

Gebruikersvoorwaarden diftar



Reglement gebruik Diftar-bakken en daaraan verbonden kosten geïnd in naam en voor rekening IVIO

Algemeen

Huishoudelijke afvalstoffen en met huishoudelijk vergelijkbare bedrijfsafvalstoffen worden door of in opdracht van de gemeente of haar intergemeentelijk samenwerkingsverband IVIO per wijk of per staat ingezameld.

Elke inwoner is verplicht zijn/haar huishoudelijke afvalstoffen aan te bieden voor de huis-aan-huis-inzameling of op een wijze zoals bepaald in het gemeentelijk politiereglement.

Voor volgende afvalstoffen stelt het intergemeentelijk samenwerkingsverband IVIO een diftarcontainer ter beschikking:

- GFT-afval
- Restafval

Deelname aan de selectieve GFT-inzameling is geen verplichting. Organisch keukenafval mag ook thuis gecomposteerd worden en/of gevoederd aan huisdieren. De aanwezigheid van GFT-afval (groente-, fruit- en tuinafval) in het restafval is evenwel verboden.

Daarnaast biedt IVIO facultatief een container aan voor tuinafval. Het tuinafval wordt ingezameld aan huis in de vorm van een jaarabonnement. Voor nieuwe abonnees wordt de bak aangeboden via een huurformule.

Verplichte recipiënten

Art. 1. GFT-bak

Voor deelname aan de selectieve GFT-inzameling is het gebruik van een grijze bak met groen deksel van IVIO verplicht. Ter herkenning staat het IVIO-logo op het deksel..

De beschikbare volumes zijn 40L (standaard) en 120L. Plastic zakjes in de GFT-container zijn verboden.

Art. 2. REST-bak

Het gebruik van een restafval-bak is verplicht. Het gebruik van een grijze bak met geel deksel van IVIO is verplicht. Ter herkenning staat het IVIO-logo op het deksel. De beschikbare volumes zijn 40L, 120L (standaard), 240L en 1100L.

De 1100L-container wordt uitsluitend gebruikt bij meergezinswoningen of op gemeentelijke locaties, dit na overleg en goedkeuring van IVIO. Deze kan aangevraagd worden door contact op te nemen met projecten@ivio.be.

Art. 3. Tuinafvalbak

Voor deelname aan de tuinafvalophaling aan huis is het gebruik van een groene container van IVIO verplicht. Ter herkenning staat het IVIO-logo op de bak. Het beschikbare volume is 240L. Sedert 2024 wordt voor nieuwe abonnees gewerkt met een huurformule. Abonnees die in het verleden een bak hebben aangekocht, kunnen deze blijvend gebruiken, mits deze in goede staat verkeert.

De koopformule is echter uitdovend. Indien de aangekochte bak niet langer voldoet en IVIO oordeelt dat de tuincontainer zich in een danig slechte staat bevindt dat de ophaling niet langer op een kwalitatieve manier kan plaatsvinden, dient te worden overgestapt op de huurformule.

Art. 4. Aanvraag bakken

De restafval- en/of GFT-bakken en/of tuinafvalbakken zijn voorzien van een elektronische chip (met barcodesticker), adressticker en sorteersticker.

Als er nog geen diftarbakken op het adres staan, kunnen deze aangevraagd worden bij de IVIO-klantendienst, bereikbaar via ivio@sulo.com of telefonisch 0800 20 305.

Verhuist men naar een adres waar al een IVIO-container aanwezig is, dan dient de chip vooraf steeds opnieuw ingesteld te worden. De chip wordt geactiveerd eenmaal de mutatie ingelezen werd. De burger kan contact opnemen met IVIO om de blokkering op te heffen en de chip opnieuw in te stellen voor officiële domiciliëwijziging wanneer er nood is aan afvalinzameling in de tussenliggende periode om het huis bewoningsklaar te maken. Deze dienstverlening is gratis.

De containers worden vrij van waarborg ter beschikking gesteld door IVIO en blijven eigendom van IVIO. De containers voor tuinafvalophaling worden sinds 2024 ter beschikking gesteld via een huurformule en blijven tevens eigendom van IVIO. Bij tuinabonnementen opgestart voor 2024 werd de container aangekocht door de burger.

Art. 5. De gebruiker is persoonlijk verantwoordelijk voor het correcte gebruik en onderhoud van de bak. De gebruiker stelt IVIO zo snel mogelijk op de hoogte van schade, diefstal of verlies van de bak.

IVIO zorgt voor de herstelling of de vervanging van de bak. Als deze veroorzaakt werden door onoordeelkundig gebruik, kan zij de kosten hiervoor verhalen op de gebruiker. Hieronder valt ook het scheuren van de bak tijdens het lossen indien deze de gewichten zoals vermeld in Art.6 overschrijdt.

Tips om de bak proper te houden kan men terugvinden op

<https://www.ivio.be/afvalophaling/diftar/veelgestelde-vragen>

Verwittig IVIO dadelijk wanneer uw container verloren of gestolen blijkt. Zodoende kunnen we meteen uw chip blokkeren.

Bij schadegevallen kunnen in bepaalde gevallen kosten aangerekend worden. Voor de tarifiering in elk van onderstaande situaties verwijzen wij naar bijlage 1 – tarieven. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd:

- Vervanging bij diefstal en schade door overmacht mét pv-attest: gratis
- Vervanging bij diefstal en schade door overmacht zonder pv-attest administratieve kost + eventuele leveringskost aan huis (bij het ophalen aan het IVIO-hoofdkantoor of na reservatie in een recyclagepark wordt geen leveringskost aangerekend)
- Herstelling van de wielen door eigen toedoen na het overschrijden van het maximum gewicht, gedefinieerd in Art.6
- Herstelling van het deksel door eigen toedoen

Art. 6. Het aangeboden afval in de bak mag het maximum toegelaten gewicht niet overschrijden:

- 40L-bak: maximum gewicht van 15kg
- 120L-bak: maximum gewicht van 60kg
- 240L-bak: maximum gewicht van 110kg

Indien het aangeboden gewicht deze maxima overschrijdt, kan deze geweigerd worden.

Art. 7. Bij verhuis raden wij de burgers aan IVIO te verwittigen. Zo kunnen we uw afvalrekening afsluiten en uw chip blokkeren. De bakken met alle toebehoren dienen na verhuis leeg, proper en in goede staat achtergelaten te worden op het vorig adres. Indien de burger IVIO niet op de hoogte stelt zal de chip, eenmaal de mutatie ingelezen werd, automatisch worden geblokkeerd. De restafvalbak blijft steeds bij het adres. Het is verboden deze mee te nemen bij verhuis.

Bij de tuinafvalbakken geldt het volgende:

Het abonnement op een tuinafvalbak wordt afgesloten voor een periode van één jaar of, bij opstart tijdens een kalenderjaar, voor de resterende duur van het lopende kalenderjaar. Bij het begin van elk nieuw kalenderjaar wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor een periode van één jaar.

Opzegging van het abonnement is enkel mogelijk via schriftelijke kennisgeving aan IVIO, minstens drie maanden vóór het einde van het kalenderjaar. In dat geval wordt het abonnement niet verlengd het daaropvolgende kalenderjaar.

Indien de klant verhuist of overlijdt, kan het abonnement voortijdig stopgezet worden, op voorwaarde dat een geldig attest van de gemeente wordt voorgelegd. In deze twee gevallen

kunnen de resterende beurten geannuleerd worden en wordt het saldo terugbetaald aan de klant.

De GFT-bak wordt bij annulatie of stopzetting van de dienstverlening terugbezorgd op het hoofdkantoor van IVIO te Izegem of op een recyclagepark binnen het IVIO-werkingsgebied. Indien de burger niet in de mogelijkheid is deze zelf terug te brengen en een ophaling door onze diensten noodzakelijk is, wordt hetzelfde tarief als voor thuislevering aangerekend. Hetzelfde principe geldt voor de annulatie van tuinafvalbakken. Dit geldt uiteraard niet voor abonnees die hun tuinabonnement voor 2024 aangegaan zijn via de koopformule.

