

## REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Niniejszy regulamin ma zastosowanie przy zgłaszaniu usterek w lokalach oraz na częściach wspólnych za pomocą formularza „ZGŁOŚ USTERKĘ”.  
Dostęp do formularza: [www.masterm.pl](http://www.masterm.pl) →wspólnoty mieszkaniowe →zgłoś usterkę.
2. Po wpłynięciu zgłoszenia do systemu usterka otrzymuje status „NOWA” i w ciągu 10 dni nastąpi jej weryfikacja pod względem zasadności (status „NOWA” zmienia się na status „WERYFIKACJA”). W celu zweryfikowania osoba odpowiedzialna za usunięcie usterki będzie się kontaktować z Klientem. W przypadku trzykrotnego braku możliwości kontaktu z Klientem, zgłoszona usterka zostaje odrzucona. Klient otrzyma e-mail z informacją o zmianie statusu: „ODRZUCONA - BRAK KONTAKTU”.
3. Po przyjęciu zasadności zgłoszenia termin realizacji usunięcia usterki wynosi 15 dni roboczych. Status usterki ulega zmianie na „PRZYJĘTA DO REALIZACJI” bądź „W TRAKCIE REALIZACJI”. W przypadku odrzucenia usterki Klient otrzyma informację o zmianie statusu na: „ODRZUCONA BEZZASADNA”, „ODRZUCONA PO GWARANCJI”, „BŁĘDNA”.
4. W przypadku stwierdzenia przez osobę odpowiedzialną, że rodzaj usterki wymaga dłuższego czasu jej usunięcia - dopuszcza się ustalenie indywidualnego terminu usunięcia usterki ze Zgłaszającym. Status ulega zmianie na „ZAMKNIĘTA - DO WYKONANIA W POŹNIEJSZYM TERMINIE” lub „ZAMKNIĘTA - DO USUNIĘCIA NA KONIEC OKRESU GWARANCYJNEGO”
5. Usunięcie usterek odbywa się w dni robocze w godzinach od 8 do 16 - po wcześniejszym ustaleniu terminu. W przypadku niedostępności lokalu w wyżej wymienionych godzinach - usterkę uznaje się za bezzasadną.
6. Po zakończeniu procedury usuwania usterki zostaje jej nadany status „ZAKOŃCZONA - OCZEKUJE NA POTWIERDZENIE KLIENTA”. Zgłaszający usterkę w ciągu 7 dni powinien zatwierdzić lub zakwestionować poprawność usunięcia usterki. W przypadku potwierdzenia przez Zgłaszającego usterce nadaje się status „ZAKOŃCZONA - POTWIERDZONA PRZEZ KLIENTA”. W przypadku braku jakiegokolwiek informacji ze strony Zgłaszającego usterka automatycznie przechodzi w status „ZAMKNIĘTA”.
7. 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 wynikających z podjętych czynności np.: weryfikacji, przeglądu, kosztów badań, pracy sprzętu i ludzi na podstawie kosztorysu powykonawczego.