

wellsius^o
bron van comfort

Verwarming en koeling in uw woning

Productvoorwaarden - Rentree / Kop Handelskade

Inleiding

Wellsius levert warmte voor verwarming en tapwater, en koude voor koeling in uw woning. Wij begrijpen dat dit geen luxe is, maar een dagelijkse levensbehoefte. Een comfortabel binnenklimaat hoort bij prettig wonen en daar zetten wij ons iedere dag voor in.

Daarom zorgen wij niet alleen voor een betrouwbare technische werking van onze systemen, maar ook voor een serviceniveau waar u op kunt rekenen. In dit document leggen wij uit hoe onze warmte- en koelvoorziening werkt, welke onderdelen in ons eigendom zijn en onder onze verantwoordelijkheid vallen, en wat uw eigen verantwoordelijkheid is.

Ook leest u hoe wij omgaan met storingen, tarieven en onderhoud. Deze productbeschrijving is bedoeld voor particuliere aansluitingen tot 100 kW.

Het is belangrijk om te weten dat u storingen alleen bij ons kunt melden als het gaat om onderdelen die eigendom zijn van Wellsius. Gaat het om uw eigen binneninstallatie, dan neemt u contact op met uw verhuurder of, als u eigenaar bent, schakelt u zelf een installateur in. Zo houden we samen het systeem in optimale conditie.

Leveringsovereenkomst

U sluit met Wellsius een leveringsovereenkomst af voor de levering van warmte en koude.

- Wij leveren u geen warm water, maar verwarmen het water dat u van uw waterleverancier ontvangt.
- Wij leveren u geen elektriciteit of drinkwater. Hiervoor sluit u zelf een leveringsovereenkomst af met een elektriciteits- en/of waterleverancier.

In de leveringsovereenkomst die u met ons sluit, zijn de belangrijkste afspraken vastgelegd, deze ontvangt u van ons als apart document. In dit document lichten wij deze afspraken verder toe.

Duur van de overeenkomst

In veel gevallen loopt de leveringsovereenkomst zolang u de woning huurt of eigenaar bent. In dat geval is het niet mogelijk om uw woning via een andere leverancier/bron te verwarmen of koelen. Dit is belangrijk om te weten, omdat Wellsius de installatie op eigen kosten in het gebouw en in uw woning heeft geplaatst.



Wat wij leveren

Wij leveren drie soorten energie aan uw woning:

1. Warmte voor ruimteverwarming, zodat u er in de winter warmpjes bij zit.
2. Warmte voor warmtapwater, voor uw douche, bad of kraan.
3. Koude voor ruimtekoeling, om in de zomer uw woning aangenaam te houden.

De levering verloopt via een duurzaam Warmte-Koude Opslag (WKO)-systeem. Hierbij maken we gebruik van de natuurlijke warmte en koude in de bodem, waardoor uw woning op een energiezuinige en milieuvriendelijke manier verwarmd en gekoeld wordt.

