

ZASADY OBSŁUGI SPRAW PRZEZ RZECZNIKA DS. NAJEMCÓW

I. Postanowienia ogólne

1. Powołaliśmy Rzecznika Najemców, który pomoże w komunikacji z Najemcami oraz rekomendowaniu dobrych rozwiązań, standardów obsługi Najemców i zarządzania Lokalami. Rzecznik nie jest niezależnym podmiotem działającym w imieniu Najemców, lecz funkcjonuje w ramach struktury organizacyjnej Spółki. Rolą Rzecznika jest wydawanie Rekomendacji w zakresie spraw będących przedmiotem Wniosków do Rzecznika. Rzecznik działa z zachowaniem najwyższej staranności, poufności i z poszanowaniem praw Najemców.
2. Ilekroć w niniejszych Zasadach obsługi spraw przez Rzecznika Najemców mówimy o:
 - 1) **Funduszu / FIZAN** – rozumie się przez to zarządzany przez PFRN Fundusz Sektora Mieszkań na Wynajem Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych („FSMnW”) oraz Fundusz Sektora Mieszkań dla Rozwoju Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych („FSMdR”);
 - 2) **Jednostce organizacyjnej** – rozumie się przez to jednostkę organizacyjną w rozumieniu Regulaminu Organizacyjnego PFRN;
 - 3) **Lokalu** – rozumie się przez to lokal mieszkalny będący przedmiotem umowy najmu między SPV a Najemcą;
 - 4) **Najemcy** – rozumie się przez to stronę umowy najmu (najemcę) Lokalu, miejsca parkingowego, garażu lub komórki lokatorskiej, będących własnością SPV;
 - 5) **Nieruchomości** – rozumie się przez to Lokale, budynki oraz grunty tj. części wspólne nieruchomości będących własnością SPV;
 - 6) **PFRM** – rozumie się przez to PFR Mieszkania S.A. z siedzibą w Warszawie;
 - 7) **PFRN / Spółce** – rozumie się przez to PFR Nieruchomości S.A z siedzibą w Warszawie;
 - 8) **Podmiocie Rozpatrującym Zgłoszenie** – rozumie się przez to PFRM lub inny podmiot, któremu SPV zleciło obsługę procesu Zgłoszeń dotyczących Nieruchomości lub spraw związanych z Umową Najmu;
 - 9) **PRS („Private Rented Sector”)** – rozumie się przez to instytucjonalny najem mieszkań;
 - 10) **Wniosku do Rzecznika** – rozumie się przez to zgłoszenie do Rzecznika przez Najemcę sprawy, rozpatrzonej uprzednio w ramach Zgłoszenia, na zasadach określonych w niniejszym dokumencie;
 - 11) **Rekomendacji** – rozumie się przez to odpowiedź Rzecznika na Wniosek do Rzecznika zawierającą stanowisko Rzecznika dotyczące sprawy będącej przedmiotem Wniosku do Rzecznika, która nie ma charakteru wiążącego i stanowi wyłącznie stanowisko Rzecznika w zakresie danej sprawy;
 - 12) **Rzeczniku** – rozumie się przez Rzecznika ds. Najemców powołanego przy PFR Nieruchomości S.A.;
 - 13) **SPV / Wynajmującym** – rozumie się przez to spółkę, w której udziały posiada Fundusz, będącą właścicielem oraz stroną umowy najmu (wynajmującym) lokalu mieszkalnego, miejsca parkingowego, garażu lub komórki lokatorskiej;

- 14) **Umowie Najmu** – rozumie się przez to umowę najmu instytucjonalnego albo umowę najmu instytucjonalnego z dojściem do własności, której przedmiotem jest Lokal, umowę najmu miejsca parkingowego, garażu lub komórki lokatorskiej;
- 15) **Zarządcy** – rozumie się przez to osobę dedykowaną do realizacji usługi zarządzania przez podmiot, który zawarł umowę z SPV na zarządzanie Nieruchomością;
- 16) **Zgłoszeniu** – rozumie się przez to zgłoszenie kierowane przez Najemcę do Podmiotu Rozpatrującego Zgłoszenie, SPV lub PFRN dotyczące Nieruchomości oraz obsługi Najemców.

