

Памятка об исполнении гарантийных обязательств

1. **Собственник помещения** в многоквартирном доме – физическое или юридическое лицо заключившее с Застройщиком договор участия в долевом строительстве или купли-продажи независимо от целей приобретения, либо уполномоченное лицо наделенное доверенностью Собственника на право представления интересов Собственника – подавать претензии, обеспечивать доступ в помещения для проведения осмотра, выполнения строительно-монтажных работ, подписывать Акт осмотра (открытие и закрытие), разъяснять правила эксплуатации помещения, принимать решения в ходе исполнения Застройщиком гарантийных обязательств.

2. Виды работ проводимые в рамках исполнения гарантийных обязательств

2.1. Основные виды работ, выполняемых в рамках гарантийного ремонта

- заделка видимых трещин в несущих и ограждающих конструкциях квартиры, помещениях входящих в состав общего имущества дома;
- регулировка хода окон и дверей один раз в течение первого года эксплуатации;
- фиксация отошедшего плинтуса, наличников, карнизов, настенного крепежа и пр. - один раз в течение первого года эксплуатации жилого дома;
- ремонт облицовки стен, полов (трещины, дефекты швов, вздутие покрытий);
- устранение недостатков (скрытых дефектов) стен и пола;
- ремонт недостатков (дефектов) монтажа систем электроснабжения, телефонизации, домофонизации, иных систем/иного предусмотренного проектом оборудования;
- ремонт недостатков (дефектов) монтажа систем водоснабжения, канализации, вентиляции, отопления, восстановление неисправного оборудования или деталей;
- устранение брака технологического и инженерного оборудования в течение гарантийного срока, но не более установленного срока службы, (брак строительных материалов относится к видимым дефектам и должен быть обнаружен при приемке);
- устранение иных недостатков (дефектов), которые возникли не в связи с действиями/бездействием собственника или третьих лиц и не являются следствием нормального износа.

2.2. Недостатки, по которым Застройщик и Генподрядчик не несут обязательств по гарантийному ремонту и обслуживанию

- дефекты, не являющиеся скрытыми и не отраженные при приемке квартиры (помещения) в акте приемки-передачи квартиры;
- повреждения или недостатки (дефекты) помещения или его частей, которые возникли в ходе нормального износа квартиры или ее частей;
- собственником помещения нарушены требования нормативно-технических документов, проектной документации, а также иные обязательные требования к процессу эксплуатации квартиры;
- ненадлежащий ремонт помещения, проведенный самим собственником помещения или привлеченными им третьими лицами;
- выявленные недостатки (дефекты) в материалах, приобретенных собственником помещения (обои, краска, напольное покрытие, инженерное оборудование и пр.);
- износ уплотнителей, в т.ч. сантехнических приборов и оборудования;
- повреждения и (или) преждевременный износ которые возникли вследствие некачественного (грубого) обращения с оборудованием, сервисных или ремонтных работ, произведенных в течение гарантийного срока третьими лицами или самим собственником помещения;
- собственником не проводились (проводились не качественно) сервисные работы необходимые для функционирования оборудования;
- собственником не проводилось (проводилось не качественно) эксплуатационное обслуживание помещений;
- недостатки (дефекты) возникли вследствие неправильной эксплуатацией помещений и оборудования (например - заклеивание вентиляционной решетки и пр.);
- собственником или привлеченными им третьими лицами выполнена самовольная перепланировка или переустройство помещения;
- необоснованное завышение требований к качеству.
- дефекты, обнаруженные после завершения гарантийного срока -устраняются в соответствии с регламентом выполнения эксплуатационных и платных заявок.

3. Порядок приёма, регистрации и обработки заявлений.

3.1. Прием и регистрацию телефонных заявок Собственников осуществляет диспетчерская служба УК путем занесения информации в Журнал.

3.2. В заявлении Собственника должны быть указаны Ф.И.О./наименование Собственника, адрес, контактный телефон Собственника, местонахождение и предмет претензии.

3.3. Застройщик в течение максимум 2 рабочих дней с момента получения гарантийной заявки (здесь и далее по тексту: при получении информации до 14-00; при получении информации после 14-00 считается следующий рабочий день) должен связаться с Собственником и совместно с ним определить время проведения комиссионного осмотра объекта.

Время осмотра определяется: на 5 (пятый) рабочий день в ближайшие 2 рабочих дня определенных по Объекту.

3.4. Комиссионный осмотр объекта должен проводиться в присутствии Собственника (полномочного представителя) и представителей Застройщика, Генподрядчика, УК (в отношении общего имущества)

3.5. При проведении комиссионного осмотра объекта составляется Акт осмотра, который подписывается всеми представителями, участвующими в осмотре.

В Акте осмотра должно быть указано

Часть 1:

явка сторон, описание фактических событий, наиболее вероятная причина их наступления, причиненный ущерб (при необходимости), срок устранения недостатков, необходимость повторного осмотра, отношение заявленного случая к гарантийным обязательствам, либо указывается нарушение правил эксплуатации Собственником или Управляющей организации,

обязанность Собственника обеспечить доступ в течение 15 рабочих дней,

разрешение на передачу личных данных (ФИО и телефон Собственника) непосредственному Исполнителю работ.

Ч.2.:

фактическая дата устранения замечания

подпись Собственника о принятии работ.

4. Доступ

4.1. Обеспечение доступа для производства работ по устранению замечаний – 9.00-18.00 в рабочие дни.

4.2. В случае отсутствия доступа (проведение осмотра, выполнение работ) в помещение собственником более 2 раз (телефонное обращение не менее 4 раз), в т.ч. перенос сроков, в течение 15 рабочих дней указанных в Акте осмотра, Застройщик аннулирует заявку в срок не позднее следующего дня по истечению срока указанного в Акте соответствующей отметкой в Журнале (отсутствие доступа) и направляет (почтовый ящик) уведомление о невозможности исполнения заявки и снятии заявки с гарантии.

5. Сроки производства работ:

5.1. Срок производства строительно-монтажных работ – 15 рабочих дней с момента оформления Акта осмотра, при условии предоставления доступа к месту проведения работ.

5.2. Срок производства проектных (при необходимости) работ – 15 рабочих дней с момента предоставления доступа к месту проведения работ.

5.3. В случаях, когда для устранения недостатков требуется привлечение сторонних специалистов, подрядных организаций для исполнения гарантийных обязательств, необходимо выполнить заказ оборудования или выполнение работ носит сезонный характер, выполнение проектных работ, Застройщик уведомляет заявителя и, по согласию сторон, устанавливается новый срок. Согласованный сторонами срок заносится сотрудником Застройщика в Журнал заявок не позднее последнего дня срока для устранения недостатков, зафиксированного в Журнале ранее.

5.4. Случаи выявления недостатков (дефектов), которые не могут быть устранены, либо не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени (более 45 дней), или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, рассматриваются в индивидуальном порядке.