

ПРАВИЛА предъявления претензий по качеству квартир и нежилых помещений

Претензии могут быть предъявлены:

- по договорам долевого участия - дольщиками (физические и юридические лица), независимо от целей приобретения недвижимого имущества, в течение гарантийного срока, указанного в договоре. «Гарантийный срок для объекта долевого строительства устанавливается договором и не может составлять менее чем пять лет. Указанный гарантийный срок исчисляется со дня передачи помещения Дольщику по акту приема-передачи»;

- гарантийный срок на технологическое и инженерное оборудование, входящее в состав передаваемого участникам долевого строительства объекта долевого строительства, устанавливается договором и не может составлять менее, чем три года. Указанный срок исчисляется со дня подписания первого передаточного акта или иного документа о передаче объекта долевого строительства.

- по договорам купли-продажи недвижимости - покупателями, в течение гарантийного срока, установленного в договоре купли-продажи. «Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю» (п. 2 ст. 477 ГК РФ).

Дольщик (покупатель) вправе предъявить застройщику требования в связи с ненадлежащим качеством квартиры при условии, если такое качество выявлено в течение гарантийного срока.

Недостатки, по которым застройщик не несет обязательств по гарантийному ремонту и обслуживанию:

- собственником квартиры нарушены требования нормативно-технических документов, проектной документации, а также иные обязательные требования к процессу эксплуатации квартиры;

- ненадлежащий ремонт квартиры, проведенный самим собственником квартиры или привлеченными им третьими лицами;

- выявленные недостатки (дефекты) в материалах, приобретенных собственником квартиры (обои, краска, напольное покрытие, инженерное оборудование и пр.);

- износ уплотнителей 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 квартиры;

- по вине собственника не проводились (проводились не качественно) сервисные работы необходимые для функционирования оборудования;

- по вине собственника 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;

Застройщик не несет обязательств по гарантийному обслуживанию при наличии причинно-следственной связи между нарушениями, вызванными действиями собственника, и возникновением указанных дефектов.

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. Решения по данным случаям принимаются Застройщиком.

По выявленным дефектам (недостаткам) собственники (владельцы) подают заявки в письменной форме в УК или через диспетчера; Недостатки должны быть устранены в сроки, предусмотренные для устранения соответствующих гарантийных недостатков, и выполняются силами УК и/или Застройщиком по своим гарантийным обязательствам.

Поступившие заявки диспетчеры регистрируют в день их поступления. Заявки передаются диспетчером соответствующим техническим специалистам УК не позднее следующего дня с момента регистрации за исключением аварийных заявок, осмотр по которым и выполнение которых должны производиться немедленно. После получения заявки, специалистами УК производится осмотр дефекта с составлением акта.

Сроки выполнения гарантийных заявок:

- Специалисты УК и Застройщика в течение 5 рабочих дней с момента поступления гарантийной заявки, согласовывает с собственником дату осмотра; в назначенный срок специалистами УК и Застройщика производится осмотр дефекта; все недостатки (дефекты) выявленные при осмотре, записываются в соответствующий Акт и указывается срок их устранения;
- срок выхода специалистов УК и/или Застройщика к клиенту по заявке для устранения дефекта не должен превышать 10 рабочих дней с момента ее подачи (регистрации);
- 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, а также устранение не может быть выполнено по технологическим особенностям и т.п., УК и/или Застройщик информируют заявителя и по согласию сторон устанавливает новый срок;
- в любом случае, если срок устранения недостатка (дефекта) не определен соглашением сторон в письменной форме, недостаток должен быть устранен незамедлительно, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа