



АРЕНДА
ДЛЯ
ЖИЗНИ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИНЦИПЫ
АРЕНДНОГО ЖИЛЬЯ
В РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

СОДЕРЖАНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1	
ПРИМЕР ПРАВИЛ ПРОЖИВАНИЯ В АРЕНДНОМ ДОМЕ	4
Основные понятия и определения	6
Сфера действия настоящих правил	7
1.1. Осмотр помещения и получение ключей	8
1.2. Порядок заселения/выселения	9
1.3. Пропускной режим и охрана	10
1.4. Пользование помещениями	11
1.5. Пользование местами общего пользования	14
1.6. Пользование подземным паркингом (если применимо)	16
1.7. Запрет курения	17
1.8. Правила содержания домашних животных	18
1.9. Соблюдение общественного порядка	21
1.10. Права, обязанности и ответственность собственника и управляющей компании	24
1.11. Права, обязанности и ответственность арендатора	25
1.12. Ответственность за несоблюдение правил	26
1.13. Внесение изменений в правила	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	
ПРИМЕР ФОРМЫ ДОГОВОРА БРОНИРОВАНИЯ	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	
ПРИМЕР ФОРМЫ ДОГОВОРА АРЕНДЫ И ДОГОВОРА НАЙМА	34
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	
АНАЛИЗ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПРАКТИК ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ АРЕНДНОГО ЖИЛЬЯ	102
4.1. Регулирование рынка аренды в странах ОЭСР	105
4.2. Примеры по отдельным странам	107
4.3. Принципы управления арендным жильем	134

СОДЕРЖАНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 5	
МОДЕЛИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ	142
5.1. Общие положения принципов управляющей компании	144
5.2. Принципы взаимодействия с арендаторами	152
5.3. Принципы операционного обслуживания	162
5.4. Принципы договорной работы	178
5.5. Принципы технического контроля состояния здания	180
5.6. Принципы сервисов и услуг	200



1.0

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПРИМЕР ПРАВИЛ ПРОЖИВАНИЯ В АРЕНДНОМ ДОМЕ

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Если иное не следует из контекста, приведенные ниже термины имеют следующие значения:

Акт о нарушении	акт, составленный по форме, установленной в приложении к договору аренды.
Бронирование	процедура закрепления за клиентом — возможным арендатором права в будущем на вселение в помещение и на получение во временное владение и пользование помещения и принадлежностей и подписания договора аренды помещения и принадлежностей.
Заявка	составляемая в свободной форме и передаваемая через службу ресепшен или отправляемая через личный кабинет заявка арендатора или жильцов на оснащение помещения дополнительными принадлежностями и/или на выполнение арендодателем дополнительных обязанностей согласно действующему прейскуранту.
Личный кабинет арендатора	электронный сервис, доступный на сайте в мобильном приложении, с помощью которого арендатор может оформлять заявки, оплачивать арендную плату и выполнять иные действия.
Правила	настоящие правила проживания в комплексе (здании), применимые ко всем жильцам и арендаторам, гостям.
Прейскурант на дополнительные услуги	документ, принимаемый собственником и/или управляющей компанией в одностороннем порядке, который содержит перечень услуг, оказываемых собственником и/или управляющей компанией за отдельную плату, а также размер платы за такие услуги. Арендатор и жильцы могут в любое время ознакомиться с актуальным прейскурантом на дополнительные услуги в сети интернет на сайте, на стойке ресепшен или в личном кабинете арендатора.
Разрешенное использование	использование помещения в соответствии с его назначением, что подразумевает использование помещения исключительно для личного проживания арендатора и жильцов.
Служба охраны	служба, созданная собственником или иная организация, привлеченная собственником, которая выполняет функции охраны порядка на территории комплекса.
Служба ресепшен	служба, созданная собственником, или управляющей компанией, или иная организация, привлеченная собственником, выполняющая функции администрирования заявок, запросов и обращений при взаимодействии с арендаторами и жильцами.

СФЕРА ДЕЙСТВИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

Правила распространяются на всех арендаторов, а также на сотрудников управляющей компании и сотрудников собственника.

Собственник

(с привлечением управляющей компании)
осуществляет контроль за соблюдением арендаторами и иными лицами правил и выполнения принятых арендаторами на себя обязанностей, указанных в договоре аренды, в том числе в отношении помещений.

Правила устанавливают порядок:

- нахождения в комплексе;
- проживания и пользования помещениями;
- использования и содержания мест общего пользования;
- внесения обязательных платежей;
- разрешения аварийных ситуаций и иных неисправностей инженерного оборудования в комплексе;
- проживания с домашними животными.

Также правила устанавливают ответственность за их невыполнение.

Правила призваны содействовать:

- эффективному управлению комплексом, общим имуществом (места общего пользования);
- обеспечению надлежащего технического, противопожарного, экологического и санитарного состояния помещений и мест общего пользования;
- комфортному проживанию арендаторов.

Правила могут содержать положения, не предусмотренные заключаемым с арендатором договором аренды, но не противоречащие ему.

В случае противоречий между настоящими правилами и соответствующим договором аренды преимущественную силу имеют положения договора аренды.

1.1. ОСМОТР ПОМЕЩЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЕ КЛЮЧЕЙ

После завершения процедуры бронирования и подписания договора аренды проводится осмотр помещения и передаваемых арендатору принадлежностей (как они определены в договоре аренды) в соответствии с положениями договора аренды и правил.

Осмотр

Осмотр помещения при заселении производится в предварительно согласованное сторонами время после заключения договора аренды и исполнения арендатором обязательств по внесению обязательных платежей в соответствии с условиями договора аренды.

При осмотре обязательно личное присутствие арендатора или его представителя и представителя управляющей компании.

Прием помещения

Осмотр помещения сопровождается составлением и обязательным подписанием акта приема-передачи помещения и принадлежностей по форме, определенной в договоре аренды.

Ключи и карта доступа

В день подписания арендатору выдается ключ от запорного устройства входной двери помещения и электронная карта доступа в здание. Вид запорного устройства по соглашению сторон значения не имеет, в том числе ключ и запорное устройство могут быть электронными.

Арендатор не имеет права самостоятельно заменять запорные механизмы входной двери помещения.

Замечания к помещению

Арендатор обязан заявить о дефектах помещения и принадлежностей в случае наличия таковых до подписания акта приема-передачи помещения и заселения. Указанные дефекты отражаются в акте приема-передачи и устраняются в соответствии с условиями договора аренды.

В случае отсутствия замечаний к состоянию помещения арендатор перед заселением обязан подписать акт приема-передачи помещения с перечнем передаваемых принадлежностей, в том числе ключей и электронных карт доступа (приложения 2, 3 к договору аренды).

Заключение договора аренды и передача помещения и принадлежностей арендатору возможны только после предоставления арендатором необходимых документов, требуемых по договору аренды, и исполнения арендатором всех обязанностей по внесению обязательных платежей в соответствии с условиями договора аренды.

1.2. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ/ВЫСЕЛЕНИЯ

Порядок заселения

Заселение в помещение производится

Арендатором самостоятельно, в предварительно согласованное сторонами время, после подписания сторонами договора аренды, внесения арендатором обязательных платежей, предусмотренных договором аренды, и подписания акта приема-передачи помещения и перечня передаваемых принадлежностей (приложения 2, 3 к договору аренды).

Заселение арендатора с крупногабаритным грузом и личными предметами мебели осуществляется в период с 10:00 до 19:00.

Ввоз/вывоз личного имущества при заселении/выселении осуществляется в соответствии с правилами пользования комплексом.

Порядок выселения

Выселение из помещения производится

Арендатором самостоятельно, не позднее 23:59 даты окончания срока аренды в соответствии с договором аренды.

Выселение арендаторов с крупногабаритным грузом и личными предметами мебели осуществляется в период с 10:00 до 19:00.

На момент выселения арендатор обязан передать освобождаемое помещение вместе со всеми принадлежностями собственнику в надлежащем состоянии и комплектации, без дефектов и повреждений, а именно в том же состоянии, в котором они были получены арендатором на дату передачи по акту возврата предмета аренды (приложение 4 к договору аренды).

На момент подписания акта возврата предмета аренды все задолженности арендатора по оплате, фиксированной и переменной арендной плате, а также иные финансовые обязательства, возникшие у арендатора в связи с арендой, должны быть надлежащим образом исполнены.

Все личное имущество арендатора и жильцов помещения, а также мусор и прочее должны быть удалены из помещения и мест общего пользования.

Арендатор обязуется вернуть все полученные ключи — как электронные, так и механические — от помещения, входа в подъезд, подземного паркинга и шлагбаума/ворот, а также прочие ключи в дату окончания договора аренды.

За каждый утраченный ключ и электронную карту доступа с арендатора взимается плата в соответствии с прейскурантом.

1.3. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ОХРАНА

Территория комплекса является закрытой охраняемой площадью

В целях обеспечения безопасности арендаторов и их гостей предусмотрена система мер по контролю доступа на территорию комплекса и объект.

На всей территории комплекса, в том числе в здании и в подземном паркинге, ведется круглосуточное видеонаблюдение и организован контроль доступа.

Арендатор, в том числе жилец, а также гость уведомляются о применении в комплексе систем видеонаблюдения.

Вход в здание и выход из него осуществляются круглосуточно через главный вход посредством индивидуальных пропусков (электронных карт доступа).

Сотрудник службы охраны или службы ресепшен/управляющей компании вправе потребовать удостоверение личности у любого арендатора или его гостя.

Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций арендаторам надлежит информировать своих гостей о мерах безопасности, действующих на территории комплекса.

Проход гостей

Вход/въезд на территорию комплекса и в подземный паркинг (если применимо) и выход/выезд из них для арендаторов и гостей осуществляются в соответствии с системой контроля доступа, установленной в комплексе.

В целях безопасности арендаторов и жильцов вход всех гостей в комплекс и/или здание производится по пропускам (электронным картам доступа) или заранее оформленным заявкам. В противном случае гость может быть не допущен на территорию комплекса и/или здания.

В обязанности службы ресепшен или службы охраны входит регистрация всех посетителей комплекса, не имеющих пропусков (электронных карт доступа).

Арендатор несет ответственность за поведение и действия своих гостей.

1.4. ПОЛЬЗОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЯМИ

Использование и содержание помещений

Помещения используются только для временного проживания, в соответствии с разрешенным использованием, установленным в договоре аренды.

Пользование помещениями осуществляется с учетом соблюдения прав и законных интересов проживающих в этом комплексе граждан, требований пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, экологических и иных требований законодательства и договора аренды.

Помещение может быть использовано для осуществления арендаторами надомной работы, не связанной с производством, проведением шумных работ, приемом большого количества посетителей, а также не причиняющей дискомфорт, не затрагивающей интересы других арендаторов и не нарушающей действующее законодательство, договор аренды и настоящие правила.

Арендатору и жильцам запрещается использовать помещение для ведения коммерческой деятельности, проживания лиц, не указанных в договоре аренды, использовать помещение любым иным образом, кроме предусмотренного договором аренды.

Использование помещения в нарушение разрешенного договором аренды использования и установленного законом и настоящими правилами порядка влечет применение собственником в отношении арендатора санкций в соответствии с положениями договора аренды.

Арендатор и жильцы обязаны содержать помещение в чистоте и порядке, обеспечивать сохранность помещения и принадлежностей, отделки, мебели, техники, элементов дизайна, предметов интерьера и иного имущества собственника, бережно относиться к занимаемому помещению, санитарно-техническому и иному оборудованию, местам общего пользования, соблюдать настоящие правила, правила пожарной безопасности, правила пользования санитарно-техническим оборудованием и электробытовыми приборами и правила содержания домашних животных.

Арендатор (жилец, а также гость) обязан использовать сантехническое оборудование только по его прямому назначению, не спускать в сливные отверстия (раковины, унитазы, стиральные машины и т. д.) для сбрасывания в канализацию ядовитые и вредные химические вещества, а также твердые предметы, из-за сброса которых может произойти нарушение работы канализации или превышение допустимых норм концентрации вредных веществ в канализационных стоках комплекса.

Арендатор (жилец, а также гость) обязан содержать лоджии/балконы в чистоте. Запрещается загромождать лоджии/балконы вещами, оборудованием и т. п. Запрещается устанавливать любое оборудование на лоджии/балконы без согласования с управляющей компанией.

1.4. ПОЛЬЗОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЯМИ

Запрещается:

- использовать тонированные покрытия, пленки и защитные экраны, а также размещать любого рода информацию (плакаты, щиты, транспаранты, объявления и т. п.) на окнах, остекленных поверхностях и витражах помещения и мест общего пользования;
- проносить, хранить или использовать на территории комплекса и здания любые вещи (в том числе вещества), которые являются или могут оказаться опасными для здоровья, причинить вред комплексу, зданию, помещениям, принадлежностям или находящимся в них людям, в том числе легковоспламеняющиеся, горючие, радиоактивные, взрывоопасные, ядовитые, загрязняющие или отравляющие вещества, любое оружие и боеприпасы;
- использовать в своих целях и интересах инвентарь и оборудование, принадлежащие собственнику, управляющей компании, иным организациям, обслуживающим комплекс и здание;
- выполнять установку внешнего оборудования, антенн, в том числе спутниковых, дополнительных блоков систем кондиционирования, а также любым иным образом видоизменять фасады здания и места общего пользования;
- выполнять любое переустройство и перепланировку помещения, изменять функциональное назначение, конструктивные параметры помещения и/или архитектурно-планировочные решения, а также изменять направление открывания входной двери, заменять запорный механизм входной двери;
- вмешиваться в работу индивидуальных приборов учета (счетчиков) и автоматизированных систем контроля учета потребления коммунальных ресурсов.

Установка в помещении дополнительных встраиваемых предметов мебели, предметов интерьера и оборудования или иных предметов мебели, предметов интерьера и оборудования допускается, если такая установка и/или такое использование не влечет внесения изменений в конструктивные параметры помещения и/или архитектурно-планировочные решения, производится только по письменному согласованию с собственником, силами управляющей компании, за счет денежных средств арендатора и оплачивается согласно прейскуранту.

Запрещается производство любых работ:

- С применением оборудования и инструментов, вызывающих превышение нормативно допустимого уровня шума и вибраций;
- Сопряженных с шумом ранее 10:00, а в выходные и нерабочие общегосударственные праздничные дни — ранее 12:00 и позднее 18:00, а также с 13:00 до 15:00 часов (перерыв в целях обеспечения дневного сна детям);
- приводящих к порче помещения и/или мест общего пользования.

- Уровень шума в комплексе не должен превышать установленных нормативами величин. Пользование музыкальными инструментами, телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения громкости до степени, не нарушающей покоя других арендаторов.
- В будние, выходные и нерабочие общегосударственные праздничные дни с 23:00 до 9:00 и с 13:00 до 15:00 должна соблюдаться тишина.
- Запрещается производство любых строительно-монтажных, отделочных и иных работ, в том числе по капитальному ремонту, в отношении помещения и мест общего пользования.
- Запрещается самостоятельный ремонт принадлежностей (бытовой техники, оборудования и мебели), не являющихся собственностью арендатора.
- Запрещается производить демонтаж установленного оборудования и встроенной мебели. Расходы по устранению ущерба, нанесенного помещениям, зданию по вине арендаторов или гостей/посетителей в результате ненадлежащего использования оборудования или мебели, возмещаются самим арендатором.

Допуск собственника в помещения

Арендаторы обязаны допускать в занимаемое помещение представителей управляющей компании и собственника в соответствии с договором аренды и настоящими правилами для осмотра технического и санитарного состояния помещения, санитарно-технического и иного инженерного оборудования, находящегося в нем, проверки показаний приборов учета, а также для выполнения необходимых аварийных или ремонтно-профилактических работ в отношении общедомовых инженерных систем и коммуникаций и оказания арендатору дополнительных услуг.

Управляющая компания вправе требовать допуск в заранее согласованное время, но не чаще одного раза в один месяц, в занимаемое арендатором помещение представителей управляющей компании (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков — по мере необходимости, а для ликвидации аварий — в любое время.

Управляющая компания вправе требовать от арендатора полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае отказа допустить в занимаемое им помещение представителей управляющей компании или собственника, в том числе в случае невозможности исполнения своих обязательств по выполнению заявок арендатора и оказания ему дополнительных услуг.

В экстренных случаях, когда существует угроза причинения повреждений помещению и принадлежностям (в том числе в случае пожара, затопления, разрушения помещения), а также жизни и здоровью людей, собственник вправе посещать помещение в любое время без согласования с арендаторами и жильцами, и для этих целей собственник вправе хранить у себя комплект ключей от помещения.

1.5. ПОЛЬЗОВАНИЕ МЕСТАМИ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

Места общего пользования, а также иное общее имущество в комплексе и в здании используются арендаторами только в тех целях, для которых они предназначены.

Арендатор обязан бережно относиться к местам общего пользования и общему имуществу комплекса: объектам благоустройства и зеленым насаждениям, детским площадкам. Не допускать их порчи и загрязнения, предпринимать все возможные меры для их сохранности.

В местах общего пользования не разрешается осуществлять какую-либо производственную, коммерческую, предпринимательскую или рекламную деятельность, не связанную с проживанием в комплексе, а также вести политическую или религиозную агитацию и пропаганду. В частности, запрещается оставлять какие-либо информационные сообщения на стенах, дверях, потолках, в кабинах лифтов и на любых иных поверхностях мест общего пользования, в том числе на входной двери в помещение.

Запрещено хранение или оставление каких-либо предметов в местах общего пользования, в том числе в этажных и лифтовых холлах, например велосипедов, самокатов, детских колясок, обуви, мебели, пустых коробок, мусорных пакетов и пр. (за исключением мест, отведенных под соответствующие цели).

Весь бытовой мусор и пищевые отходы должны утилизироваться в специально отведенных для этого местах и в специально отведенной упаковке (мусорный мешок). В каждом подъезде на каждом этаже на одной из двух лестничных клеток оборудована мусорокамера для утилизации бытового мусора. Весь крупногабаритный мусор и отходы должны утилизироваться арендаторами самостоятельно в специально отведенные контейнеры для крупногабаритного мусора и твердых бытовых отходов, установленные на оборудованных площадках.

Разведение цветов и других комнатных декоративных растений возможно только внутри арендуемого помещения.

Содержание домашних животных в местах общего пользования не допускается.

Правила пользования лифтом размещаются в кабине лифта и подлежат обязательному исполнению всеми арендаторами.

Арендаторам запрещается:

- использовать технические помещения комплекса для организации производственных участков, мастерских, а также хранения продукции, оборудования, мебели и других предметов личного пользования;
- производить действия, в результате которых ухудшаются условия безопасной эвакуации людей;
- загромождать лестничные клетки мебелью, вещами, горючими материалами, оборудованием и другими предметами;
- устанавливать телевизионные и иные антенны и устройства, кондиционеры, электрические и телефонные провода на стенах или крыше дома, в других местах, относящихся к местам общего пользования комплекса;

- курить на лестничных площадках, в коридорах, лифтовых холлах и лифтах, на детских и спортивных площадках;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения на территории мест общего пользования и прилегающей территории комплекса;
- вести агитационную деятельность, проводить несанкционированные мероприятия, гулянья, концерты на территории комплекса и прилегающей территории;
- вывешивать объявления на лестничных клетках, лифтах, дверях, стенах;
- осуществлять доступ на крышу, технический этаж и иные технические и служебные помещения;
- оставлять транспортные средства на газонах, детских площадках, пешеходных дорожках, в местах расположения противопожарных проездов, в зоне контейнерных площадок и иных местах, не предназначенных для этой цели;
- осуществлять мойку транспортных средств и их ремонт на придомовой территории;
- оставлять на хранение и стоянку ветхие и сломанные транспортные средства, а также грузовые и специальные автомобили грузоподъемностью свыше 1,5 тонны и автобусы вместимостью свыше 10 человек на придомовой территории;
- вырубать кусты и деревья, срезать цветы, нарушать травяной покров газонов; самовольно устанавливать ограждения, гаражи и другие постройки.

В случае нанесения ущерба местам общего пользования и общему имуществу комплекса транспортным средством владелец транспортного средства обязан компенсировать за свой счет ремонт поврежденных объектов мест общего пользования и общей собственности.

Арендаторы обязаны соблюдать чистоту и порядок в подъездах, на лестничных клетках, придомовой территории и в других местах общего пользования.

При получении информации управляющей компании о проведении работ по очистке и уборке территории арендатор (жилец, а также гость), имеющий транспортное средство, обязан обеспечить его перемещение для беспрепятственного и безопасного проведения этих работ. О дате проведения работ управляющая компания информирует арендаторов заблаговременно.

1.6. ПОЛЬЗОВАНИЕ ПОДЗЕМНЫМ ПАРКИНГОМ (ЕСЛИ ПРИМЕНИМО)

Паркинг предоставляется на основании отдельного договора, заключаемого с арендаторами.

Подземный паркинг предназначен и может использоваться арендаторами исключительно для временной стоянки легковых автомобилей и мотоциклов. Парковка автомобилей и мотоциклов арендатора должна производиться только на выделенном в соответствии с договором парковочном месте.

Временное хранение индивидуальных вещей возможно в случае, если парковочное место оборудовано индивидуальным боксом, используемым для хранения индивидуальных вещей, установленным в пределах парковочного места.

Для осуществления погрузки/разгрузки автомобиля, в том числе ввоза/вывоза имущества, арендатор имеет право заехать в паркинг, при этом время нахождения транспортного средства в целях погрузки/разгрузки не должно превышать одного часа в сутки. В этом случае необходимо оформление разовой заявки на проезд на каждое заезжающее транспортное средство.

Для въезда в паркинг в вышеуказанных целях транспортное средство не должно иметь грузоподъемность свыше 1,5 тонны и быть выше 2 метров.

Ввоз/вывоз крупногабаритного личного имущества при заселении/выселении осуществляется только через подземный паркинг.

Арендатор парковочного места несет ответственность за возможные протечки масел, топлива или иных жидкостей на парковочном месте, если такие протечки стали причиной повреждения специального покрытия.

В подземном паркинге запрещается:

- хранить оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные, ядовитые и легковоспламеняющиеся вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные вещества и иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- оставлять неубранным промасленный обтирочный материал, салфетки и мусор;
- осуществлять мойку и ремонт транспортных средств;
- оставлять на временную стоянку автомобили гостей арендатора.

Принудительная эвакуация неправильно припаркованного автомобиля из подземного паркинга производится с последующей компенсацией стоимости эвакуации владельцем автомобиля.

Передача третьим лицам электронной карты доступа в паркинг не допускается.

1.7. ЗАПРЕТ КУРЕНИЯ

Принимая в особое внимание оснащение комплекса, здания и помещений системой пожарной сигнализации и автоматического водяного пожаротушения, а также в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака») **курение на территории комплекса, в помещениях и местах общего пользования строго запрещено.**

Несоблюдение запрета курения является грубым нарушением условий договора аренды и настоящих правил.

При обнаружении случаев курения собственник или управляющая компания вправе применить в отношении арендаторов соответствующие санкции, предусмотренные договором аренды.

1.8. ПРАВИЛА СОДЕРЖАНИЯ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Нормы содержания домашних животных установлены действующим законодательством Российской Федерации и настоящими правилами. Ответственность за исполнение правил содержания домашних животных арендатора и жильцов несет арендатор.

Арендатор несет ответственность за любые повреждения или ущерб имуществу или здоровью, причиненные домашними животными арендаторов и/или их гостей.

Вакцинация

Принадлежащие арендаторам животные подлежат вакцинации в соответствии с законодательством Российской Федерации, о факте вакцинации арендатор обязан письменно проинформировать собственника предоставлением копии справки о прививках или ветеринарного паспорта надлежащего образца. В противном случае собственник вправе проинформировать местные органы контроля по содержанию домашних животных о факте нарушения и неправомерного содержания данных животных и отказать арендатору в поселении животного в помещении.

