

**Eteck**

duurzame energie van eigen bodem

0

zorgen

Duurzame  
warmte voor  
De Caai  
Eindhoven

100%  
comfort



juni 2023



**250**  
projecten

## Omdat het anders kan...

Samen met Bouwfonds Gebiedsontwikkeling (BPD) 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 CO<sub>2</sub> besparen.

65.000

aansluitingen

20 jaar

ervaring

## 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub>-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

Wij leveren straks warmte en koeling aan jouw woning in Eindhoven. Om de warmte en koude tot aan de woning te krijgen, is een lokaal warmtenet aangelegd. Hier word je samen met de buren op aangesloten. Doordat het een collectief systeem is, levert het al direct milieuwinst op. Hoeveel impact jouw woning exact heeft, hangt af van het gekozen warmtesysteem. Deze keuze is gemaakt door de projectontwikkelaar. De keuze hangt onder andere af van de ruimte die er in en om de woning is, hoe de bodem in jouw wijk eruit ziet en wat de (bouw)plannen in de omgeving zijn.

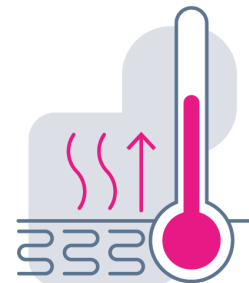


# Wat wij leveren

Het collectieve warmtesysteem dat aangelegd is voor De Caai in Eindhoven, levert straks warmte, koude en warmtapwater aan jouw woning.

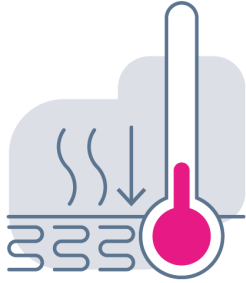
## Warmte

We gebruiken de kracht van de natuur om jouw woning duurzaam te verwarmen door onder andere gebruik te maken van het water in het Eindhovens Kanaal. Door de warmte uit dit water op te slaan in de bodem (WKO), kunnen we dit gebruiken wanneer jij de woning wilt verwarmen. In de winter haalt het systeem de eerder opgeslagen warmte uit de bodem. De collectieve warmtepomp in onze techniekruimte maakt gebruik van die warmte om jouw water verder op te warmen. Je kunt je voorstellen dat het veel minder energie kost om opgewarmd water warmer te maken dan dat je daarvoor koud water gebruikt. En dat zorgt juist voor de duurzaamheid van dit warmtesysteem.



## Koude

Om je woning te verkoelen stroomt er gekoeld water door de leidingen van je vloerverwarming. Als dit water kouder is dan de lucht in huis, wordt je woning verkoeld. Onze ruimteteoeling 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 een 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.



# Het systeem

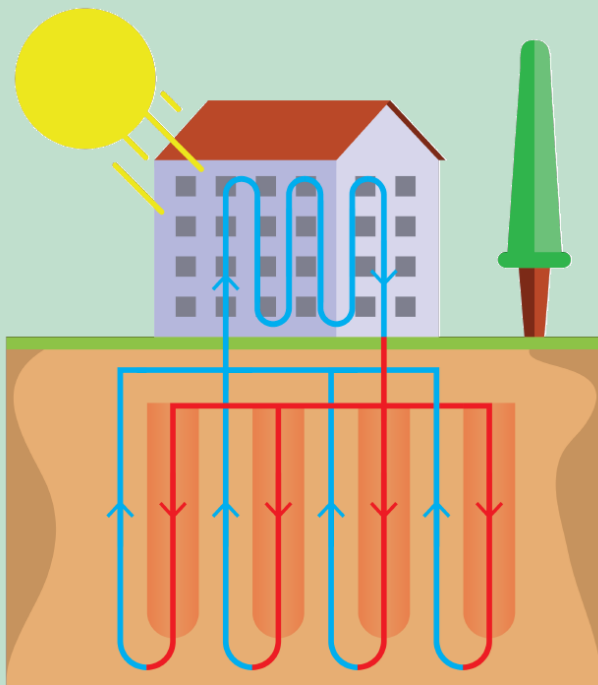
Het aangelegde warmtesysteem voor De Caai bestaat uit een warmte-koudeopslagsysteem (WKO). Wat dat precies is en hoe dat werkt? We leggen het graag uit.

**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.

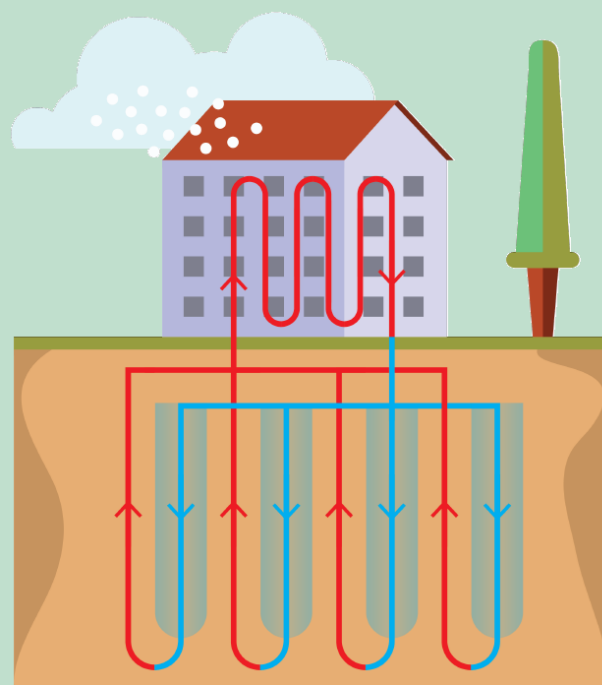
**De diepte in** | Door het gesloten WKO-systeem wordt distributiewater rondgepompt. Dat distributiewater warmt op (of koelt juist af) door de temperatuur in de bodem. Het staat dus niet in direct contact met het grondwater onder De Caai. We pompen het opgewarmde water op en halen via warmtewisselaars 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 distributiewater 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



# 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 De Caai zit.**

**Demarcatie** | Voor De Caai 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 warmte-installatie 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.



