

SAV Conteneurs Citoyens

Version 09/21



Des questions ?

0800 11 799



Situation	Procédure	Possibilité	Tarif	Délai
1 Dans le cadre d'un changement composition de ménage - Citoyen a fait le choix d'un conteneur de 140L-240L	Introduisez votre demande via le 0800/11.799 Validation de votre situation par votre commune	oui si > 4 mois à partir du verrouillage de la base de données. Merci de prendre contact au 0800 11 799 pour connaître la deadline concernant votre commune.	0€	max à 14 jours calendrier à partir de de la demande
2 Nouvelle domiciliation - (nouvelle construction) Nouveau conteneur	Introduisez votre demande via le 0800/11.799 Validation de votre situation par votre commune	oui sans attente	0€ (car service de base - 1er round)	max à 14 jours calendrier à partir de de la demande
3 Nouvelle domiciliation - (maison déjà dotée d'un conteneur) Changement de capacité de conteneur	Introduisez votre demande via le 0800/11.799 Validation de votre situation par votre commune	oui sans attente	0€ (car service de base - 1er round)	max à 14 jours calendrier à partir de de la demande
4 Citoyen/commerçant souhaite changer la capacité de son conteneur (140L-240L)	Introduisez votre demande via le 0800/11.799 Vérification de la livraison initiale effectuée	oui si > 4 mois à partir du verrouillage de la base de données. Merci de prendre contact au 0800 11 799 pour connaître la deadline concernant votre commune	30€ Citoyen effectue un virement sur BE32 0910 0074 4202 En communication Conteneur PC + volume (140 ou 240) + Adresse Tel	max à 14 jours calendrier à partir de de la réception du paiement

SAV Conteneurs Citoyens

Version 09/21



Des questions ?

0800 11 799



	Situation	Procédure	Possibilité	Tarif	Délai
5	Citoyen/commerçant n'a pas reçu son conteneur (140L-240L)	Introduisez votre demande via le 0800/11.799 Vérification du statut de la livraison	oui sans attente	0€ (car service de base - 1er round)	max à 14 jours calendrier à partir de de la demande
6	Citoyen/commerçant a fait le choix d'absence de conteneur et souhaite finalement un conteneur de 140L-240L	Introduisez votre demande via le 0800/11.799	oui si > 4 mois à partir du verrouillage de la base de données. Merci de prendre contact au 0800 11 799 pour connaître la deadline concernant votre commune.	30€ Citoyen effectue un virement sur BE32 0910 0074 4202 En communication Conteneur PC + volume (140 ou 240) + Adresse Tel.	max à 14 jours calendrier à partir de de la réception du paiement
7	Réparation d'un dommage- destruction sous la responsabilité du citoyen/commerçant	Introduisez votre demande via le 0800/11.799	oui sans attente	30€ Citoyen effectue un virement sur BE32 0910 0074 4202 En communication Conteneur PC + volume (140 ou 240) + Adresse Tel.	max à 14 jours calendrier à partir de de la réception du paiement
8	Vol de conteneur (citoyen/commerçant)	Introduisez votre demande via le 0800/11.799	oui sans attente	30€ Citoyen effectue un virement sur BE32 0910 0074 4202 En communication Conteneur PC + volume (140 ou 240) + Adresse Tel.	max à 14 jours calendrier à partir de de la réception du paiement

SAV Conteneurs Citoyens

Version 09/21



Des questions ?

0800 11 799



	Situation	Procédure	Possibilité	Tarif	Délai
9	Citoyen demande un second conteneur de 140L ou 240L	NON (pas de dérogation au schéma de base)	NON (pas de dérogation au schéma de base)	S.O.	S.O.
10	Commerçant qui paie une taxe assimilée demande un second conteneur de 140L ou 240L-max.2 conteneurs/commerçant	Introduisez votre demande via le 0800/11.799	Oui si > 4 mois à partir du verrouillage de la base de données. Merci de prendre contact au 0800 11 799 pour connaître la deadline concernant votre commune.	30€ Intervention potentielle de la commune	Selon les délais annoncés dans les 2 courriers envoyés en amont du déploiement ou max à 14 jours calendrier à partir de la réception du paiement/de la demande (selon la commune) si hors délais
11	Réparation d'un dommage- destruction par Hygea (ex:camion de collecte a reculé dans un conteneur)	/	/	Contact 0800/11.799 ou info@hygea.be	max à 14 jours calendrier à partir de de la demande
12	Citoyen/commerçant souhaite qu'Hygea vienne reprendre son conteneur car il n'en souhaite plus	Introduisez votre demande via le 0800/11.799	oui si > 4 mois à partir du verrouillage de la base de données. Merci de prendre contact au 0800 11 799 pour connaître la deadline concernant votre commune.	0€	max à 14 jours calendrier à partir de de la demande