Правила содержания

- Животных разрешается содержать при соблюдении условий, исключающих беспокойство других лиц, находящихся на территории комплекса.
- Животные не должны находиться на территории комплекса без сопровождающих лиц и не могут оставаться владельцами на привязи в общественных местах.
- В местах общего пользования животных следует держать или на руках, или на поводке, длина которого должна обеспечивать уверенный контроль над ними. Собаки высотой в холке более 40 см при нахождении в местах общего пользования, в том числе в лифтах, должны быть в намордниках и на коротком поводке.
- В случае если домашние животные оставили за собой на придомовой территории продукты жизнедеятельности, арендатор (жилец, а также гость) обязан незамедлительно убраться за своим домашним животным.
- Прикорм бродячих животных, оказавшихся на территории, категорически запрещен. Следует незамедлительно сообщать в управляющую компанию обо всех случаях появления бродячих животных на территории комплекса.
- Размещение птиц, хомяков, морских свинок в помещении допускается только в клетке.
- В комплексе разрешено проживание крупных собак-поводырей, обслуживающих нужды лиц с ограниченными возможностями.
- Проживание с животным в помещении допускается из расчета одно животное на одно помещение.

Запрещается:

- Арендатор, проживающий с животным, при выезде из помещения по окончании срока аренды обязан оплатить стоимость уборки помещения и химчистки принадлежностей.

Обязательства арендатора

- разводить животных внутри комплекса, здания и помещений;
- содержать диких и экзотических животных, потенциально опасных для окружающих, контроль и содержание которых требуют специальных условий;
- выгуливать животных вне специально оборудованных территорий.

Арендатор обязан проинформировать арендодателя о проживании с животным до подписания договора аренды, предоставив паспорт животного и сведения о ежегодной вакцинации.

Арендатор обязан уведомить арендодателя в период действия договора аренды о появлении у него животного и нахождении/проживании животного в помещении в день появления животного в помещении, предоставив паспорт животного и сведения о ежегодной вакцинации.

Арендатор, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в помещении и местах общего пользования.

Арендатор обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки помещения или проведения ремонтных работ в помещении.

Ответственность арендатора

Всю ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула животного владелец животного берет на себя.

Всю ответственность и расходы за возможную порчу животным имущества комплекса, мест общего пользования, общего имущества и имущества собственника несет владелец животного.

Все риски, исходящие из поведения животного, а также времени и условий его нахождения в арендуемом помещении и на территории комплекса, несет владелец животного.

1.8. ПРАВИЛА СОДЕРЖАНИЯ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Ограничения, накладываемые собственником, в случае прожи- вания арендатора с животными:

- запрещен выгул домашних животных на территории комплекса и на газонах;
- запрещено присутствие домашних животных, принадлежащих арендаторам и/или их гостям, на детских площадках;
- запрещено мыть домашних животных в душевых кабинах или ваннах помещения без специальных улавливающих фильтров-сеток для сливных отверстий;
- запрещено вычесывать домашних животных в помещении;
- запрещено содержание домашнего животного в ненадлежащих условиях, в том числе на балконе или лоджии.

Досрочное прекращение договора

Собственник оставляет за собой право досрочного прекращения договора аренды с арендатором, проживающим с домашним животным, в случае:

- нарушения правил проживания с животным;
- агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

1.9. СОБЛЮДЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОРЯДКА

В комплексе запрещается :

- курить, разводить огонь, в том числе использовать пиротехнические средства (свечи, хлопушки, фейерверки); устраивать другие световые эффекты, которые могут привести к пожару;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами и другие взрывоопасные вещества и материалы;
- проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся горючих жидкостей;
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и пр.;
- самостоятельно прокладывать транзитные кабельные линии и электропроводку в помещениях и местах общего пользования;
- использовать имеющиеся средства пожаротушения не по прямому назначению;
- открывать электрощиты и производить любые работы без согласования работ с управляющей компанией;
- пользоваться неисправными светильниками, электровыключателями, электророзетками и штепсельными вилками с признаками нарушения целостности корпуса, его частей либо с отсутствующими комплектующими, обгоревшими и закопченными контактами, с ненадежно закрепленными искрящимися и нагревающимися в месте контакта проводами;
- производить любое несанкционированное вмешательство в работу автоматических средств противопожарной защиты, систем оповещения о пожаре, автоматических устройств обнаружения пожара (автоматическую пожарную сигнализацию), установок автоматического водяного пожаротушения;
- бросать горючие или опасные материалы в мусоропроводы;
- загромождать мебелью, материалами и оборудованием пути эвакуации (коридоры, лестничные клетки, вестибюли, тамбуры эвакуационных выходов из зданий, лифтовые холлы), доступ к первичным средствам пожаротушения, электrorаспределительным щитам и отключающим устройствам, затруднять доступ к огнетушителям или пожарным кранам/шлангам;
- использовать электроприборы, потребляемая мощность которых превышает допустимую потребляемую мощность электросети (электрочайники, электрообогреватели и т. п. мощностью более 2 кВт), а также включать в электросеть одновременно несколько электроприборов, суммарная потребляемая мощность которых превышает допустимую;
- закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;

1.9. СОБЛЮДЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОРЯДКА

- пользоваться нагревательными электроприборами для отопления помещений, приготовления и разогрева пищи вне специально отведенных мест и зон;
- устанавливать и изменять в помещении любые охранные системы безопасности;
- подавать ложные сигналы о возгорании.

Доступ в помещение

В аварийных ситуациях или иных обстоятельствах чрезвычайного характера представители соответствующих государственных или экстренных служб, представители управляющей компании, собственника имеют право доступа в помещение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и договором аренды.

Доступ в комплекс и на придомовую территорию представителей федеральных и муниципальных структур, должностных лиц при исполнении ими своих служебных обязанностей предусмотрен и регулируется действующим законодательством Российской Федерации.

При входе на территорию комплекса арендатор и его посетители должны исключать проникновение за собой посторонних лиц, курьеров, коммивояжеров, рекламных агентов, сборщиков пожертвований и пр.

Арендаторы не вправе допускать совершения каких-либо действий, нарушающих права других лиц, в том числе право на частную жизнь, труд, спокойствие и отдых.

Уровень шума внутри помещений и в местах общего пользования не должен превышать установленных нормативами величин и создавать дискомфорт для соседей. Пользование телевизорами, радиоприемниками, музыкальными инструментами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения громкости до степени, не нарушающей покоя других арендаторов.

Строго запрещается:

- выбрасывать какие-либо предметы из окон, с балконов и лоджий, а также на лестничную клетку и другие места общего пользования.

На первом этаже здания запрещается:

- вход с крупногабаритными вещами;
- размещение и временное хранение личного имущества (ввоз/вывоз личного имущества при заселении/выселении осуществляется только через подземный паркинг);
- распитие спиртных напитков;
- длительное нахождение обслуживающего персонала арендатора (водителей, горничных и пр.);
- нахождение в состоянии алкогольного опьянения.

1.10. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОБСТВЕННИКА И УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

Собственник

- имеет право в одностороннем порядке менять правила, об изменениях правил собственник уведомляет арендаторов путем размещения правил на стойке службы ресепшен и на сайте;
- обязуется обеспечить сохранность персональных данных арендатора и жильцов;
- несет ответственность за состояние имущества арендаторов только в случаях намеренной порчи или грубой неосторожности со своей стороны;
- не несет ответственности за сохранность личного имущества арендаторов, находящегося в помещении, а также оставленного без присмотра в местах общего пользования или на придомовой территории.

1.11. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АРЕНДАТОРА

Права и обязанности арендатора установлены договором аренды и правилами проживания.

Арендатор обязуется:

- уведомлять собственника об изменениях в списке жильцов;
- не допускать одновременного проживания жильцов/гостей:
 - более трех — в однокомнатном помещении;
 - более шести — в двухкомнатном помещении;
 - более девяти — в трехкомнатном помещении;
- заблаговременно уведомлять собственника о своем длительном отсутствии;
- неукоснительно соблюдать настоящие правила;
- сообщать собственнику обо всех фактах нарушения и несоблюдения правил другими арендаторами.

1.12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ

При несоблюдении настоящих правил арендатор и жильцы несут ответственность согласно с действующему законодательству Российской Федерации, а также договору аренды.

Акт о нарушении

Документом, подтверждающим факт нарушения правил, является акт о нарушении, составленный уполномоченным представителем собственника, управляющей компании, в присутствии представителей арендатора и не менее чем двух соседей с указанием даты и времени совершения нарушения, а также подтверждением нарушения подписями свидетелей или, при необходимости, ссылкой на данные видеонаблюдения или фотографии.

На основании акта о нарушении арендатор может быть привлечен к ответственности за несоблюдение правил и ненадлежащее исполнение условий договора аренды.

Досрочное прекращение договора

Собственник имеет право на досрочное прекращение договора аренды и взыскание с арендатора прямого ущерба и понесенных убытков, в том числе в случаях:

- нарушения арендатором запрета на курение в помещениях, на лестничных клетках и в местах общего пользования;
- нарушения правил пожарной безопасности;
- выполнения самовольного ремонта и перепланировки помещений;
- иных существенных нарушений положений правил.

Любая порча сантехнического оборудования, связанная с ненадлежащим использованием, приведшим к выходу из строя или засору, оплачивается арендатором.

1.13. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРАВИЛА

Внесение изменений в настоящие правила производится собственником в одностороннем порядке. Уведомление арендаторов о таких изменениях производится любым способом по усмотрению собственника.



2.0

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПРИМЕР ФОРМЫ ДОГОВОРА БРОНИРОВАНИЯ

ТИПОВАЯ ФОРМА ДОГОВОРА БРОНИРОВАНИЯ

Лист 1

ДОГОВОР БРОНИРОВАНИЯ			
Договор №		г. Москва	
Настоящий договор бронирования (далее — Договор) заключен между компанией, указанной в пункте 1 ниже (далее — Собственник), и лицом, указанным в пункте 2 ниже (далее — Клиент). Собственник и Клиент по отдельности именуется «Сторона», а совместно — «Стороны». Полные наименования, адреса и реквизиты Сторон указаны в пунктах 1 и 2 Договора.			
1. Собственник		2. Клиент	
Общество с ограниченной ответственностью		Ф. И. О.	
		Паспортные данные	
		Адрес регистрации	
		Эл. почта	
		Телефон	
		Наименование банка счета	
		Счет №	
		Корр. счет №	
		Банк-корреспондент	
БИК		№ карты	
3. Предмет бронирования, плата за бронирование и дата окончания бронирования			
По настоящему Договору Собственник бронирует для Клиента нежилое Помещение для целей последующего предоставления нежилого Помещения Клиенту в аренду. Предметом бронирования по настоящему Договору является		Дата окончания бронирования (ДД/ММ/ГГГГ):	
Апартаменты №	Общая площадь:		
Этаж:	Количество комнат:		
Плата за бронирование:	В размере эквивалента ставки фиксированной арендной платы за ___ дней срока аренды по Договору аренды, что составляет:		
Срок, на который будет заключен Договор аренды	11 (одиннадцать) месяцев		
Ставка фиксированной арендной платы	В том числе НДС 20 %		

