

# **Reklamační řád**

## **1) Jak postupovat při reklamaci poškozené nádoby**

Při reklamaci poškozené nádoby kontaktujte pracovníky naší firmu nejpozději do 48 hodin po svozu, během kterého byla Vaše nádoba poškozena, na emailové adrese [asistentka@stko.cz](mailto:asistentka@stko.cz) nebo [administrativa@stko.cz](mailto:administrativa@stko.cz). Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

V zaslané emailu nezapomeňte prosím uvést následující informace:

- Vaše jméno a příjmení (v případě podnikatelů Vás žádáme o číslo IČO, na které s naší firmou máte uzavřenou smlouvu),
- adresu, na které se poškozená nádoba nachází,
- objem nádoby, a na jaký druh odpadu se nádoba využívá (komunální odpad, papír, plast, bioodpad),
- fotografie poškozené nádoby (fotografie celé nádoby, fotografie způsobeného poškození na nádobě).

Naše kolegyně Vám co nejdříve na Vaší reklamaci odpoví.

## **Důvody k zamítnutí reklamace**

Naše firma přejímá zodpovědnost za poškození nádob na odpad při jejich poškození z důvodů manipulace našimi zaměstnanci.

Bohužel v poslední době se nám množí reklamace nádob, které byly poškozeny z důvodů, které neovlivní ani naši zaměstnanci při jejich výsypu.

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 naši firmu STKO, spol. s r.o., 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 rozmezech podle obsahujícího druhu odpadu:

- nádoba o objemu 120 l – nosnost 20-30 kg
- nádoba o objemu 240 l – 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 nádob na bioodpad. 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 tohoto důvodu se také zvyšuje šance na poškození nádoby při výsypu a to ze dvou důvodů, zaprvé je nádoba těžší z důvodu zamrznuté vody nebo odpadu, proto hrozí větší nebezpečí jejího poškození vlastní vahou. Zadruhé 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 kontaktujte naši paní dispečerku na tel. čísle +420 736 516 003 nebo na emailové adrese [provoz@stko.cz](mailto:provoz@stko.cz) nejpozději do 24 hodin po proběhnutém svozu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

### **Seznam důvodů proč Vaše nádoba nebyla vyvezena.**

#### **1) Vaše nádoba nebyla přistavena ke svozu.**

Naše posádky vyjíždějí do terénu už před čtvrtou hodinou ranní, proto Vás žádáme o přistavování nádob k výsypu již večer před dnem svozu. V případě, že nádoba nebude v den svozu přistavena k výsypu, musí občan vydržet do následujícího svozu. V případě, že Vám nebude stačit kapacita nádoby, můžete využít bezplatné odevzdání odpadu na našich sběrných dvorech. Jejich seznam najdete na našich webových stránkách [www.stko.cz](http://www.stko.cz).

Nádoba na odpad musí být přistavena nejdále dva metry od průjezdné komunikace. Pokud se nádoba nachází dále, nebo je postavena na místě, které není z komunikace vidět, naši zaměstnanci berou tuto nádobu jako nádobu, u které se nežadá její výsyp.

#### **2) V nádobě byl uložen nesprávný druh odpadu**

Druhy odpadů, které do nádob nepatří:

- Žhavý popel
- Stavební suť
- Železo, kovy
- Nebezpečné odpady (autobaterie, chemikálie, léčiva...)
- Uhynulá zvířata
- Elektroodpad (baterie, elektrozařízení...)

Pokud se v nádobě nachází jeden z těchto druhů odpadu, nemohou naši zaměstnanci provést její výsyp.

#### **3) Nádoba byla přetížena**

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

#### **4) Nádoba nebyla řádně označena**

Z důvodů střídání posádek a řidičů musí být u každé nádoby na první pohled poznat, na jaký druh odpadu se nádoba využívá. Pokud jsou nádoby označeny správně podle barev, jaké slouží pro nádoby na tříděný odpad, nepotřebují již žádné jiné značení.

Základní označení – podle barev nádob:

- Nádoba na komunální odpad: černá, pozinkovaná (plechová nádoba na popel), popřípadě zelená
- Nádoba na plast: žlutá
- Nádoba na papír: modrá
- Nádoba na bioodpad: hnědá

Pokud vlastníte nádoby na odpad, které nejsou rozpoznatelné podle výše uvedených barev, je potřeba je označit znaky, které tyto nádoby rozpoznají. Ať už se jedná o polepy, které nesou názvy odpadu nebo například odlišná barva víka nádoby.

Pokud je například v den svozu komunálního odpadu přistavena čistě modrá nádoba, bez jakéhokoliv rozpoznávacího znaku, které odkazují na to, že se jedná o nádobu na komunální odpad, berou to naši zaměstnanci tak, že je k vývozu přistavena nádoba na špatný druh odpadu, v tomto případě nádoba na papír, a proto nemohl být proveden její výsyp.