



## PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI MAISON SP. Z O.O.

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza „Procedura składania i rozpatrywania reklamacji Maison Sp. z o.o.” (dalej jako „Procedura”), określa tryb przyjęcia i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Maison Sp. z o.o. (dalej jako „Deweloper”) przez jej Klientów.
2. Niniejszą Procedurę opracowano na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 maja 2021 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym, a także przepisów Kodeksu cywilnego.

### § 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
  - 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
  - 2) rozpatrzenie reklamacji;
  - 3) udzielenie odpowiedzi.
2. Deweloper przeprowadza proces reklamacyjny wnikliwie i z należytą starannością, z uwzględnieniem wszelkich okoliczności sprawy, z poszanowaniem praw Klientów wynikających z przepisów obowiązującego prawa.
3. Informacja o zasadach składania reklamacji przyjętych przez Dewelopera jest udostępniana Klientom na stronie internetowej [www.maisondevelopment.pl](http://www.maisondevelopment.pl), jak również w formie pisemnej - przy wydaniu lokalu lub domu jednorodzinnego w posiadanie Klienta.
4. Z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa złożenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Dewelopera.
5. Wszelkie usterki Klient zobowiązany jest zgłaszać Deweloperowi bezzwłocznie, zaś w przypadku okoliczności gdy dalsza degradacja lokalu lub budynku pozostawać będzie w związku przyczynowym z niezgłoszeniem usterki w rozsądnym terminie, okoliczność taka może zostać uznana za zwinioną przez Klienta i skutkować utratą uprawnień z tytułu rękojmi lub gwarancji, albo ograniczeniem odpowiedzialności Dewelopera wyłącznie w takim zakresie, w jakim opóźnienie przyczyniło się do zwiększenia szkody.

### § 3. Przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja

1. Zgłoszenie reklamacji następuje:
  - 1) elektronicznie, poprzez wypełnienie i przesłanie formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Dewelopera [www.maisondevelopment.pl](http://www.maisondevelopment.pl), albo;
  - 2) elektronicznie, poprzez przesłanie wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacji stanowiącego załącznik do niniejszej Procedury, na adres e-mail: [zgloszenia@maisondevelopment.pl](mailto:zgloszenia@maisondevelopment.pl), albo;
  - 3) pisemnie, poprzez przesłanie wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacji stanowiącego załącznik do niniejszej Procedury na adres Dewelopera: 70-644 Szczecin, ul. Zielonego Mostu 2/U4.
2. Rejestracja reklamacji następuje niezwłocznie po jej wpłynięciu do Dewelopera.





3. Po zarejestrowaniu reklamacji Klient, za pośrednictwem poczty elektronicznej, otrzymuje potwierdzenie rejestracji reklamacji wraz z nadanym numerem zgłoszenia.

#### **§ 4. Rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi**

1. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, w terminie 14 dni licząc od dnia rejestracji reklamacji, przy czym w szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu do 30 dni.
2. Przed usunięciem zgłaszanej wady Klient zobowiązany jest udostępnić Deweloperowi lokal lub budynek celem przeprowadzenia wizji lokalnej, mającej na celu stwierdzenie zasadności zgłoszenia, określenia technologii naprawy i zakwalifikowania usterek do usunięcia.
3. Z wizji lokalnej sporządza się protokół, w którym zamieszcza się stwierdzone usterki. Do protokołu Klient może wnieść uwagi.
4. W przypadku uniemożliwienia Deweloperowi dostępu do lokalu lub budynku Deweloper może zawiesić bieg terminu do udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne do czasu udostępnienia lokalu lub budynku do oględzin.
5. W przypadku uznania zgłaszanej reklamacji za zasadną Deweloper przystąpi do usunięcia zgłaszanej usterki bez zbędnej zwłoki, w terminie ustalonym z Klientem, przy czym termin ten uwzględniać będzie warunki niezbędne do usunięcia usterki, wynikające w szczególności z technologii naprawy i dostępności materiałów.
6. O rozpatrzeniu reklamacji Deweloper informuje Klienta elektronicznie – za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub pisemnie, przesyłką rejestrowaną nadaną na adres wskazany w tym zgłoszeniu.
7. Z zastrzeżeniem przepisów Kodeksu cywilnego w przypadku usunięcia wady przez Klienta bez uprzedniego zgłoszenia jej Deweloperowi, Klient nie jest uprawniony do wnoszenia wobec Dewelopera żadnych roszczeń z tego tytułu, a w szczególności nie jest uprawniony do żądania od Dewelopera zwrotu kosztów jakie poniósł w związku z usunięciem wady, chyba, że zachodziła konieczność niezwłocznego działania w celu zapobieżenia dalszej szkodzi.

