Reklamácia poškodenia zbernej nádoby

Všeobecné informácie

V rámci vývozu odpadov pracovníci zvozovej spoločnosti manipulujú s nádobou tak aby predchádzali jej poškodeniu, napriek tomu sa stáva, že pri manipulácii s nádobou dôjde k jej poškodeniu. Medzi bežné poškodenie nádoby patrí odlomený poklop (z tohto dôvodu naši pracovníci majú právo odmietnuť výsyp preplnenej nádoby, ktorá sa nedá uzavrieť / alebo odstrániť nadmerný odpad z nádoby tak aby sa dala uzavrieť). Medzi ďalšie bežné poškodenia patrí prasknuté telo nádoby, alebo odlomenie kolieska. V prípade nádob na BIO odpad dochádza niekedy k ulomeniu plastovej odvetrávacej mriežky. Ak je poškodenie nádoby minimálne a je možná oprava na mieste pracovníkom reklamačného oddelenie, uprednostňujeme opravu pri zachovaní plnej funkčnosti pôvodnej zbernej nádoby.

V prípade starších plechových nádob, ktoré nie sú vybavené kolieskami, dochádza často k odlomeniu celého dna nádoby z dôvodu korózie a únavy materiálu . Reklamácie tohto typu považujeme preto za neopodstatnené.

Každá zberná nádoba má svoju maximálnu nosnosť, ktorá je stanovená z objektívnych dôvodov. V prípade pravidelného preťažovania / prepĺňania zbernej nádoby / natláčania odpadu do nádoby a následnej nesprávnej manipulácie majiteľom nádoby vznikajú poškodenia, ktoré nie sú pochybením pracovníkov zvozovej spoločnosti.

Každé reklamované poškodenie nádoby je posudzované individuálne za účelom stanovenia či dané poškodenie bolo spôsobené manipuláciou pracovníkmi zvozovej spoločnosti, alebo nesprávnou manipuláciou a užívaním nádoby jej majiteľom.

Reklamácie sa vybavujú pri vašom najbližšom intervale vývozu. Zvozová spoločnosť vo vašom vývoznom termíne a lokalite najprv vyprázdni vašu poškodenú nádobu. Následne v ten istý deň vám pracovník reklamačného oddelenia vymení vyprázdnenú poškodenú nádobu za náhradnú novú nádobu. Reklamácia sa uskutočňuje výmenou kus za kus. Z toho dôvodu je potrebné počkať do najbližšieho intervalu vývozu druhu odpadu k poškodenej nádobe. Upozorňujeme na skutočnosť, že majiteľ nádoby je zodpovedný za označenie novej náhradnej nádoby v súlade s nariadením obce/mesta (platná nálepka a/alebo RFID čip). Preto odporúčame skontrolovať novú náhradnú nádobu a v prípade potreby kontaktovať OÚ/MÚ ktorý/é vám na základe dodacieho listu k novej nádobe, vydá náhradnú platnú nálepku a/alebo označí nádobu novým RFID čipom.

V prípade kompletného zalisovania zbernej nádoby – čo je jednoznačne zodpovednosť zvozovej spoločnosti - je nová náhradná nádoba dodávaná do 24 hodín priamo na adresu majiteľa zalisovanej nádoby, aby neostal bez zbernej nádoby do najbližšieho vývozu.

Reklamácia poškodenia zbernej nádoby

Postup

Reklamáciu pošlite do 24 hodín po vývoze na dolu uvedené email adresy:

reklamaciesc@avesk.sk

+ kópiu na email adresu obce/mesta resp. miesta kde ste uhrádzali poplatok za odpady.

Reklamácia musí obsahovať:

- **Fotodokumentáciu poškodenia** nádoby
    - ak je nádoba označená RFID čipom tak prosíme aj **fotku čipu** alebo **kód čipu**
- **Dátum** poškodenia (dátum vývozu)
- **Objem** nádoby (120L / 240L / 1100L)
- **Farbu** nádoby (čierna, modrá, žltá, hnedá..)
- **Adresa a tel. kontakt** poškodenej osoby / majiteľa nádoby

Príklad textu reklamačného emailu:

Dobrý deň.

Reklamujem poškodenú nádobu, ktorú používam na (komunálny odpad, bio, plast, papier):

V prílohe posielam fotodokumentáciu poškodenia.

Dátum poškodenia:

Objem nádoby a farba:

Adresa a tel. kontakt poškodenej osoby / majiteľa nádoby

Ďakujem.