

Všeobecné obchodní podmínky

pro poskytování servisních služeb a dodávku souvisejícího zboží · účinné od 1. 8. 2026

1. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) vydává společnost Domoveo s.r.o., se sídlem Jandova 598/1, Vysočany, 190 00 Praha 9, IČO: 10932585, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 350895 (dále jen „poskytovatel“).
2. VOP upravují vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a objednatele vznikající v souvislosti s poskytováním servisních služeb a dodávkou souvisejícího zboží a tvoří nedílnou součást každé objednávky či smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a objednatelem.
3. **Objednatel** se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která si u poskytovatele objedná služby. Je-li objednatelem člověk, který jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti, je **spotřebitelem** a náleží mu práva dle čl. 7 a 8 těchto VOP.
4. Ustanovení odchylná od VOP sjednaná v objednávce nebo v samostatné smlouvě mají přednost před zněním VOP.
5. Právní vztahy neupravené těmito VOP se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a je-li objednatelem spotřebitel, rovněž zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

2. Předmět plnění

1. Poskytovatel poskytuje zejména: servis oken a dveří (seřízení kování a přitlaku, promazání pohyblivých částí), výměnu těsnění, výměnu kování, klik a pantů, dodávku a montáž horizontálních žaluzií, sítí proti hmyzu a protislunečních fólií a související poradenství.
2. Konkrétní rozsah plnění je vždy vymezen v objednávce potvrzené oběma stranami.
3. Poskytovatel neprovádí servis fixních oken, která se neotevírají, starých dřevěných závěsových oken bez rámové mechaniky, střešních oken a oken s mechanicky poškozeným rámem nebo poškozeným sklem. U chybně osazených oken může být účinnost servisu omezena, na což poskytovatel objednatele předem upozorní.

3. Uzavření smlouvy

1. Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy objednatel podepíše objednávku předloženou technikem poskytovatele, případně okamžikem potvrzení objednávky poskytovatelem, byla-li objednávka učiněna na dálku.
2. Obhlídka a zpracování cenové nabídky jsou bezplatné a nezávazné.
3. Technik poskytovatele je povinen prokázat se objednateli služebním průkazem vydaným poskytovatelem.
4. Technik není oprávněn poskytnout slevu nad rámec platného ceníku poskytovatele bez předchozího souhlasu poskytovatele; případná ústní ujednání technika nad rámec objednávky nejsou pro poskytovatele závazná, nejsou-li písemně potvrzena.

4. Cena a platební podmínky

1. Cena plnění se řídí platným ceníkem poskytovatele nebo individuální cenovou nabídkou. Konečnou cenu potvrzuje technik na místě podle skutečného stavu a typu kování.
2. Zjistí-li poskytovatel v průběhu prací potřebu plnění nad rámec objednávky, je povinen si vyžádat předchozí souhlas objednatele; bez tohoto souhlasu není oprávněn takové plnění provést ani účtovat.
3. U dodávky žaluzií, sítí proti hmyzu a protislunečních fólií se sjednává minimální objem objednávky a platba předem v rozsahu uvedeném v ceníku či nabídce, neboť se jedná o zboží vyráběné na míru dle požadavků objednatele.
4. Cena je splatná na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem, není-li dohodnuto jinak. V případě prodlení s úhradou je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené právním předpisem.

5. Termín a provedení plnění

1. Termín realizace potvrzuje objednateli koordinace poskytovatele telefonicky nebo e-mailem.
2. Objednatel je povinen zajistit technikovi přístup na místo realizace ve sjednaném termínu a vytvořit podmínky nezbytné pro provedení prací, zejména zpřístupnit okna a dveře, které jsou předmětem servisu.
3. Nezajistí-li objednatel přístup ve sjednaném termínu a neomluví-li se nejpozději 24 hodin předem, je poskytovatel oprávněn požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů na marný výjezd.
4. Po dokončení prací se sepisuje servisní protokol, který objednatel potvrzuje svým podpisem. Podpisem protokolu objednatel potvrzuje provedení prací v uvedeném rozsahu.
5. Poskytovatel je povinen po dokončení prací zanechat pracoviště uklizené.

6. Záruka za jakost

1. Poskytovatel poskytuje objednateli nad rámec zákonných práv z vadného plnění **záruku za jakost v délce 12 měsíců** na provedené servisní práce. Záruční doba počíná běžet dnem provedení díla.
2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným užíváním, mechanickým poškozením, neodborným zásahem třetí osoby, běžným opotřebením, zanedbáním doporučené údržby nebo působením vyšší moci.
3. Poskytovatel doporučuje provádět servis oken a dveří v intervalu jednou za 2 roky; nedodržení doporučeného intervalu není důvodem zániku záruky, může však mít vliv na posouzení příčiny vady.

