

# Predchádzanie reklamácií spoločnosť AVE SK

Dobrý deň,

Touto cestou by sme Vás radi informovali o 3 bodoch, ktoré je potrebné dodržiavať zo strany obyvateľov, aby sme sa pokúsili vyvarovať reklamáciám. Sme si však vedomí, že občas nastane pochybenie aj zo strany našich zamestnancov. Pri náhodných osobných kontrolách aj kontrolách kamerových záznamov a Vašich podnetov, sme zistili nedostatky aj zo strany občanov, ktorí sa k nim vo veľa prípadoch nepriznajú.

Preto Vás prosím, aby Vaši obyvatelia dbali na dodržiavanie nasledujúcich bodov:

- \* Vykládanie nádob večer pred dňom vývozu
- \* Otváranie spoločných stojísk pri bytovkách najneskôr o 6:00
- \* Vykládanie nádob z výklenkov na kraj cesty → výklenky sú totiž súkromným pozemkom ich majiteľov a naši zamestnanci do nich nesmú zasahovať

Verím, že pri dodržiavaní týchto pravidiel dôjde k minimalizácii reklamácii. Pravidelne prebiehajú náhodné kontroly, počas ktorých máme odfotené domy s nevyloženými nádobami alebo sú nahraté na kamerovom zázname vozidla. Vďaka tomuto a spätnej väzbe od našich zamestnancov sme zistili vyššie uvedené pochybenia. V prípade, že máte Vy alebo iný zástupiteľ obce záujem o kontrolu zberu nádob vo Vašej obci a zaznamenanie si nedostatkov pri ich vykladaní, poprosím Vás, aby ste mi to vopred nahlásili. Kontroly sa môžete zúčastniť na svojom aute alebo si sadnúť do kabíny nášho vozidla. Po nahlásení sa, Vám pošlem najbližší termín vývozu a adresu, kde bude auto s vývozmi začínať a môžete si celý priebeh zberu Vašej obce osobne zdokumentovať.

V prípade, že predsa dôjde k nedostatkom pri vývoze, nahláste ju prosím na mail [reklamaciesc@avesk.sk](mailto:reklamaciesc@avesk.sk) do 24 hod. od zberu. Príde Vám automatický mail a kolega danú reklamáciu vyrieši. Pokiaľ sa jedná o neoprávnenú reklamáciu, napr. zaslané po viac ako 24 hodinách, nebudeme sa ňou zaoberať. Ak sa ešte automobil nachádza vo Vašej obci, prosím, aby ma kontaktoval zástupiteľ obecného úradu a pošleme vozidlo naspäť.