#### **§ 5. Odpowiedzialność Dewelopera z tytułu rękojmi**

1. Deweloper odpowiada wobec Klienta za wady fizyczne lub prawne lokalu lub budynku, przy czym wada fizyczna polega na niezgodności lokalu lub budynku z umową, jeżeli lokal lub budynek:
  - 1) nie ma właściwości, które powinien mieć ze względu na cel oznaczony w umowie, albo wynikający z jego przeznaczenia;
  - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu Deweloper zapewnił Klienta;
  - 3) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Dewelopera przy zawarciu umowy sprzedaży;
  - 4) został wydany Klientowi w stanie niezupełnym.
2. Deweloper odpowiada wobec Klienta z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili wydania lokalu / budynku lub wynikły z przyczyny tkwiącej w lokalu / budynku w tej samej chwili.
3. Deweloper odpowiada wobec Klienta z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem pięciu lat od dnia wydania lokalu / budynku Klientowi, zaś roszczenie o usunięcie wady przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia jej stwierdzenia.





4. Deweloper jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży lub gdy zgłaszana wada jest wynikiem:
  - 1) działania siły wyższej (w szczególności: na skutek pożaru, powodzi, uderzenia pioruna, czy też innych klęsk żywiołowych, wojny czy niepokojów społecznych, nieprzewidzianych wypadków, zalania cieczą, przepięć w sieci energetycznej lub/i telekomunikacyjnej);
  - 2) normalnego zużycia lokalu lub budynku;
  - 3) szkody powstałej w następstwie okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient lub osoby trzecie, w szczególności wad będących skutkiem konserwacji lub użytkowania lokalu lub budynku, w sposób sprzeczny z „Instrukcją użytkowania” bądź obowiązującymi przepisami i normami, a także innych przyczyn nie zawinionych przez Dewelopera;
  - 4) dokonania w lokalu / budynku przeróbek, przebudów lub modernizacji ingerujących w sposób istotny w substancję lokalu / budynku.

#### **§ 6. Odpowiedzialność Dewelopera z tytułu gwarancji**

1. Deweloper udziela Klientowi gwarancji w zakresie i na warunkach określonych w Karcie gwarancyjnej przekazanej wraz z wydaniem lokalu / budynku.
2. Jeżeli w karcie gwarancyjnej nie zastrzeżono inaczej odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w lokalu / budynku.
3. Wykonanie przez Klienta uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Dewelopera z tytułu rękojmi, z tym zastrzeżeniem, że w razie wykonywania przez Klienta uprawnień z tytułu gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia Dewelopera o usterce. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez Dewelopera wykonania naprawy gwarancyjnej.
4. Deweloper wykonuje swoje obowiązki wynikające z karty gwarancyjnej w terminie określonym w treści tej karty gwarancyjnej, a gdy termin ten nie został określony – niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji za zasadną. Postanowienia § 4 ust. 5 stosuje się odpowiednio.
5. Deweloper jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu gwarancji, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży lub gdy zgłaszana wada jest wynikiem:
  - 1) działania siły wyższej (w szczególności: na skutek pożaru, powodzi, uderzenia pioruna, czy też innych klęsk żywiołowych, wojny czy niepokojów społecznych, nieprzewidzianych wypadków, zalania cieczą, przepięć w sieci energetycznej lub/i telekomunikacyjnej);
  - 2) normalnego zużycia lokalu lub budynku;
  - 3) szkody powstałej w następstwie okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient lub osoby trzecie, w szczególności wad będących skutkiem konserwacji lub użytkowania lokalu lub budynku, w sposób sprzeczny z „Instrukcją użytkowania” bądź obowiązującymi przepisami i normami, a także innych przyczyn nie zawinionych przez Dewelopera;
  - 4) dokonania w lokalu / budynku przeróbek, przebudów lub modernizacji ingerujących w sposób istotny w substancję lokalu / budynku.





**§ 7. Szczególne uprawnienia Klienta w związku z przepisami ustawy z dnia 20 maja 2021 r. o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym**

