

Reklamační formulář

uplatnění práv z vadného plnění / ze záruky za jakost · platné od 1. 8. 2026

Adresát

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
E-mail: info@domoveo.cz · www.domoveo.cz

1. Údaje o objednateli

Jméno a příjmení / obchodní firma

IČO (u podnikatelů)

Adresa bydliště / sídla

Telefon

E-mail

Adresa místa realizace zakázky (je-li odlišná)

2. Údaje o zakázce

Číslo objednávky / servisního protokolu

Datum provedení servisu / převzetí zboží

Předmět plnění (servis oken, výměna těsnění, žaluzie, síť, fólie, klika aj.)

Datum, kdy se vada projevila

Počet reklamovaných kusů / křidel

3. Popis vady

Popište prosím vadu co nejpodrobněji — kde se projevuje, za jakých okolností a jak se projevuje (např. průvan u konkrétního okna, okno nejde dovřít, uvolněná klika, odchlípnuté těsnění).

4. Požadovaný způsob vyřízení reklamace

- ☐ odstranění vady opravou
☐ dodání nové věci nebo její chybějící části / výměna vadné součásti
☐ přiměřená sleva z ceny
☐ odstoupení od smlouvy a vrácení ceny

Číslo bankovního účtu (při slevě nebo odstoupení od smlouvy)

5. Přílohy

- ☐ kopie objednávky / servisního protokolu ☐ kopie dokladu o zaplacení ☐ fotodokumentace vady

V dne

Podpis objednatele

Převzal za Domoveo s.r.o.
jméno a podpis

Poučení o právech z vadného plnění

1. Reklamací lze uplatnit e-mailem na info@domoveo.cz, písemně na adrese sídla poskytovatele nebo osobně u technika poskytovatele.
2. Poskytovatel vydá objednateli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení objednatel požaduje a jaké jsou jeho kontaktní údaje.
3. 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.
4. Po vyřízení reklamační vydá poskytovatel objednateli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí.
5. 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 a důkazní břemeno nese poskytovatel.
6. Nad rámec zákonných práv poskytuje poskytovatel **záruku za jakost v délce 12 měsíců** na provedené servisní práce.
7. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli posouzení reklamované vady na místě realizace zakázky.

Kdy nelze reklamaci uznat

Záruka a práva z vadného plnění se nevztahují zejména na vady vzniklé:

- nesprávným užíváním oken a dveří nebo jejich mechanickým poškozením;
- neodborným zásahem objednatele nebo třetí osoby do kování, těsnění či jiných součástí;
- běžným opotřebením odpovídajícím době a způsobu užívání;
- zanedbáním doporučené údržby (zejména promazávání kování a ošetřování těsnění);
- působením vyšší moci, živelní události nebo vandalismu;
- na částech, u nichž byl objednatel při obhlídce výslovně upozorněn na jejich stav a na omezenou účinnost servisu.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Nesouhlasí-li objednatel, který je spotřebitelem, s vyřízením reklamační a nepodaří-li se spor vyřešit vzájemnou dohodou, má právo obrátit se na subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

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

Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo u poskytovatele poprvé. Řízení je pro spotřebitele bezplatné.

Vyřízení reklamační — vyplní poskytovatel

Datum přijetí reklamační

Číslo reklamační

☐ reklamační uznána ☐ reklamační zamítnuta ☐ reklamační uznána částečně

Způsob vyřízení / odůvodnění zamítnutí

Datum vyřízení

Vyřídil (jméno a podpis)