



### 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 / vyťahnutá 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 blokováná 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.



**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 nere realizovaného vývozu musí obsahovať:

- Presnú **adresu** miesta vývozu
- Váš **interval vývozov** (týždenný, 2-týždenný, mesačný, 6-týždňový, 2-mesačný atď.)
- **Druh odpadu** (zmesový komunálny odpad, papier, plasty, BIO...)
- **Fotku nádoby / priesvitného vreca / AVE vreca a jej/jeho umiestnenia** v čase vývozu
  - v prípade **BIO, PAPIER, PLAST** – Fotka obsahu zbernej nádoby / priesvitného vreca

**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 / priesvitné vrece / nechávam vyloženú/é na horeuvedenej adrese.*

*Email/Tel. kontakt:*

*Ďakujem.*