

SAV Conteneurs

Version 09/24



Des questions ?

0800 11 799



Situation	Procédure	Possibilité	Tarif	Délai de livraison
1 Dans le cadre d'un changement composition de ménage – Le citoyen a fait le choix d'un conteneur de 140L-240L	Introduisez votre demande via le 0800/11.799 ou via le formulaire en ligne 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 ou via le formulaire en ligne 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 ou via le formulaire en ligne 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 ou via le formulaire en ligne 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	60€ 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

Version 09/24



Des questions ?

0800 11 799



Situation	Procédure	Possibilité	Tarif	Délai de livraison
5 Citoyen/commerçant n'a pas reçu son conteneur (140L-240L)	Introduisez votre demande via le 0800/11.799 ou via le formulaire en ligne 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 ou via le formulaire en ligne	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.	60€ 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 ou via le formulaire en ligne	Oui sans attente	60€ 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 ou via le formulaire en ligne	Oui sans attente	60€ 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

Version 09/24



Des questions ?

0800 11 799

HYGEA
Intercommunale
de gestion
environnementale

Situation	Procédure	Possibilité	Tarif	Délai de livraison
9 Citoyen demande un second conteneur de 140L ou 240L	NON, 1 conteneur par taxe	NON (pas de dérogation au schéma de base)	/	/
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 ou via le formulaire en ligne	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.	60€ Intervention potentielle de la commune	Selon les délais annoncés dans le courrier envoyé 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 ou via le formulaire en ligne	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