

Reklamační řád

1) Jak postupovat při reklamaci poškozené nádoby

Při reklamaci poškozené nádoby kontaktujte pracovníky TS města nejpozději do 48 hodin po svozu, během kterého byla Vaše nádoba poškozena, na emailové adrese **odpady@mubela.cz** nebo na tel. čísle: [736 509 380](tel:736509380). Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

V zaslaném emailu nezapomeňte prosím uvést následující informace:

- Vaše jméno a příjmení (v případě podnikatelů Vás žádáme o číslo IČO, na které máte s městem uzavřenou smlouvu).
- Adresu, na které se poškozená nádoba nachází.
- Objem nádoby na směsný komunální odpad.
- Fotografie poškozené nádoby (fotografie celé nádoby, fotografie způsobeného poškození na nádobě).

Naše kolegyně Vám co nejdříve na Vaší reklamaci odpoví.

Důvody k zamítnutí reklamace

Přejímáme zodpovědnost za poškození nádob na odpad při jejich poškození z důvodů manipulace našimi zaměstnanci.

Zde jsou vypsány všechny důvody, kvůli kterým nejsou reklamace uznány:

a) Reklamovaná nádoba nesplňuje normu EN ČSN 840

Kvůli přibývajícím případům dovozu levnějších a méně kvalitnějších nádob na odpad z ciziny, musí osoba reklamující poškozenou nádobu přiložit k reklamaci dokument, který potvrzuje, že nádoba je vyráběna podle výše zmiňované normy. Tento dokument, by měl mít každý výrobce volně dostupný na svých stránkách.

Nádoby, zakoupené přes Technické služby města Bělá pod Bezdězem, automaticky spadají mezi výrobce, který tuto normu splňuje.

Základní body, které musí nádoba podle normy EN ČSN 840 splňovat:

- odolná proti UV záření, nízkým a vyšším atmosférickým teplotám,
- hladké povrchy zabraňující ulpívání odpadu,
- rezistentní vůči chemickým a biologickým vlivům.

b) Nádoba byla při svozu odpadu přetížena, odpad v nádobě byl zachycen

Pokud je nádoba při svozu přetížena hrozí zde nebezpečí poškození nádoby vlastní vahou při jejím výsypu. Pokud byla nádoba přetížena a z tohoto důvodu došlo k jejímu poškození při výsypu, nebude reklamace nádoby uznána.

Nosnost nádob se pohybuje v následujících rozmezích podle obsahujícího druhu odpadu:

- nádoba o objemu 120 l – max. nosnost 20-30 kg
- nádoba o objemu 240 l – max. nosnost 50-60 kg

Dalším z důvodů poškození nádoby se může stát zachycení odpadu v nádobě. Pokud při výsypu nastane situace, že odpad z nádoby nelze vysypat, naši zaměstnanci opakovaným podáním na podavač a následným úderem o lištu zkouší odpad z nádoby uvolnit. Pokud při druhém pokusu dojde k výsypu nádoby, ale i k jejímu následnému poškození, nestalo se tak z důvodu manipulace našimi zaměstnanci, ale z důvodu špatně uloženého odpadu v nádobě.

V zimních měsících často dochází k přimrznutí odpadu v nádobě, nejčastěji se takto stává v případě uložení bioodpadu do nádob. Upozorňujeme, že pokud je v nádobě uložen odpad, který může k

nádobě přimrznout nebo se do nádoby dostane voda, nebude moci provést její úplný výsyp. Z těchto důvodů se také zvyšuje šance na poškození nádoby při výsypu:

1. je nádoba těžší z důvodu zamrznuté vody nebo odpadu, proto hrozí větší nebezpečí jejího poškození vlastní vahou.
2. je odpad v nádobě zachycen a nelze jej ani následnou manipulací vysypat.

Upozorňujeme také, že naši zaměstnanci nemohou z hygienických a bezpečnostních důvodů vlastnoručně odpad z nádoby uvolnit, aby mohlo dojít k jejímu výsypu.

c) Nádoba byla opotřebovaná

Nádoba na odpad patří mezi spotřební zboží, na které se vztahuje délka její životnosti a záruční doba 2 roky. Dobou užívání a vnějšími vlivy (např. mráz, déšť, slunce...), se životnost nádoby zkracuje. Čím déle nádobu využíváte, tím se zvyšuje pravděpodobnost jejího poškození z důvodu jejího opotřebení.

Toto opotřebení se týká také pozinkovaných nádob na popel, u kterých dochází nejčastěji k upadnutí dna nádoby při jejím výsypu z důvodu zkorodovaného materiálu nádoby.

2) Jak postupovat při reklamaci svozu odpadu

Při reklamaci svozu odpadu kontaktujte naši paní dispečerku na tel. čísle: [736 509 380](tel:736509380) nebo na emailové adrese odpady@mubela.cz nejpozději do 24 hodin po proběhnutém svozu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

Seznam důvodů, proč Vaše nádoba nebyla vyvezena.

a) Vaše nádoba nebyla řádně přistavena ke svozu.

Naše posádka vyjíždí do terénu v ranních hodinách, proto Vás žádáme o přistavování nádob k výsypu již večer před dnem svozu, nebo nejdéle ráno v 6:00h v den svozu. V případě, že nádoba nebude v den svozu přistavena k výsypu, musí občan vydržet do následujícího svozu směsného komunálního odpadu.

Nádoba na odpad musí být přistavena max. 1,5 m od krajnice vozovky. Pokud se nádoba bude nacházet dále, nebo bude postavena na místě, které není z komunikace vidět, naši zaměstnanci budou brát tuto nádobu jako nádobu, u které se nežadá o její výsyp.

U nádob umístěných na vyhrazených stanovištích (což je u bytových a panelových domů) musí být k nádobám bezpečný přístup bez jakýkoliv překážek.

V zimním období musí být nádoba přistavena tak, aby byla volně přístupná (odklizen sníh tak, aby se dala volně posouvat k vyklápěcímu zařízení svozového vozidla).

b) K nádobám nebyl umožněn přístup

nádobu nebylo možné vysypat z důvodu překážek což byly zaparkované vozidla, umístění cizí věci na komunikaci.

c) V nádobě byl uložen nesprávný druh odpadu

Druhy odpadů, které do nádob nepatří a jsou zakázané:

- Žhavý popel
- Stavební suť (stavební odpady)
- Železo, kovy
- Nebezpečné odpady (autobaterie, chemikálie, léčiva...)

- Uhynulá zvířata
- Elektroodpad (baterie, elektrozařízení...)
- Bio odpad
- Odpad, který jde dále využít což jsou vytríděné složky odpadů

V případě, že nádoba bude obsahovat odpad, pro který není určena, nebude svozovou osádkou vyvezena!

d) Nádoba byla přetížena

Pokud bude Vaše nádoba přetížena nemohou naši zaměstnanci provést její výsyp z důvodů rizika jejího poškození vlastní vahou.

e) Nádoba nebyla řádně označena

Každá nádoba (popelnice) musí být označena (kontrolní známkou), pro dané období a lokalitu. V případě neoznačení nádoby nemohl být proveden její výsyp.