Лист 2

Ставка переменной арендной платы	Определяется в соответствии с Договором аренды на основании действующего прейскуранта, утвержденного Собственником	
Депозит	В том числе НДС 20 %	
4. Условия бронирования		
<p>1. Собственник бронирует Помещение для Клиента с даты вступления настоящего Договора в силу по наиболее раннюю из следующих дат:</p> <p>1) Дату окончания бронирования;</p> <p>2) дату подписания Договора аренды (как этот термин определен в подпункте 3 пункта 4 настоящего Договора);</p> <p>3) дату уведомления Клиентом Собственника об отказе от бронирования, в зависимости от того, какая из дат наступит ранее (все даты включительно) (далее — Период бронирования). Дата вступления Договора в силу определяется в соответствии с подпунктом 1 пункта 5 Договора.</p> <p>2. В течение Периода бронирования Собственник не осуществляет предоставление Помещения в аренду третьим лицам.</p> <p>3. Договор аренды, заключаемый между Собственником в качестве Арендодателя и Клиентом в качестве Арендатора (далее — Договор аренды), должен содержать следующие условия аренды Помещения: полное описание Помещения и сдаваемых в аренду вместе с Помещением Принадлежностей, ставки арендной платы (фиксированной и переменной) и размер обеспечительного платежа (далее — Депозит), сроки внесения арендной платы и Депозита, срок аренды, порядок осуществления ремонта, порядок возврата Помещения и иные условия. Помещение передается Клиенту во временное владение и пользование после заключения Сторонами Договора аренды по форме, утвержденной Собственником. Подписывая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что ознакомился с формой Договора аренды и принимает его условия без каких-либо исключений и оговорок.</p> <p>4. После завершения отделки и оснащения Помещения или по мере освобождения Помещения предыдущим Арендатором (в зависимости от обстоятельств) Собственник уведомляет Клиента о готовности Помещения и о возможности заключения Договора аренды. Указанное уведомление может быть направлено Клиенту в любую дату в пределах Периода бронирования (далее — Дата уведомления). Если Помещение не будет готово к заселению в Дату окончания бронирования, то по выбору Клиента:</p> <p>1) Дата окончания бронирования переносится на более позднюю дату</p> <p>2) либо Собственник производит возврат Клиенту платы за бронирование в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения уведомления Клиента об отказе от переноса Даты окончания бронирования. В случае если Помещение не будет готово к заселению в Дату окончания бронирования, Собственник уведомит об этом Клиента за 5 (пять) рабочих дней до Даты окончания бронирования.</p> <p>5. Клиент вправе подписать Договор аренды в любое время после Даты уведомления, но в любом случае обязуется подписать Договор аренды не позднее Даты окончания бронирования. Если в указанный срок Клиент не заключит с Собственником Договор аренды, то в Дату окончания бронирования бронирование по настоящему Договору прекращается и Собственник вправе заключать любые Договоры в отношении Помещения с третьими лицами, включая Договоры бронирования и Договоры аренды.</p> <p>6. Бронирование по настоящему Договору осуществляется на платной основе. В качестве платы за бронирование Клиент уплачивает Собственнику денежную сумму в размере, указанном в пункте 3 Договора, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты подписания настоящего Договора. При заключении Договора аренды указанная сумма зачитывается в счет обязательства Клиента по оплате Депозита, подлежащего уплате в соответствии с условиями Договора аренды.</p> <p>7. Клиент вправе отказаться от бронирования и потребовать возврата платы за бронирование, установленной в пункте 3 Договора, не позднее даты, наступающей за 15 (пятнадцать) рабочих дней до Даты окончания бронирования, путем предоставления Собственнику заявления об отказе от бронирования в письменной форме. В случае отказа от бронирования позднее указанной даты внесенная по Договору плата за бронирование возврату Клиенту не подлежит и удерживается Собственником в полном объеме в качестве штрафа за поздний отказ от бронирования.</p>		

8. Настоящий Договор регулирует бронирование Помещения только до даты подписания Договора аренды. С даты подписания Договора аренды все вопросы, касающиеся Помещения, в том числе вопросы бронирования Помещения с даты заключения Договора аренды до даты фактической передачи Помещения Клиенту, а также вопросы взимания платы за такое бронирование, регулируются Договором аренды.

5. Прочие условия

1. Настоящий Договор вступает в силу с даты внесения Клиентом платы в соответствии с подпунктом б пункта 4 Договора и прекращается в наиболее раннюю из следующих дат:

- 1) в Дату окончания бронирования;
- 2) при подписании Договора аренды — в дату подписания Договора аренды;
- 3) при отказе от бронирования по инициативе Клиента — в дату уведомления Клиентом Собственника о таком отказе.

2. В дату подписания настоящего Договора Клиент обязуется предоставить Собственнику подписанное согласие на обработку персональных данных по форме Приложения 1 к настоящему Договору.

3. Настоящий Договор и все вопросы, возникающие в связи с ним, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Стороны приложат все разумные усилия для разрешения путем переговоров любого спора, претензии или разногласий, возникающих в связи с настоящим Договором, включая любые вопросы, касающиеся его существования, действительности, толкования, нарушения или прекращения (далее — «Спор»).

4. Если Стороны не могут разрешить какой-либо Спор путем переговоров в течение 10 (десяти) Рабочих дней после уведомления одной из Сторон другой Стороны о возникновении Спора, Стороны передают такой спор на рассмотрение в суде города Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.

5. В целях единого толкования условий настоящего Договора значение терминов «прейскурант», «депозит», «фиксированная ставка аренды», «переменная ставка аренды» соответствует значениям, указанным в форме Договора аренды.

6. Приложение

Неотъемлемой частью настоящего Договора является Приложение 1 — форма согласия Клиента на обработку персональных данных.

Подписывая настоящий Договор, Клиент подтверждает, что ознакомился с ним и понял его содержание, уполномочен на его подписание, а также дает согласие на обработку своих персональных данных.

Собственник Ф. И. О:	Клиент Ф. И. О:
Дата:	Дата:
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ДОГОВОРУ БРОНИРОВАНИЯ

Приложение 1

к Договору бронирования № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____

_____, зарегистрирован _____

по адресу: _____

_____, документ, удостоверяющий личность: _____, серия _____,

номер _____, выдан _____

____ «_____» 20__ года, СНИЛС _____,

настоящим подтверждаю, что я и мои близкие родственники (в том числе усыновители или усыновленные) не относятся/относятся (нужное подчеркнуть) к следующим категориям граждан:

- иностранное публичное должностное лицо — любое назначаемое или избираемое лицо, занимающее какую-либо должность в законодательном, исполнительном, административном или судебном органе иностранного государства, и любое лицо, выполняющее какую-либо публичную функцию для иностранного государства, в том числе для публичного ведомства или публичного предприятия;
- лицо, замещающее (занимающее) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации.

Настоящим подтверждаю, что я не занимал/занимал (нужное подчеркнуть) в течение одного года до момента заполнения настоящего согласия высокопоставленную должность в публичных органах управления иностранного государства.

В рамках исполнения пункта 4 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях бронирования Помещения _____ даю согласие на обработку моих персональных данных, а именно: на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, извлечение, передачу (распространение, предоставление, доступ), в том числе передачу организациям единого института развития в жилищной сфере, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение моих персональных данных, включая данные о моих фамилии, имени, отчестве, паспортные данные об адресе места регистрации и проживания, дате рождения и поле, то есть на совершение действий, предусмотренных статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

____ «_____» 20__ года

Субъект персональных данных:

_____ / _____

(подпись)

(Ф. И. О.)



3.0

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПРИМЕР ФОРМЫ ДОГОВОРА АРЕНДЫ И ДОГОВОРА НАЙМА

ТИПОВАЯ ФОРМА ДОГОВОРА АРЕНДЫ¹

Лист 1

ДОГОВОР АРЕНДЫ			
Договор №	г. Москва		
Специальные условия			
Настоящий договор аренды (далее — Договор), состоящий из Специальных условий, Общих условий и приложений к Договору, заключен между компанией, указанной в пункте 1 Специальных условий (далее — Арендодатель), и лицом, указанным в пункте 2 Специальных условий (далее — Арендатор). Арендодатель и Арендатор по отдельности именуется «Сторона», а совместно — «Стороны». Полные наименования, адреса и реквизиты Сторон указаны в пунктах 1 и 2 Специальных условий			
1. Арендодатель	2. Арендатор		
Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами», действующее в качестве доверительного управляющего (Д.У.) Закрытым паевым инвестиционным фондом недвижимости «ДОМ.РФ» на основании правил доверительного управления, зарегистрированных Банком России 03.06.2016 за № 3164, в действующей редакции.	Ф. И. О.		
	Паспортные данные	серия _____ номер _____ выдан _____ _____ / _____ _____ « _____ » 20 ____ года	
Место нахождения/Адрес для корреспонденции Россия, 125009, Москва, ул. Воздвиженка, д. 10, помещение XI, комната № 177	СНИЛС		
Эл. почта: info@domrf-am.ru Тел. +7 (499) 681-06-62	Адрес регистрации		
ИНН 7704366195 КПП 770401001 ОГРН 1167746708733	Эл. почта		
	Телефон		
Банковские реквизиты: р/с № 40501 810 9 0026 0000004 в Банке ВТБ (ПАО), г. Москва к/с № 3010181070000000187 БИК 044525187	Наименование банка счета		
	Счет №		
	Корр. счет №		
	Банк-корреспондент		
	БИК		
	№ карты		
3. Предмет аренды и срок аренды			
Предметом аренды по настоящему Договору является следующее нежилое Помещение с Принадлежностями, расположенное в подъезде 2 корпуса «Восток» многофункционального комплекса «Лайнер», расположенного по адресу: г. Москва, Ходынский бульвар, д. 2 (далее — Помещение и Принадлежности соответственно):		Дата окончания бронирования (ДД/ММ/ГГГГ): _____	
Апартаменты №	Б-	Общая площадь:	
Кадастровый номер			
Этаж:		Количество комнат:	

¹ Введена в действие с 17 мая 2019 г. приказом ООО «ДОМ.РФ Управление активами» от 18.04.2019 г. № 06-28-од.

Лист 2

4. Арендная плата			
Арендная плата в месяц, не включая НДС, руб.	НДС 20 %	Итого, включая НДС, руб.	Сроки внесения
_____	_____	_____	За первый месяц: 3 (три) Рабочих дня с Даты подписания. За каждый последующий месяц (включая второй месяц): авансом, не позднее 25-го числа предшествующего месяца. За второй месяц, если Дата подписания наступает после 25-го числа месяца: одновременно с платежом за первый месяц
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
_____	_____	_____	
(_____) (далее — Фиксированная арендная плата)	(_____)	(_____)	
Переменная арендная плата 1 и Переменная арендная плата 2	В соответствии с Общими условиями и прейскурантом		
5. Депозит			
Размер Депозита, не включая НДС, руб.	НДС 20 %	Итого, включая НДС, руб.	Сроки внесения
(далее — Депозит)			Первоначально: 3 (три) рабочих дня с Даты подписания. Пополнение: в соответствии с разделом 6 Общих условий
6. Жильцы			
Список лиц, имеющих право проживания в Помещении:			
1. Ф. И. О. _____			

паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____			

_____ « _____ » 20 ____ года. Эл. почта: _____			
тел.: _____			
Отношение к Арендатору (указывается опционально): _____			

2. Ф.И.О. _____

 паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____

 _____ « _____ » 20__ года. Эл. почта: _____
 тел.: _____
 Отношение к Арендатору (указывается опционально): _____

3. Ф.И.О. _____

 паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____

 _____ « _____ » 20__ года. Эл. почта: _____
 тел.: _____
 Отношение к Арендатору (указывается опционально): _____

4. Ф.И.О. _____

 паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____

 _____ « _____ » 20__ года. Эл. почта: _____
 тел.: _____
 Отношение к Арендатору (указывается опционально): _____

7. Наличие у Жильцов домашних животных

8. Договор как единое целое

Неотъемлемыми частями настоящего Договора являются:

1. Специальные условия;
2. Общие условия;
3. Приложение 1 — Копия поэтажного плана Помещения;
4. Приложение 2 — Акт приема-передачи Предмета аренды;
5. Приложение 3 — Перечень передаваемых Принадлежностей;
6. Приложение 4/Приложение 4.1 — Акт возврата Предмета аренды;
7. Приложение 5 — Дополнение;
8. Приложение 6 — Согласие Жильца на обработку персональных данных;
9. Приложение 7 — Акт о нарушении.

Подписывая настоящий Договор, Арендатор подтверждает, что ознакомился с ним и понял его содержание, уполномочен на его подписание, а также дает согласие на обработку своих персональных данных и персональных данных Жильцов.

9. Подписи Сторон	
Арендодатель Ф.И.О.: действующий на основании	Арендатор Ф.И.О.:
Дата:	Дата:
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1. Термины и определения

В настоящем Договоре термины и определения, используемые с заглавной буквы, имеют следующие значения, независимо от их употребления в единственном или множественном числе:

Агент

означает любую выбранную Арендодателем коммерческую организацию, которая осуществляет прием денежных средств в счет оплаты любых платежей, поступающих от Арендатора, в том числе арендной платы, Депозита, оплаты задолженностей, пени, неустоек, штрафов, с целью зачисления их на банковский счет Арендодателя.

