



### 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/prasknutý poklop ( z tohto dôvodu **naši pracovníci majú právo odmietnuť výsyp preplnenej/preťaženej nádoby, ktorá sa nedá uzavrieť/alebo odstrániť nadmerný odpad z nádoby tak aby sa dala uzavrieť**). Ďalšie bežné poškodenie je prasknuté telo nádoby, odlomenie kolieska, vypadnutie odvetrávacieho roštu. Ak je poškodenie nádoby minimálne a je možná oprava na mieste pracovníkom reklamačného oddelenia, uprednostňujeme opravu pri zachovaní plnej funkčnosti nádoby. V prípade starších plechových nádob, ktoré nie sú vybavené kolieskami, dochádza často k odlomeniu celého dna nádoby z dôvodu korózie. Reklamácie tohto typu považujeme preto za neopodstatnené, nakoľko sú spôsobené únavou materiálu.

Každá zberná nádoba má svoju maximálnu nosnosť, ktorá je stanovená z objektívnych dôvodov. Každá zberná nádoba je určená na manipuláciu po rovnom spevnenom povrchu. 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 vašej nádoby.** 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](mailto:reklamaciesc@avesk.sk)

+ **kópiu na email adresu obce/mesta**

Reklamácia poškodenia nádoby musí obsahovať:

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

**UPOZORNENIE – V prípade bytových domov je nevyhnutné poškodenie nádoby najprv nahlásiť správcovi bytového domu – správcovská spoločnosť / obec / mesto**

**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:*

*Poškodená nádoba má XXX frekvenciu vývozu (týždňová/2-týždňová/mesačná/6týždňová/2mesačná.)*

*Adresa a tel. kontakt poškodenej osoby / majiteľa nádoby*

*Ďakujem.*