

Redni broj	Postupak/primena
1	Da bismo izbegli mogućnost reklamacije otpada potrebno je da se u Ponudi i Ugovoru sa pošiljaocem otpada i prevoznikom otpada definišu kriterijumi za prijem otpada na lokaciju Eco Lager.
2	Pod kriterijumima se podrazumeva da je: 1. ispravno popunjen, potpisan i overen Dokument o kretanju otpada (skraćeno: DKO) od strane pošiljaoca i prevoznika otpada 2. neophodno je da uz otpad ide obavezna dokumentacija: transportni list, otpremnica, merni list 3. neophodno je da otpad bude obeležen prema Zakonu o upravljanju otpadom, Zakonu o transportu opasnog tereta i Pravilnicima koji iz njih proističu 4. neophodno je da otpad bude dobro upakovan i 5. neophodno je da otpad bude ugovorenog sastava i kvaliteta.
3	Prilikom prijema otpada na skladištenje u Eco Lager, kontroliše se dokumentacija koja prati otpad, označavanje, pakovanje i kvalitet otpada. Uočena odstupanja od zakonske regulative i dovođenje pošiljke otpada u stanje za prijem na skladište, u nekim slučajevima može da se reši bez reklamacije, a neki slučajevi podležu postupku reklamacije.
4	Kvalitet otpada na prijemu u skladište definiše Menadžer skladišta i Lice za upravljanje otpadom.
POSTUPCI KOD PRIJEMA OTPADA KOJI NE PODLEŽU REKLAMACIJI	
1	Izuzetak od klasičnog postupka reklamacije je u slučaju kada dokumentacija koja prati otpad nije kompletna, odnosno: - kada je Dokument o kretanju otpada (skraćeno: DKO) nepotpisan, - kada je DKO neoveren, - kada DKO nije odštampan u predviđenom broju primeraka za opasan (6 primeraka) i neopasan otpad (4 primerka) ili - kada je nepotpuna magacinska dokumentacija - nema transportnog i mernog lista i otpremnice.
2	Način postupanja prilikom prijema takve vrste otpada: - Lice za upravljanje otpadom ili magacioner kontaktira komercijalnu službu koja u roku od 3 radna dana kontaktira odgovorno lice u firmi vlasnika otpada i dogovara kompletiranje ili ispravku prethodno navedenih dokumenata, - Nakon dogovora sa vlasnikom/proizvođačem otpada, Lice za upravljanje otpadom odobrava Magacioneru da zaprimi otpad u skladište u deo za prijem i razvrstavanje otpada dok ne stignu ispravna dokumenta, - Neoverena i nepotpisana dokumentacija od strane vlasnika/proizvođača ili prevoznika otpada šalju se na potpis i overu, - Traži se od vlasnika/proizvođača kompletiranje magacinske dokumentacije koja nedostaje, - Proizvođač/vlasnik otpada u slučaju nedostatka potpisa od strane prevoznika je u obavezi da u zakonskom roku od 15 dana od dana prijema na skladište poštom pošalje potpisan DKO ili poštom/mejlom pošalje ispravno popunjene nedostajuće magacinske dokumente i - Kada stignu potpisani i kompletirani dokumenti, Lice za upravljanje otpadom potpisuje DKO, overava ga pečatom skladištara i daje nalog Magacioneru da prebaci otpad u skladišni boks određen i obeležen prema grupi i indeksnom broju za tu vrstu otpada. Tek tada se smatra da je skladištenje otpada započelo.

