

חזרת לקוח תאגיד המיחזור - אל"ה לפעילות

ברצוננו לברך אותך בחזרתך לפעילות כחבר בתאגיד המיחזור - אל"ה, ולאחל לך איסוף מהנה ומוצלח! אנו נשמח להגיע לכל לקוח ולאסוף את מיכלי המשקה הריקים, חייבי הפיקדון (בקבוקי זכוכית, פלסטיק ופחיות המסומנים כחייבים בפיקדון).

מוקד השירות עומד לרשותך ויסייע לך בכל שאלה-

1-700-700-310

- כלקוח החוזר לפעילות, מספר הלקוח שלך כבר קיים במערכת ולכן אין צורך במילוי טפסים מחדש.
- עלייך לפנות למוקד שירות הלקוחות:
 1. לוודא כי הפרטים הרשומים במערכת מעודכנים.
- מומלץ לשלוח העתק המחאה בצירוף בקשה לאשרור פרטי חשבון הבנק למשרדי התאגיד בפקס- 03-5168054.
 2. להזמין ציוד לאיסוף ראשוני.

ציוד ראשוני כולל 10 שקים מכל סוג (לבקבוקי זכוכית, לבקבוקי פלסטיק ולפחיות) וחבקים (אזיקונים). הציוד ישלח אל הלקוח עד 72 שעות ממועד הפנייה. בזמן הפינוי (כמפורט בסעיף פינוי מכלים) ימסור נציג התאגיד ציוד נוסף להמשך איסוף (אחד תמורת אחד- גם שקים וגם חבקים).

הכנת מכלי משקה לפינוי -

- יש לשים לב שהמיכלים ריקים ומסומנים ב"חייב בפיקדון".
- המיכלים הריקים ירוכזו בשקים ייעודיים נפרדים לזכוכית, לפלסטיק ולפחיות. בשק לבקבוקי הזכוכית יש למלא 75 בקבוקים קטנים או 40 בקבוקים גדולים. בשק לבקבוקי הפלסטיק יש למלא 180 בקבוקים. בשק לפחיות השתייה יש למלא 330 פחיות.
- כל שק ייסגר בעזרת חבק (אזיקון).
- על כל שק יש לרשום באופן ברור ובולט: שם לקוח/מוסד, מספר לקוח וכמות מיכלים המוצהרת בשק.

הזמנת התאגיד לפינוי-

תנאי להזמנת פינוי - לפחות 1,200 מיכלי משקה ארוזים ומסודרים כמפורט לעיל. (מוסדות חינוך- לפחות 600 מיכלי משקה).
הזמנת פינוי נעשית באמצעות פנייה טלפונית למוקד שירות הלקוחות, בטל' - **1-700-700-310**
זמן פעילות: בימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00, וביום ו' ובערבי חג בין השעות 08:00-13:00.
(לא ניתן להזמין פינוי בימי חג ומועד). יש למסור לנציג/ת השירות את הפרטים הבאים: מספר לקוח, כמות שקים וכמות מיכלי משקה המיועדים לפינוי.

פינוי המיכלים-

יבוצע ע"י התאגיד ו/או מי מטעמו. על מנת ליעל את איסוף השקים, באחריות הלקוח להעבירם לפינוי לקומת הקרקע במקום. נציג התאגיד יאסוף את השקים ויעבירם למרכזי העיבוד הארציים. תאגיד המיחזור מנהל מעקב אחר התאימות שבין מספר המיכלים אשר דווח ע"י

הלקוח, לבין, מספר המיכלים אשר נספרו במרכז העיבוד. בכל מקרה של אי התאמה, בין נתוני הלקוח ונתוני הספירה, ישולם ללקוח הסכום השווה לכמות המיכלים שהגיעו בפועל.

תהליך הפינוי-

התאגיד יגיע לפנות את מיכלי המשקה תוך 3 ימי עסקים מהמועד בו נתקבלה דרישה לפינוי במוקד השירות של התאגיד. התאגיד שומר על זכותו להגיע במועד מאוחר יותר עקב עומס פעילות חריג, מיקום חריג של נקודת האיסוף או כל סיבה מוצדקת אחרת. עם הגעת נציגי התאגיד לפינוי, על הלקוח לוודא כי הם אכן מייצגים את התאגיד. נציגי התאגיד יצרו קשר עם הלקוח עם הגעתם לנקודת האיסוף. הלקוח ימסור את שקי המיכלים לנציגי התאגיד בקומת הקרקע. העמסת השקים על רכב הפינוי תתבצע על ידי נציגי התאגיד. (נציגי התאגיד רשאי לסרב לפנות שקים של מיכלי משקה אשר לא הוכנו כנדרש בנוהל זה ו/או אם הם לא הוצבו בקומת הקרקע). בסיום תהליך העמסת השקים, על הלקוח לחתום על טופס (תעודת משלוח) אשר יכלול בין היתר את כמות השקים ואת כמות מיכלי המשקה שנאספו בנקודת האיסוף. על הטופס (תעודת המשלוח) יחתום גם נציגי התאגיד. העתק יינתן ללקוח במעמד הפינוי. כמות השקים שנרשמה בטופס (בתעודת המשלוח), מהווה הצהרה מצד התאגיד כי אכן קיבל כמות זו של שקים. עם זאת, הצהרת הלקוח בעניין כמות מיכלי המשקה המצויים בשקים, תיבדק ע"י התאגיד ותאושר במידה ותתברר כנכונה. **אך ורק** תוצאות בדיקת התאגיד באשר לכמות מיכלי המשקה שסופקו, תחייב את התאגיד בהחזר דמי הפיקדון. כמות מיכלי המשקה שנקלטו בתאגיד תדווח ללקוח בסמוך למועד העברת תשלום דמי הפיקדון.

החזר הפיקדון-

- בכפוף להוראות הנוהל, יהא מועד ביצוע הזיכויים של לקוחות תאגיד המיחזור כדלקמן:
- דמי הפיקדון המשולמים בגין מיכלי משקה ברי פיקדון אשר ימסרו לידי התאגיד, בהתאם לנהליו, החל מהיום הראשון ועד ליום ה-15 (כולל) של כל חודש קלנדרי, יועברו ללקוח עד ליום ה-25 בכל חודש רלבנטי, בהתאם להסדר העברת הכספים בו בחר.
 - דמי הפיקדון המשולמים בגין מיכלי משקה ברי פיקדון אשר ימסרו לידי התאגיד, בהתאם לנהליו, מהיום ה-16 ועד לתום החודש הקלנדרי, יועברו ללקוח החל מן המועד הקובע, עד ליום ה-10 בחודש הקלנדרי הבא לאחר מכן, בהתאם להסדר העברת הכספים בו בחר.

עמידה בהוראות נוהל זה הינה חיונית לאיכות ורמת השירות הניתן ע"י התאגיד. לפיכך, הלקוח מתבקש לפעול על פי הנוהל ולארגן את המכלים כנדרש לפני הגעת רכב הפינוי. במידה והוראות אלו לא תמולאנה התאגיד שומר לעצמו את הזכות להפסיק את מתן השירות ללקוח.