II. Jak zgłosić sprawę Rzecznikowi Najemców

1. Rzecznik odpowiada na Wnioski do Rzecznika kierowane przez Najemców. Jeśli nie jesteś Najemcą, skorzystaj z innych sposobów kontaktu ze Spółką.
2. Do Rzecznika Najemców możesz zgłosić sprawę, która została już rozpatrzona w ramach Zgłoszenia, to jest sprawę, w której Zgłoszenie zostało rozstrzygnięte.
3. Możesz zgłosić sprawę w jednej z kategorii:
 - 1) Umowa najmu instytucjonalnego;
 - 2) Umowa najmu instytucjonalnego z dojściem do własności;
 - 3) Umowa najmu miejsca postojowego, garażu lub komórki lokatorskiej;
 - 4) Płatności i rozliczenia;
 - 5) Usterki części wspólnych;
 - 6) Usterki Lokalu;
 - 7) Inne.
4. Sprawę zgłoś elektronicznie – przez formularz zgłoszeniowy na stronie internetowej pod adresem: www.nieruchomosci.pfr.pl, w zakładce „Kontakt”, pod linkiem „Kontakt z Rzecznikiem Najemców”.
5. Po prawidłowym przesłaniu Wniosku do Rzecznika dostaniesz automatyczne potwierdzenie na e-maila.
6. Informacje z Rzecznikiem wymienisz za pomocą poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach Rzecznik zadzwoni na podany przez Ciebie numer telefonu. Rzecznik Najemców przyjmuje Wnioski do Rzecznika i kontaktuje się w języku polskim.
7. Na każdym etapie możesz wycofać Wniosek do Rzecznika. W takim przypadku Rzecznik odstąpi od wydania Rekomendacji.

III. Jak działa formularz zgłoszenia spraw

1. Wejdź na stronę www.nieruchomosci.pfr.pl, w zakładkę „Kontakt”, pod linkiem „Kontakt z Rzecznikiem Najemców”, a następnie wypełnij Formularz i skorzystaj z przycisku „Wyślij”.
2. Poprosimy Cię o informację, czy sprawa, którą zgłaszasz, była rozpatrzona w ramach Zgłoszenia:
 - 1) jeśli nie – poinformujemy Cię, jak złożyć Zgłoszenie w sprawie;
 - 2) jeśli tak – przekierujemy Cię do formularza zgłoszenia Wniosku do Rzecznika.

3. Żeby przyjąć sprawę, poprosimy Cię o podanie w formularzu niezbędnych danych, takich jak:
 - a) numer ID Najemcy (dane obligatoryjne);
 - b) imię i nazwisko Najemcy (dane obligatoryjne);
 - c) adres Lokalu (do wyboru z listy) (dane obligatoryjne);
 - d) adres do doręczeń;
 - e) adres e-mail Najemcy (dane obligatoryjne);
 - f) numer telefonu Najemcy;
 - g) pytania do Najemcy: (i) „Czy sprawa została uprzednio zgłoszona?” oraz (ii) “Czy została udzielona odpowiedź?”;
 - h) Typ Sprawy: (i) Umowa najmu instytucjonalnego; (ii) Umowa najmu instytucjonalnego z dojściem do własności; (iii) Umowa najmu miejsca postojowego, garażu lub komórki lokatorskiej; (iv) Płatności i rozliczenia; (v) Usterki części wspólnych; (vi) Usterki Lokalu; (vii) Inne (do wyboru z listy) (dane obligatoryjne);
 - i) opis Wniosku do Rzecznika w polu tekstowym (dane obligatoryjne);
 - j) zdjęcie miejsca, którego dotyczy Wniosek do Rzecznika (dane obligatoryjne w przypadku Usterki);
 - k) załączniki;
 - l) oświadczenie o zapoznaniu się z Zasadami obsługi spraw przez Rzecznika ds. Najemców oraz ich akceptacji (oświadczenie obligatoryjne).
4. Sprawę zgłosisz tylko wtedy, gdy uzupełnisz dane oznaczone jako obligatoryjne.
5. Do Wniosku do Rzecznika możesz dodać załączniki, czyli pliki o rozmiarze nie większym niż 5 MB dla każdego pliku oraz w formacie: PDF, JPEG, PNG, HEIF.