Art. 8. De bakken zijn identificeerbaar voor de gebruiker door een adressticker aan de zijkant van de bak onder de opnamerand waarop het plaatsingsadres van de bak vermeld staat (straat, huisnummer en eventueel busnummer, postcode en gemeente). Deze gegevens zijn eveneens geprogrammeerd in de elektronische chip die door IVIO aangebracht werd. De gebruiker mag zelf geen aanpassingen aanbrengen aan de bakken.

Art. 9. Het aanbieden van de bakken voor ledigingen dient te gebeuren aan het eigen perceel aan de openbare weg of aan een ophaalpunt. De bakken moeten met het handvat naar de straatkant gericht staan. Het deksel van de bak dient dicht te zijn. Er mag niets op het deksel van de bakken geplaatst worden en de bakken moeten vrij staan zodat de lediging vlot kan verlopen.

Er mogen enkel bijplaatsingen gebeuren nadat deze extra zakken aangegeven werden aan IVIO en als deze vergezeld zijn van een identificatie van het adres op de zak zelf. Zet de container veilig op de wegberm of stoep aan de openbare weg, zorg dat deze de doorgang voor fietsers of voetgangers niet blokkeert. Stamp de inhoud niet aan zodat een vlotte lediging mogelijk is.

Plaatsing sloten

Art. 10. De installatieprijs per slot wordt bepaald in bijlage 1 – tarieven.

Art. 11. Bij een slotaanvraag wordt deze kost verrekend met de diftarrekening. De IVIO-klantendienst brengt de aanvrager hiervan op de hoogte en stuurt aan op een extra bijstorting op de diftarrekening. Na betaling wordt de plaatsing ingepland en uitgevoerd.

Art. 12. Een klant die een bak overneemt met slot van de vorige bewoner door een verhuis dient dit geplaatst slot niet te betalen. Bij een formaatwissel of wissel door schade of diefstal ontvangt men een container zonder slot. Wanneer een bewoner op zijn/haar oud adres een slot aangekocht had, dient dit op zijn/haar nieuw adres (indien gewenst) opnieuw aangekocht te worden.

Art. 13. Indien een bak met slot verloren geraakt door vallen in de ophaalwagen, dan wordt deze vervangen door een nieuwe bak met gratis slot onder de voorwaarde dat de bak niet overladen was.

Art. 14. Een slot kan enkel geplaatst worden op een GFT- of REST-bak, niet op de tuinafvalbak.

Omruijing en aanvraag GFT-bak of REST-bak

Art. 15. Voor de omruiling wordt volgende onderscheid in tarifiering voorzien:

- Eerste formaatwissel binnen de 6 maanden na een veranderende gezinssituatie of na een verhuis: gratis
- Tweede formaatwissel of formaatwissel na de periode van 6 maanden na een veranderende gezinssituatie of verhuis: zie bijlage 1 - tarieven + eventuele leveringskost aan huis: zie bijlage 1 – tarieven. Bij het ophalen aan het IVIO-hoofdkantoor of na reservatie in een recyclagepark wordt geen leveringskost aangerekend.
- Aanvraag GFT-bak: geen administratieve kost, maar eventuele leveringskost aan huis: zie bijlage 1 – tarieven. Bij het ophalen aan het IVIO-hoofdkantoor of na reservatie in een recyclagepark wordt geen leveringskost aangerekend.

