

# Stan przyjmowanych spraw

Wszelkie zgłoszenia można składać osobiście w Biurze Obsługi Klienta, które znajduje się przy ul. Komunalnej 4 we Włocławku w siedzibie przedsiębiorstwa, telefonicznie pod nr telefonu 54 412 18 77, 54 412 18 78, 54 412 18 79, jak i w formie pisemnej oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail: saniko@saniko.com.pl).

Każde zgłoszenie rozpatrywane jest niezwłocznie jednak nie dłużej niż w 14-dniowym terminie. Przykładamy wszelkich starań by każde otrzymane zgłoszenie rozpatrywane było bez zbędnej zwłoki. Bardziej skomplikowane przypadki rozwiązywane są po przeprowadzeniu koniecznych analiz, konsultacji i uzgodnień, w zależności od specyfiki przedłożonych spraw.

Każdorazowo klient zostaje poinformowany o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia. Odpowiedź do klienta kierowana jest w formie ustnej, telefonicznej lub pisemnej w zależności od formy złożenia zgłoszenia.

W celu podpisania umowy na świadczenie usług w zakresie odbioru i wywozu odpadów należy zgłosić się osobiście do Biura Obsługi Klienta PGK „Saniko”. Tutaj nasi pracownicy udzielą niezbędnych informacji i pomogą w wypełnieniu dokumentów.

Właściciele nieruchomości, tj. nieruchomości niezamieszkałych oraz mieszanych aby podpisać umowę na świadczenie usług na odbiór i zagospodarowanie odpadów, powinien określić rodzaj pojemnika oraz częstotliwość wywozu, która musi być zgodna z przepisami Uchwały Nr XX/27/2020 Rady Miasta Włocławek z dnia 3 marca 2020 roku w sprawie regulaminu utrzymania czystości i porządku na terenie Gminy Miasto Włocławek.

W celu świadczenia dodatkowych usług na tzw. zlecenie doraźne gdzie odbiór np. odpadów pobudowlanych czy wielkogabarytowych również należy zgłosić się do naszego Przedsiębiorstwa i podać niezbędne informacje o rodzaju i

ilości oraz miejscu i terminie odebrania odpadów.

Dla uproszczenia procedury załatwiania powyższych spraw opracowane zostały odpowiednie wzory umów do wypełnienia przez wnoszącego sprawę.

Umowa sporządzana jest w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

W przypadku rozmów telefonicznych rozmówca jest informowany o takiej możliwości i miejscu zawarcia umowy. Na życzenie klienta umowy mogą być wysłane drogą pocztową lub w inny uzgodniony sposób.

Za świadczone przez przedsiębiorstwo usługi wystawiane są faktury VAT.

Obecnie obowiązującą stawką za wywóz odpadów z pojemników wynosi 8%.

Natomiast stawka za samą dzierżawę pojemników wynosi 23%.

Płatności wynikające z faktury mogą być dokonywane w następujących formach:

- gotówką w kasie znajdującej się w siedzibie spółki- bez dodatkowych prowizji,
- gotówką lub przelewem za pośrednictwem poczty lub innych banków – prowizja wg. stawek poszczególnych placówek,
- przelewem na podstawie stałej dyspozycji płatności zgłoszonej w banku prowadzącym ROR klienta – prowizja wg. stawek poszczególnych placówek.

W przypadku powstania opóźnienia w płatności przekraczającego okres 7 dni, Zleceniobiorcy przysługuje prawo zaprzestania dalszego świadczenia usług i wycofania pojemników stanowiących własność Zleceniobiorcy, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Zleceniodawcy do zapłaty.