

Avec Eneco, vous pouvez pousser un soupir de soulagement. Luttons ensemble contre le monoxyde de carbone

La sécurité et un bon climat intérieur sont des sujets auxquels on prête beaucoup d'attention. Or, tous les ans des personnes meurent des conséquences d'une intoxication par l'oxyde de carbone. Le monoxyde de carbone émane des appareils à gaz ouverts, comme les chauffe-eau utilisés en cuisine et les vieux poêles à gaz qui fonctionnent mal. Souvent parce qu'ils sont sales. Avez-vous un appareil de ce type ? Vous devez alors faire très attention !

Qu'est-ce le monoxyde de carbone ?

Le monoxyde de carbone est un gaz incolore et inodore mais très dangereux. L'inhalation de monoxyde de carbone peut provoquer divers troubles, dont des maux de tête, des vertiges, des nausées et des fatigues. Elle peut même provoquer la mort. Heureusement, vous pouvez facilement éviter la formation de monoxyde de carbone. Vous devez surtout bien entretenir votre appareil. Vous devez aussi bien aérer la pièce dans laquelle il se trouve.

Détecteur de monoxyde de carbone

Lors d'une révision d'entretien, Eneco installe un détecteur de monoxyde de carbone gratuit chez tous ses clients utilisateurs d'un appareil à gaz ouvert. Ce détecteur fonctionne comme un détecteur d'incendie et se déclenche lorsque la concentration de monoxyde de carbone dans l'habitation est trop élevée.

Avenir

En collaboration avec diverses instances, dont les communes, les services sanitaires, les sapeurs-pompiers et les sociétés de construction de logement, nous essayons de trouver les meilleures solutions afin de limiter au maximum les incidents liés au monoxyde de carbone. A l'avenir, nous voulons aussi remplacer tous les appareils à gaz ouverts par des appareils plus sûrs et résistants, qui permettent en plus d'économiser l'énergie.

CONSEIL : Prévoyez une bonne ventilation dans la pièce où se trouve le chauffe-eau !

Soyez attentif aux signes pouvant révéler la présence de monoxyde de carbone dans votre habitation :

- Dépôts de suie sur et autour de l'appareil de chauffage ou du chauffe-eau.
- Flammes jaunes dans l'appareil de chauffage.
- Humidité et vapeur excessives dans l'habitation.
- Comportement anormal des animaux domestiques.
- Troubles se manifestant chez divers occupants de l'habitation.
- La même activité (prendre une douche ou un bain, faire la vaisselle...) provoque toujours les mêmes troubles.
- Diminution des symptômes lorsque vous sortez et respirez le grand air.

Le détecteur de CO se déclenche. Que faut-il faire ?

Ouvrez les portes et fenêtres

Fermez le robinet du gaz

Contrôlez les appareils dans l'habitation

Comptez les habitants

Sortez

Appelez Tempus 088 8955 000 /Gasservice Utrecht 030 288 38 03

FAQ appareils ouverts

Généralités

- **Quelles sont les entreprises d'installation qui font partie d'Eneco ?**
Tempus en Hollande-Méridionale

- ***Pourquoi les entreprises d'installation Eneco travaillent-elles de cette façon ?***

Nous accordons beaucoup d'importance à la sécurité des chauffe-eau ouverts. En collaboration avec diverses instances, nous informons les consommateurs et faisons de la prévention dans le domaine du monoxyde de carbone. Les communes, les sapeurs-pompiers, les services sanitaires, les sociétés de construction de logement... chacun joue son rôle.

- ***Puis-je vérifier moi-même si mon chauffe-eau fonctionne comme il faut ?***

Voici une liste de symptômes pouvant révéler un dysfonctionnement de l'appareil :

- Dépôts de suie sur et autour de l'appareil de chauffage ou du chauffe-eau.
- Flammes jaunes dans l'appareil.
- Humidité et vapeur excessives dans l'habitation.
- Comportement anormal des animaux domestiques.
- Troubles se manifestant chez plusieurs occupants de l'habitation.
- La même activité (prendre une douche ou un bain, faire la vaisselle...) provoque toujours les mêmes troubles.
- Diminution des symptômes lorsque vous sortez et respirez le grand air.

- ***Sur quels critères vous basez-vous pour remplacer mon chauffe-eau ouvert ?***

Nous dressons la carte de toutes les habitations et des appareils à gaz à l'aide d'un « inventaire des risques ». Cet inventaire permet de déceler – sur la base de nos normes de sécurité – les appareils à remplacer à court terme.

- ***Quelles sont les instances qui collaborent avec Eneco Installatiebedrijven ?***

Les communes, les services sanitaires, les sapeurs-pompiers, les sociétés de construction de logement.

Monoxyde de carbone

- ***D'où provient le monoxyde de carbone ?***

Le monoxyde de carbone se forme lors d'une combustion incomplète du gaz dans un appareil ouvert comme un chauffe-eau.

- ***Comment éviter la formation de monoxyde de carbone ?***

Vous pouvez facilement éviter la formation de monoxyde de carbone, par exemple, par un entretien régulier. Vous devez aussi aérer suffisamment votre habitation.

- ***Pourquoi le monoxyde de carbone est-il aussi dangereux ?***

Le monoxyde de carbone est un gaz incolore et inodore mais très dangereux.

- ***Quels troubles le monoxyde de carbone provoque-t-il ?***

L'inhalation de monoxyde de carbone peut provoquer divers troubles, dont des maux de tête, des vertiges, des nausées et des fatigues.

- ***Quand puis-je vous joindre si je constate la présence de monoxyde de carbone ?***

Nous sommes joignables 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Détecteur de monoxyde de carbone

- **Tous vos clients reçoivent-ils un détecteur de monoxyde de carbone ?**

Tous les clients d'Eneco Installatiebedrijven utilisateurs d'un appareil ouvert (chauffe-eau/autre appareil ouvert) reçoivent gratuitement un détecteur de monoxyde de carbone.

Client	Prix du détecteur
Chauffe-eau/appareil à gaz ouvert	Gratuit
Appareil fermé (voir système EOS/GSE)	75 euros
Autres personnes	
Avec contrat	Gratuit
Sans contrat	Se rendre au magasin de bricolage le plus proche

- **Je suis client. Combien de temps dois-je attendre avant de recevoir mon détecteur de monoxyde de carbone ?**

Tous nos clients reçoivent un détecteur de monoxyde de carbone lors de la prochaine révision d'entretien. Le technicien l'installera si vous le souhaitez.

- **A quel moment le détecteur se déclenche-t-il ?**

Le détecteur se déclenche lorsque la concentration de monoxyde de carbone dans l'air est trop élevée.

- **Que dois-je faire lorsque le détecteur se déclenche ?**

Essayez d'abord de savoir pourquoi le détecteur se déclenche. Il se peut que les piles soient usées ou que le détecteur soit en panne. Vous pouvez le vérifier sur l'écran ou en observant les voyants du détecteur.

Si le détecteur indique une concentration de monoxyde trop élevée, éteignez l'appareil et fermez le robinet du gaz. Ouvrez les fenêtres et les portes pour aérer. Mettez-vous et tous les occupants de l'habitation en sécurité en sortant et appelez votre installateur.

- **Comment le détecteur fonctionne-t-il ?**

Le détecteur fonctionne sur piles et se déclenche au moment où le taux de monoxyde de carbone dans l'air dépasse un certain seuil.

- **Me donnez-vous des piles neuves lorsque celles-ci sont usées ?**

Non, vous devez vous-même remplacer les piles usées.

- **Comment savoir si les piles sont usées ou si le détecteur donne vraiment l'alerte ?**

Il y a deux types de détecteur :

1. Détecteur avec **voyants**. Quand les piles sont usées, le son émis par le détecteur n'est pas le même que lorsque le détecteur indique un taux de monoxyde de carbone trop élevé. Lorsque le taux de monoxyde de carbone est trop élevé, vous entendez un seul son continu. Lorsque les piles sont usées, le détecteur émet trois bips.
2. Détecteur avec **écran**. La cause du déclenchement est clairement indiquée sur l'écran.

