



CMH-00 De fasen van uw aanvraag voor werken via de dienst Connect My Home

i Dit document is geldig voor een aanvraag voor nieuwe aansluitingen via de dienst Connect My Home.



1. U DIENT UW AANVRAAG VOOR AANSLUITINGEN IN

Zodra wij uw aansluitingsaanvraag hebben ontvangen, wordt deze behandeld door een ORES-klantenadviseur. Hij blijft vanaf dan uw enige contactpersoon om u te begeleiden in elke fase van het dossier, tot de werken klaar zijn. Hij zal samen met u uw aanvraag verduidelijken, indien nodig uw dossier aanvullen en u helpen bij de keuze van de verschillende operatoren.

Aarzel indien nodig niet om advies in te winnen bij een vakman vóór u uw aanvraag voor aansluitingen bevestigt.

i Als u uw aanvraag voor aansluitingen indient, worden de mogelijke keuzes steeds technisch geanalyseerd. Hieruit zal blijken of de werken al dan niet via de dienst Connect My Home kunnen worden uitgevoerd. Zelfs als de verschillende operatoren in uw gemeente aanwezig zijn en ze bij uw aansluitingsaanvraag kunnen worden betrokken, wordt de uitvoerbaarheid ervan slechts bevestigd op het ogenblik van de prijsofferte (fase 2).

Welk btw-tarief van toepassing is op de aansluitingswerken van elektriciteit en aardgas, hangt af van de informatie die u aan ORES hebt bezorgd bij uw werkaanvraag. Ga naar info.ores.be/btw voor de voorwaarden om het verlaagde btw-tarief van 6% te genieten.

i Voor alle essentiële elementen ontvangt u een bevestiging via e-mail of sms.

2. WIJ GAAN NA WELKE AANSLUITINGEN VIA CONNECT MY HOME MOGELIJK ZIJN EN WIJ STUREN U EEN PRIJSOFFERTE


Als uw dossier volledig is, zal uw adviseur indien nodig met u afspreken wanneer een technisch medewerker van ORES kan langskomen. Hij zal ter plaatse de details van uw aanvraag onderzoeken. Maak van deze gelegenheid gebruik om hem al uw technische vragen te stellen en de voorbereidende werken te bespreken. Dit zijn de verschillende taken en stappen die u zelf dient uit te voeren vóór de eigenlijke werken kunnen starten. Daarom is het belangrijk dat de persoon die aan deze vergadering deelneemt, het project en bouwterrein goed kent.

i De informatie die onze technicus bij dit bezoek verzamelt, stelt elke operator in staat om na te gaan of u kunt worden aangesloten via de dienst Connect My Home.

Uw adviseur zal u vervolgens uw prijs offerte bezorgen via e-mail. Hierin krijgt u de bevestiging van alle aansluitingen die op hetzelfde ogenblik zullen worden uitgevoerd tijdens deze werken.

In deze e-mail vindt u:

- het (de) document(en) van de prijs offerte(s) van elke operator;
- een gedetailleerde lijst van de prestaties die wij zullen leveren op de dag van de werken;
- een lijst met de werken en/of stappen die u zult moeten ondernemen vóór wij beginnen te werken.

 *Kent u de [PLUS-dienst](#) ? ORES kan voor u bepaalde werken op uw privéterrein of in uw gebouw uitvoeren. Als u hiervoor interesse hebt, meld dit dan aan uw adviseur bij het opstellen van uw dossier.*

De offerte vermeldt ook de eventuele operator(en) die met u contact moet(en) opnemen om uw aanvraag apart op te volgen. Dit is het geval wanneer een van de aangevraagde aansluitingen niet kan worden uitgevoerd in het kader van de dienst Connect My Home.


3. U GAAT AKKOORD MET DE OFFERTE EN VOERT IN DAT GEVAL DE BETALING UIT

Om de volgende fase te kunnen starten, hebben wij uw akkoord nodig op de verschillende onderdelen van de offerte. De voorwaarden hangen af van elke operator. Onze prijs offerte bevat alle informatie hierover, naast de voorwaarden en uitvoeringstermijnen. **U profiteert in elk geval van de dienst Connect My Home zonder extra kosten.**

- ▶ Om de offerte(s) van **ORES** te aanvaarden, dient u het bedrag te betalen dat erop vermeld staat of akkoord te gaan, afhankelijk van de bijzondere voorwaarden die erop vermeld staan.
- ▶ Om de offerte van **SWDE** te aanvaarden, volstaat het om het document dat als bijlage bij uw e-mail is gevoegd volledig in te vullen, te ondertekenen en naar uw ORES-adviseur terug te sturen. Na uitvoering van de werken ontvangt u de factuur voor uw aansluiting.
- ▶ Voor aansluiting op het **Proximus-** en **VOO-**netwerk dient u niets extra te doen om uw akkoord te bevestigen. Aangezien deze werken in het kader van Connect My Home kunnen worden uitgevoerd, zijn ze gratis en inbegrepen in de prestaties die wij op de dag van de werken zullen uitvoeren.
Belangrijke opmerking: de activatie van de diensten en producten van deze operators is niet inbegrepen in de aansluitingen. U dient bij de operators een abonnement te nemen als u uw aansluiting in gebruik wil nemen. U kunt op elk ogenblik een operator kiezen en een abonnement nemen.

4. WIJ NEMEN CONTACT MET U OP OM DE WERKEN TE PLANNEN

Zodra wij uw akkoorden en/of betaling(en) ontvangen, neemt uw adviseur contact met u op om de werken te plannen, waarbij al uw aansluitingen **op één enkele dag** worden uitgevoerd. Hij overloopt met u de voorbereidende werken (geulen, kokers, doorboringen, leveringscontract(en) en conformiteitsattest(en), ...). Deze werken moeten klaar zijn vóór de datum waarop de aansluitingen worden uitgevoerd. Zo zijn we zeker dat alles op de overeengekomen datum klaar zal zijn.

 *Onze interventies zijn soms alleen maar mogelijk nadat de gemeente en/of het Gewest een vergunning hebben uitgereikt. Dit kan de termijn van de afspraak beïnvloeden.*

5. U VOERT DE VOORBEREIDENDE WERKEN UIT

Nu dient u alleen nog maar de voorbereidende werken uit te voeren en eventueel administratieve stappen te zetten vóór de geplande datum van de aansluitingswerken. U ontvangt hiervan een gedetailleerde lijst in de prijsopgave en wij stellen u ook verschillende [technische gidsen](#) ter beschikking die u begeleiden als u de voorbereidende werken uitvoert.

Bovendien moet u de zone voor de werken vrijmaken en ervoor zorgen dat ze goed toegankelijk is wanneer onze technici aankomen. Dan kunnen wij de geplande werken efficiënt en volledig veilig uitvoeren.



Als uw voorbereidende werken niet klaar zijn op de afgesproken datum voor de werken of als u dan afwezig bent, bent u de kosten voor de nodeloze verplaatsing verschuldigd en bent u verantwoordelijk voor de nieuwe uitvoeringstermijn die voortvloeit uit het verschuiven van de afspraak.

6. WIJ VOEREN DE AANSLUITINGSWERKEN UIT

Op de dag van de werken dient u zelf aanwezig te zijn om toegang te geven en de werken na afloop op te leveren. U mag ook iemand machtigen om u die dag te vertegenwoordigen.

Indien voor de aansluitingen grondwerken nodig zijn, is het mogelijk dat de hiervoor aangestelde aannemer deze werken één of twee dagen vóór de geplande afspraak komt uitvoeren. Op dat ogenblik dient u niet aanwezig te zijn.

Uw adviseur staat tot uw beschikking tot de werken helemaal klaar zijn. Aarzel niet om contact met hem op te nemen via de gegevens [onze website](#).

Bij twijfel of tegenstrijdigheid in de bewoordingen, hebben de technische voorschriften vermeld in de PDF-documenten altijd voorrang op de commentaren of vermeldingen in de video's die u ter beschikking worden gesteld.