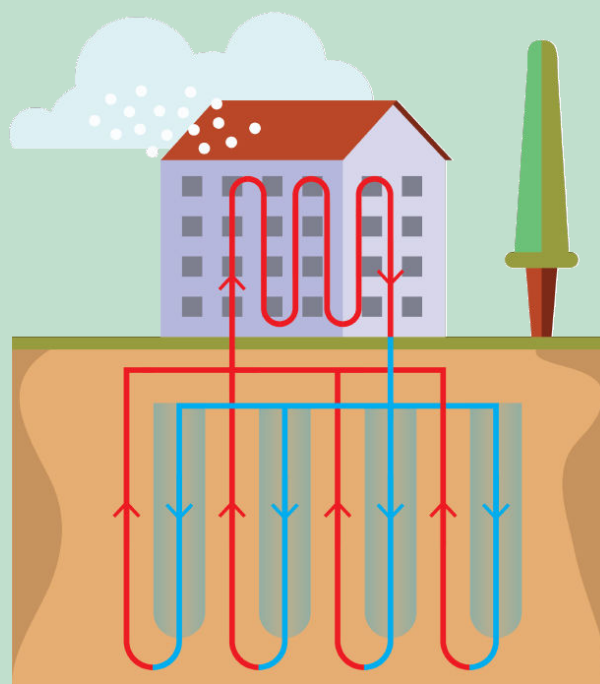
WKO-systeem | Met een warmte-en-koudeopslag wordt warmte en koude lokaal opgeslagen in de bodem. Zo kunnen we in de winter de opgeslagen warmte van de zomer gebruiken om je woning te verwarmen. In de zomer werkt het precies andersom en gebruiken we de opgeslagen koude om je woning te verkoelen.

De diepte in | Door het WKO-systeem wordt grondwater rondgepompt. Dat grondwater warmt op (of koelt juist af) door de temperatuur in de bodem. We pompen het opgewarmde water op en halen via warmtewisselaars de warmte eruit. Met hulp van een collectieve warmtepomp in onze technische ruimte wordt hier bruikbare warmte van gemaakt die wordt afgegeven aan jouw woning. Het grondwater koelt hierdoor af en gaat terug de bodem in. Daar wacht het totdat je in de zomer die koude weer nodig hebt om je woning te verkoelen.

Zomer



Winter

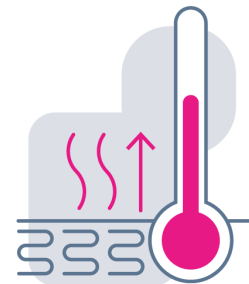


Wat wij leveren

Het collectieve warmtesysteem dat aangelegd is voor EASE Amsterdam-Zuidoost levert straks warmte, koude en warmtapwater aan de individuele afleverset in jouw woning.

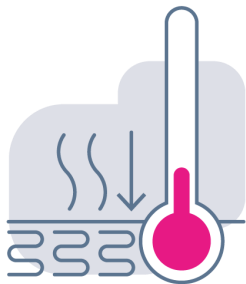
Warmte

We gebruiken de kracht van de natuur om jouw woning duurzaam te verwarmen door onder andere gebruik te maken van de isolerende werking van de bodem rondom EASE Amsterdam-Zuidoost. Door warmte tijdens de warme maanden in de bodem op te slaan (WKO), kunnen we dit gebruiken wanneer jij de woning wilt verwarmen. In de winter haalt het systeem de eerder opgeslagen warmte uit de bodem. En dat zorgt juist voor de duurzaamheid van dit warmtesysteem.



Koude

Om je woning te verkoelen stroomt er koel water door de leidingen van je vloerverwarming. Als dit water kouder is dan de lucht in huis, word je woning verkoeld. Onze ruimtekoeling noemen we passieve koeling. De vloer geeft geleidelijk koude af aan de lucht waardoor deze de lucht langzaam afkoelt. Hierdoor kan je de temperatuur in de woning vaak enkele graden onder de buitentemperatuur houden. Het water dat weer terugstroomt in het systeem is door jouw woning opgewarmd en die warmte wordt weer in de bodem opgeslagen. Dat gebruik je in de winter dan weer om je huis op te warmen.



Warmtapwater

In jouw woning bevindt zich een zogenoemde afleverset (formaat van kleine cv-ketel). Via deze afleverset komt warmte, koude en warmtapwater jouw woning binnen. Hierdoor is er direct warmtapwater beschikbaar als dat nodig is voor bijvoorbeeld een warme douche of de afwas



Belangrijk

Dit warmtesysteem werkt anders dan dat je wellicht gewend bent met radiatoren. Je gaat dus ook anders met dit systeem om. We leggen je graag uit waar je op moet letten.