Акт возврата

означает акт возврата Предмета аренды, составленный по форме Приложения 4 к настоящему Договору.

Акт передачи

означает акт приема-передачи Предмета аренды, подписываемый между Сторонами по форме Приложения 2 к настоящему Договору.

Арендатор

имеет значение, указанное в пункте 2 Специальных условий.

Арендная плата

означает в совокупности Фиксированную арендную плату, Переменную арендную плату 1 и Переменную арендную плату 2.

Арендодатель

имеет значение, указанное в пункте 1 Специальных условий.

Гости

означает любых гостей Арендатора и Жильцов, включая личных гостей, обслуживающий персонал, врачей и курьеров.

Дата окончания

означает дату окончания срока аренды по настоящему Договору, указанную в пункте 3 Специальных условий, или дату, в которую настоящий Договор считается расторгнутым или прекращенным в случае его досрочного расторжения или прекращения.

Дата передачи

означает дату, в которую Арендодатель передает, а Арендатор принимает Предмет аренды и ключи от Помещения и Стороны подписывают Акт передачи.

Дата подписания

означает дату, в которую настоящий Договор подписан обеими Сторонами, а именно последнюю из дат, указанных в пункте 9 Специальных условий, независимо от того, какая из Сторон подписала Договор в последнюю очередь.

Депозит

означает обеспечительный платеж, уплачиваемый Арендатором Арендодателю в соответствии с пунктом 5 Специальных условий и пунктом 6.4 Общих условий, в размере Фиксированной арендной платы, установленном пунктом 5 Специальных условий, или в повышенном размере, определяемом в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий, и пополняемый в соответствии с пунктом 6.6 Общих условий. Депозит является обеспечительным платежом по смыслу статьи 381.1 Гражданского кодекса Российской Федерации и уплачивается Арендодателю в качестве обеспечения исполнения Арендатором всех своих обязательств по Договору, в том числе обязательств по возмещению Арендодателю ущерба, причиненного Предмету аренды или МОП, а также возмещению любой неполученной суммы в случае любого полного или частичного неисполнения либо несвоевременного исполнения любого денежного обязательства Арендатора по настоящему Договору.

Договор

означает настоящий Договор аренды, включая все его неотъемлемые части, перечисленные в пункте 8 Специальных условий.

Договор бронирования

означает Договор бронирования Помещения, заключенный между Арендатором и Арендодателем до Даты подписания, в том числе в случае бронирования Помещения в сети интернет или через Мобильное приложение.

Дополнение

означает документ, подписываемый Сторонами по форме Приложения 5 к Договору на основании поступившей от Арендатора Заявки. В Дополнении указывается перечень предоставляемых Арендатору дополнительных Принадлежностей и дополнительных обязанностей Арендодателя, принимаемых Арендодателем в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий, а также размер Переменной арендной платы 1.

Жильцы

означает совместно Арендатора и иных физических лиц, проживающих в Помещении, перечисленных в пункте 6 Специальных условий, или иных Жильцов, согласованных Сторонами в порядке, предусмотренном пунктом 2.5 Общих условий.

ЗПИФН

означает Закрытый паевой инвестиционный фонд недвижимости «ДОМ.РФ» (регистрационный номер № 3164 от 03.06.2016).

Заявка

означает составляемую в свободной форме и передаваемую через стойку ресепшен или отправляемую через Личный кабинет заявку Арендатора или Жильцов на оснащение Помещения дополнительными Принадлежностями и/или на выполнение Арендодателем дополнительных обязанностей согласно действующему Прейскуранту.

Коммунальные услуги

означает оказываемые Арендодателем услуги по обеспечению предоставления горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, отопления, водоотведения, электроэнергии. Арендодатель не является прямым поставщиком Коммунальных услуг. Поставка Коммунальных услуг осуществляется на основании договоров, заключенных между ресурсоснабжающими организациями, Сервисной компанией и Арендодателем. Оплата коммунальных услуг является Переменной арендной платой 2.

Комплекс

означает все здания, строения, сооружения территорию, входящие в многофункциональный комплекс «Лайнер», расположенный по адресу: г. Москва, Ходынский бульвар, д. 2, включая Объект.

Личный кабинет

означает электронный сервис, доступный на сайте аренда.дом.рф и/или в Мобильном приложении, с помощью которого Арендатор может оформлять Заявки и оплачивать Арендную плату и иные платежи по настоящему Договору.

Мобильное приложение

означает электронную программу, устанавливаемую на мобильные телефоны, планшеты или персональные компьютеры, с помощью которой Арендатор может направлять Заявки Арендодателю или Сервисной компании.

МОП

означает места общего пользования, расположенные в зданиях, строениях, сооружениях, входящих в Комплекс, и на его территории.

Общие условия

означает общие условия настоящего Договора, являющиеся его неотъемлемой частью.

Объект

означает подъезд 2 корпуса «Восток», являющийся частью Комплекса, в котором расположено Помещение.

Переменная арендная плата 1

означает все платежи, причитающиеся Арендодателю в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий, размер которых определяется в соответствии с Прейскурантом и сообщается Арендодателем Арендатору путем подписания соответствующих Дополнений.

Переменная арендная плата 2

означает все платежи за Коммунальные услуги.

Помещение

имеет значение, указанное в пункте 3 Специальных условий.

Правила проживания

означает правила проживания в Комплексе и на Объекте для Арендаторов и иных пользователей, принимаемые Сервисной компанией и/или Арендодателем в одностороннем порядке, с которым Арендатор может в любое время ознакомиться в сети интернет на сайте аренда.дом.рф, а также на стойке ресепшен Объекта или в Мобильном приложении.

Предмет аренды

означает Помещение вместе с Принадлежностями.

Прейскурант

означает документ, принимаемый Арендодателем в одностороннем порядке, который может содержать список дополнительных Принадлежностей, предоставляемых Арендодателем за дополнительную плату, и список дополнительных обязанностей, принимаемых на себя Арендодателем за дополнительную плату, а также размер платы за пользование такими дополнительными Принадлежностями и за выполнение дополнительных обязанностей. Арендатор может в любое время ознакомиться с актуальным прейскурантом в сети интернет на сайте Арендодателя аренда.дом.рф, а также на стойке ресепшен Объекта или в Мобильном приложении.

Принадлежности

означает все движимое имущество, передаваемое Арендатору вместе с Помещением и перечисленное в Приложении 3 к настоящему Договору, а также все дополнительное движимое имущество, передаваемое Арендатору в качестве дополнительных Принадлежностей в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий и перечисленное в соответствующих Дополнениях.

Провайдер

означает компанию, являющуюся поставщиком телекоммуникационных услуг (телефония, интернет, спутниковое, цифровое и кабельное телевидение) на территории Объекта, к оборудованию и сетям которой подключен Объект.

Рабочий день

означает любой день, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, объявляемых таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Разрешенное использование

означает использование Предмета аренды в соответствии с его назначением, что подразумевает использование Помещения исключительно для личного проживания Арендатора и Жильцов.

Сервисная компания

означает Общество с ограниченной ответственностью «Юнисервис» (ОГРН_1057746700274) или любую иную компанию, осуществляющую эксплуатацию и сервисное обслуживание Комплекса и Объекта, с которой Арендодатель может заключить соответствующий договор в будущем.

Специальные условия

означает специальные условия настоящего Договора, являющиеся его неотъемлемой частью.

Сторона

означает сторону по настоящему Договору аренды.

Фиксированная арендная плата

имеет значение, указанное в пункте 4 Специальных условий.

2. Предмет договора

2.1. Арендодатель обязуется передать Арендатору Помещение и Принадлежности в Дату передачи по Акту передачи, составленному по форме Приложения 2 к настоящему Договору, а Арендатор обязуется принять Помещение и Принадлежности в Дату передачи, подписать Акт передачи и уплачивать арендную плату в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. Дата передачи может наступить непосредственно в Дату подписания, только если платежи, предусмотренные пунктом 6.1 Общих условий, совершены Арендатором в Дату подписания. Факт совершения Арендатором таких платежей может быть подтвержден копией платежного поручения или банковской квитанции (при оплате через банк).

2.3. Стороны соглашаются, что в случае обнаружения дефектов Помещения и Принадлежностей во время осмотра Помещения при подписании Акта передачи Стороны отражают такие дефекты в Акте передачи, и Арендодатель обязуется устранить указанные дефекты за свой счет в течение разумного срока после подписания Акта передачи обеими Сторонами.

2.4. Предмет аренды передается Арендатору исключительно для использования в качестве места проживания Арендатора и Жильцов в соответствии с разрешенным использованием. Арендатор не вправе использовать Предмет аренды для целей, не предусмотренных разрешенным использованием и настоящим Договором.

2.5. При наличии необходимости в заселении иных Жильцов, чем те, которые указаны в пункте 12 Специальных условий, Арендатор уведомляет об этом Арендодателя и предоставляет в отношении новых Жильцов документы,

перечисленные в пункте 4.1.14 Общих условий. В течение 3 (трех) Рабочих дней с даты получения такого уведомления Арендодатель:

2.5.1. Уведомляет Арендатора о своем согласии с новым составом Жильцов, и с даты направления такого уведомления список Жильцов, установленный пунктом 6 Специальных условий, считается измененным;

2.5.2. Отказывает Арендатору в заселении новых Жильцов.

3. Права и обязанности Арендодателя**3.1. Арендодатель обязуется:**

3.1.1. Передать Арендатору Предмет аренды в пригодном для проживания и использования состоянии в Дату передачи.

3.1.2. В Дату передачи передать Арендатору ключи от Помещения и электронные карты доступа.

3.1.3. Осуществлять капитальный ремонт Помещения в соответствии с графиком, определяемым Арендодателем в одностороннем порядке.

3.1.4. За Переменную арендную плату 1 оснащать Помещение дополнительными Принадлежностями и исполнять дополнительные обязанности, принимаемые Арендодателем в соответствии с разделом 5 Общих условий, которые указаны в соответствующих Дополнениях.

3.1.5. Обеспечивать надлежащую эксплуатацию комплекса.

3.1.6. Выдать Арендатору логин и пароль от Личного кабинета.

3.1.7. Оповещать Арендатора не менее чем за 3 (три) Рабочих дня о предстоящем плановом отключении энергоресурсов для проведения ресурсоснабжающими организациями или Сервисной компанией плановых работ по ремонту оборудования или подключению новых потребителей. Для устранения аварийных ситуаций отключение Помещения, Объекта, Комплекса производится без предупреждения. Арендодатель также не предупреждает Арендатора об отключении его Помещения, если это происходит по не зависящим от Арендодателя причинам.

3.2. Арендодатель вправе:

3.2.1. Посещать Помещение в следующих случаях:

- 1) для осуществления уборки, текущего ремонта и предоставления дополнительных Принадлежностей и/или выполнения дополнительных обязанностей, указанных в Дополнении, — в любое время по согласованию с Арендатором или любым совершеннолетним Жильцом;
- 2) в экстренных случаях, когда существует угроза причинения повреждений Предмету аренды (в том числе в случае пожара, затопления, разрушения Помещения), — в любое время без согласования с Арендатором и Жильцами;
- 3) для осуществления планового капитального и текущего ремонта Помещения и инженерных систем в Помещении — в любое время с 9:00 до 21:00 при условии уведомления Арендатора или любого из Жильцов за 3 (три) Рабочих дня до даты посещения;
- 4) для проведения планового осмотра или инвентаризации Помещения и инженерных систем в Помещении — не чаще 1 (одного) раза в месяц с 9:00 до 21:00 при условии уведомления Арендатора или любого из совершеннолетних Жильцов за 1 (один) Рабочий день до даты посещения;
- 5) для показа Помещения потенциальным новым Арендаторам в течение последних 30 (тридцати) Рабочих дней срока действия аренды по настоящему Договору — в любое время с 9:00 до 21:00 при условии уведомления Жильцов за 1 (один) Рабочий день до даты посещения.

3.2.2. Для целей, указанных в пункте 3.2.1 Общих условий, хранить у себя комплект ключей от Помещения.

