

Eteck

duurzame energie van eigen bodem

100%

duurzame energie van
eigen bodem

Algemene
informatie

0

zorgen



Welkom bij Eteck, uw leverancier van duurzame energie van eigen bodem.

Eteck is verheugd om u voor lange tijd te mogen voorzien van duurzame energie. Aan ons heeft u een transparante leverancier. Daarom vertellen wij wat u van ons kunt verwachten. En wat wij van u verwachten.

1. Leveringsovereenkomst	4	4. Betaling & overige informatie	12
2. Onderhoud en storingen	5	Warmte warmtapwater en koude	13
3. De tarieven, afrekening en warmtewet	9	Vastrecht Bronenergie	14
Warmte warmtapwater en koude	10	Nul op de Meter of EPCO met PV-panelen	14
Vastrecht Bronenergie	11	5. Tips om energie te besparen	16
Nul op de Meter of EPCO met PV-panelen	11	6. Verhuizen	19

1. Leveringsovereenkomst

U gaat met ons een overeenkomst aan voor de levering van warmte, zolang u woonachtig bent in de woning.

De leveringsovereenkomst is een eenvoudig in te vullen formulier met bijbehorende Algemene Leveringsvoorwaarden en Aansluitvoorwaarden van Eteck. Het is niet mogelijk om warmte, (koude) en warm tapwater separaat af te nemen. De Algemene Leveringsvoorwaarden zijn overgenomen van EnergieNed, de branchevereniging voor energiebedrijven. Deze voorwaarden zijn in nauwe samenwerking met de overheid opgesteld.



Eteck bewaakt haar centrale installaties op afstand. 24 uur per dag, 7 dagen per week.

2. Onderhoud en storingen

Een aangenaam warm huis in de winter en koele woning in de zomer. Daarvoor kunt u volledig vertrouwen op de levering van Eteck. Toch kan het zijn dat u iets wilt vragen of een probleem heeft. Hieronder leest u hoe Eteck omgaat met onderhoud en service en hoe u ons in het geval van een storing kunt bereiken.

Eteck bewaakt haar centrale installaties op afstand. 24 uur per dag, 7 dagen per week. Via directe datalijnen krijgen wij storingen of leveringsonderbrekingen direct in beeld. U heeft dus geen omkijken naar de werking van de collectieve installatie. Onze medewerkers zijn doorgaans al binnen een uur aan de gang met het verhelpen van een storing. Zij kennen elke installatie. Alleen of samen met een onderhoudspartij verzorgen wij de installaties en werken wij continu aan verbetering en optimalisatie. Hiermee is Eteck uniek in Nederland. U mag van ons een hoge leveringszekerheid verwachten.

Huur warmtepomp en zonnepanelen

Als u een afleverset in uw woning heeft of de warmtepomp en/of zonnepanelen huurt, blijven deze eigendom van Eteck. Gedurende de looptijd van de huurovereenkomst controleert Eteck de warmtepomp en de panelen en vervangt zo nodig onderdelen. Hier zijn voor u geen extra kosten aan verbonden. Blijkt echter dat wij kosten moeten maken voor storingsopvolging of het vervangen van onderdelen door ondeskundig gebruik of ontregeling, dan zijn wij genoodzaakt deze kosten aan u door te berekenen.

Storingen

Op de informatiekaart op **MijnEteck** vindt u specifieke informatie over uw aansluiting. Hierin vindt u ook informatie over mogelijke storingen en wie u moet bellen. Tijdens het oplossen van storingen proberen we direct onderhoudswerkzaamheden uit te voeren. Zo voorkomen we dat we in korte tijd vaker bij u moeten langskomen. Als onderhoud aan het net nodig is en de levering onderbroken moet worden, krijgt u bijtijds een e-mail of brief.

Een probleem met de verwarming van uw woning of met het warm water kan zomaar gebeuren. Bijna altijd is een storing te herkennen aan een melding

op de kamersensor. Als de warmtepomp stroom heeft (controleer in de meterkast of de zekering in orde is) kunt u de warmtepomp éénmaal resetten. Blijft de storing aanhouden of komt de storing terug, bel dan direct ons storingsnummer **(085-0218000)** en geef de storingscode door. U mag de warmtepomp bij aanhoudende storing beslist niet meerdere malen resetten. Dit kan onherstelbare schade aan de warmtepomp veroorzaken en eventueel lekkage in de woning.