Aan huis geleverde diensten – afspraken en voorwaarden

Art. 16 Wanneer IVIO-medewerkers zich verplaatsen naar het thuisadres van een aanvrager om een dienst uit te voeren (zoals het plaatsen van een slot, het wisselen van containerformaat of het uitvoeren van een herstelling), wordt de aanvrager vooraf geïnformeerd over de afspraak en de bijhorende voorwaarden. Indien de aangeboden container niet leeg is wordt het aanwezige afval gewogen en verrekend via de diftarrekening, inclusief een administratieve kost van €20. Indien de dienst niet kan doorgaan omdat de container niet beschikbaar staat op het afgesproken moment, wordt een forfaitaire kost van €50 aangerekend. Deze vergoeding dekt de werkuren en verplaatsingskosten van de medewerkers die ter plaatse komen.

Betaling

Art. 17 Voor restafval en gft afval betaalt u per kg gewicht. Voor restafval wordt daarnaast ook een aanbiedingskost in rekening gebracht. De betaling gebeurt via een afvalrekening per adres. Per ophaalpunt wordt een voorschot opgeladen op de diftarrekening. Elke lediging wordt in mindering gebracht. Als het saldo onder een drempelbedrag gaat, ontvangt u een uitnodiging om uw saldo op te laden. U kan ook uw saldo aanzuiveren op één van de IVIO-recyclageparken.

Voor het tuinafval wordt een jaarabonnement afgesloten. De betaling voor deze dienst (inclusief huur) wordt niet van de afvalrekening gehaald, maar wordt via een aparte rekening vereffend.

Na aanvraag wordt een betalingsuitnodiging verzonden naar de aanvrager. Na ontvangst van de betaling, wordt de interventie met de aanvrager ingepland

Drempelbedragen

Art. 18 Wanneer het saldo van de afvalrekening zakt onder 12,5€ ontvangt u van IVIO automatisch een betalingsuitnodiging zodat u tijdig uw saldo kan aanvullen. Wanneer het saldo onder nul zakt nemen we nog eenmaal uw afval mee. Hebt u na de betalingstermijn geen saldo opgeladen dat kan geen betalende dienst meer uitgevoerd worden. Hou bij de betaling rekening met de interbancaire verwerkingstijd.

Na een nieuwe aanvraag of bij aanvraag bijkomende diensten, dient men eerst een voorgesteld saldo of servicebedrag op te laden, alvorens de containers aangeboden kunnen worden voor lediging.

Voorwaarden KMO's m.b.t de diftarcontainers

Art. 19 KMO's en kleine zelfstandigen kunnen van de dienstverlening van IVIO gebruik maken, als aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Het afval is vergelijkbaar met huishoudelijk afval (qua aard en hoeveelheid).
- Er wordt gebruik gemaakt van standaard IVIO-containers.
- Het afval bevat geen gevaarlijke stoffen of selectief in te zamelen bedrijfsfracties (zoals olie, metalen, hout, enz.). Deze moeten via een erkende inzamelaar worden afgevoerd.
- De KMO beschikt over een ondernemingsnummer en een officiële vestiging in een IVIO-gemeente.
- IVIO kan de inzameling weigeren wanneer de voorwaarden niet worden nageleefd vb. bij te grote hoeveelheden, non-conformiteiten.
- Het adres ligt op een bestaande inzamelronde van IVIO.
- De KMO registreert zich online en gaat akkoord met de voorwaarden.

Ons aanbod aan KMO's:

- Een bedrijf krijgt één gratis bak voor de afvalsoorten restafval en GFT ter beschikking van IVIO (max. 240L voor restafval, max. 120L voor GFT-afval)
- De containers zijn eigendom van IVIO.

- Het bedrijf dient zich online te registreren en ontvangt, na goedkeuring, een login om een bak aan te vragen. Het bedrijf dient aan te geven akkoord te gaan met de voorwaarden.
- Wanneer de facturatie vanuit de KMO wordt gevraagd per brief zullen deze kosten ook verrekend worden bij deze facturatie.
- Het tarief per kg is voor restafval en GFT gelijk aan dat van particulieren, maar er wordt een jaarlijkse servicekost aangerekend om de meerkost voor IVIO en de gemeenten te dekken (zie bijlage 1 – tarieven). In uitzonderlijke omstandigheden kan mits specifieke autorisatie door de gemeente hiervan worden afgeweken.