# Belangrijk

Dit warmtesysteem werkt anders dan dat je wellicht gewend bent met een gasketel en 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 buitentemperatuur houden.

Soms zijn er zomerse dagen met hoge temperaturen én (zeer) hoge luchtvochtigheid. Dan ontstaat condens. Als condens op de grond gevormd wordt, kan schade aan je vloer ontstaan en bestaat de kans op uitglijden. Dit voorkomen we door dan de temperatuur van het koelwater enigszins te verhogen en kan het een enkele keer nodig zijn het leveren van koude tijdelijk te onderbreken.

## Wat je moet weten over warmtapwater

Het warme water om te kunnen douchen of af te wassen komt via de afleverset jouw woning binnen. Je hebt hier verder zelf geen omkijken naar.

Het warmtapwater is onbeperkt beschikbaar, maar ga voor het milieu spaarzaam om met water en hou je douchetijd dus in de gaten.



# De kosten

Voor de levering van duurzame warmte, koude en warmtapwater brengen we maandelijks kosten in rekening. Dit is een vast (voorschot)bedrag per maand. Zo weet je precies waar je aan toe bent.

## Waar je voor betaalt

Voor de bouw van het warmtesysteem zijn kosten gemaakt. Met de maandelijks **vaste kosten** betaal je voor de installatie die het mogelijk maakt dat er warmte, koude en warmtapwater geleverd wordt in je woning. Ook betaal je een vast bedrag per maand voor koeling, ongeacht je verbruik. Naast de vaste kosten, betaal je maandelijks een **(voorschot)bedrag** voor het verbruik van warmte en warmtapwater, uitgedrukt in gigajoules (zie tariefblad).

We willen benadrukken dat je bewust moet omgaan met het gebruik van warmte en warmtapwater, omdat dit energie van je afleverset vraagt en je die elektriciteitsrekening zelf betaalt. (Extreem) hoog verbruik kan ook de balans tussen de warme en koude bron negatief beïnvloeden. Gebruik het warmtesysteem daarom bewust.

## Tarieven

De tarieven worden bij aanvang van een project vastgesteld in overleg met de projectontwikkelaar of woningcorporatie en worden jaarlijks aangepast. Als eindgebruiker weet je zeker dat je nooit té veel 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. Op het tariefblad staat ook vermeld hoe de tarieven geïndexeerd worden.

Wees ervan bewust dat de nu getoonde tarieven dus kunnen afwijken van je eerste factuur, 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 kosten mógen ook niet hoger zijn dan bij gebruik van gas. 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 de kosten op onderhoud en vervanging van (onderdelen van) je CV-ketel en op storingsoproepen aan je installateur.

Bij een eigen installatie zijn de maandelijkse kosten daardoor lager, maar zijn er momenten dat je plots voor hoge kosten komt te staan. Bij Eteck betaal je iedere maand vaak een wat hoger bedrag, maar weet je beter waar je aan toe bent.

# 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.

## Veelgestelde vragen

Hoe wordt de garantie van Eteck over 30 jaar gegarandeerd naar de kopers. Is dit een verzekerde garantie? Ja, zie hiervoor de garantie conform de "Leverings- en Huurvoorwaarden kleinverbruikers".

Kun je via een app of online realtime je gegevens bekijken?

Na oplevering krijg je toegang tot MijnEteck Online en de MijnEteck App door een account aan te maken met je klantnummer. Je hebt daardoor inzicht in je persoonlijke gegevens, maandelijks voorschotbedrag en alle actuele informatie over je warmteverbruik.

Is het mogelijk om de temperatuur in de slaapkamers lager te zetten dan in de woonkamer? Tijdens het gesprek met de kopersbegeleider en/of bouwkundige aannemer en installateur word je geïnformeerd over de na-regeling die per ruimte beschikbaar is. De na-regeling valt buiten de verantwoordelijkheid van Eteck. Voor vragen daarover kan je je daarom wenden tot bovenstaande partijen.

Staat je vraag er niet tussen? Raadpleeg onze veelgestelde vragen op onze website:

[www.eteck.nl/klantenservice](http://www.eteck.nl/klantenservice)



## Duurzame warmte, goed geregeld

Voor algemene vragen staat ons team van Customer Care voor je klaar, bereikbaar via telefoonnummer 085-0218 000 of per e-mail via [customercare@eteck.nl](mailto:customercare@eteck.nl).

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 onze website [eteck.nl](http://eteck.nl) of bekijk onze video's op youtube.

[www.eteck.nl](http://www.eteck.nl)

085 - 0218 000

# Eteck

duurzame energie van eigen bodem