REKLAMAČNÝ PORIADOK

dodávky pitnej vody a odvádzania odpadových vôd

Článok I.
Všeobecné ustanovenia

1. Pri reklamácii sa postupuje podľa zákona č. 108/2024 Z.z.o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, zákona č. 513/1991 Z. z. – obchodný zákonník a podľa zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách v platnom znení (ďalej len „zákon č. 442/2002 Z. z.“), zákona č. 40/1964 Zb. - občiansky zákonník, a ostatných príslušných právnych predpisov a na základe dohody zmluvných strán.

2. Reklamáciu môže uplatniť iba odberateľ a to nasledujúcimi spôsobmi:
   - **Ústne** – v pracovných dňoch počas pracovnej doby osobne v sídle dodávateľa
   - **Písomne** – listom doručeným na adresu sídla dodávateľa
   - **Elektronicky** – na mailovú adresu dodávateľa: info@granithotels.sk

   Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať.

3. Pri reklamácii je odberateľ povinný uviesť svoje identifikačné údaje, čitateľne a v úradnom jazyku popísať predmet reklamácie, uviesť dátum a reklamáciu vlastnoručne podpísať. Ak odberateľ uplatní reklamáciu elektronicky, musí byť vlastnoručne podpísaný reklamačný list prílohou mailu.

4. Odberateľ je povinný oznámiť dodávateľovi predmet reklamácie bez zbytočného odkladu od času zistenia chyby a vytknúť vady, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.

5. Reklamácia nezbavuje odberateľa povinnosti uhradiť reklamovanú faktúru v určenej lehote, pričom dodávateľovi nezaniká právo penalizácie reklamovanej faktúry. V prípade nezaplatenia vodného nie je dotknuté právo na prerušenie alebo obmedzenie dodávky vody z verejného vodovodu v zmysle § 32 zákona č. 442/2002 Z. z.

6. Za neopodstatnenú sa považuje aj taká reklamácia, ktorú nie je možné riadne preskúmať, lebo odberateľ neposkytol súčinnosť (napr. sprístupnenie potrebných priestorov a pod.)

7. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa vytknutia vady a uplatnenia reklamácie.

Článok II.
Predmet reklamácie

Odberateľ má právo požiadať

1. o preskúšanie meradla v zmysle § 30 zákona č. 442/2002 Z. z.,
2. o odstránenie iných vád a nedostatkov výrobku alebo služby.

Článok III.
Reklamácia meradla

1. Ak má odberateľ pochybnosti o správnosti údajov meradla alebo zistí poruchu na meradle, má právo meradlo reklamovať.

2. Dodávateľ preverí na mieste samom podnet odberateľa. Ak po preverení odberateľ požaduje úradné preskúšanie meradla, pri jeho reklamácii sa postupuje v súlade s § 30 ods. 1 a nasl. zákona č. 442/2002 Z. z. (Čl. III. ods. 3 až 7 tohto poriadku).

3. Odberateľ môže požiadať dodávateľa (prevádzkovateľa verejného vodovodu) o preskúšanie meradla za účelom zistenia chýb určeného meradla a vydania dokladu o jeho výsledku kedykoľvek, pokiaľ je v používaní na mieste spotreby, ale najneskôr v deň jeho demontáže.

4. Dodávateľ (prevádzkovateľ verejného vodovodu) je povinný do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti o preskúšanie meradla zabezpečiť jeho preskúšanie podľa osobitného predpisu.[1)] Písomné oznámenie o výsledku preskúšania meradla dodávateľ zašle odberateľovi v lehote do 14 dní odo dňa, kedy bol tento výsledok (vystavený určenou organizáciou alebo Slovenským metrologickým ústavom) doručený dodávateľovi.

5. Ak sa pri skúške meradla vyžiadanej odberateľom, zistí že:
   a) meradlo je nefunkčné z dôvodu, že nespĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom[1)] alebo, že jeho údaje sa odchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis[1)], uhradí ten komu bola odchýlka podľa § 30 ods. 4 zákona č. 442/2002 Z. z. na prospech druhej strane finančný rozdiel, a to odo dňa posledného odpočtu meradla uskutočneného pred podaním žiadosti; v tomto prípade náklady na preskúšanie a výmenu alebo opravu meradla hradí vlastník verejného vodovodu (podľa zmluvy o prevádzkovaní verejného vodovodu č....)
   b) meradlo spĺňa požiadavky stanovené osobitným predpisom[1)] alebo jeho údaje sa neodchyľujú od skutočnosti viac, ako pripúšťa osobitný predpis[1)], uhradí náklady spojené s preskúšaním meradla odberateľ.

6. Ak bola nefunkčnosť alebo poškodenie meradla spôsobené nedostatočnou ochranou meradla odberateľom alebo zásahom odberateľa, ktorý spôsobil poškodenie meradla, náhradu škody a náklady spojené s výmenou alebo opravou meradla hradí odberateľ.

7. Ak nemožno presne zistiť množstvo odberu vody za čas poruchy meradla, vypočíta sa množstvo odobratej vody za príslušné obdobie alebo jeho časť podľa odberu vody v porovnateľnom období minulého roku. Ak ide o nový odber alebo zmenu v odberových pomeroch, podľa množstva dodávanej vody v nasledujúcom porovnateľnom období, prípadne iným spôsobom dohodnutým s odberateľom.

Článok IV.
Reklamácia iných chýb a nedostatkov

1. Pri reklamácii iných vád a nedostatkov výrobku alebo služby je odberateľ povinný uviesť ich presné označenie a informáciu, akú nápravu požaduje.
2. Dodávateľ nezodpovedá za škody a ušlý zisk vzniknutý nedostatkom tlaku vody pri obmedzení alebo prerušení dodávky vody z dôvodu mimoriadnej udalosti, pri prerušení dodávky elektrickej energie alebo z dôvodu, pre ktorý je dodávateľ oprávnený dodávku vody obmedziť alebo prerušiť podľa § 32 zákona č. 442/2002 Z. z.

[1)]Zákon č. 157/2018 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení

Článok V.
Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť po 30 dňoch od zverejnenia na stránke dodávateľa. Dňom jeho účinnosti v plnom rozsahu nahrádza všetky predchádzajúce reklamačné poriadky dodávky pitnej vody a odvádzania odpadových vôd vydané dodávateľom, ktoré strácajú svoju platnosť a účinnosť. Reklamačný poriadok je prístupný na internetovej stránke dodávateľa (www.granithotels.sk).