Wrocław, dn. 25 lipca 2022 r.

**Czy podpisanie umowy to koniec relacji z klientem? Deweloper powinien wspierać mieszkańców również po przekazaniu kluczy**

**Najnowsze dane rynkowe potwierdzają, że popyt na mieszkania nie maleje. Ich udział w strukturze wszystkich transakcji sprzedaży nieruchomości wyniósł w pierwszym kwartale 2022 r. ponad 53%[[1]](#footnote-2). Mimo średniorocznego wzrostu cen rzędu 9,8%, coraz częściej kierujemy swój wzrok w stronę rynku pierwotnego[[2]](#footnote-3). Doceniamy przede wszystkim aspekt nowości, choć potencjalna współpraca z deweloperem nas stresuje. Wejście w życie ustawy deweloperskiej z pewnością wzmocni poczucie bezpieczeństwa klientów, jednak wciąż wielu Polaków ma obawy, czy po odebraniu kluczy nie zostanie „na lodzie”.**

**Stresujący proces zakupu mieszkania**

Blisko 4 na 10 osób, którym udało się kupić wymarzoną nieruchomość, zadeklarowało, że cały proces był dla nich najbardziej stresującym wydarzeniem życia, wyprzedając m.in. poszukiwanie nowej pracy (28%) czy też planowanie ślubu (23%)[[3]](#footnote-4). Rynek pierwotny pozwala najlepiej zaspokoić potrzeby mieszkaniowe Polaków, jednak wybór nieruchomości odpowiadającej oczekiwaniom względem metrażu, lokalizacji i ceny bywa czasochłonny. Następnie towarzyszą nam obawy związane z dopełnieniem wszelkich formalności, m.in. kredytowych, a także ryzykiem opóźnień po stronie wykonawców. Nic zatem dziwnego, że chcemy wówczas otaczać się partnerami godnymi zaufania. Czy w opinii Polaków są nimi również deweloperzy?

**Współpraca z deweloperem to projekt wieloletni**

Nadszarpnięte zaufanie do deweloperów mieszkaniowych jest efektem nadużyć, w ramach których firmy nie wywiązywały się z umów, nie dotrzymywały ustalonych terminów, a także unikały szczerej komunikacji z klientami. Jednak takie praktyki mają na rynku charakter incydentalny. W przeważającej większości przypadków współpraca z deweloperami przebiega sprawnie od negocjacji warunków i podpisania umowy przedwstępnej, aż do przekazania kluczy, choć według badań rynkowych blisko 17% nabywców musiało na nie czekać dłużej, niż początkowo zakładano[[4]](#footnote-5). Niemal najczęstszy problem pojawia się jednak później. Ponad 16% Polaków twierdzi, że po odbiorze mieszkania dostrzegło zaniedbania wykonawcze[[5]](#footnote-6). To, w jaki sposób deweloper zadba o naprawę usterek, do czego zobowiązują go najczęściej rękojmia, potwierdza rzetelność firmy.

*Interesy nabywających mieszkania z rynku pierwotnego zabezpieczają m.in. ustawa o rękojmi, ale także ustawa deweloperska. Jestem przekonany, że jej nowelizacja, która weszła w życie już 1 lipca br. dodatkowo zabezpieczy nabywców i zwiększy ich świadomość w zakresie przysługujących im praw. Dla przykładu, nowe przepisy zakładają, że deweloper ma 14 dni na wydanie decyzji w sprawie zgłoszonej wady. Jeśli nie zrobi tego w terminie, przyjmuje się, że wada została uznana. Następnie wykonawca jest zobowiązany do jej usunięcia w ciągu 30 dni. Jeśli nie wywiąże się z tego obowiązku, klient ma prawo dokonać naprawy na koszt dewelopera, a w przypadku istotnych zaniedbań – odstąpić od umowy. Jako firma deweloperska mamy oczywiste zobowiązania wobec nabywców naszych nieruchomości, jednak chcemy im zaoferować coś więcej. Tworzymy osiedla kompletne i społeczne, wierząc, że mieszkańcy będą częścią naszych społeczności nawet przez kilkanaście lat. I przez cały ten czas chcemy ich wspierać. Utrzymujemy stały kontakt ze wspólnotami mieszkaniowymi i zarządcami nieruchomości, a na podstawie przeprowadzanych regularnie badań marketingowych ulepszamy nasze inwestycje w czasie, mając świadomość, że otaczająca przestrzeń to główny czynnik warunkujący jakość życia. Wsłuchujemy się w głosy mieszkańców, wdrażając na tej podstawie zmiany, które są kluczowe dla ich długofalowego dobrostanu. Gdy w 2021 r. dla Polaków priorytetem stały się kwestie stabilizacji i poczucia bezpieczeństwa, wprowadziliśmy do oferty mieszkania z Pakietem Assistance, czyli zestawem ubezpieczeń. Z naszych konceptów promocyjnych, odpowiadających aktualnemu zapotrzebowaniu konsumentów, w minionym roku skorzystało ponad 450 klientów ­*– mówi **Piotr Ludwiński, dyrektor ds. Sprzedaży i Obsługi Klientów w Archicom S.A.**

