

Гаранция и Следпродажбена Поддръжка

Вашите законови права и нашият ангажимент към вас след покупката

Правата ви са защитени от закона

Като купувач на новопостроен имот вие се ползвате от защитата на българското законодателство и правото на ЕС. Тези права не могат да бъдат отменени или ограничавани с договор. Нашите ангажименти за следпродажбена поддръжка надхвърлят минималните законови изисквания.

1. Законови гаранционни срокове — Българско право

Съгласно ЗУТ, чл. 163а и ЗЗД, чл. 265, строителите и инвеститорите носят задължителна гаранционна отговорност за строителни недостатъци. Сроковете текат от датата на Акт 15 (Констативен протокол):

Строителен елемент	Гаранционен срок	Обхват
Конструктивни елементи (основи, скелет, плочи)	10 години	Пукнатини, слягане, конструктивни повреди
Хидроизолация и покрив	10 години	Проникване на вода, повреди на покрива
Фасади и топлоизолация	5 години	Откъсване, напукване, разслояване
ВиК, ел. инсталации, ОВК	5 години	Тръби, окабеляване, отопление, канализация
Вътрешни довършителни работи	3 години	Дефекти при изпълнението
Дограма, врати, обков	2 години	Функционални дефекти, уплътнения
Уреди (при доставка от нас)	2 години	Директива ЕС 2019/771 за продажба на стоки

2. Защита по правото на ЕС

Директива 2019/771 на ЕС за продажба на стоки

Въведена в българското право (изменения в ЗЗП от 2022 г.): стоките, включително уредите в имота, трябва да отговарят на договора поне 2 години. Ако дефект се появи в рамките на 1 година, счита се, че е съществувал при доставката. Продавачът е длъжен да ремонтира, замени, намали цената или върне сумата.

Директива 93/13/ЕИО относно неравноправните клаузи

Всяка клауза за ограничаване на гаранцията в договора за покупко-продажба, която е неравноправна (създава съществено неравновесие в ущърб на потребителя), е нищожна по ЗЗП. Инвеститорите не могат просто да изключат законовите гаранции с дребен шрифт.

GDPR (Регламент 2016/679)

Личните ви данни, събрани по време на процеса на покупка, са защитени от GDPR. Имате право на достъп, коригиране и изтриване на данните си. Политиката ни за поверителност е достъпна при поискване.

3. Как да предявите гаранционна претенция

1

Документирайте дефекта: Направете снимки и опишете дефекта писмено. Отбележете датата на първото установяване.

2

Подайте писмена претенция: Изпратете официално писмено уведомление до нас с позоваване на номера на нотариалния ви акт и адреса на имота. Запазете доказателство за изпращането.

3

Срок за отговор от наша страна: Ще потвърдим получаването в рамките на 5 работни дни и ще насрочим оглед в рамките на 15 работни дни от получаването.

4

Оглед: Нашият технически екип (и по ваше желание — ваш независим вещо лице) извършва оглед на дефекта. Изготвя се писмен протокол.

5

Отстраняване: Дефектите, обхванати от гаранцията, ще бъдат отстранени безплатно. Договаряме писмен график с вас. Целеви срок: 30 дни за неспешни случаи, 5 дни за спешни (проникване на вода, липса на отопление).

4. Нашите услуги за следпродажбена поддръжка

Персонален отговорник

На всеки купувач се определя поименен отговорник, владеещ английски език, който е ваш единствен точка за контакт за всички запитвания, гаранционни претенции и практическо съдействие в първите 2 години след предаването.

Годишен технически преглед (1-ва и 2-ра година)

В първите две години ще се свържем с вас, за да организираме безплатен годишен преглед на имота и да идентифицираме проактивно евентуални проблеми.

Управление на забележките при предаване

При предаването извършваме съвместен преглед и съставяме писмен протокол с договорени срокове за отстраняване. Всички точки трябва да бъдат подписани преди освобождаването на окончателното плащане (при разсрочено плащане).

Управление на имота

За купувачи, които не пребивават постоянно в района, Кавалео може пряко да осигури управление на имота или да ви насочи към проверени партньорски фирми. Предлагащите услуги включват: управление при наем, координация на поддръжката, съхранение на ключове и надзор на комунални услуги.

Съдействие при прехвърляне на комунални услуги

Съдействаме на новите собственици при прехвърлянето на договорите за ток, вода и газ на тяхно име, включително попълването на необходимите документи.

Общност на собствениците

Купувачите в нашите проекти имат достъп до онлайн общност за споделяне на опит, препоръки за местни услуги и директен контакт с нашия екип.

5. Контакти за гаранция и следпродажбена поддръжка

Отдел следпродажбено обслужване	hello@kavaleo.eu
Адрес на офиса	жк Славейков 79, Бургас 8000, България
Работно време	Пон-Пет 09:00-17:30 ч. (EET/EEST)

Този документ е изготвен с информационна цел и не представлява правен съвет. Преди да предприемете каквито и да е действия по закупуване на имот, консултирайте се с лицензиран юрист. | Кавалео | kavaleo.eu