3.2.3. Привлекать Сервисную компанию и иных третьих лиц для осуществления своих прав и обязательств по настоящему Договору.

3.2.4. Ограничить доступ Арендатора, Жильцов и гостей в Помещение и комплекс в случае, предусмотренном пунктом 9.7 Общих условий, а также в случае нарушения Арендатором обязанностей, предусмотренных пунктами 4.1.5–4.1.12 Договора и правилами проживания.

3.2.5. В одностороннем порядке изменять Правила проживания и Прейскурант.

3.2.6. Ограничить или приостановить подачу одного или нескольких видов Коммунальных услуг в Помещение при наличии у Арендатора задолженности по оплате потребленных Коммунальных услуг более чем за 3 (три) месяца; указанное ограничение или приостановка снимается Арендодателем в течение 1 (одного) Рабочего дня с даты полного погашения задолженности и оплаты расходов по введению и снятию указанного ограничения или приостановки.

3.2.7. Осуществлять любые иные права в соответствии с настоящим договором.

4. Права и обязанности Арендатора

4.1. Арендатор обязуется:

- 4.1.1.** Уплатить Арендодателю Депозит соответствии со сроками и порядком, установленными пунктом 11 Специальных условий и пунктом 6.1 Общих условий, а также своевременно вносить повышенный Депозит и пополнять Депозит в случаях, предусмотренных пунктами 6.4 и 6.6 Общих условий.
- 4.1.2.** Принять Помещение и Принадлежности в Дату передачи и подписать Акт передачи в соответствии с пунктом 2.1 Общих условий.
- 4.1.3.** Своевременно уплачивать Арендодателю арендную плату в соответствии с условиями раздела 6 Общих условий.
- 4.1.4.** Заключить с Сервисной компанией и Провайдером необходимые Договоры на обслуживание и своевременно и за свой счет оплачивать Сервисной компании и Провайдеру все услуги соответствии со сроками и порядком, установленными в Договорах Арендатора с Сервисной компанией и Провайдером.
- 4.1.5.** Своевременно оплачивать Арендодателю все фактически потребленные Коммунальные услуги в соответствии с показаниями индивидуальных приборов учета на основании официальных тарифов и методик, утвержденных Правительством г. Москвы и ресурсоснабжающими организациями; Арендатор обязуется оплачивать Коммунальные услуги на основании расчета суммы, который Арендодатель направляет Арендатору через личный кабинет, в течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты формирования такого расчета в личном кабинете.
- 4.1.6.** Использовать Помещение в соответствии с разрешенным использованием только для проживания Арендатора и Жильцов, не использовать Помещение в качестве офиса и для иных коммерческих целей.
- 4.1.7.** Соблюдать правила проживания и обеспечивать соблюдение правил проживания всеми Жильцами и гостями. Настоящим Арендатор подтверждает, что на Дату подписания он ознакомился с правилами проживания.
- 4.1.8.** Не производить неотделимых улучшений и не осуществлять перепланировку Помещения и какой-либо ремонт в Помещении и МОП.
- 4.1.9.** Самостоятельно не заменять запорные механизмы в Помещении.
- 4.1.10.** Не передавать Предмет аренды третьим лицам, в том числе по Договорам субаренды.
- 4.1.11.** Не размещать и не хранить какое-либо имущество в МОП.
- 4.1.12.** Без предварительного письменного согласия Арендодателя не устанавливать и не использовать в Помещении встраиваемые предметы мебели, предметы интерьера и оборудование или иные предметы мебели, предметы интерьера и оборудование, установка и/или использование которых влечет перепланировку Помещения или внесение изменений в конструктивные параметры Помещения и/или архитектурно-планировочные решения.
- 4.1.13.** Возместить Арендодателю суммы штрафов или иных санкций, наложенных на Арендодателя государственными надзорными органами, если такие штрафы вынесены в результате действий Арендатора, нарушающих настоящий Договор или правила проживания.
- 4.1.14.** Не позднее Даты подписания передать Арендодателю:
- 1) копии паспортов Арендатора и Жильцов;
 - 2) согласия Арендатора и каждого Жильца на обработку персональных данных.
- 4.1.15.** В Дату окончания настоящего Договора аренды:
- 1) подписать необходимый пакет документов и исполнить все денежные обязательства по Договору аренды в полном объеме;
 - 2) освободить и передать Предмет аренды Арендодателю по Акту возврата;
 - 3) вывезти все свое имущество и личные вещи, а также отдельные улучшения;
 - 4) вернуть все ключи и электронные карты доступа в Помещение, комплекс и на Объект.
- 4.1.16.** Самостоятельно знакомить Жильцов с правилами проживания, условиями настоящего Договора, его дополнительными соглашениями и Дополнениями, а также самостоятельно и за свой счет нести все риски, связанные с неисполнением указанной обязанности. Арендатор подтверждает, что все Жильцы, указанные в пункте 6 Специальных условий, ознакомлены с правилами проживания и с условиями настоящего Договора до его подписания.

4.2. Арендатор вправе:

- 4.2.1.** Пользоваться Предметом аренды и МОП при условии соблюдения Арендатором и Жильцами правил проживания.
- 4.2.2.** Подавать Арендодателю Заявки на оснащение Помещения дополнительными Принадлелжностями и выполнение Арендодателем дополнительных обязанностей в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий.
- 4.2.3.** При наличии письменного согласия Арендодателя производить отдельные улучшения в Помещении в присутствии представителя Арендодателя и Сервисной компании.
- 4.2.4.** Получить обратно Депозит на условиях, изложенных в пункте 7.9 Общих условий.
- 4.2.5.** Принимать гостей в Помещении на срок не более 14 (четырнадцати) календарных дней при условии несения Арендатором расходов на оплату Коммунальных услуг и телекоммуникационных услуг, которыми пользуются гости Арендатора. При проживании гостей в Помещении в течение более длительного срока Арендатор обязуется согласовать с Арендодателем возможность внесения гостей в список Жильцов. Арендатор несет ответственность за действия Жильцов и гостей Арендатора как за свои собственные.
- 4.2.6.** Осуществлять любые иные права в соответствии с настоящим договором.

5. Ремонт и дополнительные обязанности Арендодателя

- 5.1.** Стороны договорились, что любой капитальный и текущий ремонт в отношении Помещения, Принадлелжностей и МОП осуществляется исключительно Арендодателем и Сервисной компанией. За исключением случаев, указанных в пункте 5.4 Общих условий, Арендодатель вправе самостоятельно определять необходимость капитального и текущего ремонта и порядок его проведения.
- 5.2.** Капитальный ремонт Помещения и МОП осуществляется Арендодателем за свой счет.
- 5.3.** Любой текущий ремонт Помещения и Принадлелжностей, включая ремонт по заявкам Арендатора и Жильцов, а также ремонт в соответствии с пунктом 5.8 Общих условий осуществляется Арендодателем или Сервисной компанией за счет Арендатора.
- 5.4.** Разовый ремонт Помещения и Принадлелжностей по заявкам Арендатора, а также дополнительные услуги осуществляются Сервисной компанией в соответствии с условиями Договора, заключенного между Арендатором и Сервисной компанией, на основании прејскуранта Сервисной компании.
- 5.5.** Для оснащения Помещения дополнительными Принадлелжностями и выполнения Арендодателем дополнительных обязанностей Арендатор направляет Арендодателю соответствующую Заявку. На основании поступившей Заявки Арендодатель и Арендатор в течение 2 (двух) Рабочих дней подписывают Дополнение с описанием дополнительных Принадлелжностей и дополнительных обязанностей и указанием размера соответствующей Переменной арендной платы 1. Стоимость оснащения Помещения дополнительными Принадлелжностями и исполнения Арендодателем дополнительных обязанностей на основании соответствующего Дополнения определяется в соответствии с прејскурантом, включается в Переменную арендную плату 1 и подлежит оплате Арендатором
- 1) на ежемесячной основе (за предоставление дополнительных Принадлелжностей и выполнение Арендодателем регулярных дополнительных обязанностей) в каждую дату уплаты Фиксированной арендной платы, начиная с первой даты уплаты Фиксированной арендной платы, следующей за датой соответствующего Дополнения,
 - 2) либо на разовой основе (за выполнение Арендодателем разовых дополнительных обязанностей) в соответствии с условиями настоящего Договора и соответствующих Дополнений.
- 5.6.** Арендодатель предоставляет дополнительные Принадлелжности и выполняет дополнительные обязанности в зависимости от наличия у Арендодателя соответствующих Принадлелжностей и ресурсов на момент получения соответствующей Заявки от Арендатора.
- 5.7.** Стороны договорились, что Заявки от имени Арендатора могут быть направлены любым из совершеннолетних Жильцов и такое направление будет считаться надлежащим направлением Заявки от имени Арендатора. Настоящим Арендатор уполномочивает каждого из Жильцов подавать указанные Заявки. Настоящим Стороны подтверждают, что полномочия, предоставленные Жильцам в соответствии с настоящим Договором, являются доверенностью, включенной в текст Договора в соответствии с пунктом 4 статьи 185 Гражданского кодекса Российской Федерации. Указанная доверенность сохраняет свое действие в течение всего срока действия настоящего Договора.
- 5.8.** Независимо от положений пунктов 5.4 и 5.5 Общих условий, Арендодатель вправе самостоятельно определять необходимость проведения внепланового капитального и текущего ремонта, в случае если, по обоснованному мнению Арендодателя, Помещению нанесен или может быть нанесен ущерб, требующий оперативного устранения.

5.9. Стороны договорились, что Дополнения являются дополнительными соглашениями, содержащими перечень дополнительных Принадлежностей, дополнительных обязанностей Арендодателя и размер Переменной арендной платы 1, порядок определения которой установлен настоящим Договором и прейскурантом.

6. Порядок осуществления расчетов между Сторонами

6.1. В течение 3 (трех) Рабочих дней с даты подписания Договора Арендатор уплачивает Арендодателю Депозит и Фиксированную арендную плату за первый месяц аренды. В случае если указанные суммы не уплачены Арендатором в указанный срок, настоящий Договор автоматически прекращает свое действие на третий Рабочий день с Даты подписания и у Арендодателя не возникает обязательства по передаче Предмета аренды Арендатору.

6.2. Арендатор уплачивает Арендодателю Фиксированную арендную плату и Переменную арендную плату 1 ежемесячно авансом не позднее 25-го числа каждого месяца, предшествующего соответствующему месяцу аренды. арендная плата за первый месяц аренды начисляется за период с Даты подписания до последнего дня первого месяца аренды и подлежит уплате Арендатором в течение 3 (трех) Рабочих дней с Даты подписания. Если Дата подписания наступает после 25-го числа месяца, арендная плата за второй месяц аренды подлежит уплате одновременно с уплатой арендной платы за первый месяц.

6.3. Стороны договорились, что Фиксированная арендная плата, взимаемая за период с Даты подписания до Даты передачи, является платой за бронирование Предмета аренды. В качестве встречного предоставления Арендодатель принимает на себя обязательство не заключать Договоры аренды в отношении Предмета аренды с другими потенциальными Арендаторами в течение периода бронирования. Условия бронирования Предмета аренды до Даты подписания могут устанавливаться Договором бронирования в случае заключения такого Договора между Арендатором и Арендодателем.

6.4. Если общая задолженность Арендатора по арендной плате и/или иным платежам по настоящему Договору превышает размер Депозита или если Арендатор два раза подряд и более допускает просрочку по внесению арендной платы более чем на 5 (пять) Рабочих дней, то размер Депозита подлежит увеличению на размер такой просроченной задолженности. Арендатор обязуется уплатить такую дополнительную сумму Депозита в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты получения Арендатором соответствующего уведомления от Арендодателя.

6.5. Арендатор оплачивает Арендодателю Коммунальные услуги на основании расчета суммы, который Арендодатель направляет Арендатору через личный кабинет, в течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты формирования такого расчета в личном кабинете.

