



Tjänstegaranti för sophämtning vid villa och radhus.

A.

Om din sophämtning.

- Hushållsavfallet hämtas på utsatt dag i enlighet med överenskommet intervall och vald behållare. Hämtstället ska uppfylla Arbetsmiljöverkets krav på god arbetsmiljö för hämtpersonal.
- Hushållsavfallet hämtas efter klockan 06:00 men före klockan 22:00 utsatt dag.
- För kunder med säckhämtning: Ny säck ingår i avgiften och fästes av hämtpersonalen i säckställningen. Observera att säckstället ska vara helt och i god funktion.
- För kunder med kärhämtning: Efter hämtning ställer hämtpersonalen tillbaka kärlet där det hämtades. Observera att villkoren för kärplacering ska vara uppfyllda.
- Grind stängs av hämtpersonal. Observera att grindar ska vara enkla att öppna och stänga.

B.

Vid utebliven hämtning.

- I händelse av utebliven hämtning reklamerar kund tjänsten skyndsamt till Renhållningsförvaltningens kundservice tel 08 – 508 465 40. Reklamation kan även göras via www.stockholm.se/avfall.
- Kundservice är öppet vardagar måndag – torsdag 08:00 – 16:45, fredag 08:00 – 16:15. Dag före helgdag 08:00 – 12:30.
- Kundservice vidarebefordrar reklamationen till ansvarig entreprenör.
- Utebliven hämtning ska åtgärdas av entreprenören senast klockan 22:00 efterföljande vardag.

Kompensation vid upprepade reklamationer.

- *Inom 30 dagar.* Vid tre eller flera reklamationer inom 30 dagar ska kompensation utgå i enlighet med:

Antal reklamationer	3 inom 30 dagar	4 inom 30 dagar	5 inom 30 dagar (maxbelopp)
Belopp, inkl. moms	150 kronor	200 kronor	250 kronor

Detta gäller även då entreprenören åtgärdat hämtningen senast dagen efter.

- *Inom sex månader.* Vid tre reklamationer inom sex utgår kompensation om 100 kronor. Detta gäller även då entreprenören åtgärdat hämtningen senast dagen efter.
- Kund som erhållit kompensation för upprepade reklamationer inom 30 dagar äger ej rätt till ytterligare kompensation enligt principen för kompensation vid upprepade reklamationer inom sex månader.