1. Przeniesienie na Klienta praw wynikających z umowy deweloperskiej poprzedzone jest odbiorem lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego.
2. Z odbioru sporządza się protokół, do którego Klient może zgłosić wady lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego. W protokole odnotowuje się również odmowę dokonania odbioru przez Klienta w przypadku stwierdzenia wady istotnej, uznanie wady istotnej przez Dewelopera, albo odmowę uznania wady istotnej.
3. Deweloper – w terminie 14 dni od podpisania protokołu odbioru przekazuje Klientowi na papierze lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail wskazany w umowie deweloperskiej:
  - 1) informację o uznaniu wad albo
  - 2) oświadczenie o odmowie uznania wad oraz o przyczynach tej odmowy.
4. W przypadku nie poinformowania Klienta o uznaniu wad, albo o odmowie uznania wad w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej, przyjmuje się, że Deweloper uznał wady.
5. Deweloper usuwa uznane wady lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego w terminie 30 dni od dnia podpisania protokołu odbioru, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku braku możliwości usunięcia wad w tym terminie – wskazuje Klientowi inny termin usunięcia wad wraz z uzasadnieniem opóźnienia.
6. Jeżeli Deweloper nie usunie wad w dodatkowym terminie wskazanym przez Dewelopera, albo gdy Deweloper nie wskaże takiego terminu, Klient wyznacza Deweloperowi nowy termin na usunięcie wad, zaś po bezskutecznym upływie tego terminu może usunąć wady na koszt Dewelopera.
7. Klient może odmówić dokonania odbioru w przypadku stwierdzenia podczas odbioru, że lokal mieszkalny albo dom jednorodzinny posiada wadę istotną i jednocześnie Deweloper odmówi uznania jej w protokole.
8. W przypadku uznania przez Dewelopera wady istotnej w protokole odbioru zastosowanie mają postanowienia ust. 5 i 6 powyżej, z tym że po bezskutecznym upływie terminu na usunięcie wady istotnej Klient może odstąpić od umowy.
9. W przypadku odmowy dokonania odbioru ze względu na wadę istotną strony ustalają nowy termin odbioru umożliwiający Deweloperowi usunięcie tej wady przed dokonaniem powtórnego odbioru.
10. Odmowa dokonania odbioru ze względu na wadę istotną w ramach powtórnego odbioru wymaga przedstawienia przez Klienta opinii rzeczoznawcy budowlanego. Klient występuje z wnioskiem o wydanie opinii przez rzeczoznawcę budowlanego w terminie miesiąca od dnia odmowy, zaś w przypadku stwierdzenia przez rzeczoznawcę budowlanego istnienia wady istotnej Klient może odstąpić od umowy.
11. Jeżeli wada lokalu mieszkalnego albo domu jednorodzinnego zostanie stwierdzona przez Klienta w okresie od dnia podpisania protokołu odbioru, do dnia zawarcia z Deweloperem umowy przenoszącej prawa wynikające z umowy deweloperskiej Klient może zgłosić taką wadę Deweloperowi, zaś w pozostałym zakresie zastosowanie mają postanowienia niniejszego paragrafu.





#### § 8. Postanowienia końcowe

1. Deweloper w procesie reklamacyjnym dąży do polubownego wyjaśniania sporów.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.





## FORMULARZ REKLAMACYJNY

### I. Dane Zgłaszającego

Imię i nazwisko	
Adres	
Adres e-mail	
Telefon kontaktowy	

### II. Dane Inwestycji

Inwestycja	
Numer budynku	
Numer lokalu	

### III. Zgłaszana wada

Data stwierdzenia wady	
Opis wady	
Załączam zdjęcia	<input type="checkbox"/> tak <input type="checkbox"/> nie

### IV. Niniejsze zgłoszenie reklamacyjne składam w związku z uprawnieniami wynikającymi z:

- rękojmi  gwarancji  ustawy deweloperskiej

### V. Uwagi Zgłaszającego:

.....  
.....  
.....

Data wpływu i numer zgłoszenia (wypełnia Deweloper)

Data i podpis Zgłaszającego





### Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Maison Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinie przy ulicy Zielonego Mostu 2/U4, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie *ochrony* osób fizycznych w związku z przetwarzaniem *danych osobowych* i w sprawie swobodnego przepływu takich *danych* oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o *ochronie danych*):

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest spółka: Maison Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinie przy ulicy Zielonego Mostu 2/U4, NIP: 858-186-10-37, REGON 368480495, adres email: [biuro@maisondevelopment.pl](mailto:biuro@maisondevelopment.pl)
- 2) Administrator nie wyznaczył inspektora ochrony danych.
- 3) Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w związku ze zgłoszeniem reklamacyjnym Dane zostały nam przekazane w związku z przeprowadzeniem procesu reklamacji i usunięcia wad.
- 4) Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane przez Administratora w celu:
  - a) realizacji praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b RODO;
  - b) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 pkt c RODO, np.: w postaci realizacji obowiązków jako podatnika podatku od towarów i usług wynikających z ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
  - c) ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z wykonywaniem umowy, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- 5) Kategorią odbiorców danych mogą być: pracownicy i współpracownicy oraz członkowie organów Administratora, podmioty świadczące usługi doradcze i audytowe, informatyczne, księgowe, archiwizacji i niszczenia dokumentów oraz kontrahenci wspierający działania Administratora w zakresie wykonywania umów, a ponadto pracownicy i współpracownicy oraz członkowie organów Dewelopera.
- 6) Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonywania obowiązków sprzedawcy wynikających z przepisów prawa – na podstawie wskazanej w ust. 4 lit. a, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze – na podstawie wskazanej w ust. 4 lit. b, oraz dochodzenia i obrony przed roszczeniami przez okres wynikający z biegu ogólnych terminów przedawnienia roszczeń przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy lub przez okres, w którym Administrator może ponieść konsekwencje niewykonania obowiązków wynikających z umowy – na podstawie wskazanej w ust. 4 lit. c.
- 7) Kategorie Pani/Pana danych osobowych, które możemy przetwarzać: imię i nazwisko, adres (zameldowania, zamieszkania), telefon (stacjonarny, komórkowy), adres poczty elektronicznej, nr rachunku bankowego.
- 8) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
- 9) Posiada Pani/Pan prawo:
  - a) dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przeniesienia danych;
  - b) prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych gdy przetwarzanie jest niezbędne celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
- 10) Ma Pani/Pan uprawnienie do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy prawa.
- 11) Pani/Pana dane nie będą przetwarzane przez Administratora w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