Wanneer de KMO beroep doet op de dienstverlening van IVIO aanvaardt deze de voorgaande artikels met betrekking tot het gebruik van de bakken.

Voorwaarden verenigingen

Art. 20 Verenigingen kunnen van de dienstverlening van IVIO gebruik maken, als aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- Het afval is beperkt en vergelijkbaar met huishoudelijk afval. Het afval mag geen gevaarlijke stoffen of verplicht selectief in te zamelen bedrijfsfracties bevatten.
- Het adres ligt op een bestaande inzamelronde van IVIO.
- Er wordt een verantwoordelijke contactpersoon opgegeven.
- De vereniging is erkend door de gemeente.
- De aanvraag van de containers wordt gedaan tijdens de eerste uitzet, zo niet worden net als bij particulieren kosten in rekening gebracht

Ons aanbod aan verenigingen:

- Een vereniging krijgt één gratis bak ter beschikking voor restafval en één voor gft.
- De vereniging kan enkel 1 restcontainer en/of 1 GFT-bak extra aanschaffen.
- Containers zijn eigendom van IVIO. Tarief aanlevering bij uitzet zie bijlage 1 – tarieven.
- Voor éénmalige extra afvalaanbieding kan via de website een autorisatie aangevraagd worden. Het extra afval kan in willekeurige zakken gestopt worden. Ze worden op de dag van de ophaling naast de afvalcontainer gezet. De afvalophalers nemen enkel de zakken mee die aangevraagd worden. De zakken worden door de ophaler in de restafvalcontainer gestopt en gewogen.
- De vereniging dient zich online te registreren en ontvangt, na goedkeuring, een login om een bak aan te vragen. Er wordt steeds gewerkt met een verantwoordelijke contactpersoon. De aanvraag wordt besproken met de gemeente die goedkeuring dient te verlenen.
- De tarieven worden gelijkgesteld aan de particuliere aanrekening.

Wanneer de vereniging beroep doet op de dienstverlening van IVIO aanvaardt deze de voorgaande artikels met betrekking op het gebruik van de bakken.

Niet-conforme bak

Art. 21. Wanneer niet voldaan wordt aan de richtlijnen in bovenstaande artikels of wanneer de inhoud niet overeenkomt met de afvalfractie kan de toegewezen bak vervangen of geledigd worden met een meerkost.

Voor wegnahme niet conforme container (zie bijlage 1 – tarieven).

Comfortdienst containers rest/gft		2026 IVIO (€) Prijzen incl. btw
Bij uitzet: eerste container REST en GFT (particulier & gem. vereniging)		Gratis levering en activatie
Na uitzet		
Leveringskost bij:		
Vervanging bij schade/diefstal door overmacht mét pv-atteest		Gratis
Ophaling HQ of RP na reservatie		Gratis
Thuislevering		20
Administratieve kost:		
Formaatwissel (binnen 6 maanden na uitzet) – eerste omruiling		Gratis
Formaatwissel (binnen 6 maanden na veranderende gezinssituatie of verhuis) – eerste omruiling		Gratis
Formaatwissel (tweede omruiling of vanaf 6 maanden na uitzet)		30
Aanvraag GFT-container		Gratis
Extra container (gem. verenigingen – gemeenten en geautoriseerde burgers)		15
Vervanging container bij schade/diefstal zonder pv-atteest		30
Slot (nieuw of bij verlies sleutel) + plaatsing		45
Herstelling wiel (geen schade door derden)		10
Herstelling deksel (geen schade door derden)		20
Herstelling wiel (geen schade door derden) 1100L-bak		25
Herstelling deksel (geen schade door derden) 1100L-bak		100
Vervanging 1100L-bak bij schade/diefstal zonder pv		175
Jaarlijkse servicekost (gebruik container – adm. kost) - (niet-particulier/KMO's)		50
Aanrekening kost facturatie niet digitaal		Portkosten
Wegname niet-conforme container		100