



EG-00 Les étapes de votre demande de travail

INTRODUCTION DE VOTRE DEMANDE

Une fois votre demande introduite en ligne sur www.ores.be, un conseiller clientèle prend contact avec vous. Avec votre aide, il précise votre demande, vous explique les prochaines étapes du dossier et vous accompagne jusqu'à la réalisation des travaux.

Selon le type de travail souhaité, munissez-vous de vos coordonnées et de celles du lieu de l'intervention. Pour certaines demandes, il est nécessaire de fournir quelques informations pratiques ou des plans.

 *Tous les éléments essentiels vous sont confirmés par e-mail ou par SMS.*

 *Le taux de TVA sera appliqué en fonction des informations que vous aurez fournies à ORES lors de la demande de travail. Consultez info.ores.be/tva pour connaître les conditions d'application du taux de TVA réduit à 6%.*

OFFRE DE PRIX

Quand c'est nécessaire, ORES se rend avec vous sur place pour vérifier les détails de votre demande et sa faisabilité.

Votre agent de contact vous explique les différentes tâches que vous devrez effectuer avant que nous puissions réaliser les travaux. La personne présente le jour de cette visite doit donc bien connaître le chantier.

Votre conseiller clientèle vous envoie une offre de prix sur base des éléments de votre demande et des informations collectées par l'agent de contact.

Elle reprendra :

- le détail des prestations à réaliser par ORES ;
- la liste des tâches qui vous incombent avec des liens vers des vidéos.

Pour accepter l'offre, il suffit généralement de s'acquitter du montant du prix repris sur celle-ci et de marquer accord selon les éventuelles modalités particulières reprises dans celle-ci.

PLANIFICATION DES TRAVAUX

Dès réception du paiement ou de votre accord, votre conseiller clientèle vous contacte pour planifier le travail.

Il passe en revue avec vous les tâches préparatoires (tranchées, gaines, contrat de fourniture, ...) qui doivent être terminées avant la date d'exécution des travaux par ORES. De cette manière il s'assure que tout sera prêt à la date convenue. Si le travail nécessite la réalisation d'un terrassement par ORES, il est possible que notre entrepreneur en charge du chantier effectue cette tâche un ou deux jours avant la date fixée. Votre présence n'est bien-sûr pas nécessaire à ce moment-là.

 *Nos interventions sont parfois subordonnées à la délivrance préalable d'autorisations communales et/ou régionales. Cela peut influencer nos délais lors de la prise du rendez-vous.*

TRAVAUX

Il ne vous reste plus qu'à effectuer **les travaux préparatoires avant la date du rendez-vous** avec ORES.
Veillez à dégager la zone de travail pour qu'ORES puisse réaliser les travaux prévus en toute sécurité. Le jour du rendez-vous pour les travaux ORES, votre présence ou celle d'une personne habilitée à vous représenter est nécessaire pour donner accès et réceptionner les travaux.



Si le jour du rendez-vous ces travaux préparatoires ne sont pas accomplis ou que vous êtes absent, vous serez redevable des frais de déplacement occasionnés et responsable du nouveau délai d'exécution engendré par le report du rendez-vous.

Votre conseiller clientèle est à votre disposition ! N'hésitez pas à l'appeler au numéro repris dans l'offre.
Vous pouvez aussi suivre l'avancement de votre dossier sur <https://formulaire.ores.be/suivi-dossier> grâce à votre numéro de dossier.

En cas de doute ou de contradiction dans les propos, les prescriptions techniques détaillées dans les documents sous format PDF prévalent toujours sur les commentaires ou mentions figurant dans les vidéos mises à votre disposition.