Współpraca z deweloperem mieszkaniowym powinna zakładać wiele lat synergii. Proces nie kończy się zatem ani na sfinalizowaniu transakcji, ani odbiorze kluczy. Nawet w sytuacji, gdy firma wywiązała się ze wszystkich zobowiązań, jej prawdziwej wartości należy upatrywać w dodatkowych działaniach, które zagwarantują komfortowe życie przez wiele lat. Dotyczą one m.in. obsługi ewentualnych roszczeń, kreowania przestrzeni wspólnych stymulujących integrację społeczną czy też wsparcia w zakresie wyposażenia wnętrza.

**Jak wykończyć mieszkanie, nie wykańczając siebie?**

*Nasi klienci niezwykle często decydują się na zakup mieszkania z rynku pierwotnego, aby móc zaaranżować przestrzeń w pełni po swojemu. Przy tym jednak niespełna 30% Polaków deklaruje, że nie mają oni skonkretyzowanych oczekiwań wobec wystroju wnętrza, a także brak im wystarczającej wiedzy w tym zakresie[[6]](#footnote-7). Naszym nadrzędnym celem jest dążenie do tego, aby minimalizować wysiłek nabywców naszych inwestycji na każdym etapie współpracy, która bezwzględnie nie kończy się w momencie przekazania kluczy. Oferując innowacyjną usługę FlatToGo.com, jako jedyny deweloper we Wrocławiu, zdejmujemy z mieszkańców obowiązek poszukiwania usługodawców, takich jak projektant wnętrz czy ekipa wykończeniowa, a także koordynowania ich pracy, wspierając jednocześnie w opracowaniu upragnionej aranżacji pod okiem specjalisty. Poprzez dostęp do spersonalizowanego pod kątem zakupionego mieszkania konfiguratora online każdy może w intuicyjny sposób wybrać preferowany styl wnętrzarski, a następnie poszczególne elementy wyposażenia przy wsparciu opiekuna projektu. To idealny kompromis, który pozwala zaprojektować samodzielnie funkcjonalne i estetyczne mieszkanie, również osobom bez specjalistycznej wiedzy* – podsumowuje **Piotr Ludwiński, dyrektor ds. Sprzedaży i Obsługi Klientów w Archicom S.A.**

Mimo stresu, często długotrwałego, i różnorodnych wyzwań towarzyszących przeprowadzce oraz aranżacji własnej przestrzeni, ponad 35% osób przyznało, że kupno mieszkania przyniosło im finalnie ogromną satysfakcję[[7]](#footnote-8). Choć obawy o podjęcie współpracy z nieodpowiednim deweloperem są często traktowane na wyrost, zdecydowanie nie należy bagatelizować kwestii rozsądnego wyboru. Najlepsze firmy z tej branży charakteryzuje chęć nawiązania wieloletniego partnerstwa, którego końca nie określają spisane umowy.

**O ARCHICOM**

Od 35 lat Archicom realizuje marzenia o idealnym mieszkaniu. Archicom ma korzenie w studiu projektowym, gdzie od początku żywa była idea dbałości o ludzki wymiar architektury, jej współistnienie z naturą i kontekstem miejsca. Ponad 20 000 klientów doceniło nasze projekty. Rozumiemy swoją rolę jako urbanisty, inżyniera i wizjonera. Myślimy szeroko, biorąc pełną odpowiedzialność za tworzenie fragmentów miast dla kolejnych pokoleń. We Wrocławiu zrealizowaliśmy blisko 200 obiektów, w tym osiedla wieloetapowe m.in. Olimpia Port, rewitalizowane Browary Wrocławskie. To przyjazne miejsca, gdzie można zdrowo żyć, mieszkać, odpoczywać, korzystać z rozrywek. Patrzymy na miasto jak na żywą tkankę, która powinna dopasowywać się do współczesnych odbiorców. Cel jest niezmienny – dostarczać mieszkańcom nowy standard mieszkania.

1. Rynek nieruchomości, Morizon, 2022 [↑](#footnote-ref-2)
2. Prognozy analityków Credit Agricole Bank Polska, 2022 [↑](#footnote-ref-3)
3. <https://www.moneyboxapp.com/how-to-reduce-home-buying-stress/> [↑](#footnote-ref-4)
4. <https://www.morizon.pl/blog/kupno-mieszkania-dewelopera-wyzwania-problemy-raport/> [↑](#footnote-ref-5)
5. <https://www.morizon.pl/blog/kupno-mieszkania-dewelopera-wyzwania-problemy-raport/> [↑](#footnote-ref-6)
6. Współpraca z architektami – kto aranżuje wnętrza Polaków? HomeBook, 2021 [↑](#footnote-ref-7)
7. <https://www.moneyboxapp.com/how-to-reduce-home-buying-stress/> [↑](#footnote-ref-8)