

PROCEDURA DE LUCRU PRIVIND GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR DE GARANȚIE

Art. 1. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabilește modul de primire, analiză, verificare, remediere și documentare a reclamațiilor formulate de proprietarii unităților locative în perioada de garanție, în vederea asigurării unei evidențe complete a intervențiilor efectuate și a respectării obligațiilor asumate de dezvoltator.

Art. 2. Înregistrarea reclamației

Orice reclamație privind existența unei neconformități va fi formulată în scris, prin e-mail la lacramioara@imogroup.ro sau vanzari@imogroup.ro sau adresă scrisă transmisă la sediul ISG INVESTMENTS & CONSTRUCTIONS S.R.L. Aceasta va cuprinde datele de identificare ale solicitantului, ale imobilului afectat și aspectele reclamate.

În termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea sesizării, dezvoltatorul va confirma primirea acesteia și va informa pe reprezentantul tehnic al constructorului din cadrul firmei de construcții IMOBILIARE SOLUTIONS GROUP SRL pentru a lua măsurile de remediere ce se impun.

Art. 3. Constatarea preliminară

Reprezentantul tehnic al constructorului va efectua o verificare preliminară la fața locului unde va constata dacă: defectul este reclamat în perioada de garanție, dacă există proces verbal de predare primire și va efectua încadrarea preliminară a defecțiunii:

Categoria A – Urgență

Exemple: afectează structura de rezistență

există risc pentru persoanele care locuiesc la adresă ori pentru vecini
sunt grav avariate instalațiile

Termen de intervenție pentru constatare: **maxim 2 zile lucrătoare** de la primirea sesizării.

La categoria urgență se încadrează defecte care afectează sănătatea, siguranța persoanelor sau integritatea construcției.

Categoria B – Defecte importante

Exemple: infiltrații locale

nefuncționare instalații
desprindere zugrăveală pe suprafețe importante
deformarea elementelor de tâmplărie

Termen de intervenție pentru constatare: **maxim 4 zile lucrătoare** de la primirea sesizării.

La defect important se încadrează orice neconformitate care afectează în mod semnificativ funcționalitatea, confortul, etanșitatea sau utilizarea normală a locuinței (ex. imposibilitatea utilizării unei camere ori a unei instalații), fără a genera un risc iminent pentru sănătate, siguranța persoanelor sau integritatea construcției.

Categoria C Defecte minore

Exemple: retusuri vopsea

Fisuri

Reglaje tamplarie

Termen de intervenție pentru constatare: **maxim 10 zile lucrătoare** de la primirea sesizării.

Defect minor reprezintă orice neconformitate cu caracter preponderent estetic sau de reglaj, care nu afectează siguranța construcției, funcționalitatea instalațiilor ori etanșeitarea imobilului.

Cu această ocazie se va întocmi o notă de constatare care va cuprinde:

- data verificării;
- persoanele prezente;
- constatările preliminare;
- fotografiile ale zonelor afectate;
- măsurile de remediere propuse;
- perioada când se pot realiza remedierile.

Art. 4. Programarea lucrărilor de remediere

Programarea lucrărilor de remediere se va efectua la data stabilită de comun acord cu proprietarul.

În cazul în care proprietarul nu permite accesul sau refuză să comunice o dată pentru efectuarea reparațiilor, reclamația se suspendă administrativ până la asigurarea accesului.

Art. 5. Executarea lucrărilor

La data convenită cu proprietarul se va proceda la realizarea reparației.

În situația în care, după începerea lucrărilor, se constată că amploarea defectului este mai mare decât cea estimată inițial, acest aspect va fi comunicat de îndată proprietarului.

Termen de intervenție pentru remediere defecțiuni **Categoria A – Urgență**: 24 -72 de ore de la data constatării, în funcție de timpul necesar pentru achiziția materialelor și alocarea echipei de lucru specializate.

Termen de intervenție pentru remediere defecțiuni **Categoria B – Defecte importante**: 7-10 zile lucrătoare de la data constatării, în funcție de timpul necesar pentru achiziția materialelor și alocarea echipei de lucru specializate.