6.6. В случае

1) возникновения обязательства Арендатора по увеличению суммы Депозита в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий

2) или списания из Депозита сумм задолженности Арендатора в соответствии с пунктом 6.7 Общих условий Арендатор обязуется внести соответствующую сумму для пополнения Депозита в течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты получения Арендатором соответствующего уведомления от Арендодателя, а Арендодатель зачитывает последующие платежи, поступающие от Арендатора, в следующем порядке:

6.6.1. В первую очередь — для пополнения суммы Депозита до размера, указанного в пункте 11 Специальных условий, или до повышенного размера Депозита, определяемого в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий.

6.6.2. Во вторую очередь — в счет Фиксированной арендной платы и Переменной арендной платы 1.

6.6.3. В третью очередь — для погашения задолженности по Переменной арендной плате 2.

6.6.4. В четвертую очередь — для погашения неустоек, подлежащих уплате Арендатором в соответствии с условиями настоящего Договора.

6.7. Арендодатель вправе списывать из Депозита суммы любой задолженности Арендатора перед Арендодателем и зачитывать такие суммы против такой задолженности. В случае если после такого зачета от Арендатора в адрес Арендодателя поступает сумма, недостаточная для:

- 1) пополнения Депозита до размера, указанного в пункте 5 Специальных условий, или до повышенного размера Депозита, определяемого в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий,
- 2) и внесения арендной платы за очередной месяц, Арендодатель зачитывает такую сумму в порядке, установленном пунктом 6.6 Общих условий.

Соглашаясь с условием настоящего пункта, Арендатор подтверждает свое согласие на списание Арендодателем в одностороннем порядке из Депозита суммы любых задолженностей Арендатора перед Арендодателем.

6.8. Все платежи по настоящему Договору осуществляются в рублях путем безналичного перевода по платежным реквизитам Сторон, указанным в пунктах 1 и 2 Специальных условий, или реквизитам Агента. Датой исполнения платежного обязательства Стороны считается дата списания соответствующей суммы с корреспондентского счета банка такой Стороны. Платежи по настоящему Договору могут осуществляться с использованием Личного кабинета.

Арендодатель оставляет за собой право выбирать Агента, реквизиты которого могут быть указаны в качестве платежных реквизитов для оплаты Арендатором любых платежей в личном кабинете.

6.9. Стороны договорились, что ежемесячно акт об оказанных услугах по Договору в бумажном виде не составляется. Уплачивая арендную плату через личный кабинет, Арендатор подтверждает, что услуги оказаны в полном объеме и претензии к качеству у Арендатора к Арендодателю отсутствуют.

6.10. Особенности уплаты Переменной арендной платы 1 устанавливаются пунктами 5.5 и 7.4 Общих условий.

6.11. Стороны договорились при осуществлении всех расчетов по настоящему Договору исходить из фактического количества календарных дней месяца и года.

6.12. Стороны договорились, что при расторжении настоящего Договора по основаниям, изложенным в п. 8.5.1, оплата за последний месяц проживания осуществляется в полном объеме вне зависимости от количества дней проживания. Возврат неиспользованной части Фиксированной арендной платы осуществляется пропорционально количеству дней фактического проживания Арендатора. В случае отсутствия задолженности на дату выезда Арендатора из занимаемого Помещения неиспользованная часть Фиксированной арендной платы возвращается Арендатору.

7. Срок аренды и порядок возврата Предмета аренды

7.1. Настоящий Договор вступает в силу с Даты подписания и сохраняет силу до полного исполнения обязательств Сторонами. Срок, в течение которого Арендатор и Жильцы вправе пользоваться Предметом аренды, начинается в Дату передачи и оканчивается в Дату окончания.

7.2. Арендатор не имеет преимущественного права заключения Договора аренды в отношении Предмета аренды на новый срок на тех же условиях. Арендатор обязуется уведомить Арендодателя о своем желании заключить Договор аренды на новый срок в отношении Предмета аренды не позднее чем за 2 (два) календарных месяца до Даты окончания. Арендодатель предоставит Арендатору коммерческое предложение об условиях аренды на новый срок в течение 15 (пятнадцати) Рабочих дней с даты получения уведомления от Арендатора.

7.3. В Дату окончания Арендатор обязуется вернуть Арендодателю Помещение и Принадлежности в том же состоянии, в котором они были получены Арендатором в Дату передачи, передать ключи и электронные карты доступа, уплатить все имеющиеся задолженности за Коммунальные услуги и по иным платежам согласно условиям настоящего Договора и подписать Акт возврата в двух экземплярах. В случае наличия дефектов Помещения или Принадлежностей на Дату окончания Арендодатель, Арендатор и Сервисная компания указывают такие дефекты в Акте возврата. Дефекты, перечисленные в Акте возврата, подлежат устранению за счет Арендатора. Стоимость устранения таких дефектов может быть удержана Арендодателем из суммы Депозита.

7.4. Не позднее чем за 5 (пять) Рабочих дней до Даты окончания Арендатор обязуется оплатить уборку Помещения в размере, установленном действующим прейскурантом. Указанный платеж является частью Переменной арендной платы 1.

7.5. Если в течение срока аренды Арендатор проживал в Помещении с домашними животными или если в Помещении имеются существенные загрязнения, нанесенные Арендатором или Жильцами, то не позднее чем за 5 (пять) Рабочих дней до Даты окончания Арендатор обязуется оплатить стоимость химчистки Предмета аренды в размере, установленном действующим прейскурантом. Арендатор обязан уведомить Арендодателя о наличии у него животного и нахождении/проживании животного в Помещении в день появления животного в Помещении путем представления Арендодателю (представителю Арендодателя) уведомления в простой письменной форме под отметку о получении. В случае нарушений правил проживания, зафиксированных Арендодателем в Акте о нарушении (Приложение 7), стоимость уборки Помещения и химчистки Принадлежностей оплачивается Арендатором в двойном размере. Отказ Арендатора от подписания Акта о нарушении фиксируется Арендодателем путем письменной отметки на Акте о нарушении и является надлежащим уведомлением Арендатора о нарушении и основанием для применения указанных в настоящем пункте санкций. Указанный платеж является частью Переменной арендной платы 1.

7.6. Если Арендатор не исполняет свои обязательства, установленные в пунктах 7.4 и 7.5 Общих условий, Арендодатель вправе не подписывать Акт возврата и не возвращать Депозит до тех пор, пока такое нарушение не будет устранено Арендатором. В случае если, по единоличному мнению Арендодателя, химчистка не требуется, Арендодатель вправе уведомить об этом Арендатора.

7.7. Если в Дату окончания Арендатор не исполняет обязательство по возврату Предмета аренды, Арендатор обязуется уплачивать Фиксированную арендную плату и Переменную арендную плату 1 в двойном размере начиная с Даты окончания и до даты фактического возврата Предмета аренды.

7.8. Не позднее Даты окончания Арендатор обязуется освободить Помещение от всех своих вещей и вещей Жильцов, отделимых улучшений, а также от мусора. Арендодатель не несет ответственности за сохранность любого имущества Арендатора и Жильцов, оставленного в Помещении после Даты окончания. Настоящим Стороны соглашаются с тем, что действия по оставлению любого такого имущества в Помещении после Даты окончания являются отказом Арендатора и Жильцов от права собственности на такое имущество в соответствии со статьей 236 Гражданского кодекса Российской Федерации и такое имущество может быть обращено в собственность Арендодателя в порядке, предусмотренном статьей 226 Гражданского кодекса Российской Федерации, или утилизировано Арендодателем в течение 5 (пяти) Рабочих дней с Даты окончания.

7.9. Арендодатель возвращает Арендатору сумму Депозита при расторжении Договора в соответствии с пунктом 8.5 Общих условий за вычетом сумм, причитающихся Арендодателю в счет погашения задолженности Арендатора перед Арендодателем, включая задолженность по арендной плате, оплате любого ремонта, устранению выявленных недостатков и причиненного ущерба Предмету аренды, МОП или смежным Помещениям, возникших в результате действий Арендатора или Жильцов, а также задолженность по уплате неустоек, штрафов государственных надзорных органов в течение 10 (десяти) Рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта возврата.

7.10. Возврат Арендодателем суммы Депозита на расчетный счет третьего лица осуществляется исключительно на основании письменного заявления Арендатора с предоставлением копии документа, удостоверяющего личность лица, на счет которого будет осуществляться перевод суммы Депозита.

7.11. Стороны договорились, что на сумму Депозита не подлежат начислению какие-либо проценты.

8. Досрочное прекращение Договора и порядок возврата Предмета аренды

8.1. Подписывая настоящий Договор, Стороны пришли к соглашению о том, что настоящий Договор считается автоматически расторгнутым по соглашению Сторон при наступлении любого из следующих обстоятельств:

8.1.1. В случае однократной просрочки уплаты Арендатором Фиксированной арендной платы на срок свыше 12 (двенадцати) Рабочих дней — на 13-й (тринадцатый) Рабочий день с даты, в которую Арендатор был обязан произвести оплату за соответствующий месяц.

8.1.2. В случае просрочки уплаты Арендатором Фиксированной арендной платы более двух раз подряд на срок более 10 (десяти) Рабочих дней — на 11-й (одиннадцатый) Рабочий день с даты, в которую Арендатор был обязан произвести оплату за месяц, в котором состоялась вторая просрочка уплаты Фиксированной арендной платы подряд на срок более 10 (десяти) Рабочих дней.

8.1.3. В случае просрочки уплаты Арендатором Фиксированной арендной платы более трех раз в течение 11 месяцев на срок свыше 10 (десяти) Рабочих дней — на 11-й (одиннадцатый) Рабочий день с даты, в которую Арендатор был обязан произвести оплату за месяц, в котором в третий раз состоялась просрочка уплаты Фиксированной арендной платы на срок свыше 10 (десяти) Рабочих дней в течение предшествующих 11 месяцев.

8.1.4. В случае просрочки уплаты Арендатором Переменной арендной платы 2 в соответствии с пунктом 4.1.5 Общих условий на срок свыше 6 (шести) месяцев — с первого дня седьмого месяца, следующего за месяцем, в котором наступил срок уплаты Переменной арендной платы 2 в соответствии с пунктом 4.1.5 Общих условий.

8.1.5. В случае нарушения Арендатором обязательств, установленных пунктом 4.1.8 Общих условий о запрете перепланировки и ремонта Предмета аренды, — с даты, следующей за датой получения Арендатором составленного Арендодателем акта осмотра Предмета аренды, подтверждающего факт произведенной перепланировки и ремонта Предмета аренды.

8.1.6. В случае нанесения Арендатором или Жильцами ущерба Предмету аренды, МОП или смежным Помещениям, занимаемым другими Арендаторами, на сумму, в совокупности превышающую 300 000 (триста тысяч) рублей, — с даты, следующей за датой получения Арендатором составленного Арендодателем и/или Сервисной компанией акта осмотра Предмета аренды, МОП или смежных Помещений, в котором зафиксирован факт причинения Арендатором или Жильцами ущерба.

8.1.7. В случае нарушения Арендатором обязательства по целевому использованию Помещения в соответствии с разрешенным использованием — с даты, следующей за датой получения Арендатором составленного Арендодателем акта осмотра Помещения, подтверждающего факт использования Помещения не по целевому назначению.

8.1.8. В случае нарушения Арендатором или Жильцами правил проживания в соответствии с пунктом 4.1.7 Общих условий, если соответствующие положения правил проживания предусматривают возможность выселения Жильцов в качестве санкции за нарушение, — с даты, следующей за датой получения Арендатором составленного Арендодателем Акта о нарушении Арендатором или Жильцами правил проживания.

8.1.9. В случае если Арендатор признан несостоятельным (банкротом) или начата процедура признания Арендатора несостоятельным (банкротом) — с даты, следующей за датой вступления в законную силу определения суда о признании обособленным заявления о признании гражданина банкротом или решения суда о признании гражданина банкротом.

8.1.10. В случае нарушения Арендатором обязательства, установленного пунктом 4.1.10 Общих условий о запрете на передачу Предмета аренды третьим лицам, — с даты, следующей за датой получения Арендатором составленного Арендодателем Акта о нарушении Арендатором пункта 4.1.10 Общих условий.

8.1.11. В случае возврата Арендатором Предмета аренды Арендодателю без предварительного письменного уведомления в порядке, установленном в пункте 8.5.1 Общих условий, — с даты возврата Предмета аренды.