IV. Termin udzielenia odpowiedzi przez Rzecznika Najemców

1. Rzecznik odpowie na Wniosek do Rzecznika w formie Rekomendacji, zawierającej stanowisko Rzecznika w zakresie rozstrzygnięcia sprawy będącej przedmiotem Wniosku do Rzecznika, w ciągu 30 dni od daty przesłania Wniosku do Rzecznika.
2. W przypadku konieczności uzupełnienia pozostałych danych lub informacji Rzecznik poprosi Cię o ich uzupełnienie.
3. W sprawach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych ustaleń, danych lub informacji termin wydania Rekomendacji w przedmiocie Wniosku do Rzecznika może ulec wydłużeniu maksymalnie do 90 dni, od dnia wysłania Wniosku do Rzecznika, o czym Rzecznik zawiadomi Cię drogą elektroniczną. W przypadku spraw, których wydanie Rekomendacji nie jest możliwe we wskazanym w niniejszym punkcie terminie zostaniesz poinformowany o przyczynach uniemożliwiających wydanie Rekomendacji. W takim przypadku poinformujemy Cię o okolicznościach wymagających dodatkowych ustaleń oraz proponowanym terminie rozpatrzenia Wniosku do Rzecznika.

V. Jakich spraw nie rozpatruje Rzecznik Najemców

1. Rzecznik nie realizuje zadań dotyczących spraw:
 - 1) które są rozpoznane lub w trakcie rozpoznania na drodze sądowej, przed organami administracji publicznej, lub w ramach jakiegokolwiek trybu pozasądowego rozstrzygnięcia sporów;
 - 2) co do których zawarto między Najemcą a Spółką, PFRM, SPV lub Zarządcą porozumienie albo ugodę;
 - 3) związanych z dopłatami do czynszu najmu oraz innymi świadczeniami społecznymi;
 - 4) które wiążą się z kwestiami spadkowymi związanymi z najmem Lokalu;
 - 5) związanych ze sporami między Najemcami;
 - 6) których rozpoznanie w ramach Zgłoszenia nastąpiło wcześniej niż dnia 1 czerwca 2023 r.;
 - 7) związanych z prowadzoną przez Najemcę działalnością gospodarczą;
 - 8) które wykraczają poza zakres zadań Rzecznika, określonych w niniejszym dokumencie.

VI. Jakie zadania i uprawnienia ma Rzecznik Najemców

1. Rzecznik w ramach swoich zadań i uprawnień będzie m.in.:
 - 1) wydawał Rekomendacje w zakresie spraw Najemców uprzednio rozpoznanych w ramach Zgłoszenia, w zakresie oraz na zasadach określonych w niniejszym dokumencie;
 - 2) monitorował i rekomendował usprawnienia procesów obsługi Najemców;
 - 3) brał udział w spotkaniach z Najemcami lub inicjował takie spotkania;
 - 4) współtworzył standardy obsługi Najemców i rynku PRS.
2. W pracy Rzecznika najważniejsze są: staranność, dbanie o prawa Najemcy, wykonywanie zadań w sposób rzetelny, wnikliwy, obiektywny i transparentny, oraz szanowanie przepisów prawa i dobrych obyczajów.
3. Rzecznik udziela odpowiedzi na Wniosek do Rzecznika w formie Rekomendacji. W treści Rekomendacji Rzecznika otrzymasz pełne i wyczerpujące uzasadnienie stanowiska Rzecznika. Taka odpowiedź będzie zawierać: (i) dane i podstawę działania Rzecznika; (ii) opis stanu faktycznego sprawy, (iii) stanowisko Rzecznika (iv) motywy faktyczne stanowiska Rzecznika, (v) pouczenie o możliwości dochodzenia praw przed sądem powszechnym, (vi) numer sprawy, (vii) podpis Rzecznika.
4. Rzecznik przekazuje niezwłocznie Rekomendację do Najemcy, SPV będącej stroną umowy najmu Lokalu, którego Wniosek do Rzecznika dotyczy oraz PFRM. Rekomendacja Rzecznika nie ma charakteru wiążącego.
5. Nie przekazujemy Rekomendacji Rzecznika do wiadomości publicznej.
6. Jako Najemca możesz dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym niezależnie od złożenia Wniosku do Rzecznika oraz stanowiska Rzecznika wyrażonego w Rekomendacji.
7. Rzecznik zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji poufnych uzyskanych w ramach wykonywania powierzonych zadań.

