





EG-00 De fasen van uw werkaanvraag

INDIENEN VAN UW WERKAANVRAAG

Nadat u online op www.ores.be uw werkaanvraag hebt ingediend, neemt een klantenadviseur contact met u op. Samen met u overloopt hij de details van uw aanvraag, geeft uitleg bij de volgende fasen van uw dossier en begeleidt u tot de werken zijn uitgevoerd.

Naargelang de aard van de gewenste werken, dient u uw gegevens en die van de plaats waar de interventie gebeurt bij de hand te houden. Voor bepaalde vragen dient u enkele praktische gegevens of plannen te bezorgen.

 *Alle essentiële elementen worden bevestigd via e-mail of sms.*

 *Het btw-tarief dat wordt toegepast, hangt af van de informatie die u aan ORES hebt bezorgd bij uw werkaanvraag. Ga naar info.ores.be/btw voor de voorwaarden voor toepassing van het verlaagde btw-tarief van 6%.*

PRIJSOFFERTE

Indien nodig, gaat ORES met u ter plaatse om de gegevens van uw aanvraag en de uitvoerbaarheid te controleren.

Uw contactpersoon legt u de verschillende taken uit die u dient uit te voeren vooraleer de werken kunnen plaatsvinden. De persoon die op het ogenblik van dit bezoek op de werf aanwezig is, moet de werf dus goed kennen.

De medewerker van de klantendienst stuurt een prijs offerte op basis van uw aanvraag en de informatie die door de contactpersoon verzameld werd.

Deze offerte bevat:


- de details van de door ORES uit te voeren prestaties,
- de takenlijst die u dient af te werken en links naar video's.

Om de offerte te aanvaarden volstaat het doorgaans om het bedrag dat op de offerte vermeld wordt te betalen en u akkoord te verklaren met de eventuele bijzondere voorwaarden die vermeld worden.

PLANNING VAN DE WERKEN

Van zodra de betaling of uw akkoord ontvangen werd, zal onze medewerker u contacteren om de werken te plannen.

Hij zal met u de voorbereidende werken overlopen (sleuven, kokers, leveringscontract, ...) die klaar dienen te zijn vóór de datum waarop de werken door ORES uitgevoerd worden. Zo zijn we er zeker van dat alles op de overeengekomen datum klaar zal zijn. Indien de werken het uitvoeren van grondwerken door ORES vereisen, is het mogelijk dat onze aannemer die met de werf belast wordt, deze werken één of twee dagen voor de afgesproken datum komt uitvoeren. U dient hiervoor niet aanwezig te zijn.

 *Voor onze interventies zijn soms gemeentelijke en/of gewestelijke vergunningen nodig. Dit kan de termijn van de afspraak beïnvloeden.*

DE WERKEN

U dient enkel **de voorbereidende werken klaar te hebben vóór de datum waarop ORES langskomt** om de werken uit te voeren. Gelieve de zone voor de werken vrij te maken, zodat ORES de geplande werken op een veilige manier kan uitvoeren. De dag van de afspraak voor de werken door ORES is uw aanwezigheid of van een door u aangeduid persoon noodzakelijk om ORES toegang te geven, zodat de werken opgeleverd kunnen worden.



Indien op de dag van de afspraak deze voorbereidende werken niet zijn uitgevoerd of indien u dan afwezig bent, dan bent u de gemaakte verplaatsingskosten verschuldigd en bent u verantwoordelijk voor de nieuwe uitvoeringstermijn die door het uitstel van de afspraak ontstaat.

Uw contactpersoon staat tot uw beschikking! Aarzel niet deze te bellen op het nummer dat op de offerte vermeld wordt. Met uw dossiernummer kunt u de voortgang van uw dossier ook volgen op <https://formulaires.ores.be/dossier-opvolging>.

In geval van twijfel of tegenstrijdigheid in de bewoordingen, hebben de technische voorschriften omschreven in de pdf-documenten altijd voorrang op de commentaren of vermeldingen in de video's die tot uw beschikking worden gesteld.