- **Comment se fait-il que mon voisin a un autre détecteur ?**

Il y a plusieurs types de détecteur de monoxyde de carbone sur le marché. Nous utilisons deux versions. Nous n'utilisons que des détecteurs conformes aux directives européennes.

- **Pendant combien de temps puis-je utiliser le détecteur ?**

Le détecteur a une durée de vie d'environ cinq ans.

- **Le détecteur se trouve à un endroit qui ne me plaît pas. Pouvez-vous le déplacer ?**
Nous pouvons éventuellement le déplacer, à condition que le nouvel endroit soit conforme aux directives. Les frais s'élèvent à 75 euros.
- **Je ne suis pas client, mais je souhaite avoir un détecteur de monoxyde de carbone. Est-ce possible ?**

Souhaite devenir client	Vous recevez gratuitement un détecteur lors de la conclusion d'un contrat d'entretien.
Ne souhaite pas devenir client	Si vous ne souhaitez pas conclure un contrat, nous vous conseillons de vous rendre au magasin de bricolage le plus proche.

- **Je n'ai pas d'appareil ouvert, mais je souhaite avoir un détecteur de monoxyde de carbone. Est-ce possible et à quel prix ?**

Client	C'est possible, mais comme vous avez un appareil fermé, ce n'est pas vraiment nécessaire. Prix : 75 euros
Autres personnes	Ce n'est pas possible. Comme vous avez un appareil fermé, ce n'est pas vraiment nécessaire. Vous pouvez éventuellement acheter un détecteur dans un magasin de bricolage.

- **Ma prochaine révision d'entretien aura lieu en décembre. Or je souhaite recevoir mon détecteur avant cette date. Est-ce possible ?**
Oui, nous pouvons effectuer l'entretien plus tôt. Veuillez nous contacter.

Prix du détecteur

- **Qui paie le détecteur ?**
Les frais liés au détecteur sont à notre charge.
- **D'où vient le supplément facturé pour le contrat d'entretien 2008 ? Est-ce que cela signifie que je paie quand même le détecteur ?**
 1. Le supplément pour le contrat d'entretien résulte du fait que les révisions d'entretien se sont élargies.
 2. Le technicien a besoin de plus de temps, car il doit effectuer un nombre d'opérations supplémentaires. Il mesure, par exemple, les émissions du chauffe-eau et le taux de monoxyde de carbone dans la pièce où l'appareil se trouve.
 3. Notre service après-vente est également prêt à intervenir 24 h sur 24 au cas où le détecteur donnerait l'alerte.
- **Quel est le prix du détecteur ?**
Le prix de vente en magasin du détecteur est de 50 euros.

Contrat d'entretien/Révision d'entretien

- **Quelle est la fréquence des révisions d'entretien ?**
Une fois par an.

- **Quel est le prix d'un contrat d'entretien ?**

Produits	Contrat tout compris (prix par mois)	Contrat d'entretien (prix par mois)
Chaudière	9,90 euros	8,40 euros
Chauffe-eau	X	5,30 euros
Aération mécanique*	X	2,00 euros

- **Que fait le technicien pendant une révision d'entretien ?**

Le technicien nettoie l'appareil, le vérifie et remplace le cas échéant les pièces défectueuses. Il mesure aussi les émissions de l'appareil et le taux de monoxyde de carbone dans la pièce où se trouve l'appareil..

- **De quelle façon mon contrat d'entretien prend-il fin ?**

Conformément à l'article 6 des Conditions générales concernant l'entretien et le service de ENECO Installatiebedrijven (obligations du donneur d'ordre) et/ou l'article 7 des Conditions générales concernant la location d'appareils de ENECO Installatiebedrijven B.V. (obligations du preneur), nous mettons fin au contrat si vous ne répondez pas à nos demandes concernant l'entretien annuel.

Produits alternatifs

- **Quelles sont les solutions alternatives au chauffe-eau ouvert ?**

Il y a plusieurs alternatives en fonction de la situation technique.

Dans la plupart des cas, nous pouvons installer un ballon d'eau chaude (AquaSafe) à peu de frais. Celui-ci remplace le chauffe-eau.

Frais d'installation : 280 euros Frais de location : 8,75 euros par mois