VII. Informacje o świadczeniu usług drogą elektroniczną

1. Usługodawcą serwisu internetowego w ramach, którego udostępnia się formularz zgłoszeniowy Rzecznika jest PFR Nieruchomości S.A. z siedzibą w Warszawie (00-032), ul. Przeskok 2, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przy Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 494251, NIP: 7010412096.
2. Z usługodawcą serwisu internetowego możesz skontaktować się w sprawach dotyczących jedynie działania serwisu:
 - 1) listownie: PFR Nieruchomości S.A. ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa;
 - 2) telefonicznie: +48 (22) 246 62 10;
 - 3) e-mail: sekretariat@npfr.pl.
3. Przesyłanie Wniosku do Rzecznika, kontakt z Rzecznikiem trakcie rozpatrywania Wniosku do Rzecznika oraz przesyłanie Rekomendacji Rzecznika realizowane są drogą elektroniczną, za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania oraz przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej, za pośrednictwem Formularza udostępnionego na stronie internetowej pod adresem: www.nieruchomosci.pfr.pl, w zakładce „Kontakt”, pod linkiem „Kontakt z Rzecznikiem Najemców”.
4. Z Formularza skorzystasz, gdy masz:
 - 1) dostęp do komputera;
 - 2) dostęp do sieci Internet;
 - 3) system operacyjny: Windows, Linux lub Mac OS;
 - 4) dostęp do przeglądarki internetowej (np. Chrome, Edge, Firefox, Opera).
5. Formularz funkcjonuje w sposób ciągły, tj. 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Zastrzeżenia i nieprawidłowości w zakresie funkcjonowania formularza możesz zgłaszać w sposób określony w punkcie 2 powyżej.
6. Najemca zobowiązany jest do:
 - 1) niedostarczania za pośrednictwem Formularza lub środków komunikacji elektronicznej treści, które naruszają dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub są niezgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, bądź ich wprowadzanie lub rozpowszechnianie poprzez systemy teleinformatyczne Spółki stanowi naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 2) korzystania z udostępnionych usług, w sposób zgodny z prawem z poszanowaniem dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Spółki oraz osób trzecich;
 - 3) nienadużywania funkcjonalności Formularza lub środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poprzez spowodowanie zachwiania pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych wykorzystywanych przy realizacji zadań Rzecznika.

VIII. Informacje o przetwarzaniu i ochronie danych osobowych

1. Kontakt z Rzecznikiem za pośrednictwem strony internetowej pod adresem: www.nieruchomosci.pfr.pl, w zakładce „Kontakt”, pod linkiem „Kontakt z Rzecznikiem Najemców”

oraz adresu e-mail wiąże się z koniecznością przetwarzania przez PFRN danych osobowych Najemcy, w zakresie określonym w niniejszym dokumencie.

2. Administratorem danych osobowych Najemcy jest PFR Nieruchomości S.A. z siedzibą w Warszawie (00-032) ul. Przeskok 2 (dalej: „Administrator”).
3. Z Administratorem można skontaktować się:
 - 1) listownie, pisząc na adres spółki: ul. Przeskok 2, 00-032 Warszawa;
 - 2) mailowo, pod adresem poczty elektronicznej: sekretariat@npfr.pl;
 - 3) telefonicznie, pod numerem: +48 22 246 62 10.
4. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się bezpośrednio we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych, pisząc list na podany wyżej adres Administratora z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych” lub mailowo pod adresem e-mail: iod@npfr.pl.
5. Dane osobowe podane w Formularzu przetwarzane będą w celu:
 - 1) realizacji usług świadczonych drogą elektroniczną opisanych w niniejszym dokumencie – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO (przetwarzanie danych jest niezbędne do wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną), w związku z dokonaniem zgłoszenia sprawy Rzecznikowi za pośrednictwem dedykowanego kanału i obsługą jej zgodnie z przyjętymi przez Administratora procedurami;
 - 2) bieżącego kontaktu w sprawie zgłoszonej przez Najemcę oraz wydania Rekomendacji, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - 3) sporządzania raportów obejmujących sprawy będące przedmiotem Wniosku do Rzecznika, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - 4) ustalenia, dochodzenia i obrony roszczeń, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.
6. Odbiorcami danych osobowych będą:
 - 1) upoważniony do tego personel Administratora,
 - 2) podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora dla wypełnienia celów, dla jakich dane te są zbierane, m.in. podmioty dostarczające rozwiązania IT, świadczące usługi IT i wsparcia technicznego;
 - 3) organy władzy publicznej oraz podmioty wykonujące zadania publiczne lub działające na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dane osobowe są przechowywane przez czas obowiązywania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartej pomiędzy Najemcą a Administratorem, a następnie mogą być przechowywane do upływu okresu przedawnienia roszczeń.
8. Najemcy przysługuje prawo:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych;

- 2) wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Najemcy;
 - 3) złożenia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
9. Dane osobowe Najemcy nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym nie będą podlegały profilowaniu oraz nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
10. Podanie danych przez Najemcę jest dobrowolne, jednakże ich niepodanie może utrudnić lub uniemożliwić świadczenie usługi.