Onderhoud

Om het onderhoud in uw woning goed te laten verlopen, vragen wij u met het volgende rekening te houden:

- Afleverset of warmtepomp, leidingen, afsluiters en energiemeter(s) in uw woning moeten probleemloos bereikbaar zijn.
- Om iedereen ulot te kunnen helpen, zorgt u ervoor dat wij op het afgesproken moment in uw woning kunnen komen.

Klachten

Bij warmteklachten (comfortklachten) in delen van uw woning neemt u contact op met uw installateur. Huurt u de woning? Dan neemt u hiervoor contact op met uw verhuurder. Als er in de gehele woning geen warmte of koude wordt geleverd, neemt u contact op met Eteck.

3. De tarieven, afrekening en warmtewet

Voor de levering van energie en diensten betaalt u aan Eteck een vergoeding conform het tariefblad van uw aansluiting. Dat kan via automatische incasso of een factuur. Op **MijnEteck** vindt u dit tariefblad.

Indexering

De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de door de ACM opgegeven tarieven. De huurtarieven worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de prijsindexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Kijk voor een verdere uitleg op www.klantzaken.eteck.nl.



Warmte warmtapwater en koude

Heeft u een aansluiting waar Eteck warmte, warm tapwater en eventueel koude levert in Gigajoules (GJ), dan bestaat uw nota uit een variabel en een vast tariefcomponent die jaarlijks door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) worden vastgesteld in het kader van de warmtewet. Mocht een tariefonderdeel niet onder de warmtewet vallen, dan volgen wij wel de richtlijnen van de warmtewet.

Vastrecht

Het vastrecht bestaat uit kosten voor transport en levering van warmte en het beheer en onderhoud van het leidingennet en installaties. Het vastrecht voor warmte is door de ACM vastgesteld op het zogenaamde Niet Meer dan Anders (NMDA) principe en bestaat uit vaste kosten aansluiting, het meettarief en kosten voor de afleverset.

Verbruik warmte (en tapwater)

Het verbruik van warmte voor ruimteverwarming en warm tapwater bepalen

we op basis van verbruik in voorgaande jaren (bij nieuwbouwwoningen is dit op basis van berekeningen) en brengen we met de voorschotnota in rekening. Eenmaal per jaar berekent Eteck het werkelijke verbruik. De kosten voor de levering van warmte zijn afhankelijk van verbruik en dus variabel.

Verbruik koude

Het verbruik van koude brengen wij in de regel niet in rekening. U betaalt dus alleen vastrecht en kunt zoveel koelen als u wenst!

Vastrecht Bronenergie

Het vastrecht tarief bestaat uit kosten voor transport en levering van warmte en het beheer en onderhoud van het leidingennet en installaties. Dit dekt gedeeltelijk de investering die Eteck gedaan heeft voor de aanleg van het energiesysteem of de overname van het systeem.

Huur warmtepomp

Als u de warmtepomp huurt, betaalt u een maandelijks vast bedrag. Het tarief voor de huur van de warmtepomp van Eteck is bij de bouw van uw woning vastgesteld en opgenomen in een contract met de gemeente of projectontwikkelaar. De tarieven worden echter wel jaarlijks geïndexeerd op basis van de Consumenten Prijs Index van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Nul op de Meter of EPC0 met PV- panelen

Huur warmtepomp en zonnepanelen

De zonnepanelen van uw woning huurt u van Eteck. Maandelijks brengen wij hiervoor een vast bedrag in rekening. Dit bedrag is inclusief service en onderhoud. Huurt u uw woning? Dan is het mogelijk dat u het bedrag voor de huur van de warmtepomp en zonnepanelen moet betalen aan uw verhuurder.

4. Betaling & overige informatie

Warmte warmtapwater en koude

Jaarnota van de energievoorziening

U betaalt maandelijks een voorschotbedrag. Met de jaarnota verrekenen wij de in rekening gebrachte maandelijkse voorschotten met het werkelijke verbruik. Tevens stellen wij het nieuwe voorschotbedrag vast.

Automatische incasso of factuur

U kunt de maandelijkse termijnen en de jaarnota met een automatische incasso betalen of u ontvangt een rekening van Eteck. Aan het sturen van maandelijkse rekeningen zijn extra kosten verbonden.

Klantenportal: Mijn Eteck

Op Mijn Eteck vindt u alle relevante projectgegevens en kunt u op elk moment uw (contract)gegevens bekijken, gegevens wijzigen of de status van de maandelijkse betalingen checken. In de informatieset die u ontvangt als u een leveringsovereenkomst met Eteck aangaat staat meer informatie over Mijn Eteck. Ook hoe u zich aanmeldt.

