

KODEKS

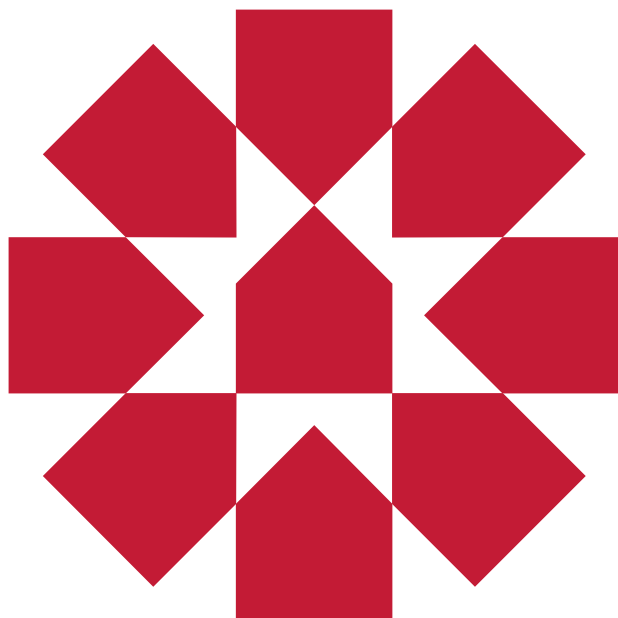
DOBRYCH PRAKTYK



Kodeks Dobrych Praktyk

Polski Związek
Firm Deweloperskich

Warszawa 2024



Spis treści

1. Preambuła	4
---------------------	----------

2. Rozdział I

Zasady obowiązujące w relacji deweloper - nabywca	5
---	----------

3. Rozdział II

Zasady obowiązujące w relacji deweloper - otoczenie rynkowe	9
---	----------

Preambuła

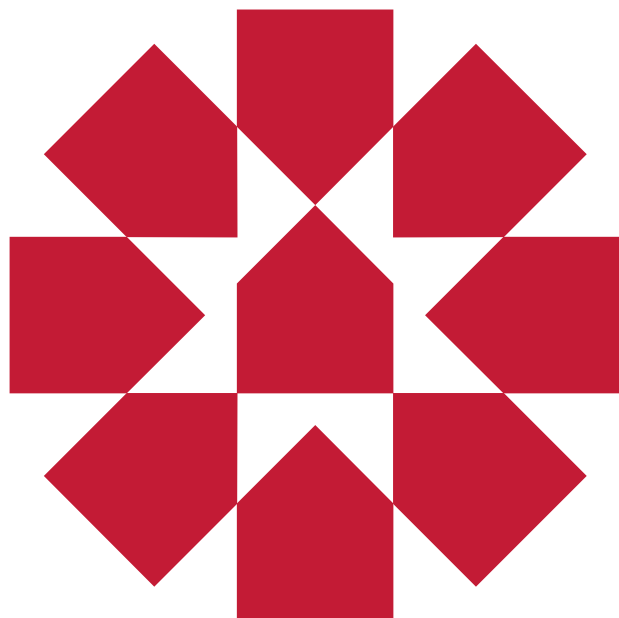
My, członkowie Polskiego Związku Firm Deweloperskich, dalej zwanym PZFD lub Związkiem, świadomi wpływu rynku deweloperskiego na kształt i rozwój polskich miast, zobowiązujemy się do przestrzegania wysokich norm etycznych i standardów zawodowych.

Rozumiemy, że przestrzeganie przepisów prawa to fundament, na którym opierają się działania firm zrzeszonych w Polskim Związku Firm Deweloperskich. Jednocześnie głęboko wierzymy, że aby w pełni realizować zobowiązania wobec społeczeństwa nasze działania muszą sięgać daleko poza podstawowe wymogi prawne. Naszą misją jest ustanawianie najlepszych wzorców, które będą inspiracją dla całej branży deweloperskiej, a naszym celem jest zapewnienie nabywcom mieszkań, które będą spełniały wysokie normy jakości.

Dążymy do tego, aby członkostwo w PZFD było synonimem rzetelności i profesjonalizmu. To wartości, które przekładają się na zaufanie wszystkich grup interesariuszy, począwszy od nabywców, partnerów biznesowych, przez administrację samorządową, po lokalne społeczności.

Jesteśmy świadomi odpowiedzialności za kształtowanie przestrzeni publicznej i wpływu naszych działań na środowisko naturalne. Zobowiązujemy się do promowania zrównoważonego rozwoju, dbania o zachowanie równowagi pomiędzy potrzebami obecnych i przyszłych pokoleń.

Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk jest wyrazem naszego zaangażowania w budowanie lepszych, bardziej przyjaznych do życia miast oraz dążenie do podnoszenia standardów w budownictwie i urbanistyce.



Rozdział I

Zasady obowiązujące w relacji deweloper-nabywca

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Członek PZFD stosuje powszechnie obowiązujące przepisy dotyczące ochrony praw nabywców
2. Dla wszystkich inwestycji mieszkaniowych realizowanych przez Członka PZFD prowadzone są mieszkaniowe rachunki powiernicze.
3. Członek PZFD odprowadza składki na Deweloperski Fundusz Gwarancyjny zgodnie z ustawą o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego oraz Deweloperskim Funduszu Gwarancyjnym w każdym przypadku, gdy wymagają tego przepisy powszechnie obowiązujące.
4. Członek PZFD przekazuje nabywcom - w sytuacji gdy obowiązujące przepisy prawa tego wymagają - sporządzony rzetelnie i zgodnie ze stanem faktycznym prospekt informacyjny.
5. Członek PZFD zapewnia stały kontakt na wszystkich etapach procesu obsługi nabywcy.
6. Członek PZFD nie podejmuje się realizacji projektu, jeżeli uzna, iż nie jest w stanie wykonać planowanej inwestycji terminowo i profesjonalnie.
7. Członek PZFD w sytuacji kryzysowej, rozumianej jako trudna do przewidzenia sytuacja skutkująca ryzykiem lub niedotrzymaniem warunków umownych z klientem, podejmuje kontakt i komunikację z tym klientem, starając się wyjaśnić sprawę i doprowadzić do jak najszybszego rozwiązania zaistniałego problemu.

§ 2

Informacje o inwestycji

1. Członek PZFD zapewnia, że materiały marketingowe, w tym: strony www, wizualizacje, media społecznościowe, materiały drukowane, przekaz pracowników biur sprzedaży są rzetelne i zgodne z prospektem informacyjnym oraz projektem budowlanym.
2. Członek PZFD dba o dokładność i przejrzystość w opisie prezentowanych inwestycji.
3. Członek PZFD w relacji z klientami w sposób rzetelny, przejrzysty i kompletny komunikuje ceny swojej oferty.
4. Członek PZFD zobowiązuje się do odpowiednio szczegółowego opisu, co najmniej wg poziomu szczegółowości wymaganego ustawą deweloperską, lokalizacji i otoczenia inwestycji, zarówno obecnego, jak i planowanego, co do którego w momencie sprzedaży posiada wiedzę.
5. Członek PZFD dba, aby informacje dotyczące lokalizacji inwestycji zawierały dane na temat infrastruktury społecznej, w tym dostępności transportu publicznego, szkół, przedszkoli, placówek medycznych, sklepów oraz terenów rekreacyjnych.
6. Członek PZFD informuje o planowanych inwestycjach w bezpośrednim otoczeniu, które mogą wpływać na jakość życia mieszkańców.
7. Członek PZFD zobowiązuje się do szczegółowej prezentacji planów mieszkań. Przedstawione na rzutach meble muszą być odwzorowane w rzeczywistej skali, by w sposób rzetelny i uczciwy oddawać przestrzeń użytkową pomieszczeń. Na rzutach oznaczać należy również sposób otwierania okien i drzwi w lokalu.
8. Członek PZFD dba o bieżące aktualizowanie informacji prezentowanych nabywcom, aby odzwierciedlały one rzeczywisty stan.
9. Członek PZFD komunikuje swoim klientom aktualne terminy planowanego oddania inwestycji do użytkowania oraz przekazania lokali, w tym zamieszcza te informacje, np. na dedykowanej platformie komunikacji z klientami, typu strefa klienta.



§ 3

Proces obsługi

1. Członek PZFD dąży do jak najbardziej zrozumiałego i dostępnego dla klienta prezentowania swojej oferty.
2. Członek PZFD starannie przygotowuje ofertę sprzedaży mieszkań umieszczając wszystkie niezbędne informacje dotyczące nabywanych nieruchomości w tym ich specyfikację techniczną, standard wykończenia, prospekt informacyjny, cenę oraz termin związania ofertą.
3. Członek PZFD precyzyjnie, rzetelnie i w sposób spójny we wszystkich materiałach udostępnianych nabywcom informuje o zasadach liczenia powierzchni użytkowej lokalu mieszkalnego.
4. Członek PZFD przedstawia ofertę w sposób rzetelny i przejrzysty, w której nie stosuje żadnych ukrytych opłat i składników cenowych.

5. Członek PZFD zapewnia, że umowa z nabywcą jest sformułowana jednoznacznie i w sposób zrozumiały.
6. Członek PZFD informuje o kosztach związanych z zawarciem transakcji.
7. Po podpisaniu umowy deweloperskiej, Członek PZFD regularnie informuje nabywców o postępach prac budowlanych oraz odpowiada na pytania nabywców, rzetelnie i bez zbędnej zwłoki.
8. Członek PZFD zobowiązuje się do jak najszybszego informowania nabywców o przeszkodach lub opóźnieniach mogących mieć wpływ na dotrzymanie terminu realizacji inwestycji. Informacja ta powinna zawierać wyjaśnienie przyczyn oraz podejmowane działania zaradcze.



§ 4 Przekazanie lokali

1. Członek PZFD wyznacza nabywcy termin odbioru mieszkania zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz odpowiednim wyprzedzeniem.
2. Członek PZFD umożliwi nabywcy dokonanie odbioru mieszkania wraz ze wskazaną przez nabywcę osobą, np. ekspertem budowlanym, architektem lub innym specjalistą, który pomoże nabywcy w profesjonalnej ocenie stanu technicznego mieszkania.
3. Członek PZFD umożliwi nabywcy zweryfikowanie czy mieszkanie zostało zrealizowane zgodnie ze standardem opisanym w umowie
4. Członek PZFD sporządza protokół odbioru lokalu. Wskazuje w nim ujawnione podczas odbioru wady oraz inne ustalenia pomiędzy stronami.
5. Członek PZFD zapewnia przygotowanie i przekazanie instrukcji użytkowania lokalu, zawierających kluczowe informacje, w tym z zakresu prowadzenia prac wykończeniowych i eksploatacji lokalu oraz części wspólnych.
6. Członek PZFD zapewnia dostęp do wszystkich niezbędnych dokumentów, takich jak inwentaryzacja powykończona lokalu, protokoły odbioru technicznego, certyfikaty jakości, gwarancje oraz instrukcje obsługi zainstalowanych urządzeń.
7. Członek PZFD przekazuje lokal nabywcy uprzątnięty i gotowy do dalszych prac wykończeniowych.
8. Członek PZFD przy wydaniu lokalu informuje o orientacyjnych kosztach utrzymania części wspólnych nieruchomości, które mogą wystąpić do czasu powstania wspólnoty mieszkaniowej.
9. Członek PZFD udostępnia nabywcom dane kontaktowe do działu obsługi posprzedażowej, który jest odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń i informacji, zwłaszcza w zakresie reklamacji i zgłoszeń potencjalnych usterek w okresie rękojmi i gwarancji.
10. Członek PZFD podejmuje działania w celu zorganizowania zarządu nieruchomością oraz udziela wsparcia przy organizowaniu wspólnot mieszkaniowych.
11. Członek PZFD przekazuje kontakt do zarządcy nieruchomości, jeżeli został ustanowiony.
12. Członek PZFD pozostawia teren realizacji inwestycji uporządkowany i zagospodarowany zgodnie z ustalonym wcześniej planem.

§ 5

Obsługa po odbiorze lokali przez nabywców

1. Członek PZFD potwierdza każdorazowo przyjęcie zgłoszenia wad.
2. W przypadku rozbieżności w kwestii interpretacji wad, członek PZFD ustosunkowuje się do otrzymanego zgłoszenia w sposób merytoryczny i wyczerpujący.
3. Członek PZFD zobowiązuje się do usuwania uznanych wad w porozumieniu z nabywcą bez zbędnej zwłoki, z zastrzeżeniem charakteru wady oraz możliwości technologicznych jej szybkiego usunięcia, a także niezbędnego czasu na diagnozę przyczyn zgłoszonego problemu, tak aby go skutecznie rozwiązać.
4. Członek PZFD dąży do polubownego rozwiązywania sporów dotyczących wad.
5. Członek PZFD współpracuje z nowopowstałymi wspólnotami w zakresie usuwania wad w częściach wspólnych nieruchomości, o ile nie powstały one w wyniku działalności nabywców lub podmiotów działających na ich zlecenie.
6. Członek PZFD zapewnia ciągłość odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji w okresie ich obowiązywania w ramach struktury w danej grupie deweloperskiej.



Rozdział II

Zasady obowiązujące w relacji deweloper-otoczenie rynkowe

§ 6

Postanowienia ogólne

1. Członek PZFD zobowiązuje się do prowadzenia działalności w sposób uczciwy i zgodnie z zasadami etyki biznesowej.
2. Członek PZFD zobowiązuje się do udzielenia informacji każdemu zainteresowanemu podmiotowi w zakresie jego uprawnień. Informacje powinny być udzielone w sposób przejrzysty, zrozumiały i bez zbędnej zwłoki.
3. Proces wyboru partnerów biznesowych jest prowadzony zgodnie z obowiązującym prawem oraz przyjętymi zasadami organizacji. Celem jest wyłonienie partnerów w sposób rzetelny i oparty na merytorycznych przesłankach.
4. Członek PZFD angażuje się w działania edukacyjne, mające na celu podnoszenie świadomości społecznej na temat zrównoważonego rozwoju, ochrony środowiska oraz odpowiedzialnej urbanizacji.



§ 7

Deweloper – deweloper

1. Konkurencja między deweloperami powinna opierać się na transparentnych i uczciwych praktykach i dążeniu do podnoszenia jakości usług, zadowolenia nabywców oraz wzmocnienia pozytywnego wizerunku branży.
2. Członek PZFD zobowiązuje się do respektowania zasad konkurencji, które mają zapewnić przedsiębiorstwom sprawiedliwe i równe warunki prowadzenia działalności, a jednocześnie pozostawić przestrzeń dla innowacji i rozwoju poszczególnych firm.
3. Członek PZFD dąży do polubownego rozwiązywania sporów z innymi deweloperami. W ramach tego zobowiązania, firma podejmuje wszelkie możliwe kroki, aby uniknąć eskalacji konfliktów i zapewnić ich szybkie oraz sprawiedliwe rozwiązanie.
4. Członek PZFD intencjonalnie nie podejmuje żadnych działań, mogących wyrządzić jakkolwiek szkodę, godzących w dobre imię lub naruszających dobra innych deweloperów, za wyjątkiem sytuacji dochodzenia lub obrony swoich praw.

5. W sytuacjach wymagających wspólnych działań, takich jak projekty infrastrukturalne czy inicjatywy społeczne, Członkowie PZFD starają się współpracować, aby osiągnąć rezultaty z korzyścią dla społeczności lokalnych.

6. Członek PZFD zobowiązuje się do współpracy przy sąsiadujących ze sobą inwestycjach. Oznacza to, że firma podejmuje działania mające na celu utrzymanie pozytywnych relacji z sąsiadującymi inwestorami, dbając o wspólne interesy oraz minimalizując potencjalne konflikty.

7. Członek PZFD dąży do współpracy, wymiany doświadczeń i dobrych praktyk z innymi deweloperami w duchu podnoszenia standardów branży oraz rozwoju rynku nieruchomości.

8. Członek PZFD nie promuje ani nie pozycjonuje siebie przy użyciu marki innych deweloperów. Każda firma zobowiązuje się do prowadzenia swojej działalności PR, marketingowej i sprzedażowej w sposób uczciwy i transparentny, unikając działań mogących wprowadzać w błąd nabywców lub naruszać prawa innych deweloperów.



§ 8

Deweloper – administracja publiczna

1. Członek PZFD stosuje obowiązujące przepisy prawa z uwzględnieniem celów przedmiotowych przepisów.
2. Członek PZFD zobowiązuje się do utrzymywania opartej na dialogu, konstruktywnej i profesjonalnej współpracy z organami administracji publicznej na wszystkich szczeblach: lokalnym, regionalnym i krajowym.
3. Członek PZFD unika wszelkich działań, które mogłyby zostać odebrane jako nieuczciwe lub niewłaściwe, dbając o transparentność i rzetelność w kontaktach z administracją publiczną.
4. Członek PZFD bierze aktywny udział w konsultacjach w zakresie tworzenia aktów planistycznych, dotyczących obszarów jego działalności, dzieląc się swoją wiedzą i doświadczeniem w kreowaniu atrakcyjnej tkanki miejskiej i przestrzeni publicznych.



§ 9

Deweloper – personel

1. Członek PZFD zapewnia równe szanse we wszystkich aspektach zatrudnienia i przeciwdziała dyskryminacji w jakiegokolwiek formie, zarówno w relacjach wewnątrzfirmowych, jak i relacjach zewnętrznych.
2. Członek PZFD stosuje przejrzystą i uczciwą politykę zatrudnienia.
3. Członek PZFD zapewnia swoim pracownikom możliwości podnoszenia kwalifikacji.
4. Członek PZFD zachowuje neutralność światopoglądową we wszystkich działaniach, które dotyczą relacji pracodawca – pracownik.

§ 10

Deweloper – społeczność lokalna

1. Członek PZFD jest wrażliwy na potrzeby lokalnych społeczności, otwarty na dialog i uwzględnia partycypację społeczną w procesie przygotowania inwestycji.
2. Członek PZFD zapewni dostęp do informacji o planowanej inwestycji w sposób transparentny i rzetelny, w zakresie opisanym w § 2.
3. W przypadku realizacji inwestycji mających istotny wpływ na lokalne społeczności, Członek PZFD zobowiązuje się do przeprowadzania konsultacji społecznych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Celem konsultacji społecznych jest zapoznanie się z opinią mieszkańców oraz wzięcie pod uwagę zgłaszanych wniosków.



§ 11

Deweloper – instytucje finansowe, obligatariusze, pożyczkodawcy

1. Członek PZFD utrzymuje transparentne relacje z instytucjami finansowymi.
2. Wyniki finansowe powinny być prezentowane w sposób przejrzysty, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym także standardami rachunkowości, umożliwiając pełną ocenę kondycji finansowej firmy.



§ 12

Deweloper – media

1. Członek PZFD zobowiązuje się do przekazywania opinii publicznej wyłącznie prawdziwych i kompletnych informacji dotyczących swojej działalności, projektów oraz inwestycji.
2. W przypadku stwierdzenia, że przekazane mediom informacje były nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd, Członek PZFD zobowiązuje się do niezwłocznego publicznego sprostowania błędnych informacji.
3. W przypadku pojawienia się negatywnych opinii w mediach, Członek PZFD zobowiązuje się do reagowania w sposób profesjonalny i rzeczowy. Krytyczne uwagi powinny być analizowane, a odpowiedzi udzielane w sposób merytoryczny, z poszanowaniem odbiorców komunikatu.

§ 13

Deweloper – partnerzy biznesowi

1. Członek PZFD wybiera profesjonalnych i rzetelnych wykonawców o kwalifikacjach adekwatnych do realizowanych zamówień, posiadających właściwą wiedzę, doświadczenie i odpowiednie zasoby.
2. Umowy z kontrahentami powinny być opracowane w sposób zrozumiały i jednoznaczny, aby uniknąć ewentualnych nieporozumień.
3. Członek PZFD zobowiązuje się do uczciwego i terminowego rozliczania się z kontrahentami.



§ 14

Realizacja budowy

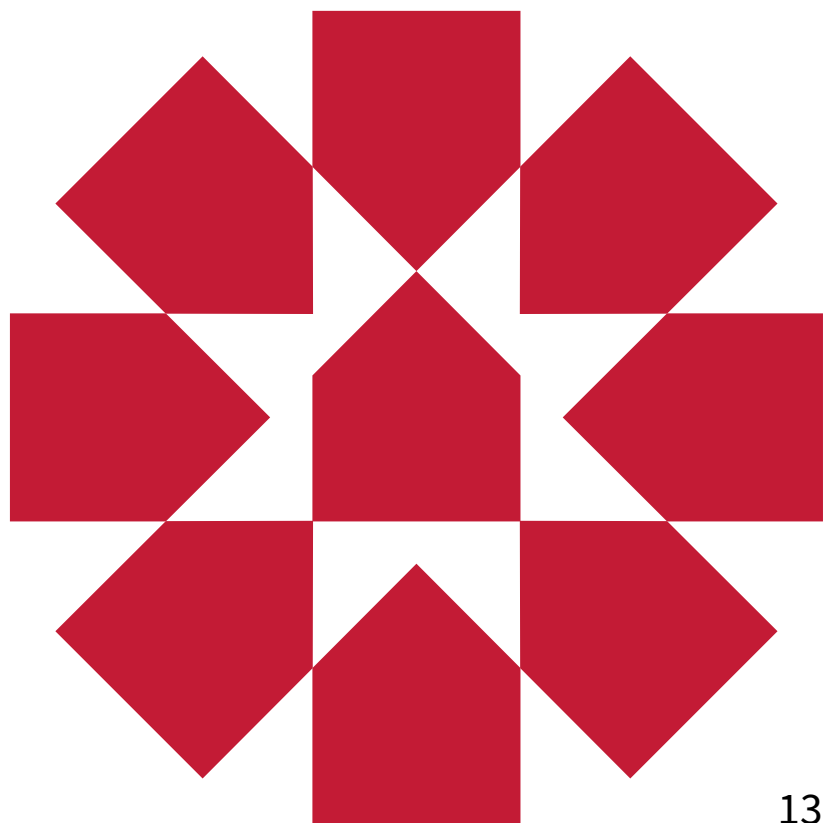
1. Członek PZFD zapewnia odpowiednie ubezpieczenie inwestycji.
2. Członek PZFD dba o zapewnienie odpowiednich standardów bezpieczeństwa na placu budowy.
3. Członek PZFD dba o porządek na placu budowy i w jego otoczeniu.
4. Członek PZFD dba o poszanowanie otoczenia oraz roślinności.
5. Członek PZFD zapewnia recykling i sortowanie odpadów.
6. Członek PZFD zapewnia ochronę wód w otoczeniu realizowanego przedsięwzięcia.
7. Członek PZFD dokłada starań, aby prace realizowane na placu budowy nie powodowały nadmiernych niedogodności dla otoczenia.



§ 15

Deweloper – PZFD

1. Członek PZFD zobowiązuje się do transparentnego i kompletnego informowania, udzielania wyjaśnień i odpowiedzi na pytania służące realizacji celów statutowych Związku.
2. Członek PZFD, w ramach swoich możliwości organizacyjnych, kompetencyjnych lub finansowych, aktywnie uczestniczy w pracach i inicjatywach Związku, wspierając działania mające na celu rozwój i promocję branży deweloperskiej.
3. Prowadzenie postępowań Komisji ds. Etyki i Mediacji odbywa się zgodnie z postanowieniami Statutu PZFD oraz stosownych regulaminów.
4. W przypadku podjęcia przez Związek postępowania dotyczącego Członka PZFD, firma objęta przedmiotową procedurą powinna wykazać dobrą wolę oraz współpracę w zakresie składania wszelkich wyjaśnień i udostępnienia dokumentów.



Polski Związek Firm Deweloperskich to największa i najbardziej wpływowa organizacja branży deweloperskiej, która od 2002 roku reprezentuje interesy firm deweloperskich w Polsce i Unii Europejskiej. Podejmujemy działania na rzecz tworzenia dobrego prawa, polepszania warunków inwestowania na rynku nieruchomości, rozwoju zawodowego pracowników firm członkowskich oraz poprawy wizerunku branży. PZFD zrzesza ponad 300 firm: deweloperów budujących mieszkania, biura, hotele, powierzchnie usługowo-handlowe, magazyny czy PRS-y a także parkingi kubaturowe.