Spoločnosť AVE SK

# Manuál vývozu odpadov

- • Nádoby a vrecia pri rodinných domoch vykladajte večer pred ich zberom. Zber začína cca od 6tej hodiny ráno, ale môže sa mierne časovo odlišovať.
- • V nádobách na separovaný odpad môžu byť iba stanovené druhy odpadov, uvedené v zozname, ktorý je nalepený buď na samotnej nádobe alebo ním disponuje obec. Pokiaľ sa v nich bude nachádzať niečo čo tam nepatrí, nádoba/vrece nebude vynesené a nebude možné uplatniť reklamáciu, v prípade ich nevyvezenia.
- • V prípade, ak má obec zavedený systém identifikácie nádob na zmesový komunálny odpad prostredníctvom nálepiek, nalepte si ju hneď, ako začne platiť.
- Emailom nahlasujte nevysypané nádoby, ich poškodenie, atď. do 24 hodín na adresu reklamaciesc@avesk.sk . Je potrebné priložiť reklamačný protokol, napísať adresu, kde sa nachádza nádoba a fotografiu, ak sa jedná o poškodenú nádobu. Pokazenú nádobu treba vyložiť na ulicu. Ak nebola vyvezená nádoba, je potrebné zodpovedať si nasledujúce otázky:
  - o Bola nádoba vyložená deň vopred?
  - o Bola nádoba označená nálepkou, ak má obec takýto systém značenia?
  - o Bola nádoba zavretá, tzn. nebola značne preplnená?
  - o Máte odpad v správnej nádobe/vreci, ktoré sa zbiera vo Vašej obci?
  - o Pokiaľ si odpoviete na všetky otázky kladne, reklamácia je oprávnená. V opačnom prípade je treba vykonať v budúcnosti nápravu, ináč nebude nádoba vyvezená.
- Ak mávate pravidelne preplnenú, pootvorenú nádobu a reklamujete jej nevyvezenie, môžete si zakúpiť viacero nádob alebo nádobu s väčším objemom. Obsah otvorených nádob môže skončiť rozsypaný po ulici, keďže sa nádobou počas manipulácie trasie a nakláňa sa. Naši pracovníci nebudú takéto nádoby vyvážať. Ak sa tak stane, nebudú zbierať odpadky po zemi. Ak máte výnimočne odpad navyše, môžete si od obce zakúpiť nálepky na vrecia na ich vývoz.
- Ak niekto dáva úplatok závozníkovi, aby mu zobrali odpad, za ktorý neplatí povinný poplatok obci, je takéto správanie neprípustné a protiprávne a naši pracovníci pri identifikácii takejto činnosti dostávajú hrubé porušenie pracovnej disciplíny, až do možnosti okamžitého ukončenia pracovného pomeru. Preto odporúčame, aby ste sa takémuto správaniu vyhli.
- Ak nie ste spokojní s umiestnením nádob po ich vysypávaní, vyhradte si miesto, kam má byť smetiak umiestnený.
- Často nás kontaktujete s otázkou, že plasty a papiere zbiera jedno auto a zbytočne separujete odpad. Plasty a papiere niekedy zbiera jedno auto, ak OZV (Organizácia zodpovednosti výrobcov, ktorá zo zákona financuje separovaný zber v obciach) stanoví takýto výjazd na zber dvoch komodít spoločne. Druhotné suroviny sa potom dotriedňujú na našej dotriedňovacej linke alebo sa oddeľujú vrecia s papierom, ak sú takto oddelené.
- Pokiaľ máte vo svojej obci zvony na sklo, ktoré majú širšiu štrbinu na tabuľové sklo, nevkladajte doňho zrkadlá. Patrí sem výlučne tabuľové/obločné sklo a sklenené fľaše.
- • Odpadový olej z kuchýň a reštaurácií je možné zbierať na vyhradenom mieste do nádob na zbernom dvore obce, kam sa oleje zlievajú, a teda sa tam umiestňujú bez obalov. Pokiaľ Vaša obec nemá takúto nádobu, môžete olej zaniest na čerpaciu stanicu napr. Slovnaft.
- • Opatrebované pneumatiky môžete v zmysle zákona o odpadoch odovzdávať zdarma v pneuservise.
- • Elektroodpad a použité batérie môžete zdarma odovzdať v elektroobchode, prípadne v obchodoch, kde majú na to vyhradené zberné nádoby.

- Pri zbere nebezpečného odpadu nechajte zvyšky farieb, riedidiel a iných látok v pôvodných obaloch a neprelievajte ich do iných nádob. Pri zneškodňovaní musí byť odpad vyseparovaný a jednoznačne identifikovateľný. Ak sa nachádza v inom, ako pôvodnom obale, zamestnanci musia nádoby otvárať a skúmať ich obsah, aby určili, čo sa v nich nachádza. Takýto postup je často problematický a predražuje danú službu obyvateľovi a obci.
- Čím vyššiu úroveň vytriedenosti odpadu dosiahnete, tým menej zaplatíte pri úhrade štátom stanovených poplatkov za zneškodnenie zmesového komunálneho odpadu na skládke. Navyše za separovaný zber na rozdiel od komunálneho neplatíte, čiže sa snažte o jeho kvalitné vyseparovanie a v čo najväčšom množstve.

Veríme, že vďaka týmto informáciám budete produkovať menej zmesového komunálneho odpadu a viac druhotných surovín.

**Ďakujeme, tešíme sa na našu spoluprácu**