Reklamácia nerealizovaného vývozu

Všeobecné informácie

Vývoz odpadov prebieha pravidelne podľa vopred stanoveného harmonogramu vývozov a v súlade s nariadením obce. Vývoz odpadov začína od 6:00 ráno. Pohyb vozidiel je monitorovaný GPS systémom a zvozové vozidlá sú vybavené kamerami. Ak v čase zvozu zberná nádoba nespĺňa dolu uvedené podmienky vývozu, reklamácia je považovaná za neopodstatnenú/bezpredmetnú. Pred podaním reklamácie sa preto prosím uistite, či boli splnené uvedené podmienky pre vývoz:

- Zberná nádoba bola v čase vývozu **označená** v súlade s nariadením OÚ/MÚ:
    - platná nálepka a / alebo RFID čip

- Zberná nádoba bola **riadne a včas vyložená/pripravená** pre pracovníkov zvozu (pozri manuál)
    - najneskôr od 6:00 ráno v deň vývozu odpadov vo vašej lokalite
    - mimo súkromného pozemku / vytiahnutá z výklenkov a stojísk - stojiská musia byť odomknuté
    - čo najbližšie k verejnej komunikácii / na viditeľnom mieste
    - ak nastanú skutočnosti brániace vozidlu zvozovej spoločnosti vývoz nádoby (napr. rozkopávka ulice, nádoba blokovaná zaparkovaným autom a pod.) je pôvodca odpadu/majiteľ nádoby povinný zabezpečiť jej premiestnenie na miesto, kde môže byť vyprázdnená
    - v prípade nádob označených RFID čipom upozorňujeme obyvateľov, aby svoje nádoby vyložili len vtedy, keď majú záujem o ich vyprázdnenie a spôsobom, aby bolo jasné, že výsyp je želaný. Napríklad tým, že nádoby z pôvodného stanovišťa vysunú zreteľne k ceste (pozri manuál)

- **Obsah nádoby** / priesvitného vreca je v súlade so záväzným systémom zberu komunálnych odpadov na území obce/mesta, podľa ktorého je každý povinný nakladať s komunálnym odpadom v súlade s ním.

- Obsah nádoby / priesvitného vreca je v súlade s tým čo zvozová spoločnosť vyváža v rámci štandardného vývozu odpadov (harmonogram vývozov).

Reklamácie sa spracúvajú/vybavujú do 48 hod. v pracovných dňoch. Po zaslaní reklamácie nádobu vyložte (alebo ponechajte vyloženú) na obvyklom mieste počas nasledovného pracovného dňa (prípadne aj ďalšieho) pre umožnenie náhradného vývozu. Ak reklamujete piatkový vývoz, reklamácia bude spracovaná/vybavená v pondelok, resp. v utorok. Spoločnosť AVE zasiela automatizovaný potvrdzujúci e-mail - ak Vám nepríde, kontaktujte opätovne AVE.

Reklamácia nerealizovaného vývozu

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.

Do textu uveďte:

- Presnú adresu miesta vývozu
- Váš Interval vývozov (týždenný, 2-týždenný, mesačný, 6-týždňový, 2-mesačný atď.)
- Druh odpadu (zmesový komunálny odpad, papier, plasty, BIO...)

Príklad textu reklamačného emailu:

Dobrý deň,

Reklamujem nevyvezený odpad dňa: XX.XX.XXXX

Presná adresa miesta vývozu: Ulica, číslo domu, obec/mesto

Druh odpadu (zmesový komunálny odpad, papier, plasty, BIO...)

Interval vývozov (iba komunálny odpad)

Zbernú nádobu nechávam vyloženú na horeuvedenej adrese.

Email/Tel. kontakt:

Ďakujem.