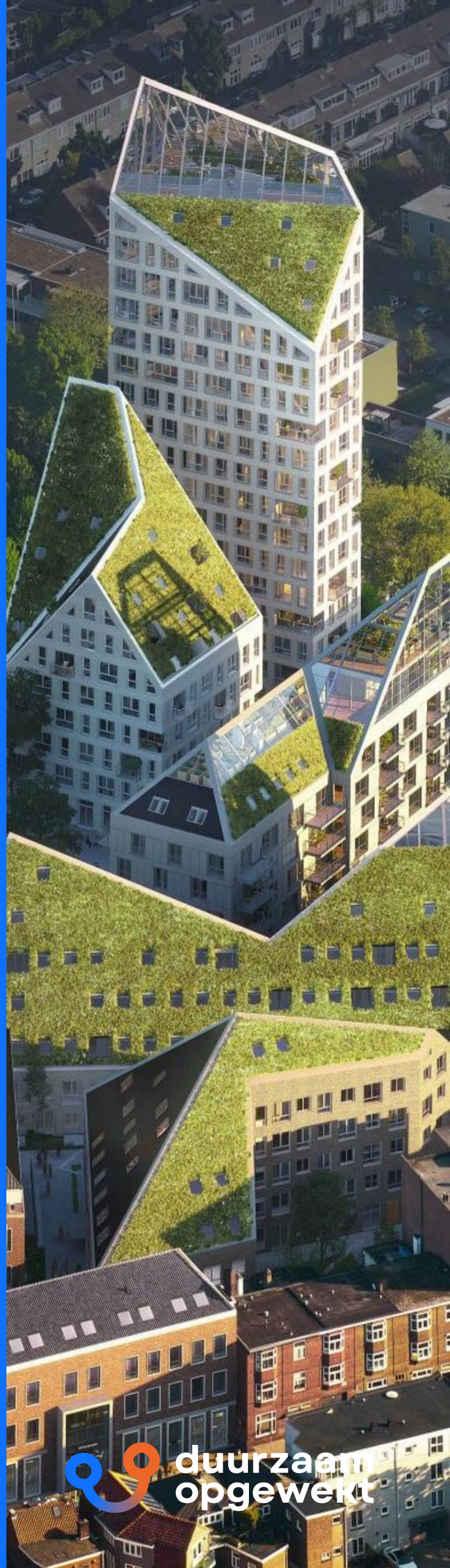


Informatie over jouw energie- systeem

Nieuw Bergen,
Eindhoven



Duurzame energie uit eigen bodem: verwarmen, koelen en warmtapwater

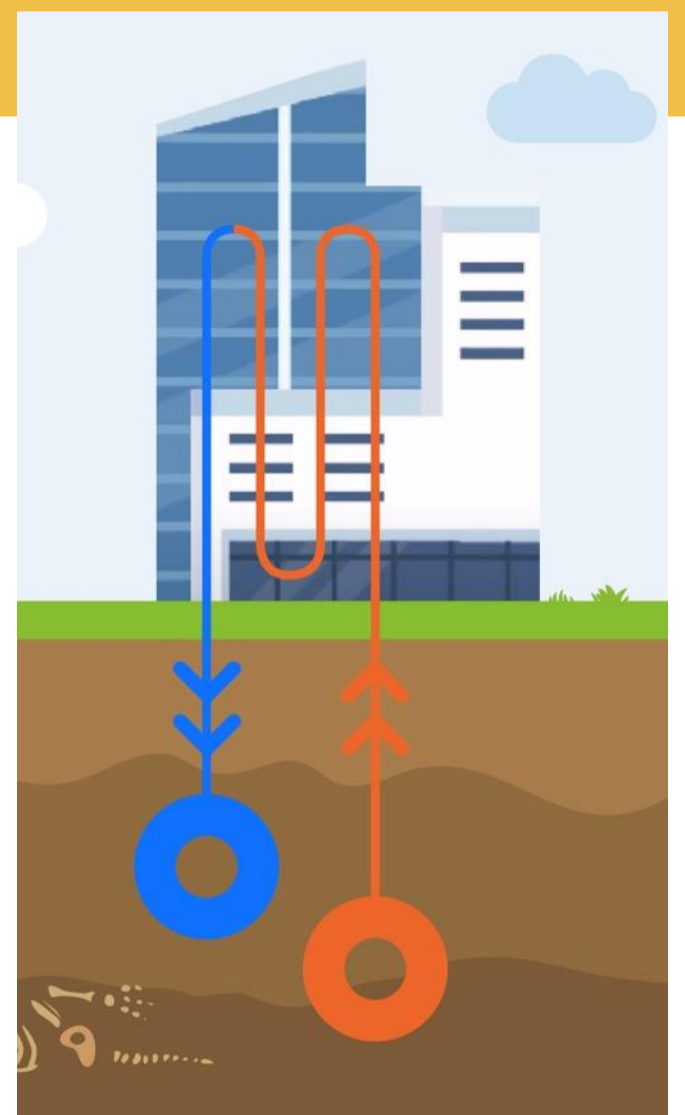
Jouw woning is aangesloten op een wko-systeem (warmte-koudeopslag). Dat betekent dat jouw woning is aangesloten op ons 100% duurzame energiesysteem. Dat werkt misschien net even anders dan je gewend bent, maar geeft dezelfde energie!