Elektriciteitsrekening

Eteck levert geen elektriciteit, dit zit dus niet in de rekening van Eteck. De rekening voor elektriciteit krijgt u van uw elektriciteitsleverancier.

Vastrecht Bronenergie

Automatische incasso of factuur

U kunt de maandelijkse termijnen en de jaarnota met een automatische incasso betalen of u ontvangt een rekening van Eteck. Aan het sturen van maandelijkse rekeningen zijn extra kosten verbonden.

Klantenportal: Mijn Eteck

Op Mijn Eteck vindt u alle relevante projectgegevens en kunt u op elk moment uw (contract)gegevens bekijken, gegevens wijzigen of de status van de maandelijkse betalingen checken.

Elektriciteitsrekening

Eteck levert geen elektriciteit, dit zit dus niet in de rekening van Eteck. De rekening voor elektriciteit krijgt u van uw elektriciteitsleverancier.

Nul op de Meter of EPCO met PV-panelen

Maandelijkse termijnen

De huur van de warmtepomp en zonnepanelen is een vast bedrag per jaar en brengt Eteck in maandelijkse termijnen in rekening.

Automatische incasso of factuur

U kunt de maandelijkse termijnen en de jaarnota met een automatische incasso betalen of u ontvangt een rekening van Eteck. Aan het sturen van maandelijkse rekeningen zijn extra kosten verbonden.

Klantenportal: Mijn Eteck

Op Mijn Eteck vindt u alle relevante projectgegevens en kunt u op elk moment uw (contract)gegevens bekijken, gegevens wijzigen of de status van de maandelijkse betalingen checken.



5. Tips om energie te besparen

Energie besparen is goed voor het milieu, maar levert u ook een lagere energierekening op! Met een paar eenvoudige stappen helpt u mee.

Zuinig stoken

- 1 Zet de kamerthermostaat/kamersensor niet lager voor minder dan 24 uur, maar houd deze constant.
- 2 Stel de gewenste kamertemperatuur zo laag mogelijk in. Vloerverwarming geeft bij een lage temperatuur een behaaglijker klimaat dan radiatoren.
- 3 Een goed geventileerde woning met droge lucht warmt sneller op.
- 4 Veruvers / ventileer de lucht in uw woning liever kortstondig en krachtig. Zet niet de hele dag of nacht een raam open om frisse lucht binnen te laten. Zo beperkt u het warmteverlies.
- 5 Laat ramen en deuren niet onnodig open staan.
- 6 Sluit in de winter 's avonds de gordijnen.

Besparen op warm water

- 1 Installeer een doorstroom-begrenzer of douchekraan waarbij u de doorstroming kunt vastzetten. Dit spaart water.
- 2 Met een thermostatische douchekraan stelt u de temperatuur in één keer in. Zo hoeft u de kraan niet onnodig te laten lopen.
- 3 Een waterbesparende douchekop spaart ook energie: deze gebruikt minder warm water voor hetzelfde comfort..
- 4 Een warm bad is natuurlijk heerlijk, maar verbruikt wel drie keer zoveel water en energie als een douche.



Bekijk meer tips
op onze website:
klantzaken.eteck.nl





6. Verhuizen

Gaat u verhuizen? Breng ons dan van tevoren op de hoogte van de datum van sleuteloverdracht en eventueel de gegevens van de nieuwe bewoner. Geef ook direct uw nieuwe adres aan ons door, dan sturen wij eventuele verdere correspondentie naar dit adres. Indien van toepassing hebben wij ook uw meterstanden op de datum van sleuteloverdracht nodig.

0

verbruik van fossiele
brandstoffen

100%

duurzame energie van
eigen bodem

0€

te veel betaald

Contact

Heeft u nog vragen? Wij staan u graag te woord. Vragen over de individuele verticale warmtewisselaar, facturatie, automatische incasso e.d. kunt u het beste schriftelijk opstellen. Het gebruik van ons speciale e-mail adres heeft hierbij onze voorkeur.

Eteck Energie Bedrijven B.V.

Coenecoop 12
Postbus 58
2741 PG Waddinxveen

Telefoon (algemeen):	085-0218 000
Urgente storingen en bij onraad:	085-0218 000 (24-uur/dag 7 dagen/week)
Website:	www.klantzaken.eteck.nl
Mail algemeen en techniek:	info@eteck.nl
Mail alle klantzaken:	klantzaken@eteck.nl