De installatie

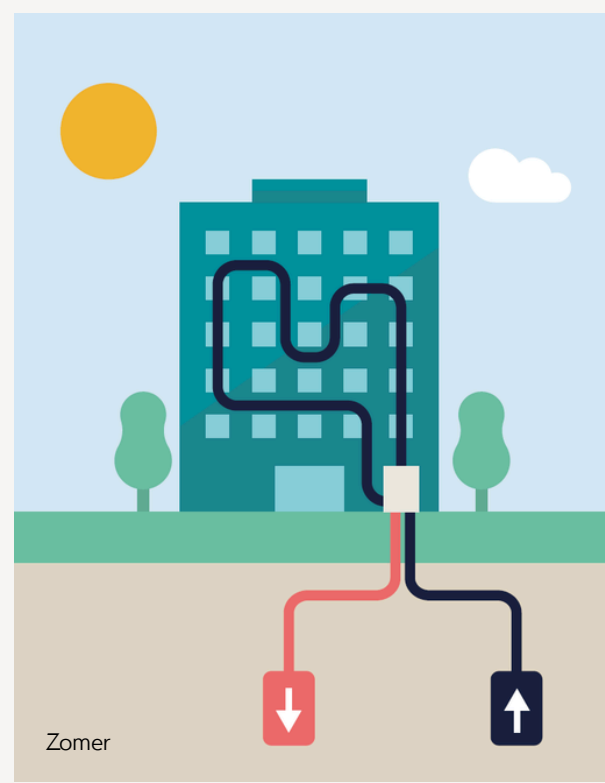
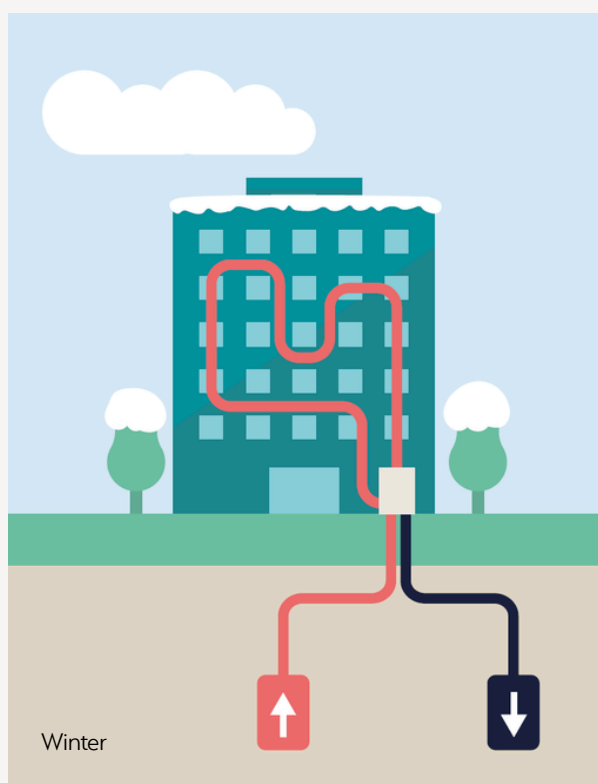
Buiten uw woning

Diep in de grond bevinden zich ondergrondse bronnen. In de winter onttrekken we hier warmte aan en slaan we koude op. In de zomer draaien we het proces om: we gebruiken de opgeslagen koude en slaan warmte op voor het volgende stookseizoen. Dit proces noemen we Warmte-Koude Opslag (WKO).

De opgehaalde warmte of koude gaat via leidingen naar een centrale technische ruimte. Hier zorgen warmtepompen voor de juiste watertemperatuur. Dit geheel noemen we de energieopwekinstallatie.

Binnen uw woning

Vanuit de centrale ruimte wordt de warmte of koude naar uw woning geleid. Daar staat een afleverset die de energie overdraagt aan uw convectoren (t.b.v. verwarming en koeling), en warmte aan uw warmtapwaterleidingen. Bij of in deze afleverset bevindt zich een warmtemeter die exact meet hoeveel warmte of koude u afneemt.



Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Wellsius is eigenaar van en verantwoordelijk voor het gehele systeem tot en met de afleverset in uw woning (zie onderstaande afbeelding). Wij zorgen voor het onderhoud, de juiste afstelling en het verhelpen van storingen aan dit deel van de installatie.