Wat je moet weten over warmte

Jouw woning wordt verwarmd via vloerverwarming. Het opwarmen van de vloer en de vloerbedekking kost tijd. Het is belangrijk om **geen dikke of isolerende vloerbedekking** in je nieuwe huis te leggen. Dan kan de warmte (of koude) er niet goed doorheen.

Om jouw woning zo optimaal mogelijk te verwarmen adviseren we om de **thermostaat niet lager of hoger te zetten voor minder dan 24 uur**. Zolang duurt het namelijk om de temperatuur in je woning met 1 graad te verhogen of verlagen. Als je voor een kortere periode of snel achter elkaar schakelt moet het systeem extra werken waarbij je woning niet sneller opwarmt én het je meer verbruik kost. Zorg dus voor een aangename constante temperatuur.

Wat je moet weten over koude

De verkoeling in je woning verschilt met de werking van een airconditioning. Onze ruimtekoeling noemen we **passieve koeling**. De vloer geeft geleidelijk koude af aan de ruimte waardoor deze langzaam afkoelt. Hierdoor kun je het binnen in de woning vaak **enkele graden** onder de buiten-temperatuur houden. De verkoeling in je woning is alleen te gebruiken tijdens het zogenoemde koelseizoen. Dit is veelal van april tot oktober, de maanden waarin de temperatuur stijgt en verkoeling het meest gewenst is.

We adviseren om je tijdens de aanschaf van een vloerbedekking je te laten informeren door de verkopers of de vloerbedekking geschikt is voor verkoeling. Op onze [website](#) vind je meer tips en advies om optimaal gebruik te maken van het systeem in jouw woning.



Eigendomsscheiding

Wij zorgen voor de warmte- en koudelevering naar jouw woning. Het verschilt per project op welk technisch punt de precieze eigendomsscheiding, en dus de verantwoordelijkheid, valt. We vertellen je graag hoe dat bij EASE Amsterdam-Zuidoost zit.

Demarcatie | Voor EASE Amsterdam-Zuidoost is Eteck verplicht om warmte aan de woning te leveren, tot en met de afleverset in jouw woning. Hoe die warmte uiteindelijk door de woning heengaat, is onderdeel van de binnenhuisinstallatie, zoals het vloerverwarmingssysteem en de andere leidingen. Dat is geen eigendom van Eteck. Voor dat deel ben jij dus zelf verantwoordelijk als het jouw eigen woning is, of, als je huurt, is je verhuurder hiervoor verantwoordelijk.

Bij een eventuele storing aan de binnenhuisinstallatie dien je zelf een installateur te bellen. Net als bij elektra of gas. Dan regel je een elektricien of vervang je zelf de lamp.

Samenwerkingen | Onderdelen van de warmteinstallatie in jouw woning, zoals de afleverset, hebben enig onderhoud nodig. Voor dit onderhoud, het onderhoud aan de centrale installatie en voor het oplossen van een eventuele storing (niet aan de binnenhuisinstallatie) werken we samen met meerdere installatie- en onderhoudspartijen. Zij werken lokaal of regionaal waardoor ze snel ter plaatse kunnen zijn. Met veel partijen hebben we een jarenlange relatie opgebouwd. Zij werken mee aan onze missie om Nederland duurzaam te verwarmen en stellen jou als onze klant centraal in hun dienstverlening.



De kosten

Voor de levering van duurzame warmte, koude en warmtapwater brengen we maandelijks kosten in rekening. De kosten zijn opgebouwd uit een vast bedrag per maand, maar ook een variabel deel wat afhankelijk is van je verbruik.

Houd grip op jouw kosten in de speciaal voor jou ingerichte [MijnEteck](#)-omgeving. Hier vind je onder andere verbruiksoverzichten en heb je regie over jouw voorschotberekening.

Waar je voor betaalt

Voor de bouw van het warmtesysteem zijn kosten gemaakt. Met de maandelijkse vaste kosten betaal je voor de installatie die het mogelijk maakt dat er warmte, koude en warmtapwater geleverd wordt.