POSTUPCI KOD PRIJEMA OTPADA KOJI PODLEŽU REKLAMACIJI	
1	PRIJEM NEOBELEŽENOG OTPADA: - Ako je uočena nepravilnost u delu loše obeležen ili neobeležen otpad Lice za upravljanje otpadom obaveštava Vlasnika otpada i prevoznika telefonskim putem o uočenim nepravilnostima - Zatim sačinjava pojedinačni Zapisnik o reklamaciji otpada, na standardizovanom obrascu sa šifrom U.8300.IMS.02-04 za proizvođača i prevoznika otpada i isti dostavlja mejlom obadvojici u kome opiše razloge za reklamaciju i okvirnu štetu nastalu nepravilnim postupanjem izraženu u novčanom iznosu. - Lice za upravljanje otpadom radnim nalogom da dozvolu magacioneru da otpad zaprimi u deo za razvrstavanje i prijem. - Nakon odgovora pošiljaoca ili prevoznika, sa prihvatanjem ili ne reklamacije, Menadžer lokacije Front office menadžer i Lice za upravljanje dogovaraju način okončanja reklamacije. - Ukoliko ne može da se postigne konsenzus, konačnu odluku donosi Direktor društva. - U obrascu Karton reklamacije otpada, U.8300.IMS.02-05, vodi se evidencija i način okončanja reklamacija koju potpisuju odgovorna lica pošiljaoca/prevoznika i primaoca otpada (EL), Lice za upravljanje otpadom i saradnik Back offica koji arhivira reklamaciju. - Ova reklamacija se uz korektivne mere najčešće završava tako što se otpad zaprimi na skladište. - Lice za upravljanje otpadom potpisuje DKO, overava ga pečatom skladištara i daje nalog Magacioneru da prebaci otpad u skladišni boks određen i obeležen prema grupi i indeksnom broju za tu vrstu otpada. Tek tada se smatra da je skladištenje otpada započelo.
2	PRIJEM OTPADA KOJI NIJE DOBRO UPAKOVAN: - Magacioner vizualnim pregledom proverava da li je otpad hermetički zatvoren, da li je ambalaža zaprljana (ima na njoj peska, šljunka, šuta i slično) i da li postoje vidna oštećenja ambalaže (napuknuća, nedostajajući delovi i slično) i o tome obaveštava Lice za upravljanje otpadom koje prvo telefonom obaveštava pošiljaoca o mogućnosti reklamacije - Nakon toga sačinjava Zapisnik o reklamaciji otpada, na standardizovanom obrascu sa šifrom U.8300.IMS.02-04 i dostavlja ga proizvođaču/vlasniku/pošiljaocu otpada mejlom u kome opiše razloge za reklamaciju i okvirnu štetu nastalu nepravilnim postupanjem izraženu u novčanom iznosu. - Lice za upravljanje otpadom radnim nalogom daje dozvolu magacioneru da otpad zaprimi u deo za razvrstavanje i prijem. - Nakon odgovora pošiljaoca otpada, sa prihvatanjem ili neprihvatanjem reklamacije, saradnik nabavke i direktor dogovaraju način okončanja reklamacije. - U obrascu Karton reklamacije otpada, U.8300.IMS.02-05, vodi se evidencija i način okončanja reklamacija koju potpisuju odgovorna lica pošiljaoca/prevoznika i primaoca otpada (EL), Lice za upravljanje otpadom i saradnik Back offica koji arhivira reklamaciju. - Ova reklamacija se uz korektivne mere najčešće završava tako što se otpad zaprimi na skladište. - Lice za upravljanje otpadom potpisuje DKO, overava ga pečatom skladištara i daje nalog Magacioneru da prebaci otpad u skladišni boks određen i obeležen prema grupi i indeksnom broju za tu vrstu otpada. Tek tada se smatra da je skladištenje otpada započelo.
3	PRIJEM OTPADA NEUGOVORENOG KVALITETA: - Ukoliko Lice za upravljanje otpadom vizuelnim pregledom otpada – da li postoje primeše drugih otpada (šut, zemlja, voda i sl.), proverom karakteristika uzorka na osnovu podataka iz Izveštaja o ispitivanju otpada ili upoređivanjem uzorka sa referentnim uzorkom – da li postoji razlika u boji, gustini i strukturi, posumnja da otpad nije ugovorenog kvaliteta, obaveštava pošiljaoca otpada i najavljuje mu mogućnost povrata isporučene količine otpada.

