

## I - ENQUADRAMENTO

- 1) O presente regulamento aplica-se ao serviço de recolha seletiva de resíduos disponibilizado pela Lipor com especial incidência nos setores do comércio, serviços e restauração;
- 2) O serviço de Recolha, está disponível para a recolha de resíduos urbanos recicláveis, nomeadamente papel e cartão, vidro e embalagens plásticas;
- 3) As recolhas são efetuadas por equipas devidamente identificadas, que utilizam viaturas de mercadorias para o acondicionamento e transporte dos resíduos;
- 4) As operações de recolha, realizam-se diariamente de segunda a sexta feira, podendo em situações excecionais verificar-se a operação noutros dias;
- 5) Todos os contactos relacionados com o presente serviço deverão ser efetuados através dos seguintes meios:  
**800 200 345 / ecofone@lipor.pt**

## II - DEVERES DA LIPOR

- 1) O serviço disponibilizado pela Lipor tem um carácter gratuito;
- 2) O serviço pressupõe o fornecimento de sacos para correta separação dos resíduos, sendo que, no caso do papel e cartão, a equipa avaliará a viabilidade e condições dos materiais para o seu acondicionamento em sacos;
- 3) O cliente poderá solicitar uma quantidade extra de sacos para stock, por exemplo, quando há arrumações, contactando o Serviço de Atendimento;
- 4) As recolhas serão realizadas nas datas estabelecidas entre o serviço e o Cliente;
- 5) No caso de haver algum imprevisto que motive o atraso ou a falha na recolha, o cliente será contactado pelo serviço de atendimento (ou equipa de recolha, no caso de horários pós 17h);
- 6) Em caso de incumprimento da recolha, o cliente será contactado pelo atendimento a informar de nova data para levantamento dos resíduos;
- 7) O agendamento de nova recolha será realizado com a maior brevidade possível, de acordo com as condicionantes relacionadas com as recolhas e rotas já definidas;
- 8) O cliente pode solicitar informação/ sinalética relevante para a correta separação dos resíduos.

## III - DEVERES DO CLIENTE

- 1) O serviço pode ser solicitado sempre que exista uma quantidade mínima de recolha de pelo menos cinco (5) sacos cheios;
- 2) Os materiais devem ser colocados nos sacos com as cores correspondentes;
- 3) A separação do material deve garantir a conformidade com as normas estabelecidas;
- 4) Não obstante o fornecimento de sacos azuis, eles não devem ser utilizados para colocação de cartão pela sua tipologia possa ser espalmado, facilitando assim a operação logística de acondicionamento e recolha que, alternativamente, pode ser espalmado;
- 5) O local onde se encontram os resíduos deverá encontrar-se limpo, ser acessível pela equipa de recolha e, de preferência, com o acompanhamento de alguém responsável;
- 6) Qualquer alteração aos dados relevantes para o serviço, devem ser imediatamente comunicados;
- 7) Em caso de impedimento ou alteração das condições previamente definidas, como por exemplo a alteração de local de aprovisionamento dos resíduos ou impossibilidade de se encontrar alguém presente, deve ser comunicada atempadamente;
- 8) O serviço de recolha fornecerá o número de sacos correspondente ao recolhido no cliente (contraentrega).

---

Mod.791.00

*Este documento é válido somente na sua versão eletrónica publicada na Intranet da Qualidade (Gestão Documental). Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde à disponível na mesma*