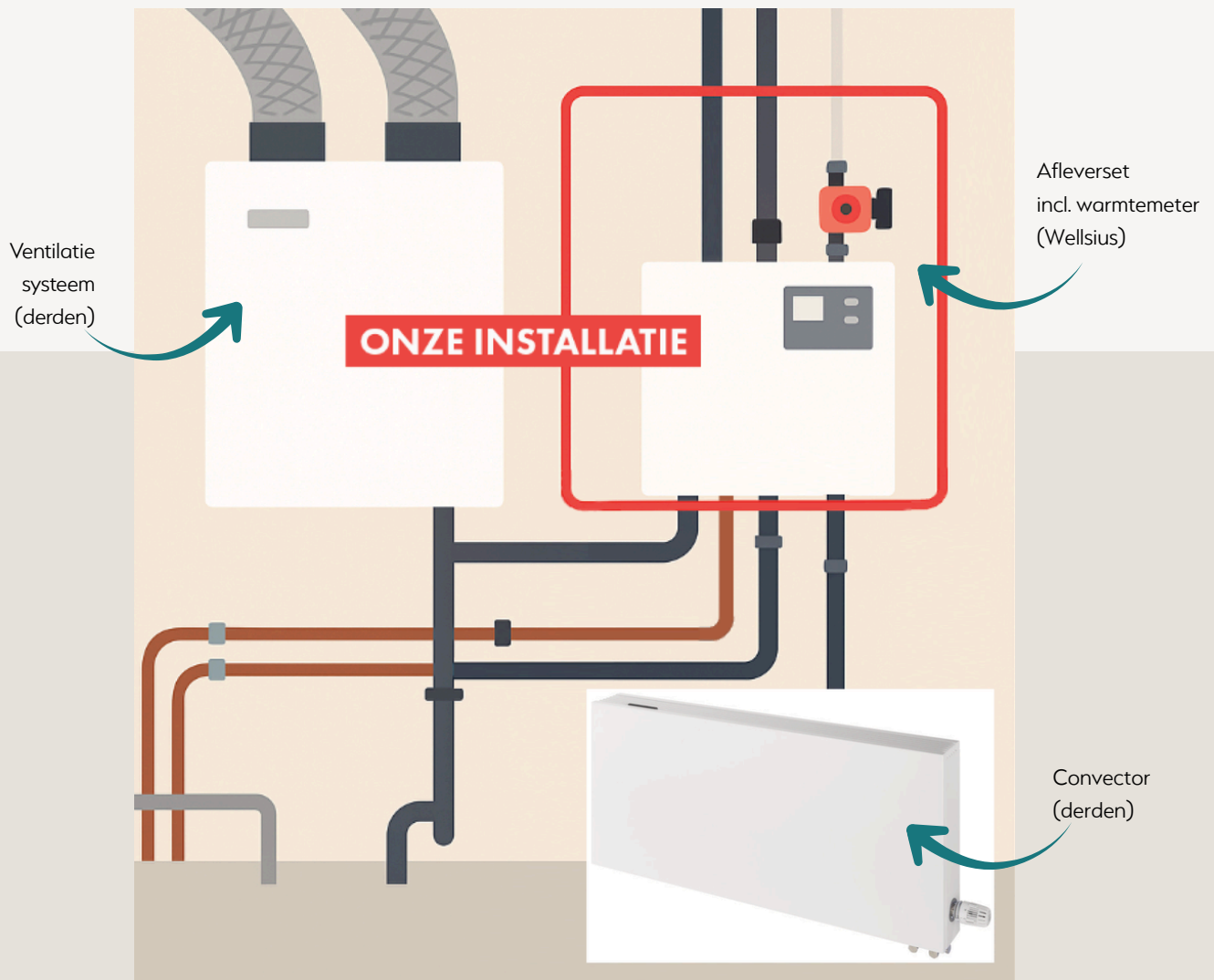
U als bewoner bent (of uw verhuurder is) verantwoordelijk voor de installatie ná de afleverset. Denk aan de convectoren, de leidingen, thermostaten en de tapwaterinstallatie. Dit noemen we de binneninstallatie.

Uw woning is voorzien van een warmtemeter. Deze meter is onderdeel van de installatie en eigendom van Wellsius.

De warmtemeter is op afstand uitleesbaar en geeft op die manier uw energieverbruik door aan Wellsius.

