

PROCEDURA PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI dla inwestycji wykonanych przez podmioty grupy MASTERM

1. Zgłoszenie reklamacji/usterki może nastąpić tylko w formie pisemnej za pomocą formularza „ZGŁOŚ USTERKĘ”.

Dostęp do formularza: www.masterm.pl →wspólnoty mieszkaniowe →zgłoś usterkę.

2. Weryfikacja prawdziwości zgłoszenia przez Gwaranta – 3dni robocze od daty zgłoszenia. Po weryfikacji zgłoszenia Klient otrzyma informację o wpłynięciu usterki do systemu i nadaniu jej statutu „NOWA”

3. W ciągu 7dni roboczych od nadania statutu „NOWA”, nastąpi weryfikacja zgłoszenia usterki. W tym celu Gwarant będzie się kontaktował z Klientem celem oględzin oraz omówienia zgłaszanego problemu.

W przypadku trzykrotnego braku możliwości kontaktu z Klientem, zgłoszona usterka zostaje odrzucona. Klient otrzyma e-mail z informacją o zmianie statutu: „ODRZUCONA – BRAK KONTAKTU”.

4. Po przyjęciu zasadności zgłoszenia termin realizacji usunięcia usterki wynosi 14 dni roboczych. Bieg terminów usunięcia usterki rozpoczyna się od kolejnego dnia roboczego po weryfikacji zgłoszenia.

W przypadku stwierdzenia przez Gwaranta, że rodzaj usterki wymaga dłuższego czasu ich usunięcia – dopuszcza się ustalenie indywidualnego terminu usunięcia usterki ze zgłaszającym.

Usunięcie usterek odbywa się w dni robocze w godzinach od 8 do 16 – po wcześniejszym ustaleniu terminu. W przypadku nieudostępnienia lokalu w wyżej wymienionych godzinach – usterkę uznaje się za bezzasadną.

5. Za datę zakończenia procedury reklamacyjnej uznaje się datę potwierdzenia w systemie zakończenia reklamacji przez Gwaranta.

6. W przypadku bezzasadności zgłoszenia wynikającego ze zmian w lokalu wprowadzonych przez zgłaszającego lub niezachowania warunków gwarancji (m.in. przestrzegania instrukcji użytkowania), Gwarant zastrzega sobie prawo do zwrotu poniesionych kosztów wynikłych z podjętych czynności np.: weryfikacji, przeglądu, kosztów badań, pracy sprzętu i ludzi na podstawie kosztorysu powykonawczego.