Termen de intervenție pentru remediere defecțiuni **Categoria C Defecte minore**: 20-30 zile lucrătoare de la data constatării, în funcție de timpul necesar pentru achiziția materialelor și alocarea echipei de lucru specializate.

Art. 6. Comunicarea cu proprietarul

Pe durata intervenției, proprietarul va fi informat cu privire la:

- natura lucrărilor efectuate;
- durata estimată a intervenției;
- eventualele întârzieri determinate de timpii tehnologici de uscare sau de specificul materialelor utilizate.

Art. 7. Recepția lucrărilor

La finalizarea intervenției se va întocmi un proces-verbal de recepție a lucrărilor de remediere.

Procesul-verbal va cuprinde:

- descrierea lucrărilor executate;
- perioada în care au fost efectuate;
- materialele utilizate;
- eventualele observații formulate de proprietar.

Procesul-verbal va fi prezentat proprietarului pentru analiză și semnare.

În cazul refuzului de semnare, dezvoltatorul va consemna refuzul în document, iar procesul-verbal va produce efecte ca document intern de evidență a intervenției.

Art. 8. Reclamații ulterioare

În cazul în care proprietarul semnalează reapariția aceleiași neconformități sau apariția unor probleme conexe, dezvoltatorul va proceda la o nouă analiză tehnică.

Reclamația ulterioară va fi tratată ca o continuare a dosarului de garanție existent, păstrându-se întreaga documentație aferentă intervențiilor anterioare.

Art. 9. Accesul în imobil

Proprietarul are obligația de a permite accesul reprezentanților tehnici desemnați de dezvoltator pentru efectuarea verificărilor și lucrărilor necesare.

În cazul în care accesul este refuzat sau imposibil din motive imputabile proprietarului, reclamația se suspendă administrativ până la asigurarea accesului.

Perioada în care verificarea sau remedierea nu poate fi efectuată din cauza lipsei accesului nu poate fi imputată dezvoltatorului.

Art. 10. Dosarul de garanție

Pentru fiecare reclamație se va constitui un dosar de garanție care va conține:

- reclamația inițială;
- corespondența purtată;
- nota de constatare;
- fotografii;
- note de suspendare a reclamației pe durata lipsei de răspuns a proprietarului;
- procese-verbale;
- orice alte documente relevante.

Art. 11. Relația cu autoritățile

În cazul formulării unei reclamații către ANPC sau către alte autorități, dosarul de garanție va constitui documentația oficială a dezvoltatorului și va face dovada verificărilor, intervențiilor și măsurilor întreprinse pentru soluționarea reclamației.

Art. 12. Situații care nu constituie defecte de construcție

Nu constituie defecte de construcție, ci reprezintă manifestări normale ale procesului de acomodare și tasare a clădirii următoarele:

- tasarea normală a clădirii în primii ani;
- fisuri fine de contracție fără caracter structural;
- zgârieturi sau deteriorări apărute după predare;

- uzura normală cauzată de utilizare;
- defecte generate de mobilierul montat de proprietar;
- modificări efectuate de proprietar sau de terți contractați de acesta;
- condens cauzat de lipsa ventilării corespunzătoare a locuinței;
- disconfortul subiectiv privind nuanțe, texturi sau aspecte estetice care respectă proiectul și standardele tehnice aplicabile.

Art 13. Arhivarea documentelor

Toate documentele privind reclamațiile de garanție se vor păstra în format electronic și/sau fizic pentru o perioadă de 24 de luni.

Art 14. Perioada de garanție

Executarea lucrări de remediere nu determină prelungirea perioadei de garanție aferente imobilului, cu excepția situației în care părțile convin expres contrariul, în scris.

Art 14. Principii generale

Societatea va trata toate reclamațiile cu bună-credință, promptitudine și profesionalism, urmărind identificarea și remedierea eventualelor neconformități într-un termen rezonabil și menținerea unei relații transparente și constructive cu proprietarii.

Toate intervențiile vor fi documentate corespunzător, astfel încât să poată fi demonstrată atât respectarea obligațiilor de garanție, cât și conduita diligentă a societății în eventualitatea unor verificări efectuate de autorități sau a unor litigii.

01.01.2024

ISG INVESTMENTS & CONSTRUCTIONS SRL

Prin administrator ALEXE Marius-Tiberiu