7. Práva z vadného plnění a reklamace

1. Práva z vadného plnění se řídí § 2099 a násl. a § 2615 a násl. občanského zákoníku; je-li objednatelem spotřebitel, rovněž § 2161 a násl. občanského zákoníku.
2. Je-li objednatelem spotřebitel, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době **24 měsíců** od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu **jednoho roku** od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
3. Reklamací lze uplatnit e-mailem na info@domoveo.cz, písemně na adrese sídla poskytovatele nebo prostřednictvím reklamačního formuláře dostupného na www.domoveo.cz.
4. Poskytovatel vydá objednateli písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení požaduje.
5. Poskytovatel **vyřídí reklamaci a informuje objednatele o jejím vyřízení nejpozději do 30 dnů** ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty zakládá objednateli právo odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
6. Je-li vada odstranitelná, může objednatel požadovat odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět plnění řádně užívat, může objednatel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
7. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli posouzení reklamované vady na místě realizace.

8. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

Tento článek se vztahuje pouze na objednatele, který je spotřebitelem, a na smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory poskytovatele – tedy zejména na objednávky podepsané při obhlídce v bydlíšti objednatele.

1. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy **bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů** ode dne uzavření smlouvy, jde-li o smlouvu o poskytování služeb, nebo ode dne převzetí zboží, jde-li o smlouvu o dodávce zboží (§ 1829 občanského zákoníku).
2. Pro odstoupení může spotřebitel využít vzorový formulář, který tvoří přílohu těchto VOP a je dostupný na www.domoveo.cz. Odstoupení lze zaslat e-mailem na info@domoveo.cz nebo písemně na adresu sídla poskytovatele. Lhůta je zachována, bylo-li odstoupení odesláno před jejím uplynutím.
3. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, vrátí mu poskytovatel do 14 dnů od odstoupení všechna přijatá peněžitá plnění, a to stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.
4. **Požádal-li spotřebitel výslovně o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení** a odstoupí-li následně od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část ceny odpovídající rozsahu služby poskytnuté do okamžiku odstoupení (§ 1834 občanského zákoníku).
5. Spotřebitel **nemůže odstoupit** od smlouvy zejména v případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku, tedy především:
 - byla-li služba splněna v plném rozsahu s jeho předchozím výslovným souhlasem a poučením, že mu právo na odstoupení zanikne;
 - jde-li o dodávku zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám – což se vztahuje zejména na **žaluzie, sítě proti hmyzu a protisluneční fólie vyráběné na míru**.
6. O skutečnostech dle odst. 4 a 5 tohoto článku poskytovatel spotřebitele výslovně poučí v objednávce před jejím podpisem.

9. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Česká obchodní inspekce

Je-li objednatel spotřebitelem a vznikne-li mezi ním a poskytovatelem spor, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, má spotřebitel právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2 · www.adr.coi.cz · adr@coi.cz · +420 296 366 360

Mimosoudní řešení sporu se zahajuje na návrh spotřebitele podaný nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo u poskytovatele poprvé. Řízení je pro spotřebitele bezplatné.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vykonává Česká obchodní inspekce.

10. Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje objednatele v souladu s Nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb. Podrobné informace o zpracování osobních údajů, jeho účelech, právních základech a o právech subjektů údajů jsou uvedeny v dokumentu **Zásady zpracování osobních údajů** dostupném na www.domoveo.cz.

11. Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP se řídí právním řádem České republiky. Je-li objednatelem spotřebitel, nejsou tímto ujednáním dotčena jeho práva vyplývající z právních předpisů, od nichž se nelze smluvně odchýlit.
2. Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení.
3. Poskytovatel je oprávněn znění VOP jednostranně měnit či doplňovat. Pro konkrétní smluvní vztah je rozhodné znění VOP účinné ke dni uzavření smlouvy.
4. Aktuální znění VOP je vždy dostupné na www.domoveo.cz.
5. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 8. 2026.

Příloha – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte a odešlete tento formulář pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Adresát: Domoveo s.r.o., Jandova 598/1, Vysočany, 190 00 Praha 9, e-mail: info@domoveo.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytnutí těchto služeb / o nákupu tohoto zboží:

.....
Datum uzavření smlouvy / převzetí zboží

.....
Číslo objednávky

.....
Jméno a příjmení spotřebitele

.....
Telefon / e-mail

.....
Adresa spotřebitele

.....
Číslo účtu pro vrácení peněžních prostředků

.....
Datum

.....
Podpis spotřebitele
(pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě)