

**ARCHIWUM >>**

[Rejestracja](#)  
[Cennik](#)  
[Regulamin](#)  
[FAQ](#)  
 [Kontakt](#)  
[Wyloguj się](#)  
[Szukaj](#)

**INFORMACJE O DOKUMENCIE**

<b>Autor</b>	B.Kal Grażyna Błaszczak
<b>Tytuł</b>	Najwięksi nie zawsze są najlepsi
<b>Podtytuł</b>	Z kim budować bezpiecznie mieszkanie lub dom
<b>Data wydania</b>	2005.12.05
<b>Dział</b>	gazeta/Nieruchomości, budownictwo
<b>Artykuł w ROL</b>	Najwięksi nie zawsze są najlepsi
<b>Czas:</b>	2005-12-12 14:48

RANKING DEWELOPERÓW Z kim budować bezpiecznie mieszkanie lub dom

## Najwięksi nie zawsze są najlepsi

**Najbardziej przyjaznym dla klientów deweloperem jest firma Sedno z Warszawy. Konkurenci mocno jednak depczą jej po piętach**



Drugie miejsce w rankingu deweloperów zajęły jednocześnie trzy firmy, także budujące na warszawskim rynku: Grupa Eco, Grupa Invest oraz Budimex Nieruchomości. Na trzeciej pozycji znalazł się również warszawski deweloper - firma Asbud.

Tych pięciu wymienionych inwestorów zdobyło w ogólnej klasyfikacji najwięcej punktów - od 29,5 do 27,5. Maksymalnie jednak można było otrzymać w naszym rankingu 35 punktów- 19 za obsługę klienta i 16 za jakość umowy proponowanej nabywcom.

### Kogo sprawdzaliśmy

Na przełomie października i listopada tego roku zbadaliśmy 69 firm deweloperskich z ośmiu miast, w których buduje się najwięcej. Odwiedziliśmy biura deweloperów w Warszawie, Krakowie, Katowicach, Trójmieście, Wrocławiu, Poznaniu, Białymstoku i Łodzi.

Trudno porównywać liczbę budowanych w tych miastach mieszkań czy działających firm deweloperskich - np. stolicę i Katowice. Dlatego w Warszawie pod lupę wzięliśmy ponad 30 firm, a w innych miastach tylko po kilka.

### Jak wybieraliśmy

Podstawowym warunkiem wyboru dewelopera do rankingu było to, aby firma była w trakcie prowadzenia inwestycji i już w jakiś sposób zaistniała na swoim rynku oraz miała w planach kolejne budowy.

W rankingu uwzględniliśmy wszystkie firmy, które znalazły się w ubiegłym roku w pierwszej dziesiątce, z wyjątkiem tych, które nie prowadzą w tej chwili sprzedaży mieszkań i na razie nie zamierzają dalej budować (np. Skanska czy Sawa Development). Pojawiło się także sporo nowych inwestorów, którzy nie byli ujęci w ubiegłym roku, a sporo budują lokalnie.

### Co badaliśmy

Przygotowując założenia do rankingu, uznaliśmy, że najważniejsze dla osoby, która zamierza kupić nowe mieszkanie od dewelopera, jest bezpieczeństwo transakcji. Dlatego zdecydowaliśmy się sprawdzać umowy proponowane przez firmy nabywcom mieszkań oraz poziom obsługi klienta.

Nasz ranking nie jest więc informacją o tym, kto buduje najwięcej czy najlepiej. Ranking ma dawać wskazówkę potencjalnym klientom deweloperów, z czym muszą się liczyć, kupując u nich mieszkania.

Badanie składało się z dwóch części. W pierwszej ocenialiśmy jakość obsługi w biurach sprzedaży. Nasi reporterzy udawali się więc - jako klienci poszukujący mieszkań - do biur deweloperów i za każdym razem zadawali ten sam zestaw pytań, przygotowany wcześniej w redakcji.

[Czego dotyczyły i w jaki sposób przyznawane były punkty.](#)

W drugiej części rankingu braliśmy pod lupę umowy proponowane przez deweloperów. Analizowaliśmy, czy ich zapisy nie narażają nabywców mieszkań na ryzyko utraty pieniędzy i gwarantują równe prawa. Niestety, nie zawsze firmy chciały dać klientom umowy do ręki, zmuszając ich tym samym do podpisania dokumentu bez wsparcia prawnika czy dokładnej lektury.

Grażyna Błaszczak, b. kal.

#### WNIOSKI Z RANKINGU

> Tegoroczny ranking pokazał, że wiele firm poprawiło - w porównaniu z ubiegłym rokiem - zapisy w swoich umowach. Nadal jednak klient ma na starcie słabszą pozycję.

> Bardziej profesjonalne jest też podejście pracowników biur sprzedaży. Niestety, trafialiśmy jeszcze na handlowców, którzy za wszelką cenę nie chcieli sprzedać mieszkań, wymigując się od udzielania informacji czy nawet spotkań.

> Na szczególną uwagę zasługują ci, którzy w pierwszej dziesiątce rankingu znaleźli się po raz drugi, a jest to 15 firm. Podział według miast, w których budują, wygląda następująco: - siedem firm z Warszawy - Budimex Nieruchomości, Asbud, Marvipol Development, Robyg Development, Barc, SOB Inwestprojekt, J. W. Construction, - trzy z Białegostoku - PPU Mark-Bud, Wersal Podlaski oraz Kombinat Budowlany, - dwie z Poznania - PPB Ataner i Nickel Development, - jedna z Katowic - CPR Inwestor, - jedna z Łodzi - Dynamix, - jedna z Trójmiasta - Torus (wcześniej Gdańskie Towarzystwo Inwestycyjne). b.kal, g.b.

Czytaj także

- [Dobre imię firmy w rękę handlowca](#)
- [Kto w górę, a kto w dół](#)
- [Elementarz sprzedawców](#)
- [Idealne zapisy trzeba wynegocjować](#)
- [O wszystko musisz dopytać](#)
- [Deweloperzy nie nadszają z budową, więc klienci stoją w kolejkach](#)
- [Nawet najlepsi mają wpadki](#)
  
- [Budować bezpiecznie](#)



ARCHIWUM RZECZPOSPOLITEJ

<b>ARCHIWUM &gt;&gt;</b>
<a href="#">Rejestracja</a>
<a href="#">Cennik</a>
<a href="#">Regulamin</a>
<a href="#">FAQ</a>
 <a href="#">Kontakt</a>
<a href="#">Wyloguj się</a>
<a href="#">Szukaj</a>

INFORMACJE O DOKUMENCIE	
<b>Autor</b>	<a href="#">Rafał Bubnicki</a> <a href="#">Barbara Cieszewska</a> <a href="#">Monika Filipowska</a> <a href="#">Wojciech Hyla</a> <a href="#">Dorota Kaczyńska</a> <a href="#">Elżbieta Południk</a> <a href="#">Przemysław Rot</a> <a href="#">Andrzej Sadecki</a>
<b>Tytuł</b>	<a href="#">Dobre imię firmy w rękę handlowca</a>
<b>Podtytuł</b>	<a href="#">Jak sprawdzaliśmy jakość obsługi klienta w biurach sprzedaży mieszkań</a>
<b>Data wydania</b>	<a href="#">2005.12.05</a>
<b>Dział</b>	<a href="#">gazeta/Nieruchomości, budownictwo</a>
<b>Artykuł w ROL</b>	<a href="#">Dobre imię firmy w rękę handlowca</a>
<b>Czas:</b>	2005-12-12 15:01

Z WIZYTĄ U DEWELOPERÓW Jak sprawdzaliśmy jakość obsługi klienta w biurach sprzedaży mieszkań

## Dobre imię firmy w ręku handlowca

Dziennikarze "Rz" wybrali się do biur deweloperów jako zwykli klienci, którzy chcą kupić mieszkanie. Za każdym razem handlowcom zadawali ten sam zestaw pytań. W wielu przypadkach zostali potraktowani jak petenci zwracający głowę lub nawet intruzi. Tylko w nielicznych biurach sprawdziła się maksyma: klient nasz pan

Odwiedziliśmy prawie 70 przedstawicieli handlowych firm budujących mieszkania i domy, w ośmiu największych miastach w kraju. Najwięcej punktów zdobyły w kategorii obsługa klienta firmy z Warszawy i Białegostoku, co - niestety - nie oznacza, że wszystkie firmy z tych miast są przyjazne klientom (patrz tabela).

Bywało, że spoceni, ubrani w kurtki w gorących pomieszczeniach, przycupnięci przy biurku, wśród dzwoniących telefonów - podczas gdy sprzedający wygodnie siedział w fotelu, popijając herbatę - próbowaliśmy negocjować umowy. Czasem wręcz wymuszaliśmy spotkanie, chcąc kupić mieszkanie, gdyż handlowcowi kończył się czas pracy i nie chciał nawet pięciu minut poczekać na klienta pędzącego do niego taksówką.

Innym razem traktowani byliśmy niemal po królewsku - przyjmowani w oddzielnych pokojach, w miękkich fotelach, częstowani napojami. Niektórym handlowcom tak zależało na sprzedaży, że mówili wprost, podając komórkę do siebie: proszę dzwonić nawet po godzinach otwarcia biura. Niestety, były to przypadki nieliczne.

Zdarzało się, że handlowiec śmiał się z pytań zadawanych przez klienta, gdyż dla niego były zbyt oczywiste. Innym razem uznał je za przemądrzałe, bo - pracując w branży nieruchomości - nie miał pojęcia, co to takiego rachunek powierniczy i czy w związku z tym jego firma proponuje takie rozwiązanie.

Czego można spodziewać się w biurach deweloperów, których badaliśmy? Poniżej relacja ze spotkań.

### Białystok

W biurze sprzedaży firmy **Kombinat Budowlany** pracownicy wyczerpująco informowali o technologii budowy i wykończeniu budynku, w którym chcieliśmy kupić mieszkanie.

Gdy jeden pracownik opowiadał o inwestycji, drugi nie wtrącał się do rozmowy, co gdzie indziej wcale nie było oczywiste. Włączył się tylko wtedy, gdy pytaliśmy o rachunek powierniczy, aby wspomóc kolegę w wyjaśnieniach.

Poza tym było to jedyne biuro dewelopera w Białymstoku, gdzie zaproponowano klientowi coś do picia. W biurze **Przedsiębiorstwo Budownictwa Mieszkaniowego Śródmieście** kilka biurek stoi w jednym dużym pomieszczeniu. Dzięki temu rozmowa o możliwości kupna mieszkania przerodziła się w rodzaj grupowej pogawędki, co nie każdemu klientowi odpowiada. Niechybnie jednak klient szukający kawalerki zostałaby przekonany, że przyda mu się większy metraż, który należy brać od ręki.

- To ostatnie mieszkanie w tym domu. Piękny budynek - zachwalały sprzedawczynie. Jednak dopiero po kilku minutach poszukiwań udało im się odnaleźć plany bloku i mieszkania. Kiedy okazało się, że jest za duże w stosunku do wymagań klienta, zaoferowały mu... jeszcze większe - bo dwupoziomowe.

Zachwalały, że piękne, słoneczne, a wokół zieleni. Nieco zmieniły ton, gdy padło pytanie o możliwość przesunięcia terminów płatności rat oraz uiszczenia największej na końcu. - To trzeba uzgodnić indywidualnie z zarządem - poinformowały sprzedawczynie.

W **Wersalu Podlaskim** też nieco brakowało intymności podczas rozmowy. Pracownice działu sprzedaży rozmawiają bowiem z klientami na antresoli, tuż przy klatce schodowej. Obsługa kompetentna, jednak w tym ruchliwym miejscu trudno skupić się na rozmowie.

Zdawała sobie z tego sprawę pracownica firmy. - Myślę, że jeszcze powinna pani dowiedzieć się czegoś o sposobie wykończenia mieszkania - podpowiadała, rozkładając plany bloku, podziemnych miejsc parkingowych i terenów zielonych.

Nie ukrywała, że w budynku ma się też mieścić przychodnia zdrowia i lokale usługowe. Poinformowała,

że można - aneksem do umowy - zrezygnować z kuchenki i drzwi, a w zamian zamówić liczniki wody. Na koniec podała wizytówkę z informacją o godzinach pracy biura.

Biuro firmy **Jaz-Bud** mieści się dość daleko od centrum Białegostoku, ale pracownice świetnie potrafią wytłumaczyć, jak do nich trafić. Jaz-Bud ma dla klientów skserowane plany mieszkań. Pracownica biura sprzedaży ręcznie dopisuje cenę metra kwadratowego i całkowity koszt każdego z wybranych mieszkań. Dodatkowo pokazuje folder z wyglądem bloku. Deweloper elastycznie podchodzi do terminów płatności kolejnych rat.

- Czy możliwe jest przesunięcie terminu płatności oraz wpłata połowy należności przy odbiorze kluczy? - pytaliśmy. Pracownice Jaz-Budu, po krótkiej konsultacji, odpowiedziały, że nie powinno być problemów ze zgodą na uiszczenie znacznej części należności nawet w trzy miesiące po zasiedleniu mieszkania. Na zakończenie wręczyły karteczkę z nazwiskiem kierownika budowy i zaproponowały: można pójść i wybrać na miejscu.

Biuro firmy **Mark-Bud** mieści się przy głównej ulicy miasta. Pomimo że trafiamy tam tuż przed zamknięciem, sprzedawczyni poświęca nam dużo czasu. Kseruje plan budynku i cierpliwie zakreśla kolorowym pisakiem plany interesujących nas lokali.

Dostaliśmy też rzetelną informację o mankamentach wybranych mieszkań - np. które znajduje się nad lokalami usługowymi. Nie powinno też być problemów ze zwrotem całości zaliczki, jeśli zrezygnujemy z mieszkania, choć nie od razu. - Prawie nie zdarza się, byśmy nie zwracali zaliczki. Trzeba tylko poczekać, aż znajdziemy następnego klienta - powiedziała szczerze sprzedawczyni. Dodała też, że firma pilnuje, aby wpłaty były wnoszone terminowo, więc nie można się spóźniać z ratami.

## Trójmiasto

Pracownik biura firmy **Allcon** szybko wskazał potencjalne lokalizacje oraz projekty mieszkań, które spełniały nasze oczekiwania. Zaproponował również, aby wstrzymać się z podpisaniem umowy do czasu uzyskania pozwolenia na budowę nowych obiektów, które trafią do sprzedaży lada tydzień.

W przekazanych przez niego materiałach znalazły się także foldery informacyjne o innych inwestycjach firmy, na których umieszczono wycinek planu miasta wraz z krótkim opisem otaczającej lokalizację zabudowy i obiektów użyteczności publicznej.

W biurze sprzedaży firmy **Polnord** pracownik, posługując się makietą, szczegółowo odpowiadał na pytania dotyczące lokalizacji inwestycji i jej bezpośredniego otoczenia. Zaproponował do wyboru kilka wariantów mieszkań, pokazał plany zagospodarowania przestrzennego i rzuty lokali. Chętnie udostępnił też projekty umowy o budowę lokalu.

Już przy pierwszym kontakcie z firmą **PB Domesta** - niespodzianka: pod adresem podawanym w Internecie jako biuro sprzedaży znaleźliśmy... barak kierownika budowy. Telefonicznie udało się jednak sprowadzić na miejsce pracownika biura obsługi nieruchomości, które pośredniczy w sprzedaży mieszkań.

Nie dysponował on jednak materiałami reklamowymi ani dokumentacją inwestycji. Zaproponował wizję lokalną na budowie oraz ewentualną wizytę w biurze obrotu nieruchomości. Zobowiązał się też do przesłania wzorcowej umowy sprzedaży lokalu, ale zrobił to dopiero następnego dnia.

Sprzedawca zachęcał też do odwiedzenia strony internetowej dewelopera. Tu pojawiła się jednak kolejna nieścisłość: ze strony Domesty wynika, że oferowane mieszkania wykańczane są w standardzie pod klucz, z możliwością rezygnacji z części prac. Odbiega to jednak od opisu w przesłanej wzorcowej umowie, gdzie napisano, że przekazywane mieszkania będą do wykończenia.

Obsługa klientów w firmie **Ekolan** odbywa się w małej salce konferencyjnej. Po krótkiej rozmowie wstępnej z sekretarką pojawił się specjalista ds. sprzedaży. Przekazał zestaw materiałów informacyjnych o deweloperze i realizowanych obecnie inwestycjach oraz zaproponował kilka lokalizacji interesujących nas mieszkań w trakcie budowy oraz planowanych do realizacji.

W komplecie materiałów uzyskaliśmy wzorcową umowę przedwstępną sprzedaży wraz załącznikiem w postaci planu mieszkania i planu sytuacyjnego budynku oraz szczegółowy opis technologii budowy i wykończenia mieszkań, które sprzedawane są w standardzie do wykończenia.

W przypadku bardziej złożonych pytań, dotyczących zwłaszcza kwestii finansowania inwestycji, sprzedawca konsultował się ze współpracownikami.

Pracownik biura firmy **Hossa** szybko wskazał potencjalne lokalizacje oraz projekty mieszkań, które spełniały nasze oczekiwania. Jedna inwestycja nie miała pozwolenia na budowę, o czym poinformował. Do wglądu na miejscu uzyskaliśmy plany sytuacyjne z zaznaczonymi już istniejącymi w bezpośrednim otoczeniu obiektami i układem komunikacyjnym.

W trakcie rozmowy informowani byliśmy o kosztach dodatkowych, jakie trzeba ponieść: np. za obowiązkowe miejsce parkingowe oraz piwnicę.

W biurze sprzedaży **Invest Komfort** jeszcze przed rozmową z pracownikiem można zaopatrzyć się w spory wybór folderów i katalogów z kilkoma lokalizacjami realizowanych i planowanych inwestycji mieszkaniowych.

Pracownik rzetelnie odpowiadał na pytania dotyczące lokalizacji inwestycji, aranżacji mieszkań, bezpośredniego otoczenia.

Przedstawił też kilka opcji cenowych, pokazywał plany lokali. Udostępnił przykładowy projekt umowy o budowę mieszkania, do której dołączył specjalny blankiet, na którym można zgłosić uwagi do zapisów.

Oferta **Gdańskiego Towarzystwa Inwestycyjnego** (było obecne pod tą nazwą w ubiegłorocznym rankingu deweloperów) teraz dostępna jest za pośrednictwem spółki Torus.

- GTI i Torus były bliźniaczymi spółkami, z czego pierwsza powstała dla obsługi rynku mieszkaniowego, a druga - dla rynku powierzchni komercyjnych. Ze względów praktycznych właściciel obu spółek postanowił je połączyć - wyjaśniał handlowiec.

Wcześniej jednak zaproszono nas do salki konferencyjnej i zaproponowano coś do picia. Sprzedawca pokazywał zarówno duże apartamenty, jak i nieliczne mniejsze mieszkania. Mówił, że o ile w jednym przypadku wykup miejsca w hali garażowej nie jest obowiązkowy, o tyle kupując inne mieszkanie, trzeba się liczyć z obowiązkową dopłatą za piwnice (w przybliżeniu 6 tys. zł brutto).

Sprzedawca zachęcał też do wizyty na placu budowy: - Budowa domu jest już zaawansowana do poziomu I piętra - wyjaśniał.

Sprzedawca w biurze firmy **PB Górski** od razu zaproponował komplet dokumentów informacyjnych o wybranych mieszkaniach. Podkreślał, że deweloper jest właścicielem obu terenów, na których obecnie buduje. Zapewniał, że w obu inwestycjach oferuje bezpłatne miejsca na parkingach osiedlowych, ale istnieje też możliwość kupna garażu w podziemnej części budynku.

Firma zgadza się też na zawieranie umowy przedwstępnej w akcie notarialnym, ale - jak podkreślono - decydują się na to tylko "pojedyncze przypadki".

## Katowice

W **Przedsiębiorstwie Budowlanym Dombud** byliśmy umówieni na ósmą rano. Osoby, która miała czekać na nas, nie było. W zastępstwie inna pracownica odpowiadała na pytania dotyczące technologii budowy domu, wykończenia klatek schodowych, usytuowania poszczególnych budynków, dojazdu do nich.

Kiedy przyszło do kwestii finansowych, okazało się, że np. nie można wpłacić połowy należności po wybudowaniu mieszkania. - My z tych pieniędzy budujemy, musimy zachować płynność finansową - usłyszeliśmy. Rezerwacja mieszkania kosztuje 10 tys. zł. Przelewaniem pieniędzy na rachunek powierniczy firma nie jest zainteresowana. Gdy poprosiliśmy o folder inwestycji czy wizualizację budynku, otrzymaliśmy jedynie skserowany cennik i rzut mieszkania.

Po prawie godzinnej rozmowie do biura przyszedł handlowiec, z którym wcześniej telefonicznie umawialiśmy się na rozmowę.

Biura firmy **Holdimex** mieszczą się w willi blisko centrum, lecz poza nim, pod lasem. Pani sprzedająca domy z wyszukaną uprzejmością odpowiadała na każde pytanie do momentu, gdy zwróciłam uwagę, że ceny są wysokie.

Poza tym po trzech miesiącach od podpisania umowy firmie płaci się 100 proc. wartości mieszkania. Poinformowano nas, że można rozłożyć należność na cztery raty, ale wtedy cena wzrasta o 10 proc. Dostaliśmy folder, cennik, rzuty mieszkań.

W firmie **Millenium Inwestycje** sprzedawca bez problemu zaoferował mapy i folder osiedla. Wręczył nam też dokładny opis oferty mieszkaniowej firmy, łącznie z instruktażem zdobycia kredytu hipotecznego i wykazem banków, które współpracują z firmą.

Oprowadzono nas także po osiedlu. Kiedy okazało się, że okna wybranego mieszkania będą wychodziły wprost na stację transformatorową, oprowadzająca sprzedawczyni zapewniła, że nie będzie jej widać, ponieważ "tutaj stanie jeszcze jeden budynek, który zasłoni stację". Przy okazji ujawniła więc, że teren obok też zostanie zabudowany.

Gdy chcieliśmy kupić dom w firmie **CPR Inwestor**, pani z działu sprzedaży od razu zajęła się nami. Poprosiła, by usiąść. Szkoda tylko, że nie było oddzielnego pokoju, w którym można by spokojnie porozmawiać na temat inwestycji.

Warunki prowadzenia rozmowy były nieco "partyzanckie" - co prawda przy stoliku, ale w sekretariacie,

wśród dzwoniących telefonów. Spoceni siedzieliśmy w kurtkach. Nie poczuliśmy się więc jak klienci, którzy chcą zostawić w tej firmie 500 tysięcy złotych.

Od razu dostaliśmy za to prospekty inwestycji. Konsultantka była bardzo dobrze przygotowana do rozmowy, odpowiadała prawie na każde pytanie. Prawie, bo nie wiedziała, czy umowa przedwstępna może być zawierana aktem notarialnym z wpisem roszczenia do księgi wieczystej. Tu potrzebna była informacja od prawnika, ale nie było go w biurze. Obiecano ją dostać e-mailem albo telefonicznie. Nie udało mi się także przekonać specjalistki ds. sprzedaży, aby dała mi projekt umowy do domu. Tłumaczyła, że gdybym był na sto procent zdecydowany (czytaj - wpłacił 5 tysięcy złotych bezzwrotnej zaliczki za rezerwację), to taką umowę otrzymałbym. Negocjacje zakończyły się tym, że umowę następnego dnia udostępniono mi e-mailem.

## Kraków

Budynek firmy **Leopard** jest niezbyt wyraźnie oznaczony. W środku recepcjonistka mówi, żeby chwilę poczekać i za moment przychodzi sprzedawca. W pokoju, do którego mnie zaprasza, są dwa biurka - przy drugim obsługiwani są równocześnie inni klienci, co trochę przeszkadza. Byli oni umówieni, jednak musieli trochę poczekać.

Sprzedająca jest kompetentna, udziela dokładnych informacji. Jednak materiały, które dostaliśmy, nie były najwyższej jakości - ulotki z bardzo pobieżnymi informacjami, plany mieszkań niewyraźne, bez określenia kierunków świata.

Biuro sprzedaży firmy **Prembud** znajduje się w małym budynku w sąsiedztwie budowy. W środku tylko jeden sprzedawca. Nie ma innych klientów, obsługuje mnie natychmiast. Nie na wszystkie pytania potrafi odpowiedzieć. Kiedy chcę dowiedzieć się o sąsiedztwo inwestycji, informuje mnie jedynie o znajdującym się w pobliżu przedszkolu i stacji benzynowej. Przyznaje, że więcej nie wie, bo zastępuje koleżankę. Nie wie też, co to jest rachunek powierniczy. Nie chce udostępnić kopii umowy. Twierdzi, że można ją otrzymać, kiedy klient będzie zdecydowany na kupno mieszkania.

Wymienia również dodatkowe koszty, niewchodzące w cenę mieszkania: np. opłaty dla zakładu energetycznego (ok. 1600 zł) oraz koszty notarialne (5 - 6 tys. zł). Folder inwestycji prezentuje się nieźle, zawiera też sporo informacji dotyczących np. wykończenia mieszkań.

W biurze firmy **Activ Investment** obsłużeni zostaliśmy natychmiast. W sporym pokoju jest kilka stanowisk, jednak nie przeszkadzają sobie wzajemnie.

Sprzedawca podawał informacje szybko i rzeczowo. Plany i foldery zawierały dużo dokładnych danych. Dostaliśmy nawet teczkę na materiały. Sprzedawca wręczył na zakończenie spotkania swoją wizytówkę z numerem telefonu komórkowego, na który - jak zaznaczył - można kontaktować się także poza godzinami urzędowania biura.

W firmie **Salwator City** - mimo że ma efektowną siedzibę - na parkingu brakuje miejsc. W budynku w pierwszym pomieszczeniu znajduje się recepcja oraz poczekalnia dla klientów z dwoma stanowiskami komputerowymi. Po chwili przychodzi sprzedawca i zaprasza do pokoju obok.

Przy opisywaniu inwestycji posługuje się dużymi planszami, które pokazują, jak osiedle będzie wyglądało w przyszłości. Sprzedawca sprawnie przedstawia ofertę, jednak gdy zadajemy pytania z naszej ankiety, kilka razy musi radzić się innych pracowników biura. Materiały, które dostaliśmy, są dobrej jakości (np. główny folder inwestycji ma streszczenie w języku angielskim).

Przed budynkiem grupy deweloperskiej **Geo** znajduje się spory parking z wolnymi miejscami. W poczekalni z telewizorem plazmowym wyświetlana jest reklamówka firmy. Nie ma tam jednak recepcji, idziemy więc do następnego pomieszczenia. Jest to duży, dwupoziomowy pokój, gdzie dopiero po przejściu pierwszej jego części ze stolikami i makietami inwestycji w końcu odnajdujemy pracownika firmy. Pani kompetentnie prezentuje ofertę. Ma jednak przy sobie tylko ogólny folder inwestycji i kiedy prosimy o kopię planu konkretnego mieszkania albo o wzór umowy, za każdym razem znika na chwilę. Za to dysponuje dosyć szczegółowymi informacjami na temat sąsiedztwa inwestycji - dostajemy np. adresy pobliskich szkół i przedszkoli.

Otrzymałmy też wzór umowy poprzedniej inwestycji firmy Geo, bo umowa aktualnego przedsięwzięcia nie została jeszcze opracowana.

W biurze firmy **Proins** panuje zamieszanie. Najpierw sprzedawca nie wie, jakie jest sąsiedztwo inwestycji, o którą pytamy. Mówi tylko, że w pobliżu jest szkoła, przychodnia zdrowia i sklepy. Nie potrafi powiedzieć, jaki będzie widok z okna wybranego mieszkania.

Trzeba było też poczekać na odnalezienie pomieszanych rzutów mieszkań. I tak nie udało się odnaleźć planu mieszkania na parterze, którym byliśmy zainteresowani. Wydrukować też się nie dało, bo w biurze

zepsuła się drukarka. Obiecano jednak przesłanie jej e-mailem lub faksem.

## Łódź

Gdy weszliśmy do biura firmy **Dynamix**, od razu zajęła się nami sprzedawczyni. Udostępniła dokumenty, plany mieszkań, pokazała ich położenie w budynku oraz plany zagospodarowania przestrzennego. Dodatkowo otrzymaliśmy adresy szkół, przedszkoli, biblioteki, klubów i placówek zdrowotnych znajdujących się w pobliżu budynku oraz opis, z czego budynek będzie wykonany.

Zaproponowano nam także obejrzenie inwestycji. Ponadto otrzymaliśmy oferty kredytów z banków współpracujących z deweloperem. Mieszkania można zarezerwować bezpłatnie na 7 dni. Wprawdzie z materiałów informacyjnych wynikało, że pierwsza wpłata wynosi 20 proc., a pozostała część jest płatna w miesięcznych ratach, aż do momentu ukończenia inwestycji, jednak sprzedawczyni zapewniła mnie, że poza pierwszą pozostałe raty są do negocjacji.

W **Przedsiębiorstwie Wykonawstwa Budowlanego i Usług Inwestycyjnych Unibud** trafiliśmy na rozmowę do samego prezesa. Dla zapewnienia komfortu i swobody podczas negocjacji klient jest zapraszany do osobnego pokoju.

Jeśli chodzi o warunki stawiane przez dewelopera, to rezerwacja jest dokonywana dopiero po podpisaniu umowy przedwstępnej. 20 proc. wartości mieszkania trzeba wpłacić w ciągu tygodnia od podpisania umowy, następne 30 proc. - w ciągu kolejnych trzech tygodni, czyli aż 50 proc. kwoty musi wpłynąć na konto w ciągu miesiąca od podpisania umowy! Potem w ratach kwartalnych spłata musi być tak rozłożona, żeby całość wpłynęła przed ukończeniem inwestycji. Okazało się też, że deweloper za 1 mkw. balkonu liczy taką samą stawkę jak za 1 mkw. mieszkania.

Prezes Unibudu, zapytany o możliwość skorzystania z rachunku powierniczego lub zastrzeżonego, stwierdził, że taka forma finansowania w Polsce praktycznie nie istnieje. Natomiast spytany o umowę przedwstępną w formie aktu notarialnego, powiedział, że: "jest to niepotrzebne i niesie tylko dodatkowe koszty dla klienta".

Do samej siedziby firmy **Maxbud-Development** lepiej się nie wybierać, choć tam odsyła strona internetowa. Po pierwsze, znajduje się na obrzeżach Łodzi, po drugie, była zamknięta w godzinach pracy. Informacje o inwestycji są dostępne albo na budowie, albo w biurze nieruchomości współpracującym z deweloperem. Skąd jednak klient ma o tym wiedzieć?

W biurze nieruchomości po kilku minutach oglądania przez nas materiałów reklamowych konsultantka wyszła z propozycją przybliżenia oferty dewelopera. Najpierw szczegółowo opowiadała o firmie, pokazując dotychczasowe inwestycje. Następnie zaczęła opowiadać o aktualnej budowie.

Zaproponowała obejrzenie placu robót. Przedstawiała także pozwolenie na budowę i wpis do księgi wieczystej potwierdzający prawo własności gruntu. W materiałach znalazły się informacje o technologii budynku i standardzie wykończenia.

## Poznań

W biurze **Agencji Inwestycyjnej** sprzedawca kazał na siebie czekać... przed drzwiami biura sprzedaży mieszkań. Do biura nie można było się też dodzwonić. Kiedy sprzedawca otworzył drzwi, nie przeprosił za to, że było zamknięte. Na pytanie, dlaczego - odpowiedział wyraźnie poirytowany, że kiedy wychodzi do toalety, to zamyka lokal.

- Wiem, że te pytania są ważne, ale proszę się nie dziwić, kiedy słysząc je, będę się uśmiechał znacząco, bo dla nas to sprawy oczywiste - tłumaczył handlowiec po pytaniu, czy deweloper ma pozwolenie na budowę.

Kompetentnie wyjaśnił, dlaczego umowa nie może być zawarta aktem notarialnym z wpisem roszczenia do księgi wieczystej i dlaczego nie można dokonywać wpłat przez rachunek powierniczy oraz dlaczego wpłaty nie są uzależnione od postępów prac na budowie.

Ponieważ "zapomnieliśmy" zabrać projekt umowy, zadzwoniliśmy do biura kilka dni później z prośbą o przesłanie umowy faksem. Sympatyczna pani odpowiedziała nam, że jeśli podamy adres poczty elektronicznej, to prześle nam projekt. Jednak umowę otrzymaliśmy pocztą elektroniczną dostaliśmy dopiero po tym, gdy upomnieliśmy się ponownie.

W biurze firmy **Ataner** panował duży ruch. Na swoją kolejkę trzeba było poczekać. W tym czasie można było obejrzeć makiety z inwestycjami dewelopera i poobserwować, jak traktowani są klienci.

Profesjonalnie obsłużona została przed nami kobieta w średnim wieku. Mimo że była niezdecydowana i co chwila zmieniała plany, przedstawicielka firmy, która się nią zajmowała, nie okazała ani odrobiny

zniecierpliwienia.

Nas też obsłużono szybko. Przedstawicielka firmy z własnej inicjatywy przekazała nam foldery z inwestycjami i cenniki. Na nasze życzenie udostępniła ksero planów zagospodarowania przestrzennego. Była bardzo dobrze zorientowana w technologii budowy oraz komunikacji z osiedla do centrum.

Skupieniu nie sprzyjało jedynie to, że spotkanie odbywało się w obecności innych klientów i sprzedawców.

Przed biurem sprzedaży firmy **Agrobex** bardzo trudno znaleźć miejsce do zaparkowania. Jeżeli jednak komuś przyjdzie do głowy zaparkować niezgodnie z przepisami, ma pewne wezwanie od Straży Miejskiej, która ma siedzibę przy tej samej ulicy. Na swoją kolejkę czekamy, nudząc się przy stoliku.

Kiedy jednak przyszła już nasza kolej, od przedstawicielki firmy od razu otrzymaliśmy foldery z planami wszystkich mieszkań i ich usytuowaniem w budynkach (dzięki temu w domu ze spokojem można było przeanalizować propozycje dewelopera i wybrać najbardziej satysfakcjonujące rozwiązanie).

Konsultantka szeroko i ciekawie opowiadała o przedsięwzięciu. Zachęcała do ponownej wizyty w biurze.

W **Nickel Development** trafiliśmy na sprzedawcę zupełnie nieprzygotowanego do obsługi klienta. Nie znał on odpowiedzi na większość zadawanych pytań. Nie wiedział nawet, w jakiej technologii zostaną wybudowane przyszłe inwestycje, ani nawet, w jakiej technologii są gotowe już budynki, jak będą wykończone klatki schodowe i części wspólne. Co prawda był pełen dobrej woli, bo zadzwonił do kierownika budowy, ale się nie dodzwonił, więc odpowiedzi i tak nie otrzymaliśmy.

W pozostałych kwestiach powtarzał nasze pytania siedzącej za biurkiem pani, która z kolei, w przerwach między telefonami, udzielała wyczerpujących odpowiedzi. Ubogie foldery inwestycji informują jedynie wybiórczo o lokalizacji i charakterze inwestycji. Nie otrzymaliśmy nawet do wglądu planu zagospodarowania terenu inwestycji. Przedstawiciel firmy poinformował nas jedynie, że makietę możemy sobie obejrzyć przy wejściu.

Firma **UWI Inwestycje** ma małe biuro sprzedaży mieszkań w centrum miasta. Konsultantka, po wejściu klienta, spokojnie kontynuowała rozmowę telefoniczną. Kiedy skończyła, wskazała klientowi krzesło.

Nerwowa atmosfera panująca w biurze może od początku zniechęcić do skorzystania z ofert tego dewelopera. Przedstawicielka firmy szorstko odpowiadała na pytania, patrząc podejrzliwie i z dystansem. Zachowywała się, jakby robiła łaskę, a i tak nie znała odpowiedzi na wszystkie pytania. Nie wiedziała np., co to jest rachunek powierniczy. - Chyba ktoś mądry wymyślił te pytania - skwitowała.

Spotkanie co chwila przerywał dzwonek telefonu. Na pozostałe pytania konsultantka odpowiadała na tyle, na ile uznała za konieczne, co chwila wskazując, że wszystkie odpowiedzi klient znajdzie w folderze inwestycji. Bez problemu otrzymaliśmy natomiast kserokopię planu zagospodarowania przestrzennego.

Na profesjonalną obsługę klient może liczyć w biurze sprzedaży mieszkań firmy **Trust**. Konsultantka precyzyjnie i wyczerpująco odpowiadała na pytania, od razu przekazując plany mieszkań, którymi mógłby być zainteresowany klient, wraz z cennikiem.

Skupieniu nie sprzyjało jednak miejsce prowadzenia rozmowy - stół blisko drzwi przy oknie. Rozmowę mógł słyszeć i obserwować każdy, kto wejdzie do środka.

Okazało się też, że w firmie Trust klient musi wpłacić deweloperowi 900 zł opłaty rezerwacyjnej. Jeśli zrezygnuje z mieszkania, zaliczka przepada. Chyba że klient po jakimś czasie, nawet po roku, wróci do Trustu i będzie chciał u tego dewelopera kupić mieszkanie - wtedy zaliczka, którą wpłacił wcześniej, znów zostanie zaliczona na poczet rezerwacji wybranego lokalu.

## Wrocław

W sekretariacie firmy **WPBM Mój Dom** czekaliśmy zaledwie kilkanaście sekund na przedstawiciela działu sprzedaży, który na wstępie zaproponował coś do picia i zaprosił do stolika z dwoma fotelami. Przedstawiciel firmy zaczął prezentację od okazania kolorowego folderu z propozycjami budowanych mieszkań. Otwarcie odpowiadał na wszelkie pytania. Jasno powiedział, że w wypadku rezygnacji z zakupu mieszkania zaliczka jest zwracana, ale płaci się karę w wysokości 500 zł. Wyjaśnił też, że wpłaty są uzależnione od postępu prac; obowiązuje sztywny harmonogram i nie przewiduje się opóźnień.

Gdyby jednak trzeba było wprowadzić zmiany w harmonogramie prac, to możliwa jest zmiana harmonogramu płatności. Całość kwoty za mieszkanie musi być jednak wpłacona przed otrzymaniem kluczy. W firmie **Archicom** uśmiechnięta urzędniczka od razu zajęła się nami. Pokazała plansze z mieszkaniami (budynkami), które będą oddawane w najbliższym czasie lub do lipca 2006 r.

Nie trzeba wykupić miejsca postojowego (jest bezpłatne), a można kupić garaże pod budynkiem. Nie ma natomiast rachunku powierniczego. Zmiany do umowy można wprowadzić, jak powiedziała urzędniczka, ale "w miarę rozsądku".

Na tydzień można zarezerwować mieszkanie bez zaliczek. Jeśli wpłaty są dokonywane w miarę postępu prac na budowie, to nie ma upustu. Harmonogram wpłat może być zmieniony, ale i tak trzeba wszystko wpłacić przed otrzymaniem kluczy.

W biurze dewelopera **Integer** konsultant nie okazywał żadnego zaangażowania w udzielanie informacji - inaczej niż w innych wrocławskich firmach, które odwiedziliśmy. Usiedliśmy przy małym stolczku. W czasie rozmowy, gdy musiał wyjść do innego pokoju, przekazał nas swojemu koledze. Ten przy pytaniu o wykończenie klatek schodowych zrobił dziwną minę - Po prostu wykładamy glazurę - powiedział.

Umowa przedwstępna może zostać zawarta z wpisem roszczenia w księdze wieczystej. - Ale z tego nikt prawie nie korzysta, bo to kosztuje ok. 1000 zł i jest nie do odzyskania - oznajmił tajemniczo konsultant. Powiedział też, że są dużą firmą, znaną bankom, więc... nie uważają, aby były potrzebne rachunki powiernicze. Okazało się, że przy podpisaniu umowy przedwstępnej trzeba wpłacić 1800 zł - kwota przepada w wypadku rezygnacji.

W spółce **Dach Bud** od razu zostaliśmy przyjęci. Rozmowa odbywała się przy biurku, w pokoju, gdzie były inne osoby.

Przedstawiciel firmy poinformował nas, że deweloper współpracuje z kilkoma bankami, które udzielają na zakup ich mieszkań kredytów, więc nie widzi potrzeby wprowadzania rachunków powierniczych. Zmiany w umowie można wprowadzić, ale nie wszystkie. - Zależy, czego dotyczą, np. ceny nie są do negocjacji - powiedziała sprzedawczyni.

Mieszkanie jest zarezerwowane po podpisaniu umowy przedwstępnej. Otwiera ona cykl wpłat z określonymi ściśle terminami. Jeśli wpłacający odstąpi od umowy, to otrzymuje zwrot wpłaconych pieniędzy z potrąceniem 2 proc. wartości całego mieszkania(!).

Najlepsza obsługa, z jaką spotkaliśmy się we Wrocławiu, była w firmie **As-Bau**. Rozmowa odbywała się w osobnym pokoju, tylko ze sprzedawczynią, która uważnie słuchała pytań, przez cały czas starała się wychodzić nam naprzeciw.

Otrzymaliśmy wiele dodatkowych materiałów informacyjnych.

Chętni na lokale oferowane przez firmę muszą jednak kupić miejsce postojowe w garażu podziemnym, natomiast koszt balkonów i tarasów mieści się w cenie całego mieszkania. Zmiany w umowie są dopuszczalne, ale nie w sprawach zasadniczych - takich jak wysokość i terminy płatności. Krajowy ranking deweloperów

> Uwaga, jeżeli kilku deweloperów uzyskało taką samą liczbę punktów, zostali oni umieszczeni w tabeli w kolejności alfabetycznej - pod uwagę braliśmy główny człon nazwy firmy.

> Jako pierwszą podawaliśmy nazwę firmy-matki (pod którą rozpoznawany jest deweloper na rynku), a w nawiasie - spółki celowej, powołanej do budowy domu lub osiedla

Deweloperzy badani w Łodzi

Deweloperzy badani w Poznaniu

Deweloperzy badani w Trójmieście

Deweloperzy badani we Wrocławiu

Deweloperzy badani w Białymstoku


Deweloperzy badani w Katowicach

Deweloperzy badani w Krakowie

RAFAŁ BUBNICKI, BARBARA CIESZEWSKA, MONIKA FILIPOWSKA, WOJCIECH HYLA, DOROTA KACZYŃSKA, ELŻBIETA POŁUDNIK, PRZEMYSŁAW ROT, ANDRZEJ SADECKI, TOMASZ SZYMBORSKI GRAŻYNA BŁASZCZAK,

Pozycja w rankingu w 2005 r.	Pozycja w rankingu w 2004 r.	Nazwa dewelopera	Punkty łącznie w 2005 r.	Punkty przyznane za obsługę klienta	Punkty przyznane za jakość umowy
1	12	Sedno sp. z o. o. - Warszawa	29,5	18	11,5
2	10	Budimex Nieruchomości sp. z o. o. - Warszawa	28	16,5	11,5
2	-	Grupa Eco (Czerska 18 sp. z o. o.) - Warszawa	28	16	12
2	-	Grupa Invest ( HC Inwest sp. z o. o.) - Warszawa	28	16	12
3	3	Asbud (Asbud Wilanów sp. z o. o.) - Warszawa	27,5	15	12,5
4	-	Echo Investment SA - Warszawa	27	15,5	11,5
4	7	Marvipol Development sp. z o. o. - Warszawa	27	16	11
4	3	Robyg Development sp. z o. o. - Warszawa	27	15	12
5	-	Budrex SA - Warszawa	26,5	17	9,5
5	-	Eko-Park SA - Warszawa	26,5	16	10,5
5	6	Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe Kombinat Budowlany sp. z o. o. - Białystok	26,5	17,5	9
6	-	Archicom sp. z o. o. - Wrocław	26	14,5	11,5
6	18	As Bau sp. z o. o. - Wrocław	26	15,5	10,5
6	8	Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Budowlane Ataner sp. z o. o. - Poznań	26	16	10
6	7	Barc Warszawa SA. - Warszawa	26	16	10
6	15	Dom Development SA - Warszawa	26	15	11
6	13	Przedsiębiorstwo Inwestycyjno-Budowlane Ebejot sp. z o. o. - Warszawa	26	16	10
6	1	Centrum Projektów Regionalnych Inwestor SA - Katowice	26	14,5	11,5
6	-	Maxbud Development s.c. - Łódź	26	16	10
7	12	Spółdzielczy Ośrodek Budownictwa Inwestprojekt - Warszawa	25,5	17	8,5
7	9	J.W. Construction Holding SA (Project 55 sp. z o. o.) - Warszawa	25,5	15,5	10

ARCHIWUM &gt;&gt;

[Rejestracja](#)  
[Cennik](#)  
[Regulamin](#)  
[FAQ](#)  
 [Kontakt](#)  
[Wyloguj się](#)  
[Szukaj](#)

## INFORMACJE O DOKUMENCIE

<b>Autor</b>	Grażyna Błaszczak
<b>Tytuł</b>	Elementarz sprzedawców
<b>Podtytuł</b>	O co pytaliśmy handlowców
<b>Data wydania</b>	2005.12.05
<b>Dział</b>	gazeta/Nieruchomości, budownictwo
<b>Artykuł w ROL</b>	Elementarz sprzedawców
<b>Czas:</b>	2005-12-12 15:02

JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA O co pytaliśmy handlowców

## Elementarz sprzedawców

**Za obsługę klienta deweloperzy mogli otrzymać w naszym rankingu maksymalnie 19 punktów. Nie udało się to żadnej z badanych firm**

Najwięcej punktów w tej kategorii - bo aż 18 - zdobyła warszawska firma Sedno. Tuż za nią uplasowało się Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe Kombinat Budowlany z Białegostoku - 17,5 punktu. Najgorzej - tylko 8 punktów - uzyskała firma Salwator City z Krakowa.

Jak ocenialiśmy poziom obsługi klienta? Dziennikarz - jako klient - zadawał sprzedawcy pytania mające na celu sprawdzić, czy wie, co oferuje. Istotne było też, na ile klient może ingerować np. w zaproponowaną umowę, a także, czy w ogóle dostanie ją do ręki, do przeanalizowania w domu.

Punkty można było uzyskać lub stracić wyłącznie za merytoryczne informacje lub ich brak. Nie liczyło się zatem, czy siedziba firmy była elegancka, a handlowiec uprzejmy, bo zaproponował herbatę, ale to, czy umiał profesjonalnie zaprezentować komplet informacji o wybranym mieszkaniu.

O co pytaliśmy? O podstawowe sprawy z punktu widzenia osoby chcącej wydać duże pieniądze na mieszkanie, np.:

> czy pracownik biura sprzedaży wie, w jakiej technologii zostanie wybudowany budynek, z jakich materiałów, ile ma pięter, jak zostaną wykończone klatki schodowe, części wspólne - okazywało się, że nie zawsze i nie do końca, choć wydaje się to oczywiste!

> czy sprzedawca potrafi powiedzieć, jakie będzie sąsiedztwo inwestycji: gdzie jest położony dom, co jest w promieniu 300 - 500 m, np. najbliższa szkoła, przychodnia zdrowia, przedszkole, sklepy. Są jeszcze handlowcy, którzy nie wiedzą dokładnie, gdzie znajduje się mieszkanie, które sprzedają, bo nigdy nie byli na placu budowy.

Jeśli chodzi o podejście dewelopera do klienta - jego elastyczność w wymaganiach w stosunku do nabywcy - to także premiowaliśmy dobre rozwiązania, zaliczając je na plus w części rankingu dotyczącej właśnie obsługi klienta.


Jeśli deweloper proponował nam mieszkanie w budynku, który istnieje tylko w jego marzeniach - nie ma pozwolenia na budowę - zabieraliśmy mu punkt. Dlaczego? Bo dla klienta jest to inwestycja wielce ryzykowna.

Podobnie nie przyznawaliśmy punktu, gdy deweloper zmuszał klienta do obowiązkowego wykupu miejsca garażowego albo doliczał dodatkowe opłaty np. za balkon. Bo czy możliwe jest kupno mieszkania bez balkonu?

Premiowaliśmy natomiast rozwiązanie przyjazne nabywcom mieszkań - możliwość zawierania umowy przedwstępnej aktem notarialnym z wpisem roszczenia do księgi wieczystej, a także możliwość wprowadzenia zmian do wzorca umowy proponowanego przez dewelopera. Punkty przyznawaliśmy też za bezpłatną rezerwację mieszkania, możliwość zmiany harmonogramu wpłat oraz wpłatę więcej niż 50 procent wartości mieszkania dopiero przy otrzymaniu kluczy.

GRAŻYNA BŁASZCZAK

Pozycja w rankingu w 2005 r.	Pozycja w rankingu w 2004 r.	Nazwa dewelopera	Przyznane punkty w 2005 r.
1	3	Sedno sp. z o. o. - Warszawa	18
2	5	Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe Kombinat Budowlany sp. z o.o. - Białystok	17,5
3	-	Budrex SA - Warszawa	17
3	4	Spółdzielczy Ośrodek Budownictwa Inwestprojekt - Warszawa	17
3	-	Przedsiębiorstwo Budownictwa Mieszkaniowego Śródmieście s. j. A. Biruk, L. J. Pilecki - Białystok	17
4	1	Budimex Nieruchomości sp. z o.o. - Warszawa	16,5
4	-	Przedsiębiorstwo Budowlane Jaz-Bud ST sp. z o. o. - Białystok	16,5
4	-	Wersal Podlaski Development sp. z o. o. - Białystok	16,5
5	6	Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Budowlane Ataner sp. z o.o. - Poznań	16
5	5	Barc Warszawa SA - Warszawa	16
5	3	Przedsiębiorstwo Inwestycyjno-Budowlane Ebejot sp. z o.o. - Warszawa	16
5	-	Grupa Eco (Czerska 18 sp. z o.o.) - Warszawa	16
5	-	Eko-Park SA - Warszawa	16
5	-	Przedsiębiorstwo Budowlane Górski sp. z o. o. - Trójmiasto	16
5	-	Grupa Invest (HC Inwest sp. z o.o.) - Warszawa	16
5	3	Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowe Mark-Bud sp. z o.o. - Białystok	16
5	7	Marvipol Development sp. z o.o. - Warszawa	16
5	-	Maxbud Development s.c. - Łódź	16
5	-	War-Bud Investment sp. z o.o. (APM Development) - Warszawa	16
6	6	As-Bau sp. z o.o. - Wrocław	15,5
6	-	Echo Investment SA - Warszawa	15,5
6	5	J. W. Construction Holding SA (Project 55 Sp. z o.o.) - Warszawa	15,5
6	4	Polnord Dom sp. z o. o. - Trójmiasto	15,5
7	3	Asbud (Asbud Wilanów sp. z o.o.) - Warszawa	15
7	-	Budinvest - PBM Południe sp. z o.o. - Warszawa	15
7	5	Dom Development SA - Warszawa	15
7	-	Firma Inwestycyjna Leopard SA - Kraków	15
7	1	Wrocławskie Przedsiębiorstwo Budownictwa Mieszkaniowego Mój Dom - Wrocław	15
7	10	Pekao Development sp.z o.o. - Warszawa	15

ARCHIWUM >>
<a href="#">Rejestracja</a>
<a href="#">Cennik</a>
<a href="#">Regulamin</a>
<a href="#">FAQ</a>
 <a href="#">Kontakt</a>
<a href="#">Wyloguj się</a>
<a href="#">Szukaj</a>

INFORMACJE O DOKUMENCIE	
<b>Autor</b>	<a href="#">Agnieszka Stefańska</a>
<b>Tytuł</b>	Idealne zapisy trzeba wynegocjować
<b>Podtytuł</b>	Według jakich kryteriów je ocenialiśmy
<b>Data wydania</b>	2005.12.05
<b>Dział</b>	<a href="#">gazeta/Nieruchomości, budownictwo</a>
<b>Artykuł w ROL</b>	<a href="#">Idealne zapisy trzeba wynegocjować</a>
<b>Czas:</b>	2005-12-12 15:02

WZORY UMÓW PROPONOWANE KLIENTOM Według jakich kryteriów je ocenialiśmy

## Idealne zapisy trzeba wynegocjować

**W naszym rankingu za analizę umowy deweloperzy mogli otrzymać maksymalnie 16 punktów. Tytu nie zdobył żaden**

Najwięcej - 12,5 punktu - przyznaliśmy firmie Asbud. Przekazania umów klientom do wglądu odmówiły dwie firmy: BMI z Warszawy i Prembud z Krakowa, więc otrzymały zero punktów w tej części rankingu.

Jak liczyliśmy punktację, co braliśmy pod uwagę?

- > Data i miejsce zawarcia umowy - jeśli w umowie były podane obie te informacje, deweloper otrzymywał 1 punkt.
- > Dokładne określenie stron umowy - tu zwracaliśmy uwagę, czy deweloper podawał numer, pod którym jest zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym. Punkt mógł otrzymać tylko wtedy, gdy numer ten był podany.
- > Osoba uprawniona do reprezentacji dewelopera - jeden punkt firma otrzymywała, jeżeli we wzorze podała nazwisko osoby uprawnionej do reprezentacji firmy.
- > Informacja o tytule prawnym do gruntu, na którym ma powstać inwestycja - deweloper mógł otrzymać 1 punkt, jeżeli podał, że jest właścicielem lub wieczystym użytkownikiem działki, wpisanym do jej księgi wieczystej, lub zero punktów - jeżeli takiej informacji nie zamieścił.

Pełnej punktacji nie przyznawaliśmy, jeżeli deweloper był właścicielem lub użytkownikiem wieczystym nieruchomości, ale w umowie znalazła się informacja, że z nieruchomości dopiero ma zostać wydzielona działka lub nieruchomość zostanie scalona, i odpowiedni wniosek został lub dopiero zostanie złożony w sądzie wieczystoksięgowym.

> Obciążenie hipoteki gruntu - jeden punkt deweloper mógł uzyskać, jeżeli w umowie była zawarta informacja, że grunt jest wolny od obciążeń i taki będzie w dniu przekazania mieszkania aktem notarialnym. Jeżeli w umowie był zapis, że hipoteka jest wolna, w chwili podpisywania dokumentu, ale nie było deklaracji, że taka będzie w dniu podpisania umowy przenoszącej własność nieruchomości, przyznawaliśmy 0,5 punktu. Tyle samo otrzymywał deweloper, który na czas realizacji inwestycji obciążał grunt hipoteką, mimo że deklarował, iż lokal przekaże bez obciążeń. Żadnego punktu nie otrzymał ten przedsiębiorca, który o hipotece nie wspomniał ani słowem lub nie deklarował, że w dniu podpisywania lokale będą wolne od obciążeń.

> Pozwolenie na budowę - jeden punkt przyznawaliśmy deweloperowi, który we wzorze umowy podał numer pozwolenia na budowę oraz informację, że jest ono prawomocne.

> Określenie przedmiotu umowy - zwracaliśmy uwagę, czy podany jest numer lokalu, jego usytuowanie w budynku, piętro, na którym się znajduje. Jeżeli lokal został opisany szczegółowo, a do umowy był dołączony załącznik z jego planem - firma otrzymywała 1 punkt.

> Cena lokalu - deweloper otrzymywał 1 punkt, jeżeli w umowie zamieścił zapis, że koszt lokalu to cena ostateczna i ewentualne zmiany powierzchni mieszkania nic nie zmieniają. Waloryzacji poszczególnych rat o wskaźnik GUS nie traktowaliśmy jako czynnika drastycznie wpływającego na cenę lokalu.

Ci deweloperzy, którzy podawali cenę kalkulowaną, przewidując, że ostateczna zostanie obliczona po wykonaniu obmiaru powykonawczego, otrzymywali 0 punktów. Pół punktu przyznawaliśmy m.in., jeżeli deweloper zastrzegł, że w przypadku zmiany wysokości VAT klient będzie musiał dopłacić różnicę. Dlaczego bowiem ryzykiem ma być obarczany nabywca, a nie deweloper?

> Data przekazania lokalu i podpisania aktu notarialnego - za każdą z tych dwóch informacji deweloper mógł otrzymać po jednym punkcie, gdy podawał konkretne daty przekazania mieszkania klientowi do wykończenia lub podpisania aktu notarialnego przenoszącego własność na nabywcę.

Po jednym punkcie przyznawaliśmy również wówczas, gdy choć jedna data była podana dokładnie, a druga jasno wynikała z umowy (np. deweloper deklarował, że mieszkanie przekaże najpóźniej do 30.06.2005 roku, a akt notarialny zostanie podpisany najpóźniej w ciągu 6 miesięcy od przekazania mieszkania). Żadnego punktu nie otrzymała firma, która - określając datę przekazania lokalu aktem notarialnym - użyła sformułowania "powinna nastąpić do...". To zbyt mało precyzyjne.

> Terminy płatności rat - deweloper otrzymywał 1 punkt, jeżeli były uzależnione od postępu prac na budowie.

> Termin wpłacenia ostatniej raty ceny mieszkania - jeden punkt przyznawaliśmy jedynie wtedy, gdy była wymagana w momencie podpisania aktu notarialnego, a nie jak życzy sobie wiele firm, przed przekazaniem klientowi mieszkania.

> Rękojmia i gwarancja - jeden punkt deweloper mógł uzyskać w dwóch przypadkach: jeżeli szczegółowo podawał, przez jaki okres i na jakich zasadach odpowiada z tytułu rękojmi i gwarancji, oraz wyraźnie odsyłał do tych uregulowań zawartych w kodeksie cywilnym.

Jeżeli w umowie nie znalazł się punkt dotyczący gwarancji i rękojmi, a znajdowało się jedynie standardowe sformułowanie, że "do kwestii nieuregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie przepisy k.c." - punktu nie przyznawaliśmy. Klienci dewelopera niebędący prawnikami nie muszą wiedzieć, że ta właśnie ustawa tę kwestię reguluje w dany sposób.

> Kary umowne i odsetki - po jednym punkcie w każdej z dwóch kategorii deweloper mógł otrzymać tylko wtedy, jeżeli kary i odsetki za opóźnienie w wykonaniu umowy, którymi był obciążany klient w razie odstąpienia od umowy lub spóźnienia się z zapłatą jakiejś raty, były takie same lub mniej dotkliwe niż kary i odsetki obciążające dewelopera w analogicznych przypadkach. Jeżeli się różniły - np. klienta obciążały odsetki ustawowe za nieterminowo wpłacane raty, a dewelopera w wysokości "0,01 proc. wartości mieszkania, ale nie więcej niż 5 proc. wartości umowy" za nieterminowe przekazanie lokalu do użytku lub podpisanie aktu notarialnego - punktu nie przyznawaliśmy.

> Wybór zarządcy - nie przyznawaliśmy punktów temu deweloperowi, który bądź narzucał swoje usługi w zakresie administrowania osiedlem przez dłuższy okres, bądź nie wspominał o sposobie sprawowania zarządu nieruchomością ani słowem. Jeżeli deweloper zobowiązywał się, że będzie zarządzać do czasu wybrania przez wspólnotę innego administratora, przyznawaliśmy 1 punkt.

Krajowy ranking deweloperów - ocena jakości umowy

AGNIESZKA STEFAŃSKA

Pozycja w rankingu w 2005 r.	Pozycja w rankingu w 2004 r.	Nazwa dewelopera	Przyznane punkty w 2005 r.
1	2	Asbud (Asbud Wilanów sp. z o.o.) - Warszawa	12,5
2	-	Grupa Eco (Czerska 18 sp. z o.o.) - Warszawa	12
2	-	Grupa Invest ( HC Inwest sp. z o.o.) - Warszawa	12
2	4	Robyg Development sp. z o.o. - Warszawa	12
3	-	Archicom sp. z o. o. - Wrocław	11,5
3	12	Budimex Nieruchomości sp. z o.o. - Warszawa	11,5
3	13	Przedsiębiorstwo Budowlane Dombud SA - Katowice	11,5
3	-	Echo Investment SA - Warszawa	11,5
3	1	Centrum Projektów Regionalnych Inwestor SA - Katowice	11,5
3	12	Sedno sp. z o.o. - Warszawa	11,5
4	14	Dom Development SA - Warszawa	11
4	8	Dynamix s.j. - Łódź	11
4	3	Marvipol Development sp. z o.o. - Warszawa	11
5	16	As-Bau sp. z o. o. - Wrocław	10,5
5	-	Eko-Park SA - Warszawa	10,5
5	-	Jankowski Pulchny Inwestycje sp. z o.o. - Warszawa	10,5
5	-	Millennium Inwestycje sp. z o. o. - Katowice	10,5
5	-	Orco Property Group (Orco Development sp. z o. o.) - Warszawa	10,5
6	-	Przedsiębiorstow Produkcyjno-Uslugowe i Handlowe Agrobex sp. z o.o. - Poznań	10
6	5	Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Budowlane Ataner sp. z o.o. - Poznań	10
6	5	Barc Warszawa SA. - Warszawa	10
6	-	Budinvest - PBM Południe sp. z o. o. - Warszawa	10
6	13	Przedsiębiorstwo Inwestycyjno-Budowlane Ebejot sp. z o.o. - Warszawa	10
6	7	J.W. Construction Holding SA (Project 55 Sp. z o.o.) - Warszawa	10
6	-	Firma Inwestycyjna Leopard SA - Kraków	10
6	-	Maxbud Development s.c. - Łódź	10
6	7	Nickel Development sp. z o. o. - Poznań	10
6	4	Przedsiębiorstwo Wykonawstwa Budowlanego i Usług Inwestycyjnych Unibud sp. z o. o. - Łódź	10
7	11	Activ Investment sp. z o. o. - Kraków	9,5
7	9	Agro-Man sp. z o.o. - Warszawa	9,5
7	-	Budrex SA - Warszawa	9,5
7	9	Grupa Inwestycyjna Hossa SA - Trójmiasto	9,5
7	8	Pekao Development sp. z o.o. - Warszawa	9,5
7	10	Proins SA. - Kraków	9,5

ARCHIWUM >>
<a href="#">Rejestracja</a>
<a href="#">Cennik</a>
<a href="#">Regulamin</a>
<a href="#">FAQ</a>
 <a href="#">Kontakt</a>
<a href="#">Wyloguj się</a>
<a href="#">Szukaj</a>

INFORMACJE O DOKUMENCIE	
<b>Autor</b>	<a href="#">Beata Kalinowska</a> <a href="#">Krystyna Milewska</a> <a href="#">Agnieszka Stefańska</a> <a href="#">Ewa Zychowicz</a>
<b>Tytuł</b>	O wszystko musisz dopytać
<b>Podtytuł</b>	Jak badaliśmy jakość obsługi klienta w warszawskich biurach sprzedaży mieszkań
<b>Data wydania</b>	2005.12.05
<b>Dział</b>	<a href="#">gazeta/Nieruchomości, budownictwo</a>
<b>Artykuł w ROL</b>	<a href="#">O wszystko musisz dopytać</a>
<b>Czas:</b>	2005-12-12 15:03

Z WIZYTĄ U DEWELOPERÓW Jak badaliśmy jakość obsługi klienta w warszawskich biurach sprzedaży mieszkań  
**O wszystko musisz dopytać**

**W stolicy niektórzy deweloperzy traktują potencjalnych nabywców mieszkań jak natrętów. Chętnych na swoje inwestycje mają bowiem więcej niż gdziekolwiek.**

W biurze sprzedaży firmy **Asbud** od razu klientowi zaproponowano coś do picia (kawa, herbata, zimne napoje). Obsługa jest kompetentna. Pracownica biura przedstawia przykładowe plany poszukiwanych mieszkań, na życzenie klienta kseruje je i wręcza w tekturowej teczce, która jest jednocześnie folderem inwestycji. Bez problemu otrzymujemy też informacje na temat samej inwestycji, jej sąsiedztwa i komunikacji z centrum. Jednak deweloper nie może klientowi przedstawić wrysu z planu zagospodarowania przestrzennego lub warunków zagospodarowania terenu.

Mieszkanie możemy bezpłatnie zarezerwować na dwa, trzy dni. Firma nie prowadzi rachunku powierniczego, ale każda wpłata następuje dopiero po zakończeniu danego etapu budowy.

Otrzymujemy do domu projekt umowy. Na pytanie, czy będzie można do niej ewentualnie wprowadzić zmiany, pracownica odpowiada: "tak, choć nie ma to sensu, gdyż wszystkie zapisy są bardzo proste i oczywiste".

Biuro sprzedaży **Robyg Development** to mały domek stojący obok inwestycji firmy w Wilanowie. Biuro jest na tyle małe, że gdy wejdzie kilku klientów, nie za bardzo jest gdzie ich posadzić i obsłużyć. Być może dlatego pracownica biura pyta, czy klient ma dostęp do Internetu i czy może wszelkie potrzebne informacje przesłać e-mailem. I rzeczywiście - na drugi dzień otrzymujemy imponujący komplet materiałów. O resztę można dopytać się przez telefon. W biurze dostaliśmy tylko pojedynczą kartkę z wydrukiem planu jednego mieszkania.

Czy koniecznie musimy kupować miejsce postojowe w garażu podziemnym za ponad 19 tys. zł? W biurze sprzedaży zapewniają, że jest to sprawa do negocjacji (tylko przy większych mieszkaniach obowiązkowo).

Mieszkanie możemy zarezerwować bezpłatnie na 7 dni. Jeśli w ciągu tygodnia nie zdecydujemy się na kupno, rezerwacja przepada. Wpłaty są uzależnione od postępu prac na budowie i możliwa jest zmiana ich harmonogramu. Nie można jednak zapłacić większej części kwoty dopiero po otrzymaniu kluczy. Deweloper nie jest, niestety, właścicielem gruntu (jest nim Prokom Investment).

Biuro firmy **WAN SA** jest najdłużej czynne spośród tych, które odwiedziliśmy. Położone na 25. piętrze w nowoczesnym biurowcu. Obsługa jest kompetentna. Pracownica biura sprzedaży bierze numer telefonu,

żeby mieć kontakt z klientem. W sali konferencyjnej, dokąd zaprasza się potencjalnego nabywcę mieszkania na rozmowę, na stole jest woda mineralna i cukierki.

Deweloper nie może przedstawić wyrysu z planu zagospodarowania przestrzennego. W cenę mieszkania, o które pytaliśmy, wliczony jest udział w gruncie. Wykup miejsca postojowego nie jest obowiązkowy.

Firma prowadzi własny rachunek powierniczy. Można otrzymać projekt umowy, ale zmiany nie są raczej możliwe. Mieszkanie można bezpłatnie zarezerwować na 7 dni.

Możliwa jest zmiana harmonogramu wpłat.

Biuro **SOB Investprojekt** mieści się w nowoczesnym kompleksie budynków, ale od strony podwórka sztywność nie jest zbyt wyeksponowana, więc nie wiadomo, do którego z wielu wejść trzeba się skierować. W środku wiele osób chętnie służy pomocą, ale okazuje się, że informacji o inwestycji może udzielić tylko jeden pan, którego akurat nie ma w biurze i trzeba przyjść za godzinę albo do niego zadzwonić.

Dowiadujemy się, że w cenę mieszkania wliczony jest już balkon. Miejsce postojowe w garażu podziemnym można kupić w sąsiednim budynku za ponad 18 tys. zł. Można także zdecydować się na miejsce postojowe na zewnątrz budynku za 4880 zł brutto.

Firma nie prowadzi rachunku powierniczego. Nie można też większości pieniędzy wpłacić przy odbiorze kluczy. W tym przypadku przewidziano trzy raty, ale najpierw trzeba wpłacić aż 70 proc. wartości mieszkania.

**Grupa Inwest** ma punkt sprzedaży w willi. W środku spotykamy się z bardzo kompetentną obsługą. Zarówno w poczekalni, jak również podczas rozmowy klient czuje, że jest osobą ważną. Na miejscu bez problemu można obejrzeć decyzję o warunkach zagospodarowania terenu, gdyż aktualnych planów na tym terenie nie ma, a także projekt umowy, w którym - jak zapewniają w biurze sprzedaży - możliwe są zmiany. Klient dostaje też skoroszyt na temat wybranej inwestycji.

W cenę upatrzonego mieszkania wliczony jest udział w gruncie, a umowa przedwstępna może być zawierana aktem notarialnym z wpisem roszczenia do księgi wieczystej.

Firma nie prowadzi rachunku powierniczego. Wpłaty uzależnione są od postępu prac na budowie. Jest możliwa ewentualna zmiana ich harmonogramu. Mieszkanie można bezpłatnie zarezerwować na kilka dni, do tygodnia.

W pawilonie firmy **Wilanów Investments** stoi makieta całej inwestycji. Na nasze życzenie pracownica biura pokazuje, w którym miejscu mieściłoby się interesujące nas mieszkanie. Nikt jednak nie zachęca nas np. do zdjęcia okrycia. Plany mieszkań i plan inwestycji otrzymujemy luzem, bez żadnej teczki.

Deweloper ma pozwolenia na budowę kilku budynków, ale nie tych, w których są do kupienia wybrane przez nas dwa pokoje. Dlatego na razie można zawrzeć umowę rezerwacyjną. Przy jej podpisaniu trzeba zapłacić 5 tys. zł. Jeśli potem nie zdecydujemy się podpisać umowy przedwstępnej - pieniądze są zwracane.

Razem z mieszkaniem nie musimy kupować miejsca postojowego. Możemy to zrobić później lub wcale. W cenę lokalu wliczony jest udział w gruncie.

Umowa przedwstępna może być zawierana aktem notarialnym z wpisem roszczenia do księgi wieczystej. Firma nie ma rachunku powierniczego. Można otrzymać projekt umowy, ale bez załącznika, dotyczącego harmonogramu wpłat, gdyż "nie jest jeszcze gotowy". Od jednej pracownicy biura sprzedaży można się dowiedzieć, że wpłaty uzależnione są od postępu prac na budowie, od innej, że

"harmonogram jest dość sztywny (pierwsza rata - 10 - 20 proc., kolejne raty co dwa miesiące, ostatnia - miesiąc przed oddaniem budynku do użytku), ale w zasadzie wpłaty rat pokrywają się z postępem prac na budowie".

Do biura sprzedaży firmy **Barc Warszawa** trzeba dotrzeć przez labirynt przejść i korytarzy. Samo pomieszczenie jest przestronne, a obsługa kompetentna. Bez problemu otrzymujemy wszelkie potrzebne nam informacje i folder.

W wybranej inwestycji w cenie są balkony, ale nie ma miejsc postojowych, gdyż te są na terenie inwestycji w garażu wolno stojącym. Można je tam wynająć za 140 zł miesięcznie. W cenie lokalu jest także udział w gruncie oraz wykończenie mieszkania (podłogi, parapety, drzwi wewnętrzne, biały montaż, glazura, terakota). Można jednak kupić mieszkanie w stanie surowym.

Nie ma rezerwacji - najwyżej wyjątkowo na dwa dni. Wpłaty są uzależniane od postępu prac na budowie (kolejne raty trzeba wpłacać mniej więcej co miesiąc - półtora). Firma nie prowadzi rachunku powierniczego. Umowę można podpisać w formie aktu notarialnego. Zapisy w umowie można negocjować.

W biurze **Budinvest - PBM Południe** nie ma kolejki, więc szybko zostajemy obsłużeni. Folderu jednak nie dostaniemy - otrzymujemy tylko mapkę inwestycji na pojedynczej kartce. Gdy prosimy o wzór umowy, pracownica siada do komputera, szuka jej... i proponuje nam przesłanie umowy później e-mailem, gdyż ma jakieś kłopoty z jej znalezieniem. Nasza cierpliwość zostaje jednak nagrodzona i po jakimś czasie otrzymujemy wydruk. Na wyrys z planu zagospodarowania przestrzennego nie mamy co liczyć.

Firma nie zmusza do wykupu miejsca garażowego, ale liczy sobie oddzielnie za balkony (535 zł za mkw.). Do umowy raczej nie wolno wprowadzać zmian. - A jakie zmiany by pani chciała wprowadzić? Umowa jest tak skonstruowana, że żadne zmiany nie są potrzebne - skwitowała konsultantka.

W firmie **Dor Group** obsługa jest kompetentna, ale niechętnie wręcza foldery inwestycji - klient musi zapytać lub poprosić o nie.

W cenie mieszkania, o które pytaliśmy, jest balkon. Miejsce postojowe w garażu podziemnym kosztuje 25 tys. zł, ale nie trzeba go koniecznie kupować.

Deweloper jest mało elastyczny. Zapowiedziano nam, że: umowa przedwstępna nie może być zawierana aktem notarialnym (aby tego dokonać, trzeba wpłacić przynajmniej 50 proc. wartości mieszkania), umowy nie można negocjować ("wszyscy podpisują taką samą"), kolejne wpłaty są sztywno, z góry ustalone. Możliwe jest tylko ewentualne przesunięcie pierwszej wpłaty, ale potem, jeśli jest to kredyt, powinny być wpłacane w określonych z góry terminach.

W biurze, poza projektem umowy, otrzymujemy także "opis prac wykończeniowych w lokalach mieszkalnych".

Rozmowę z klientem sprzedawca firmy **APM Development** (należącej do War Bud Investment SA) od razu zaczyna od przedstawienia informacji o realizowanej inwestycji. Klient otrzymuje również plan budynku, na którym kolorem zaznaczone jest interesujące go mieszkanie. Sprzedawca chętnie odpowiada na wszystkie pytania dotyczące zarówno realizowanej inwestycji, jak i samej firmy.

Okazuje się jednak, że do połowy grudnia niemożliwe jest podpisywanie umów przedwstępnych z uwagi na zmiany w Krajowym Rejestrze Sądowym. Na razie podpisywane są jedynie umowy rezerwacyjne, które wiążą się z koniecznością zapłaty 5 tys. złotych! Uwaga, kwota ta przepada, jeżeli zdecydujemy się na niepodpisywanie umowy przedwstępnej - co ma nastąpić po 15 grudnia 2005 r. Bezpłatnie mieszkanie można zarezerwować na kilka dni. Jak nas zapewniono w biurze sprzedaży, umowę można

negocjować "w niewielkim zakresie".

Wszystkie informacje na temat firmy **BMI** i realizowanej przez nią inwestycji "Przy Mehoffera" ze sprzedawczynie trzeba wyciągać siłą. Umowy przedwstępnej do przeczytania w domu klient w ogóle nie może dostać.

- Umowa jest korzystna. Nie trzeba jej przeglądać w domu, bo i tak połowa jej treści będzie wykropkowana - usłyszeliśmy.

Nie ma możliwości podpisania umowy przedwstępnej w formie aktu notarialnego, wpisania roszczenia do księgi wieczystej nieruchomości ani zapłacenia ostatniej raty tuż przed podpisaniem umowy przenoszącej własność nieruchomości na klienta. Gwarancją dla klienta, że deweloper podpisze z nim jak najszybciej akt notarialny, jest to - jak powiedziała sprzedawczynie - że firma nie chce płacić podatku od nieruchomości, tylko jak najszybciej obciążyć tym obowiązkiem klienta.

Sprzedawca w firmie **Maripol** o inwestycji wie dużo i chętnie udziela informacji, niestety nie na najważniejsze tematy. Na pytania: czy można negocjować treść umowy, podpisywać ją w formie aktu notarialnego lub zmieniać harmonogram wpłat - odpowiada, że zależy to od decyzji prezesa. Z tym zaś proponuje się spotkanie w ciągu kilku najbliższych dni.

Nie można, niestety, zarezerwować mieszkania nawet na kilka dni. Można jednak podpisać umowę rezerwacyjną, z którą wiąże się bezzwrotna (!) opłata w wysokości 20 tys. zł.

W biurze spółki deweloperskiej **Jankowski i Pulchny** obsługujący klienta potrafi udzielić wyczerpujących informacji na temat tego, w jakiej technologii jest budowany dom, jak będzie wykończony i jak będzie wyglądać okolica.

Zmiany do umowy można wprowadzić, aczkolwiek w niewielkim zakresie, uzgodnionym z szefostwem firmy. Na życzenie klienta umowa przedwstępna podpisywana jest w formie aktu notarialnego, a roszczenie jest wpisywane do księgi wieczystej nieruchomości. Dla każdej inwestycji zakładany jest rachunek powierniczy.

Klient udający się do firmy **Shiraz Ewen** może oczekiwać profesjonalnej obsługi. Już przy wejściu proponuje się mu kawę lub herbatę. Następnie sprzedawczynie zaprasza do osobnego pokoju z makietami mieszkań, które mają powstać w Shiraz Ewen i opowiada o wybranym mieszkaniu. Na samym końcu pokazuje makietę całego budynku, żeby uświadomić, gdzie dokładnie znajdują się poszczególne mieszkania. Wręcza także wydruki z planami wybranych mieszkań oraz usytuowaniem ich w budynku, wydruk rzutu całego osiedla, a także mapkę z jego lokalizacją na terenie Warszawy.

Sprzedawczynie wymienia nawet, jakie linie tramwajowe i autobusowe znajdują się w okolicy. Ma też przygotowany bardzo drobiazgowy opis, z czego będzie budowany obiekt (jego ściany, okna, balkony i tarasy, windy, mieszkania). Okazuje się jednak, że mimo iż deweloper jeszcze nie ma pozwolenia na budowę, mieszkania są już w sprzedaży.

Biuro sprzedaży **BRE.locum** położone jest naprzeciwko placu budowy, łatwo więc obejrzeć, co tam się dzieje. Handlowiec dysponuje kompletem dokumentów związanych z wybranym mieszkaniem, udostępnia jego plan i opis techniczny, a także kolorowy folder z mapką pokazującą usytuowanie inwestycji oraz planami wszystkich mieszkań.

Deweloper proponuje dwa warianty płatności: równe raty miesięczne po wpłaceniu 20 proc. wartości mieszkania lub stuprocentowa wpłata w ciągu 7 dni od podpisania umowy. Możliwość negocjacji ceny istnieje tylko w tym drugim wariantcie.

Firma **Bouygues Immobilier** także ma biuro sprzedaży w sąsiedztwie inwestycji. Mimo wcześniejszego

umówienia się i prośby o przygotowanie dokumentów musiałam czekać na ich wydrukowanie przez dłuższy czas z powodu uszkodzonej drukarki.

Rezerwacja mieszkania na dwa, trzy dni jest bezpłatna, ale po tym czasie firma oczekuje od klienta deklaracji, czy decyduje się na ten lokal, i podpisania umowy rezerwacyjnej. Następnie klient powinien w ciągu 7 dni wpłacić 5 proc. wartości mieszkania. Handlowiec tłumaczy ten wymóg koniecznością wycofania z oferty danego mieszkania na kilkanaście dni, co łączy się z określonymi stratami. Po kolejnych 14 dniach deweloper żąda wpłaty 30 proc. wartości lokalu.

Obsługa w biurze sprzedaży **Grupy Ecobyła** na bardzo profesjonalnym poziomie. Handlowcy cierpliwie odpowiadali na wszystkie, nawet najbardziej drobiazgowo pytania.

Do realizacji inwestycji deweloper powołał spółkę celową. Pozytywną stroną oferty jest istnienie rachunku powierniczego w banku, co nie jest częstym zjawiskiem wśród deweloperów. Minus oferty - konieczność dodatkowej opłaty za balkon. Także wykupienie miejsca parkingowego w podziemnym garażu jest obowiązkowe, co znacznie podnosi koszty inwestycji, która i tak jest jedną z droższych w tej okolicy. Dla osób, które nie mają samochodu, jest to pewien kłopot. Tym bardziej że budynek usytuowany jest w pobliżu wielu przystanków autobusowych, niedaleko ruchliwej ulicy prowadzącej do centrum miasta.

Handlowcy w biurze sprzedaży spółki **Arche** oferują nie tylko wzór umowy kupna-sprzedaży, ale także wiele załączników do tego dokumentu w postaci opisu technicznego budynku, planu mieszkania, a nawet mapki pokazującej usytuowanie inwestycji w dzielnicy.

Za miejsce postojowe w garażu trzeba zapłacić osobno, ale jego kupno nie jest obowiązkowe. Należy również zapłacić dodatkowo za balkon lub taras w wysokości jednej trzeciej ceny każdego mkw. kupionego mieszkania. Deweloper daje natomiast możliwość negocjowania wysokości kolejnych wpłat pod warunkiem, że klient zgłosi się ze swoją propozycją zmian na dwa tygodnie przed terminem wpisanym wcześniej do umowy.

W firmie **Bukowińska Development** handlowiec rzeczowo informuje o projekcie. Wymagania dewelopera nie są jednak korzystne dla klienta - np. podpisuje umowę rezerwacyjną, która obowiązuje przez dwa tygodnie, kosztuje 2 tys. zł. Za każdy kolejny tydzień rezerwacji trzeba zapłacić tysiąc złotych.

Proponowane miejsce postojowe w garażu jest w cenie mieszkania, a więc lokale są odpowiednio droższe. Można wybierać pomiędzy spłatą należności za mieszkanie w równych ratach lub zgodnie z postępowaniem prac budowlanych. Deweloperowi zależy, aby ostatnie 10 proc. wartości mieszkania było wpłacone na jego konto przed odbiorem lokalu.

W **Eko-Park** już na początku dowiadujemy się, że ze względu na bliskość centrum i terenów zielonych cena mieszkania jest dość wysoka.

Miejsce parkingowe w podziemnym garażu jest nieobowiązkowe i kosztuje 35 tys. zł. Wykupienie komórki lokatorskiej też jest nieobligatoryjne, ale jeśli klient się na nią zdecyduje, musi zapłacić dodatkowo 6 tys. zł netto.

W firmie **Echo Investment** biuro sprzedaży pracuje bardzo profesjonalnie - handlowcy są cierpliwi i uczynni. Uprzejmie wyjaśniają, że mieszkania oferowane są w czterech standardach oznaczonych kolorami: białym - bez podłóg i białego montażu, żółtym - z wykończonymi łazienkami i położonymi parkietami, oraz w standardzie czerwonym - co oznacza całkowicie wykończoną również kuchnię i zamontowane szafy wnękowe.

Cena mieszkania obejmuje koszt jednego miejsca postojowego. Za dodatkowe trzeba zapłacić 48 tys. zł.

Z wyjątkowo miłą obsługą spotkaliśmy się w biurze sprzedaży **Orco Property Group**. Handlowiec zapewniał o możliwości negocjowania warunków kupna mieszkań.

Wpłaty rozłożone są procentowo, w miarę postępu prac na budowie, ale ostatnie 10 proc. wartości mieszkania trzeba uiścić na tydzień przed otrzymaniem kluczy. Za miejsce parkingowe należy zapłacić dodatkowo. Za zadane niedaleko budynku - 18 tys. zł, a za miejsce na otwartym parkingu na terenie osiedla - 12 tys. zł.

Deweloper zobowiązuje się w umowie do spisania z klientem aktu notarialnego z przeniesieniem własności w pół roku po otrzymaniu pozwolenia na użytkowanie budynku, w którym znajduje się mieszkanie.

Przyjazna klientowi atmosfera panowała w biurze sprzedaży firmy **Budrex**. Handlowcy nie mają tam łatwego zadania, aby przekonać klientów do swojej inwestycji ze względu na sporą ilość konkurentów budujących tuż obok.

O ile miejsce parkingowe w podziemnym garażu jest nieobowiązkowe, o tyle komórkę lokatorską trzeba wykupić za 4 tys. zł. Na plus deweloperowi trzeba zapisać możliwość składania pieniędzy na rachunku powierniczym w banku, ale tylko wtedy, jeśli umowę przedwstępną spíše się w formie aktu notarialnego.

Po wpłacie 20 proc. wartości mieszkania, po podpisaniu umowy, reszta płatności rozłożona jest na 4 - 5 rat. Ich wysokość można negocjować w szczególnych przypadkach.

W jednym z biur firmy **JW. Construction**, które odwiedziliśmy, obsługa była bardzo profesjonalna, a nawet opiekuńcza. Klient otrzymał pełną informację o inwestycji, a sprzedawca ze szczegółami opowiadał, w jakiej technologii będzie wybudowane wybrane mieszkanie.

Otrzymaliśmy wzór umowy, teczkę z informacjami dotyczącymi budynku, rozkładem mieszkania. Sprzedawczyni zgodziła się na tygodniową bezpłatną rezerwację.

Cena wybranego przez nas mieszkania była skalkulowana w rozbiciu na elementy składowe: balkon, komórka, miejsce postojowe. Sprzedawca zaoferował pomoc w uzyskaniu kredytu, a także potrafił wyjaśnić, co oznaczają poszczególne zapisy umowy.

**Dom Development** również zapewnia profesjonalną obsługę klientów. Handlowiec udziela informacji telefonicznie, osobiście i za pomocą e-maila. Dysponuje pełnymi danymi o wybranym mieszkaniu i inwestycji. Nawet na szczegółowe pytania dotyczące umowy sprzedawca również umie odpowiedzieć.

Wzór umowy przekazywany jest klientowi bez problemu - nie trzeba o to prosić, jak zdarzało się w innych biurach. Klient otrzymuje też teczkę z informacjami, a także wizytówką sprzedawcy - gdyby miał dodatkowe pytania.

Wszelkie informacje niezbędne do zakupu mieszkania potencjalny nabywca uzyska też w biurze firmy **Marvipol**. Do ręki dostanie również umowę, a także szczegółowe informacje dotyczące technologii budowy i wykonawców.

Wykup garażu nie jest obowiązkowy. Rezerwacja mieszkania była możliwa nieodpłatnie, ale na trzy - cztery dni.

Sprzedawca w firmie **Ebejot** od razu uprzedził, że mieszkania do 50 mkw. - a takie wybraliśmy - mają ciemną kuchnię zwaną kuchennym aneksem. Otrzymaliśmy od niego odpowiedzi na wszystkie pytania dotyczące inwestycji.

Warto podkreślić, że Ebejot - jako jeden z nielicznych deweloperów - zamieszcza na swojej stronie

internetowej wzory umów, co niewątpliwie jest dużym udogodnieniem dla klienta.

W biurze **Ronson Development** klient nie ma jednak problemów z uzyskaniem wszelkich informacji od sprzedawców, którzy są kompetentni i wyjaśniają wszelkie szczegóły związane z prowadzoną inwestycją, a także wszelkie niuanse w treści umowy.

Niestety, okazało się, że firma wycenia oddzielnie balkony i ogródki, choć bez balkonu mieszkania kupić się nie da. Minusem jest także to, że dostępne lokale nie mają widnej, wydzielonej kuchni.

W **Pekao Development** sprzedawca mieszkań pokazywał piękną makietę budynku, opowiadając o warunkach zakupu mieszkań. Niestety, handlowiec od kredytów nie miał czasu przez 10 minut nawet spojrzeć na oczekującą klientkę. Tak był pochłonięty rozmową telefoniczną.

Dziwić może też, że deweloper, którego właścicielem jest bank, żąda wpłat w okresie budowy, choć spółka ta nie powinna mieć problemów z uzyskaniem kredytu.

**Budimex-Nieruchomości** należy do tych nielicznych firm, którym płaci się 90 proc. ceny w chwili odbioru kluczy. I to niewątpliwie spowodowało, że w jego ofercie obecnie niewiele już jest mieszkań. Trzeba czekać na nowe projekty.

Budimex zastrzega sobie prawo wyrażania zgody na zmianę kontrahenta i cesję umowy, więc spekulacja jego mieszkaniami może klienta nieco kosztować. Faktem jest, że handlowiec o tym uprzedza. I dobrze, bo nie będzie później rozczarowań, że za odstąpienie od umowy trzeba zapłacić karę. Sprzedawca jednak zapewniał, że każdy przypadek cesji umowy jest wnikliwie rozpatrywany i nie zawsze będzie się to wiązało z kosztem dla klienta - np. nie ma problemu z cesją na najbliższego członka rodziny.

W **Agromanie** sprzedawca na pytanie: czy możemy zawrzeć umowę przedwstępną notarialnie, odpowiedział, że nie, bo... "my zobowiązujemy się przekazać mieszkanie bez roszczeń, a klient zawierający umowę notarialnie ma prawo wpisać roszczenie".

Trzeba przyznać, że ta kuriozalna odpowiedź wywołuje salwy śmiechu u bankowców, którym takie wpisy nie przeszkadzają, bynajmniej, w kredytowaniu dewelopera.