De **variabele kosten** zijn voor het verbruik van warmte en warmtapwater. Dit verbruik wordt via energiemeters gemeten in GigaJoule (GJ). Koeling wordt niet gemeten. Hier betaal je een vast bedrag voor en kun je zoveel gebruiken als je wilt. Wel willen wij benadrukken dat je bewust moet omgaan met het gebruik van warmte en warmtapwater. Dit is goed voor het milieu en voor je portemonnee. Op onze [website](#) delen we advies over hoe optimaal gebruik te maken van jouw nieuwe warmte- en koudesysteem.

Tarieven

De tarieven worden bij aanvang van een project vastgesteld op basis van de voorgeschreven tarieven van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en worden jaarlijks aangepast. Als eindgebruiker weet je zeker dat je nooit teveel betaalt door de geldende wet- en regelgeving rondom warmtetarieven. Jouw tarieven vind je op het tariefblad voor jouw project en kan je als klant ook altijd inzien via **MijnEteck** of in de MijnEteck App. Op het tariefblad staat ook vermeld hoe de tarieven geïndexeerd worden.

Wees ervan bewust dat de nu getoonde tarieven dus kunnen afwijken van de genoemde tarieven op het meegestuurde tariefblad als jouw woning in een ander jaar wordt opgeleverd.

Is duurzame warmte duurder?

Als je alle kosten meetelt, zoals onderhoud en vervanging, is dit niet het geval. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) stelt hiervoor ieder jaar tarieven vast op basis van de Warmtewet. Daarbij wordt uitgegaan van het Niet-Meer-Dan-Anders-principe. Dit betekent dat de prijs van onze warmtelevering niet hoger mag zijn dan bij het gebruik van gas als energiebron. Daarbij wordt ook rekening gehouden met kosten voor onderhoud en vervanging van (onderdelen van) je CV-ketel en op storingsoproepen aan je installateur.

Bij een eigen installatie lijken de kosten vaak lager, maar zijn er momenten dat je plots voor hoge kosten komt te staan. Bij Eteck betaal je iedere maand een vast bedrag waardoor je onaangename verrassingen voorkomt.

MijnEteck & app



Heb zelf de controle met MijnEteck

Zodra wij aan jouw woning leveren, heb je toegang tot MijnEteck, onze digitale klantportaal. Hier kan je veel zaken zelf regelen. Wel zo handig! Daardoor ben je flexibel en bepaal je zelf wanneer je informatie leest of je facturen bekijkt. Raadpleeg informatie over het warmtesysteem, blijf op de hoogte bij werkzaamheden, meld storingen en bewerk zelf je persoonlijke gegevens.

Daarnaast is er ook de MijnEteck App. Ideaal als je vaker de app wilt gebruiken zonder iedere keer in te loggen. Volg ook een eventuele storingsmelding en heb inzicht in je betalingen en zie wanneer we incasseren.

- eenvoudig je persoonlijke gegevens wijzigen
- overzicht van de rekeningen en status van betalingen
- een storing of melding doorgeven en volgen
- je voorschotbedrag eenvoudig zelf online aanpassen (indien van toepassing op jouw woning)
- informatie over de warmte-installatie in jouw woning
- jaarlijkse meterstanden eenvoudig doorgeven (indien nodig)
- inzicht in het contract dat je met ons hebt gesloten

Hulp nodig?

Wij begrijpen dat je soms vragen hebt. Stel ze gerust, onze Customer Care-medewerkers zitten voor je klaar! Zij zijn iedere werkdag van 09.00 tot 18.00 uur bereikbaar via 085 0218 000.

Website

We kunnen ons goed voorstellen dat je graag goed geïnformeerd wordt over alles wat met het leveren van warmte, koude en warmtapwater op jou adres te maken heeft. Onze website wordt dagelijks bijgehouden om jou als klant van Eteck zo goed mogelijk te informeren.

Vragen

Om jou snel te voorzien van antwoorden adviseren wij om als eerste onze website te raadplegen. Hier informeren we over actuele gebeurtenissen en geven wij uitleg over waar jijzelf ook persoonlijke informatie kan vinden. Ook besteden wij veel aandacht aan klantvragen. Via onze [Veelgestelde Vragen](#) pagina krijg jij direct antwoord op jouw vraag.



Duurzame warmte, goed geregeld

Voor algemene vragen staat ons team van Customer Care voor je klaar, bereikbaar via telefoonnummer 085 0218 000.

Heb je onverhoopt last van een storing? Dat lossen we zo snel mogelijk op. Je kunt ons hiervoor dag en nacht bereiken via 085 02 18 000 (gratis).

Wil je meer over ons weten?

Ga naar eteck.nl of bekijk onze video's op youtube.

www.eteck.nl

085 0218 000