Omdat de warmtemeter voldoet aan wettelijke vereisten, mag u geen wijzigingen aanbrengen aan de meter. Ook mag u de warmtemeter en/of de afleverset niet loskoppelen van het elektriciteitsnet.

In geval van storing, monitoring of onderhoud dient u Wellsius toegang te verschaffen tot de warmtemeter. U kunt de door ons uitgelezen meterstanden zelf bekijken in de Mijn Wellsius-omgeving.



Schematische afbeelding van de binneninstallatie

Temperatuur van de levering

Onze installatie levert warmte en koude op vooraf bepaalde temperaturen:

- Ruimteverwarming: minimaal 25 °C en maximaal 45 °C, afhankelijk van de buitentemperatuur (volgens een stooklijn).
- Warmtapwater: tot maximaal 70 °C.
- Koeling: tussen 18 °C en 22 °C, afhankelijk van de buitentemperatuur.



Deze instellingen zorgen voor comfort, efficiënt energiegebruik en een lange levensduur van de installatie.

Tarieven en betaling

Onze tarieven voldoen aan de Warmtewet en zijn gebonden aan de maximale grenzen die de Autoriteit Consument & Markt (ACM) jaarlijks vaststelt. Wij hanteren het niet-meer-dan-anders-principe: u betaalt nooit meer dan voor een vergelijkbare woning met gasaansluiting.

Vaste kosten dekken onder andere de investering in en het onderhoud van de installatie:

- Leveringskosten warmte.
- Leveringskosten koude.
- Afleverset.
- Meettarief warmtemeter.

Variabele kosten betaalt u alleen voor het verbruik van warmte, berekend per gigajoule (GJ). Voor koude betaalt u geen verbruikskosten, alleen de vaste kosten.

U betaalt maandelijks, aan het begin van de maand, een voorschot via automatische incasso.

Dit voorschot is gebaseerd op de vaste kosten, het verwachte jaarverbruik en eventuele overige kosten. Mocht de incasso aan het begin van de maand niet lukken wegens bijvoorbeeld saldotekort, dan proberen wij het nog één keer. Mocht dat niet lukken dan bent u zelf verantwoordelijk om de betaling alsnog te voldoen binnen de wettelijk gestelde betalingstermijn.

Jaarlijks ontvangt u een afrekening op basis van uw werkelijke verbruik en de actuele tarieven. We doen dit door uw warmteverbruik op afstand uit te lezen en vervolgens binnen 6 weken een jaarnota te sturen.

U vindt de tarieven op het tarievenblad. Het tarievenblad wordt jaarlijks in uw online dossier (Mijn Wellsius) gepubliceerd. Incidenteel kan tussentijds een wijziging van de tarieven plaatsvinden, bijvoorbeeld door onverwachte omstandigheden, waardoor ACM een tussentijds tariefbesluit neemt.



Storingen en onderhoud

Wij doen er alles aan om u dag en nacht te voorzien van warmte en koude. Toch kan er incidenteel een storing optreden.

Ernstige storing

Er is sprake van een ernstige storing wanneer de geleverde temperatuur meer dan 20% afwijkt van het vastgestelde temperatuurregime (zie pagina 5) én dit leidt tot het niet voldoende kunnen verwarmen van de woning en/of het leveren van warm tapwater.

Bij een ernstige storing streven wij ernaar deze binnen 8 uur op te lossen. Als een ernstige storing niet binnen deze termijn wordt verholpen, kan het zijn dat u recht heeft op financiële compensatie.

Niet-ernstige storing

Bij een niet-ernstige storing starten wij uiterlijk de volgende werkdag met herstel.

Storingen aan de binneninstallatie?

Deze vallen onder uw eigen verantwoordelijkheid of die van uw verhuurder. Komt Wellsius op uw verzoek langs en blijkt het probleem daar te zitten, dan kunnen wij kosten in rekening brengen.

**Storing? Bel
088 33 456 78**

Urgente storing?
Wij zijn 24/7 bereikbaar.