Hoe werkt het wko-systeem?

In de zomer is er veel warmte aanwezig die pas in de winter nodig is. En andersom: 's winters is er veel koude die 's zomers goed gebruikt kan worden. Deze warmte en koude kunnen we slim inzetten. Er wordt gebruik gemaakt van water in zandlagen diep in de bodem. In geboorde bronnen - diep in de bodem - wordt in de zomer warmte en in de winter koude opgeslagen. Dat voelt dubbel goed.

Op het moment dat het nodig is, wordt het water omhoog gepompt en door een aantal centrale warmtepompen 'opgewaardeerd' naar temperaturen voor verwarming en warm tapwater.

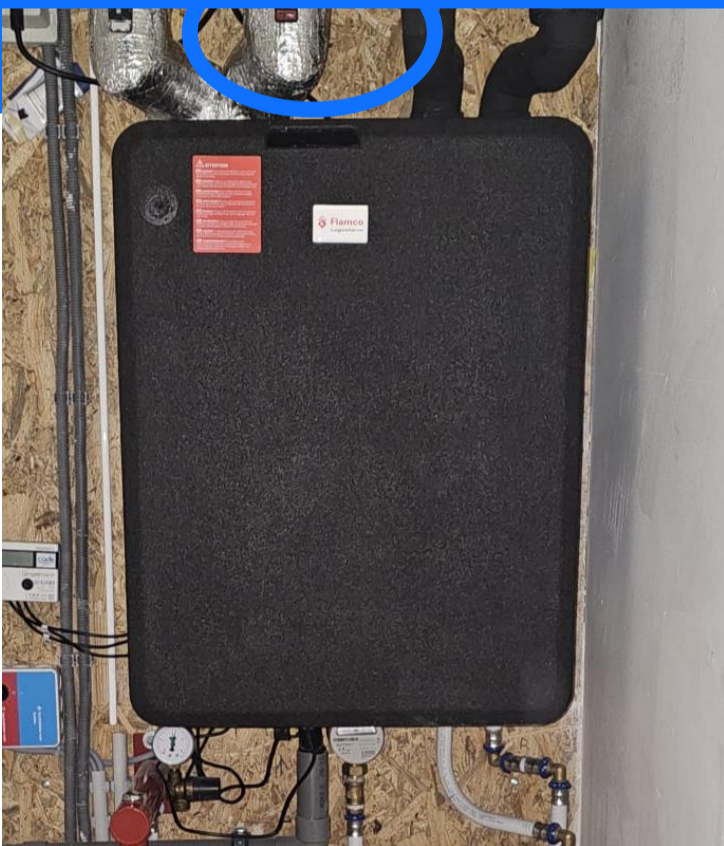
In de meterkast/berging van jouw woning hangt een zwarte doos: dit is de **afleverset**. De afleverset zorgt ervoor dat de energie die wordt opgewekt, bruikbaar is om jouw woning te verwarmen of te verkoelen. De afleverset bestaat uit een zwarte isolatiebox waar 8 leidingen uitkomen.