**Sedno** to firma budująca głównie domy jednorodzinne. Ostatnio oferuje jednak mieszkania w zabudowie jednorodzinnej. Sprzedawca umiejętnie zachęcał do kupna 63-metrowego dwupokojowego lokalu z kuchnią, prezentując zalety: garaż, 20-metrowe pomieszczenie gospodarcze, 20-metrowy taras w 75-metrowym ogrodku.

Sedno jest firmą, która od lat stosuje rachunek powierniczy, co dodatkowo zwiększa bezpieczeństwo finansowe klienta.

BEATA KALINOWSKA, KRYSZYNA MILEWSKA, AGNIESZKA STEFAŃSKA, EWA ZYCHOWICZ

**Deweloperzy badani w Warszawie**

Pozycja w regionie w 2005	Pozycja w regionie w 2004	Pozycja w kraju w 2005	Nazwa dewelopera	Punkty łącznie w 2005 r.	Punkty przyznane za obsługę klienta	Punkty przyznane za jakość umowy
1	8	1	Sedno sp. z o. o.	29,5	18	11,5
2	6	2	Budimex Nieruchomości sp. z o. o.	28	16,5	11,5
2	-	2	Grupa Eco (Czerska 18 sp. z o. o.)	28	16	12
2	-	2	Grupa Invest (HC Inwest sp. z o. o.)	28	16	12
3	2	3	Asbud (Asbud Wilanów sp. z o. o.)	27,5	15	12,5
4	-	4	Echo Investment SA	27	15,5	11,5
4	4	4	Marvipol Development sp. z o. o.	27	16	11
4	2	4	Robyg Development sp. z o. o.	27	15	12
5	-	5	Budrex SA	26,5	17	9,5
5	-	5	Eko-Park SA	26,5	16	10,5
6	4	6	Barc Warszawa SA	26	16	10
6	10	6	Dom Development SA	26	15	11
6	9	6	Przedsiębiorstwo Inwestycyjno-Budowlane Ebejot sp. z o. o.	26	16	10
7	8	7	Spółdzielczy Ośrodek Budownictwa Inwestprojekt	25,5	17	8,5
7	5	7	J.W. Construction Holding SA (Project 55 sp. z o. o.)	25,5	15,5	10
8	-	8	Budinvest - PBM Południe sp. z o. o.	25	15	10
8	-	8	Orco Property Group (Orco Development sp. z o. o.)	25	14,5	10,5
9	11	9	Pekao Development sp. z o. o.	24,5	15	9,5
10	-	11	Bukowińska Development sp. z o. o.	23,5	14,5	9
10	-	11	War-Bud Investment sp. z o. o. (APM Development)	23,5	16	7,5
10	-	11	Wilanów Investments sp. z o. o.	23,5	14,5	9
11	7	12	Agro-Man sp. z o. o.	23	13,5	9,5
11	-	12	Jankowski Pulchny Inwestycje sp. z o. o.	23	12,5	10,5

ARCHIWUM &gt;&gt;

[Rejestracja](#)  
[Cennik](#)  
[Regulamin](#)  
[FAQ](#)  
[Kontakt](#)  
[Wyloguj się](#)  
[Szukaj](#)

## INFORMACJE O DOKUMENCIE

<b>Autor</b>	<a href="#">Ewa Zychowicz</a>
<b>Tytuł</b>	Mieszkania do poprawki
<b>Podtytuł</b>	Grzechy projektantów i firm deweloperskich
<b>Data wydania</b>	2005.11.25
<b>Dział</b>	<a href="#">Dodatek Rzeczpospolitej</a>
<b>Czas:</b>	2005-12-12 15:04

ARCHITEKTURA WNĘTRZ Grzechy projektantów i firm deweloperskich

## Mieszkania do poprawki

**Kupujemy mieszkanie u dewelopera, pierwszy raz przekraczamy jego próg i od razu zmartwienie: zbyt mała łazienka, niustawna, często ślepa kuchnia, a korytarz zajmuje za dużo miejsca. Dobrze zaprojektowanych mieszkań, w których nie trzeba od razu wprowadzać daleko idących zmian, jest na rynku bardzo mało. Czyja to wina?**

Architekci mówią, że to deweloperzy wymuszają na nich takie projektowanie, aby na powierzchni przeznaczonej pod zabudowę działki zmieściła się jak największa liczba mkw. mieszkań.

Z kolei deweloperzy narzekają, że architekci, nawet ci najlepsi, nie mają serca do projektowania wnętrz.

### Zmiany od zaraz

Kiedy wejdziemy do mieszkania, które proponuje klientom np. firma Agroman, to już na pierwszy rzut oka widzimy, że jeśli chcemy poczuć się w nim wygodnie, musimy wiele zmienić.

Usytuowanie łazienki i kuchni tuż przy drzwiach wejściowych powoduje, że po kąpieli musimy przemaszerować do sypialni przez całe duże, liczące ponad 72 mkw. mieszkanie. Równie długa droga czeka nas z kuchni do jadalni w przypadku przyjmowania gości.

Hol zajmuje w tym lokalu ponad 17 mkw., czyli prawie jedną czwartą jego powierzchni. Aż się prosi, aby włączyć przynajmniej część holu do pozostałych pomieszczeń.

Byłoby też o wiele wygodniej, gdyby kuchnię zamienić miejscami z mniejszym pokojem, bo po usunięciu ściany między sypialniami i zaanektowaniu sporej części korytarza możemy tam urządzić jadalnię połączoną z kuchnią, a łazienka będzie wtedy zgrabnie sąsiadować z sypialnią.

Duży pokój dzienny można w tej sytuacji znacznie zmniejszyć, przesuwając jedną z jego ścian. Uzyskamy dzięki temu sporą drugą sypialnię.

Z kolei firma Sedno na mniejszej powierzchni - 63 mkw. - proponuje inwestorom o wiele bardziej funkcjonalne mieszkanie. Duży salon łączy się z jadalnią i holem, a łazienka sąsiaduje z pokojem sypialnym.

Wygospodarowano tu nawet niewielką garderobę, dzięki czemu pokoi i holu nie trzeba zagracać szafami. Jeśli ktoś bardzo by się uparł, może kuchnię przenieść do salonu z jadalnią, zyskując dodatkową sypialnię, ale zależy to od potrzeb mieszkańców.

Może to być dobre rozwiązanie, jeśli mieszkanie kupi rodzina z dwojgiem dzieci.

### Zapłacą klienci

- Dobre, funkcjonalnie zaprojektowane mieszkania zdarzają się niestety bardzo rzadko - mówi

Karina Dowbor-Zapolska, architekt wnętrz. - Z moich doświadczeń wynika, że architekci bardziej interesują się zewnętrzną bryłą budynków przez siebie projektowanych, niż układem przestrzennym mieszkań. Częściej zajmują się problemem odbicia światła na elewacji budynku czy jego wpasowania w otaczającą infrastrukturę, niż wygodą przyszłych mieszkańców domu. Nie da się też ukryć, że deweloperzy chętniej wybierają architektów średnio uzdolnionych, ale posłusznych ich sugestiom, niż pełnych fantazji, ale trudnych i mało podatnych na ich polecenia. A przecież każdej firmie deweloperskiej zależy na tym, aby w budynku zmieścić jak najwięcej powierzchni mieszkaniowej do sprzedania, ten zaś wymóg kłóci się często z funkcjonalnością proponowanych mieszkań. Ziemia jest coraz droższa, trzeba więc z kupionego gruntu wycisnąć jak najwięcej mieszkań, aby z kieszeni inwestorów zrekompensować sobie ogromny wydatek. Wyłamują się z tej zasady tylko deweloperzy, którzy budują najbardziej luksusowe mieszkania. Oni mogą sobie pozwolić na rozmach, bo klienci płacą im za każdy metr mieszkania tak dużo pieniędzy, że mają prawo żądać projektów najwyższej jakości.

### **Przesunąć ściany**

Najlepszym sposobem zmiany fatalnie zaprojektowanego mieszkania jest współpraca z architektem wnętrz, zanim wymarzone mieszkanie zostanie całkiem wybudowane. - Większość deweloperów zgadza się na zmiany układu wewnętrznego mieszkań, jeśli tylko zostaną one zgłoszone odpowiednio wcześniej - mówi Monika Lange-Dębska, architekt wnętrz. - Drastycznie niefunkcjonalne mieszkania zdarzają się na szczęście niezbyt często i każde można poprawić. Na przykład tak przesunąć ściany i zaaranżować, aby wydawało się o wiele większe, niż jest w rzeczywistości. Wszystko zresztą zależy od wielkości i potrzeb rodziny, a także jej upodobań. To, co nam się podoba, niekoniecznie będzie odpowiadało innym. Dlatego trudno jest zaprojektować jakieś idealne mieszkanie, które będzie odpowiadało wszystkim.

### **Z cudzej kieszeni**

Według zgodnej opinii architektów, dobrze zaprojektowane mieszkanie będzie wyglądało doskonale, nawet jeśli zostanie urządzone z pomocą mebli ze średniej półki cenowej. Mieszkaniu źle zaprojektowanemu nie pomoże nawet wyposażenie sygnowane przez projektantów światowej sławy.

Im mieszkania gorzej zaprojektowane, tym więcej kosztują konieczne zmiany. Nie ma powodu, aby obciążać nimi przyszłych właścicieli, tym bardziej że ceny mieszkań rosną i dla wielu rodzin kupno własnego dachu nad głową łączy się z wieloma wyrzeczeniami i długoletnim oszczędzaniem.

Deweloperzy tłumaczą się często, że wiele ograniczeń w projektowaniu mieszkań wynika z konstrukcji budynku, ale wiadomo przecież, iż przy obecnych możliwościach technicznych i wysokiej jakości dostępnych na rynku materiałów budowlanych każda zmiana układu ścian w mieszkaniu, a nawet instalacji, jest możliwa. Tyle tylko, że kosztuje to bardzo dużo.

Deweloper woli więc poczekać, aż zdenerwowany inwestor sam dojdzie do wniosku, że tak daleko żyć w mieszkaniu się nie da, i zacznie sam wprowadzać zmiany.

Większość mieszkań jest oddawana właścicielom w tzw. podstawowym standardzie, czyli bez podłóg, drzwi, parapetów i białego montażu - po to, aby każdy mógł mieszkanie wykończyć tak, jak chce. Może więc, idąc tym tropem, deweloperzy zaczną proponować mieszkania również bez ścian wewnętrznych, bo przecież i tak większość z nich od razu jest rozbijana...

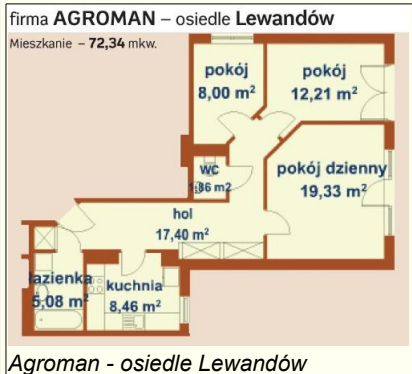
Mówiąc jednak poważnie, każde źle zaprojektowane mieszkanie to marnotrawstwo materiałów i świadectwo lekceważenia interesów przyszłych lokatorów. A także strata ich czasu i - przede wszystkim - pieniędzy.

EWA ZYCHOWICZ

### Przykłady rozplanowania pomieszczeń

Kiedy porównamy poniższe plany dwóch mieszkań, już na pierwszy rzut oka widać różnicę pomiędzy koncepcjami architektów, którzy je projektowali. Większe mieszkanie proponowane klientom przez firmę Agroman zmusza jego lokatorów do bezustannego biegania z jednego jego końca do drugiego. Mniejsze, oferowane przez Sedno, choć niewolne od błędów, jest pełne oddechu i zaprojektowane zgodnie ze zdrowym rozsądkiem.

#### Agroman - osiedle Lewandów



Mieszkanie firmy Agroman to przykład lokalu, gdzie aż się prosi o natychmiastowe zmiany. Jego lokatorzy, jeśli chcą żyć wygodnie, będą musieli wydać dużo pieniędzy na zmianę układu ścian, a także usytuowania kuchni i jednej z sypialni. Nie ma powodu, aby wieczorem cała rodzina wędrowała po kąpieli przez całe mieszkanie do swoich łóżek. Duży hol w kształcie litery L jest wąski i bardzo ciemny. Warto byłoby wpuścić do niego trochę światła, ale można to zrobić likwidując przynajmniej jedną ze ścian.

#### Sedno - osiedle Winorośli



W mieszkaniu firmy Sedno, mimo że jest mniejsze od lokalu Agromana, zmieścił się nawet kominek. Łazienka sąsiaduje wygodnie z pokojem sypialnym, a salon połączony z jadalnią jest bardzo przestronny i doskonale doświetlony dzięki dużej ilości okien. Znalazło się miejsce na garderobę i dodatkową toaletę, co jest bardzo wygodne, kiedy w domu są goście.