Compensatieregeling

Wellsius vergoedt geen compensatie bij een onderbreking van de koeling door een storing. Bij een onderbreking van de levering van warmte door een storing heeft u wél recht op compensatie volgens de wettelijke regeling.

De exacte voorwaarden van de compensatieregeling staan beschreven in de Warmtewet en de Warmteregeling op wetten.overheid.nl.



Voor een optimale werking...

Om de installatie optimaal te laten werken, vragen wij u om:

- Schade aan het in de woning aanwezige deel van de installatie te voorkomen.
- Storingen, schade of gebreken direct bij ons te melden.
- Geen vaste extra verwarmings- of koelinstallaties te plaatsen (zoals aircó's of pelletkachels), behalve kokendwaterkranen.
- Een verhuizing uiterlijk 14 dagen vooraf aan ons door te geven via Mijn Wellsius.

Extra tips

- *Ventileren doet u het beste kort en krachtig. Zet dus niet een raam de hele dag of nacht open, maar lucht uw woning een paar minuten goed door. Zo voorkomt u onnodig energieverlies.*
- *Besparen op warm water kan eenvoudig met een waterbesparende douchekop of een doorstroombegrenzer. Daarmee verbruikt u minder warm water zonder comfort te verliezen.*
- *Met een thermostatische douchekraan stelt u in één keer de juiste temperatuur in. Zo hoeft u de kraan niet te laten lopen tot het water goed is en bespaart u ongemerkt energie.*

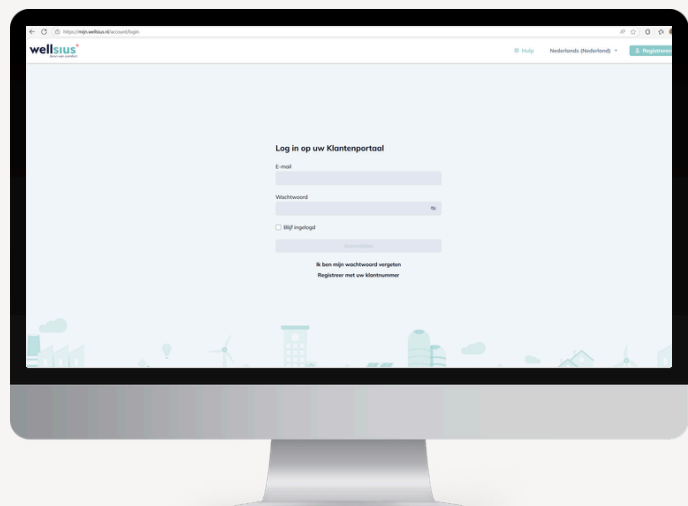
Mijn Wellsius

Na uw aanmelding krijgt u toegang tot Mijn Wellsius, uw persoonlijke online omgeving. Aanmelden is belangrijk, want alleen dan kunt u uw levering en administratie goed regelen.

In Mijn Wellsius vindt u onder andere:

- Uw contractdocumenten
- Uw actuele voorschotbedrag
- Uw jaarafrekening
- Inzicht in uw verbruik
- Het actuele tarievenblad

Zo heeft u altijd overzicht én regie over uw verwarming en koeling.



Klachten

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Heeft u toch een klacht, dan kunt u die indienen via:

- Telefoon: 088 33 45 678
- E-mail: contact@wellsius.nl
- Postadres: Spoordwarsstraat 41, 8271 IJsselmuiden

U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging en binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie. Is de klacht complexer, dan laten wij u weten dat er meer tijd nodig is.

Bent u het niet eens met onze reactie? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie Energie via www.degeschillencommissie.nl.

Volg ons op social
media **voor tips & updates**



Deze digitale minigids is een toelichting op uw leveringsovereenkomst en de toepasselijke voorwaarden. Voor de volledige rechten en plichten raadpleegt u altijd de officiële contractdocumenten.