	- U dogovoru sa vlasnikom otpada Lice za upravljanje otpadom može poslati uzorak otpada na brzu analizu u Laboratoriju kontrole kvaliteta EZ, a nakon toga i u akreditovanu laboratoriju ukoliko se pokažu razlike od ugovorenog sastava, zbog utvrđivanja kvaliteta poslatog otpada. - Nakon toga sačinjava Zapisnik o reklamaciji otpada, na standardizovanom obrascu sa šifrom U.8300.IMS.02-04 i dostavlja ga prizvođaču/vlasniku/pošiljaocu otpada mejlom ili po vozaču ako se otpad vraća istog dana, u kome opiše razloge za reklamaciju i okvirnu štetu nastalu nepravilnim postupanjem izraženu u novčanom iznosu ili sa potvrđenim stavovima obe strane pošiljaoca/primalac da se otpad vraća primaocu. - Lice za upravljanje otpadom radnim nalogom daje dozvolu magacioneru da otpad zaprimi u deo za razvrstavanje i prijem ukoliko se sa vlasnikom otpada ne dogovori da se otpad odmah vrati zbog čekanja analize akreditovane laboratorije. - U obrascu Karton reklamacije otpada, U.8300.IMS.02-05, vodi se evidencija i način okončanja reklamacija koju potpisuju odgovorna lica pošiljaoca/prevoznika i primaoca otpada (EL), Lice za upravljanje otpadom i saradnik Back office koji arhivira reklamaciju. - Ova reklamacija se najčešće završava tako što se otpad vraća pošiljaocu. - Lice za upravljanje otpadom ne potpisuje DKO i ne overava ga pečatom Eco Lagera. - Uz otpad koji se vraća u Zakonskom roku od 15 dana, ide Zapisnik o reklamaciji, i sva dokumenta pošiljaoca koja su stigla na skladište - Mogući postupci vraćanja otpada pošiljaocima, biće posebno objašnjeni u sledećoj tački.
4	POSTUPCI VRAĆANJA OTPADA VLASNIKU Otpad se vraća vlasniku na sledeći način: 1. Kada je vlasnik otpada koji je ujedno i operater za upravljanje otpadom, odnosno ima delatnost sakupljanja i skladištenja otpada: a. Lice odgovorno za upravljanje otpadom vrši najavu kretanja predmetnog otpada – popunjavanjem dokumenta o kretanju otpada (DKO). Dokument o kretanju otpada (6 primeraka od koji jedan ostaje u arhivi, a 5 ide vlasniku), merni list i transportni list (u slučaju opasnog otpada obavezan dokument) se daju vozaču. b. Magacioner organizuje utovar i sačinjava Otpremnicu, P.8300.IMS.01-04. c. <u>Povrat robe ne mora da se izvrši na dan prijema</u> 2. Kada vlasnik otpada nema Dozvolu za skladištenje i sakupljanje, koja po Zakonu o upravljanju otpadom nije obavezujuća za njega: a. Povrat robe se vrši na dan prijema sa Zapisnikom o reklamaciji i svim dokumentima dobijenim od generatora: nepotpisanim DKO, merni list, otpremnica, prijemnica. b. Povrat robe se vrši u Zakonskom roku od 15 dana sa nepotpisanim DKO od skladištara, mernim listom, otpremnicom, prijemnicom i Zapisnikom o reklamaciji skladištara. Otpad se privremeno čuva na Eco Lageru do okončanja reklamacije.

<i>Izradio:</i> Specijalista za upravljanje otpadom	Zorica Jurišić	<i>Pregledao:</i> Koordinator EMS	Slavica Bogdanović	<i>Odobrio:</i> Direktor / Zastupnik kapitala EL	Igor Radoš
<i>Datum:</i>	23.09.2022.	<i>Datum:</i>	23.09.2022.	<i>Datum:</i>	23.09.2022.