Informatie over jouw energiesysteem

Winter- en zomer modus

Het wko-systeem draait in twee verschillende modi: wintermodus (verwarming) en zomermodus (koeling). Dit wordt centraal omgeschakeld vanuit de wko-installatie. De regelaar van de afleverunit detecteert automatisch wat de huidige status van het change-over systeem is in de AUTO-modus. In de wintermodus zal er geen koeling beschikbaar zijn vanuit de centrale. In de zomermodus (koeling) zal er zowel koeling als verwarming geleverd kunnen worden. Tapwater is altijd aanwezig.



Bovenin de afleverset zit een sleuf in het zwarte isolatiemateriaal. Door deze sleuf zijn de indicatielampjes van de afleverset te zien. Het zijn vijf lampjes op een rij. Dit betekenen de lampjes, van links naar rechts.

Led 1:	CV	Aan	Warmtevraag
Led 2:	Tapwater	Aan Knipperend	Warmhoudfunctie Tapwatervraag
Led 3:	<i>niet van toepassing</i>		
Led 4:	Koeling	Aan	Koeling
Led 5:	Groen Andere kleur		Ingeschakeld Service nodig

Meterstanden uitlezen

De meterstanden van jouw verwarming kun je uitlezen via de slimme meter bij de afleverset of via het online klantportaal. Bij de meeste type slimme meters staat het scherm standaard uit. Druk eerst op het knopje en het scherm zal oplichten.

De verbruikte energie wordt weergegeven in Gigajoule (GJ). Het warmwaterverbruik wordt weergegeven in liter water (in m³).

In de handleiding van de warmtemeter uitgelegd hoe deze meter werkt. Deze handleiding kun je vinden op de website onder de 'veel gestelde technische vragen'.



Levering

Dit zijn de temperaturen die Duurzaam Opgewekt vanuit het systeem levert, na de afleverset.

Verwarming*

V Aanvoertemperatuur 43 graden

Koeling**

V Aanvoertemperatuur 20 graden

Warm tapwater

V Aanvoertemperatuur 58 graden

* De aangegeven temperaturen kunnen variëren afhankelijk van de buitentemperatuur. Meer hierover lees je in de Service Niveau Overeenkomst.

** De aangegeven temperaturen kunnen variëren afhankelijk van de buitentemperatuur. Dit betekent dat als het berekende dauwpunt boven de stooklijn komt deze automatisch omhoog zal meelopen om condensvorming in de woningen te voorkomen.

Voor meer informatie over de leverings-temperatuur en technische specificaties verwijzen wij je graag naar de 'Service Niveau Overeenkomst' in het klantportaal.

Wat te doen als iets niet werkt?

Dat hangt af van de demarcatie

Op het moment dat jouw installatie niet meer goed werkt of als je een vraag hebt, wil je natuurlijk door de juiste persoon worden geholpen. Daarom is het goed om te weten dat Duurzaam Opgewekt alleen verantwoordelijk is voor een deel van het warmtesysteem. Wij kunnen je dus niet bij al jouw storingen of vragen helpen. Het kan voorkomen dat je bij de verhuurder of jouw binnenhuisinstallateur moet zijn. We vertellen je graag hoe dit zit.

Demarcatie

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de installatieonderdelen van Duurzaam Opgewekt en de binnenhuisinstallatie. Dit noemen wij demarcatie. Als energieleverancier is Duurzaam Opgewekt verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van verwarming, warmte en koude. Dit houdt in dat wij verantwoordelijke zijn voor het onderhoud en de werking, vanaf de algemene technische ruimte tot en met de afleverset in de woning (incl. energiemeter (GJ) en warm watermeter (m³)). Je bent als eigenaar verantwoordelijk voor het onderhoud en werking van de binneninstallatie; vloerverwarmingsinstallatie: waaronder de verdeler en de naregeling (thermostaat). In het geval van een huurhuis valt de binneninstallatie onder de verantwoordelijkheid van de verhuurder. Je kunt voor een huur- en een koophuis bij ons terecht voor storingen. Let er op dat wanneer je een storing of werkzaamheden meldt aan de binneninstallatie, de kosten voor jouw rekening zijn. Twijfel je of je moet betalen bij werkzaamheden? Vraag het dan aan onze Klantenservice.

Wanneer is een storing voor Duurzaam Opgewekt?

- Geen warm tapwater
- Geen verwarming wanneer onder- en/of bovenburen óók geen verwarming hebben.

