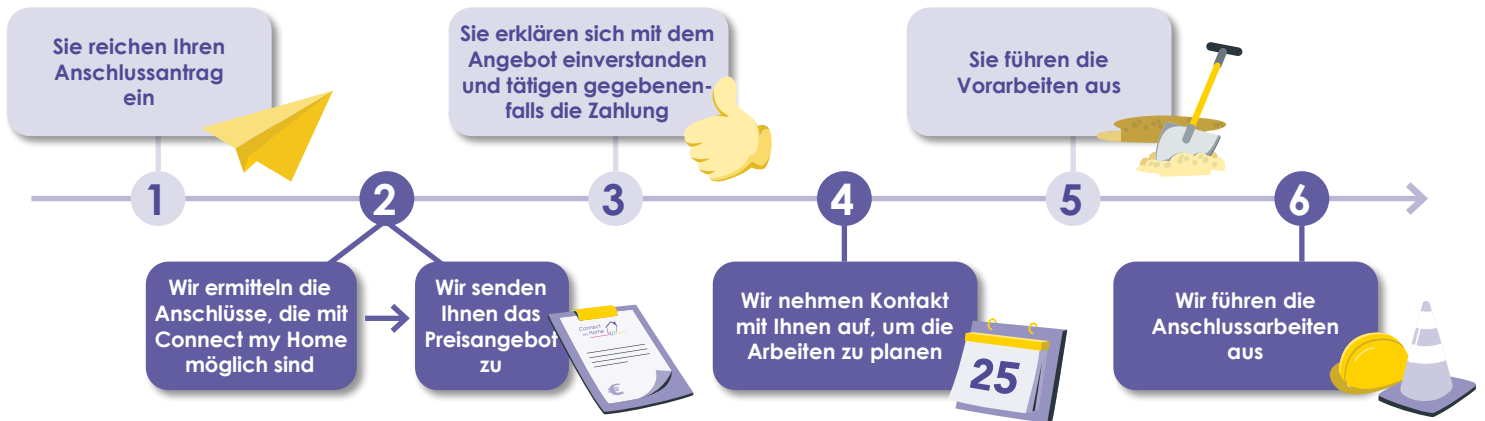




CMH-00 Die Bearbeitungsschritte Ihres Antrags auf Anschlussarbeiten des Dienstes Connect my Home

i Dieses Dokument gilt für die Beantragung von Anschlüssen über den Dienst Connect my Home.



1. SIE REICHEN IHREN ANSCHLUSSANTRAG EIN

Nach Eingang Ihres Anschlussantrags wird dieser von einem Kundenberater von ORES bearbeitet, der Ihr einziger Ansprechpartner bleibt und Sie bei allen Bearbeitungsschritten Ihrer Akte bis hin zum Abschluss der Arbeiten begleitet. Gemeinsam mit Ihnen bestimmt er dabei Ihren Antrag noch genauer und vervollständigt gegebenenfalls Ihre Akte sowie die von Ihnen ausgewählten Betreiber.

Zögern Sie bei Bedarf nicht, einen Fachmann zurate zu ziehen, bevor Sie Ihren Anschlussantrag bestätigen.

i Die Auswahlmöglichkeiten bei der Einreichung Ihres Anschlussantrags unterliegen immer einer technischen Prüfung, infolge derer die Machbarkeit der Arbeiten mit dem Dienst Connect my Home bestätigt wird oder auch nicht. Selbst wenn die Netze der verschiedenen Betreiber in Ihrer Ortschaft vorhanden sind und die entsprechenden Anschlüsse demnach mit Ihrem Antrag eingereicht werden können, wird die Machbarkeit erst im Preisangebot (Phase 2) bestätigt.

Für die Anschlussarbeiten an das Strom- und Gasnetz wird der Mehrwertsteuersatz gemäß den Informationen, die Sie ORES bei der Beantragung der Arbeiten mitgeteilt haben, angewandt. Auf unserer Webseite info.ores.be/btw finden Sie die Anwendungsbedingungen für den ermäßigten Mehrwertsteuersatz von 6 %.

i Alle wichtigen Punkte werden Ihnen per E-Mail oder SMS bestätigt.

2. WIR ERMITTELN DIE ANSCHLÜSSE, DIE MIT CONNECT MY HOME MÖGLICH SIND, UND SENDEN IHNEN EIN PREISANGEBOT ZU


Sobald Ihre Akte vollständig ist, wird Ihr Kundenberater nötigenfalls den Besuch eines ORES-Technikers planen. Dieser wird sich vor Ort begeben, um die Details Ihres Antrags zu prüfen. Er ist der ideale Ansprechpartner für technische Fragen sowie zur Besprechung der Vorarbeiten, d. h. der Liste der verschiedenen Aufgaben und Schritte, die Sie vor der Ausführung der Arbeiten unternehmen müssen. Daher muss die Person, die bei diesem Termin anwesend ist, mit der Baustelle gut vertraut sein.

i Die bei diesem Besuch vom Techniker zusammengestellten Informationen dienen den einzelnen Betreibern zur Prüfung, ob Ihr Anschluss mit dem Dienst Connect my Home möglich ist.

Ihr Kundenberater schickt Ihnen anschließend Ihr Preisangebot per E Mail und bestätigt Ihnen darin genau, welche Anschlüsse bei den Arbeiten gleichzeitig ausgeführt werden.

Diese E-Mail enthält:

- das oder die jeweiligen Preisangebotsdokumente der einzelnen Betreiber;
- die detaillierten Leistungen, die wir am Termin der Arbeiten erbringen werden;
- die Liste der Arbeiten und/oder Schritte, die Sie vor unserem Einsatz unternehmen müssen.

 *Kennen Sie den [PLUS Service](#) ? ORES kann einige dieser Arbeiten auf Ihrem Privatgrundstück oder in Ihrem Gebäude für Sie ausführen. Bitte informieren Sie bei Interesse Ihren Kundenberater bereits bei der Anlegung Ihrer Akte.*

In diesem Angebot werden Sie ebenfalls darüber informiert, welcher bzw. welche Betreiber Sie möglicherweise kontaktieren werden, um Ihren Antrag separat weiterzubearbeiten. Dies ist der Fall, wenn einer der beantragten Anschlüsse nicht im Rahmen des Dienstes Connect my Home ausgeführt werden kann.


3. SIE ERKLÄREN SICH MIT DEM ANGEBOT EINVERSTANDEN UND TÄTIGEN GEGEBENFALLS DIE ZAHLUNG

Um zum nächsten Schritt überzugehen, benötigen wir Ihr Einverständnis zu den verschiedenen Bestandteilen des Angebots. Die einzuhaltenden Modalitäten sind je nach Betreiber unterschiedlich. Alle diesbezüglichen Informationen sowie die Ausführungsfristen finden Sie in Ihrem Preisangebot. In allen Fällen **profitieren Sie vom Dienst Connect my Home ohne Zusatzkosten.**

- ▶ Um das oder die von **ORES** übermittelten Angebote anzunehmen, müssen Sie den darin vermerkten Betrag bezahlen oder Ihr Einverständnis gemäß den darin enthaltenen Sondermodalitäten geben.
- ▶ Zur Annahme des Angebots von **RESA** müssen Sie lediglich das Dokument im Anhang zu Ihrer Angebots-E-Mail ordnungsgemäß ausgefüllt und unterschrieben an Ihren Kundenberater bei ORES zurückschicken. Die Rechnung für Ihren Anschluss wird Ihnen nach Ausführung der Arbeiten zugesandt.
- ▶ Zur Annahme des Angebots der **SWDE** müssen Sie lediglich das Dokument im Anhang zu Ihrer Angebots-E-Mail ordnungsgemäß ausgefüllt und unterschrieben an Ihren Kundenberater bei ORES zurückschicken. Die Rechnung für Ihren Anschluss wird Ihnen nach Ausführung der Arbeiten zugesandt.
- ▶ Für die Anschlüsse an die Netze von **Proximus** und **Orange** müssen Sie keine weiteren Schritte für die Einverständniserklärung unternehmen. Wenn diese Anschlüsse im Rahmen der Baustelle Connect my Home ausgeführt werden können, sind sie kostenlos und in den Leistungen, die wir am Termin der Arbeiten erbringen, enthalten. Es sei darauf hingewiesen, dass diese Anschlüsse nicht die Aktivierung der von diesen Betreibern angebotenen Dienste und Produkte enthalten. Sie müssen ein Abonnement abschließen, wenn Sie Ihren Anschluss in Betrieb nehmen wollen. Die Wahl des Betreibers und des Abonnements kann zu gleich welchem Zeitpunkt erfolgen.

4. WIR NEHMEN KONTAKT MIT IHNEN AUF, UM DIE ARBEITEN ZU PLANEN

Unmittelbar nach Eingang Ihrer Einwilligungen und/oder Zahlung(en) nimmt Ihr Kundenberater Kontakt mit Ihnen auf, um die Arbeiten für all Ihre Anschlüsse an **einem einzigen Arbeitstag** zu planen. Er geht außerdem mit Ihnen die Vorarbeiten (Gräben, Rohrleitungen, Bohrungen, Energieversorgungsverträge und Konformitätsbescheinigungen ...) durch, die vor dem Datum der Ausführung der Arbeiten abzuschließen sind. So stellt er sicher, dass alles vor dem vereinbarten Datum fertig ist.

 *Unsere Einsätze unterliegen manchmal der vorherigen Erteilung von kommunalen und/oder regionalen Genehmigungen. Dies kann bei der Terminvereinbarung einen Einfluss auf unsere Fristen haben.*

5. SIE FÜHREN DIE VORARBEITEN AUS

Sie brauchen nur noch die Vorarbeiten und gegebenenfalls die verwaltungstechnischen Schritte vor dem für die Arbeiten vereinbarten Datum auszuführen. Zur Erinnerung: Eine entsprechende detaillierte Liste ist im Preisangebot enthalten. Darüber hinaus stellen wir Ihnen verschiedene [technische Ratgeber](#) zur Verfügung, um Sie bei diesen Vorbereitungen zu unterstützen.

Sie müssen außerdem dafür sorgen, dass der Baustellenbereich bei Eintreffen unserer Mitarbeiter freigeräumt und zugänglich ist. So können wir die vorgesehenen Arbeiten effizient und unter besten Sicherheitsbedingungen ausführen.



Falls diese Vorarbeiten am festgelegten Termin nicht ausgeführt wurden oder Sie abwesend sind, schulden Sie die für die Anfahrt verursachten Kosten und sind für die neue Ausführungsfrist infolge der Terminverschiebung verantwortlich.

6. WIR FÜHREN DIE ANSCHLUSSARBEITEN AUS

Am Tag der Ausführung der Arbeiten ist Ihre Anwesenheit oder die einer vertretungsbefugten Person für den Zugang zur Baustelle und die Abnahme der Arbeiten erforderlich.

Falls unsere Mitarbeiter aufgrund der Baustelle Erdarbeiten ausführen müssen, kann es vorkommen, dass der von uns beauftragte Unternehmer diese Erdarbeiten ein oder zwei Tage vor dem festgelegten Termin ausführt. Sie müssen dabei nicht unbedingt anwesend sein.

Ihr Kundenberater steht Ihnen bis zum Abschluss der Arbeiten zur Verfügung. Zögern Sie nicht, ihn zu kontaktieren. Sie finden seine Kontaktdaten im Preisangebot. Anhand der Aktennummer, die Ihnen mitgeteilt wird, können Sie auch den Fortschritt Ihres Antrags auf [unserer Website](#) verfolgen.

Im Zweifelsfalle oder im Falle von widersprüchlichen Aussagen gelten die detaillierten Vorschriften in den PDF Dokumenten immer vorrangig vor den Kommentaren oder Hinweise in den Videos, die Ihnen zur Verfügung gestellt werden.