Wanneer is een storing voor de binnenhuisinstallateur?

- Geen verwarming wanneer er wél warm tapwater aanwezig is
- Thermostaat lijkt niet te werken of is defect

Op de volgende pagina zie je een foto met daarop alle installatieonderdelen en onder welke demarcatie deze vallen.

Jouw verantwoordelijkheid als huiseigenaar

Of die van jouw verhuurder

Als huiseigenaar vallen een groot aantal (zichtbare) onderdelen in jouw woning onder jouw eigen verantwoordelijkheid. Behalve wanneer je de woning huurt. Dan vallen deze onderdelen onder de verantwoordelijkheid van jouw verhuurder.

Demarcatielijn

De witte stippellijn in de afbeelding geeft de demarcatie tussen Duurzaam Opgewekt en het afgiftesysteem. Het deel binnen de stippellijn valt onder de demarcatie van Duurzaam Opgewekt. Het overige deel – buiten de stippellijn – is van het afgiftesysteem.

De foto van de verdelers kan afwijken met jouw situatie, de demarcatie blijft hetzelfde.

Demarcatie

Binnen de stippellijn is demarcatie Duurzaam Opgewekt en daarbuiten is demarcatie aannemer

- 1 Afleverset**
Verzorgt warm tapwater.
- 2 Energiemeter**
Meterstanden zijn in GigaJoule (GJ) op het scherm af te lezen. Deze worden automatisch verwerkt middels draadloze verbinding met antenne op het dak.
- 3 Vloerverwarmingsverdeler & regelaar**
Hiermee wordt het water voor verwarmen en comfortkoeling door jouw woning verdeelt en geregeld.



Misschien kan je het probleem zelf oplossen

Doorloop daarvoor het stappenplan

Als je geen warm water meer hebt of als de verwarming het niet doet, controleer dan altijd eerst of alleen jij problemen hebt (**individuele storing**) of dat jouw burens er ook last van hebben (**collectieve storing**). Als alleen jij problemen hebt, dan kan je eerst een aantal dingen controleren waardoor je mogelijk zelf het probleem snel kunt oplossen. Als jouw burens ook last hebben van dezelfde problemen, bel dan meteen Duurzaam Opgewekt.

Doorloop bij een individuele storing eerst de volgende stappen:

Geen verwarming of verkoeling?

- 1 Controleer de thermostaat in de woonkamer. Zorg dat deze op de gewenste temperatuur staat ingesteld.
- 2 Zorg dat de afsluiters bij de afleverset open staan. Deze staan open wanneer alle hendels in de lengterichting van de leidingen staan.
- 3 Controleer of de stekker van de vloerverwarmings- regelaar in het stopcontact zit.

Neem contact op met jouw binnenhuisinstallateur of verhuurder als:

- + De aanvoerleidingen voor de verwarming koud zijn en je wilt verwarmen; de leidingen zijn op de juiste temperatuur als deze handwarm zijn.
- + De aanvoerleidingen voor de verwarming (hand)warm zijn en je wilt verkoelen; de leidingen zijn op de juiste temperatuur als deze koel zijn.

Geen warm tapwater?

- 1 Zorg dat de warm tapwaterafsluiter bij de afleverset open staat. Deze staat open wanneer alle hendels in de lengterichting van de leidingen staan.

Neem contact op met uw binnenhuisinstallateur of verhuurder als:

- + Er onvoldoende of geen water uit maar één warmwaterkraan loopt. Het ligt dan waarschijnlijk aan de kraan zelf.

Neem contact op met Duurzaam Opgewekt als:

- + Er onvoldoende of geen warm water is

Storing melden?

Geen probleem! Duurzaam Opgewekt is voor acute storingen 24/7 telefonisch bereikbaar via [085 - 4004040](tel:085-4004040). Voordat je ons belt, controleer dan eerst of er toevallig onderhoud gepland staat in jouw wijk op de website bij 'Actieve storingen'.

Heb je geen acute storing of een vraag over het systeem? Dan kan je onze collega's van de Klantenservice bellen op werkdagen tussen 08.00 en 16.30 uur via [0344 - 750 270](tel:0344-750270). Of stuur een e-mail naar klantzaken@duurzaamopgewekt.nl.

Meer weten? duurzaamopgewekt.nl/thuis