8.2. Достигнутое в пункте 8.1 Общих условий соглашение об автоматическом расторжении Договора вступает в силу с дат, указанных в пунктах 8.1.1–8.1.11 Общих условий, и не требует заключения Сторонами каких-либо дополнительных соглашений или уведомлений.

8.3. Для целей пункта 8.1 Общих условий датой получения Арендатором документов, указанных в пунктах 8.1.5–8.1.8 и 8.1.10 Общих условий, является:

8.3.1. Дата, указанная в расписке Арендатора или любого из совершеннолетних Жильцов (расписка должна содержать дату получения соответствующего документа, Ф.И.О. и подпись лица, получившего данный документ).

8.3.2. Дата вручения почтового или курьерского отправления Арендатору, содержащаяся в уведомлении о вручении почтового или курьерского отправления, направленного по адресу регистрации Арендатора.

8.3.3. Арендатор также считается получившим документы, указанные в пунктах 8.1.5–8.1.8 и 8.1.10 Общих условий, если:

- 1) Арендатор отказался от получения почтового отправления и этот отказ зафиксирован организацией почтовой связи;
- 2) несмотря на почтовое извещение, Арендатор не явился за получением почтового отправления, направленного Арендодателем в установленном порядке, о чем организация почтовой связи представила информацию на своем официальном сайте либо известила Арендодателя путем отметки на уведомлении, направленном в адрес Арендодателя;
- 3) почтовое отправление не вручено Арендатору в связи с его отсутствием по указанному адресу, о чем организация почтовой связи представила информацию на своем официальном сайте либо известила Арендодателя путем отметки на уведомлении, направленном в адрес Арендодателя;
- 4) почтовое отправление вручено представителю Арендатора при условии представления им доверенности, включающей полномочия получения от имени Арендатора корреспонденции и иных почтовых отправлений;
- 5) в случае если место нахождения или место жительства Арендатора неизвестно, надлежащим считается направление почтового отправления по последнему известному месту нахождения или месту жительства Арендатора.

8.4. В дату досрочного расторжения Договора, определяемую в соответствии с пунктом 8.1 Общих условий, Арендатор обязуется:

8.4.1. Вернуть Арендодателю Помещение и Принадлежности в том же состоянии, в котором они были получены Арендатором в Дату передачи, ключи и электронные карты доступа и подписать Акт возврата в двух экземплярах. В случае наличия дефектов Помещения или Принадлежностей на дату досрочного расторжения Договора Арендодатель, Арендатор и Сервисная компания указывают такие дефекты в Акте возврата. Дефекты, перечисленные в Акте возврата, подлежат устранению за счет Арендатора. В случае отказа или устранения Арендатора от подписания Акта возврата Арендодатель вправе составить односторонний акт возврата Помещения и Принадлежностей по форме Приложения 4.1 к Договору и зафиксировать его составление в присутствии двух независимых свидетелей.

8.4.2. Освободить Помещение от имущества, принадлежащего Арендатору и Жильцам, в соответствии с пунктом 7.8 Общих условий.

8.5. Арендатор вправе расторгнуть настоящий Договор в любом из следующих случаев:

8.5.1. По своему усмотрению по истечении 6 (шести) месяцев с Даты подписания при условии предварительного письменного уведомления Арендодателя за 45 (сорок пять) календарных дней до планируемой даты прекращения Договора. В данном случае Договор считается прекращенным в дату, которая наступает через 45 (сорок пять) календарных дней после даты получения Арендодателем соответствующего уведомления.

8.5.2. В случае если Помещение разрушено и не восстановлено Арендодателем или Арендодатель не предоставил Арендатору для проживания Помещение аналогичной или большей площади — в течение 10 (десяти) Рабочих дней с даты получения Арендодателем уведомления Арендатора о разрушении.

8.5.3. В случае если по вине Арендодателя Помещение не обеспечивается электричеством, сезонным отоплением или холодным водоснабжением в течение 7 (семи) календарных дней подряд с даты получения Арендодателем уведомления Арендатора о таких обстоятельствах.

8.5.4. В случае если Помещение по иным причинам становится полностью непригодным для проживания и Арендодатель не устраняет это нарушение или не предоставляет Арендатору для проживания помещение аналогичной или большей площади — в течение 10 (десяти) Рабочих дней с даты получения Арендодателем уведомления Арендатора о том, что Помещение стало полностью непригодным для проживания.

8.6. При расторжении Договора на основании пунктов 8.5.2–8.5.4 Общих условий Арендатор обязуется уведомить Арендодателя о прекращении Договора за 10 (десять) Рабочих дней до планируемой даты расторжения Договора. Договор считается прекратившим свое действие по истечении 10 (десяти) Рабочих дней с даты получения Арендодателем соответствующего уведомления Арендатора о расторжении Договора при условии, что за этот срок Арендодатель не устранил обстоятельства, в силу которых у Арендатора возникло право требовать расторжения Договора.

8.7. При расторжении Договора в соответствии с пунктом 8.5 Общих условий Депозит подлежит возврату Арендатору в соответствии с пунктом 7.9 Общих условий.

9. Ответственность Сторон

9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Арендодателем своих обязательств по настоящему Договору Арендодатель по требованию Арендатора уплачивает Арендатору неустойку в размере 100 (ста) рублей за каждый случай такого неисполнения, ненадлежащего исполнения или нарушения при условии документального подтверждения причиненных Арендатору убытков.

9.3. Неустойка, предусмотренная пунктом 9.2 Общих условий, является исключительной неустойкой. Настоящим Стороны договорились, что в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Арендодателем своих обязательств по настоящему Договору допускается взыскание только неустойки, указанной в пункте 9.2 Общих условий, но не убытков. Уплата неустойки происходит за счет собственных средств Арендодателя.

9.4. Арендодатель несет ответственность по настоящему Договору только за реальный ущерб, причиненный по вине Арендодателя. Общий размер ответственности Арендодателя по настоящему Договору ограничивается суммой, эквивалентной сумме Фиксированной арендной платы за 3 (три) месяца аренды.

9.5. В случае наступления событий, указанных в пунктах 8.5.2, 8.5.3 и 8.5.4 Общих условий, Арендодатель не взимает с Арендатора арендную плату за период с даты получения уведомления от Арендатора о соответствующем событии до даты фактического устранения Арендодателем обстоятельств, указанных в пунктах 8.5.2, 8.5.3 и 8.5.4 Общих условий. После устранения таких обстоятельств Арендодатель уведомляет Арендатора о размере следующего платежа арендной платы за вычетом сумм, рассчитанных в соответствии с настоящим пунктом.

9.6. В случае просрочки уплаты Фиксированной арендной платы и Переменной арендной платы 1, причитающейся Арендодателю по настоящему Договору, Арендатор обязуется уплатить Арендодателю неустойку в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки до даты фактического исполнения своих нарушенных обязательств по настоящему Договору.

9.7. В случае досрочного расторжения Договора в соответствии с пунктом 8.1 или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством, Арендатор и Жильцы допускаются в Помещение и комплекс исключительно в целях освобождения Помещения от своего имущества, допуск в Помещение и комплекс гостей прекращается, а Арендодатель удерживает суммы неисполненных обязательств Арендатора из суммы Депозита.

9.8. В случае досрочного прекращения Договора по основаниям, установленным в пунктах 8.1.1–8.1.11, Арендодатель не возвращает Арендатору сумму Депозита, которая в таком случае удерживается Арендодателем в полном объеме в качестве неустойки за нарушение Арендатором соответствующих условий настоящего Договора.

9.9. Арендатор несет ответственность за действия (бездействие) Арендатора, Жильцов и их гостей.

9.10. Арендодатель не несет ответственности за сохранность личных вещей Арендатора, Жильцов и их гостей.

10. Гарантии и заверения

10.1. Стороны заверяют друг друга и гарантируют, что Стороны обладают всеми правами и полномочиями для заключения настоящего Договора и для надлежащего исполнения своих обязательств по настоящему Договору и предприняли все меры и действия, необходимые для обеспечения действительности настоящего Договора и обязательств по Договору.

10.2. Арендатор заверяет Арендодателя и гарантирует, что никакое судебное или административное дело, участником которого является Арендатор, которое может оказать существенное негативное влияние на его деятельность, имущественное или финансовое состояние, не находится на рассмотрении в каком-либо суде, государственном органе или учреждении и Арендатор не располагает информацией о намерении какого-либо лица, государственного или муниципального органа или учреждения начать такое дело или о наличии у какого-либо лица, государственного органа или учреждения надлежащих оснований для возбуждения такого дела.

10.3. Арендодатель заверяет и гарантирует, что:

10.3.1. Помещение входит в состав имущества ЗПИФН и Арендодатель, заключая настоящий Договор, действует в качестве управляющей компании, осуществляющей доверительное управление имуществом ЗПИФН. Помещение находится в общей долевой собственности владельцев инвестиционных паев ЗПИФН, что подтверждается информацией, доступной на сайте Арендодателя по адресу info@domrf-am.ru.

10.3.2. Помещение не обременено правами третьих лиц и находится в состоянии, позволяющем его использование в соответствии с условиями настоящего Договора.

10.3.3. Настоящий Договор согласован со специализированным депозитарием закрытого паевого инвестиционного фонда недвижимости.

11. Конфиденциальность и персональные данные

11.1. Настоящий Договор, а также любая информация и документы, передаваемые Сторонами друг другу по настоящему Договору или в связи с ним, составляют конфиденциальную информацию, которая не должна раскрываться третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим Договором.

11.2. Положения настоящего пункта 11 о конфиденциальности не применяются к раскрытию информации компетентным государственным органам в соответствии с применимым законодательством, Жильцам, юридическим, налоговым и финансовым консультантам Арендодателя, специализированному депозитарию, а также иным лицам по соглашению Сторон.

11.3. Не позднее Даты подписания Арендатор обязуется предоставить Арендодателю подписанные Арендатором и каждым Жильцом согласия на обработку персональных данных Арендатора и Жильцов по форме Приложения 6 к настоящему Договору. Указанные согласия должны быть заполнены и подписаны Арендатором и Жильцами собственноручно.

12. Обстоятельства непреодолимой силы

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием воздействия на них обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств). К таким обстоятельствам относятся стихийные бедствия (наводнения, пожары, землетрясения и др.), войны, забастовки, революции, террористические акты, действия и акты государственных и муниципальных органов, а также иные обстоятельства, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить всеми разумными средствами.

12.2. Сторона, нарушившая свои обязательства в связи с форс-мажорными обстоятельствами, обязана в течение 1 (одного) Рабочего дня сообщить другой Стороне о возникновении таких обстоятельств и в течение 10 (десяти) Рабочих дней представить письменное подтверждение уполномоченного органа (при его наличии). В противном случае Сторона лишается права ссылаться на такие обстоятельства в связи с неисполнением своих обязательств по настоящему Договору как на основания освобождения от ответственности.

12.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы, если иное не вытекает из существа обязательства.

12.4. Сторона, для которой создалась невозможность надлежащего исполнения обязательств по настоящему Договору вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, обязана предпринять все разумно возможные

меры для преодоления создавшегося положения и возобновления с наименьшей возможной задержкой исполнения обязательств по настоящему Договору.

12.5. В течение 3 (трех) Рабочих дней после прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы Сторона, затронутая их действием, должна уведомить другую Сторону о таком прекращении и возобновить исполнение обязательств по настоящему Договору.

12.6. Если какое-либо обстоятельство непреодолимой силы продолжается в течение более чем 6 (шести) месяцев, каждая из Сторон будет иметь право в одностороннем порядке отказаться от настоящего Договора при условии предварительного письменного уведомления другой Стороны за 10 (десять) Рабочих дней до предполагаемой даты прекращения Договора. В данном случае Договор считается прекращенным в дату, которая наступает через 10 Рабочих дней после даты получения Стороной соответствующего уведомления.

13. Применимое право и разрешение споров

13.1. Настоящий Договор и все вопросы, возникающие в связи с ним, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. Стороны приложат все разумные усилия для разрешения путем переговоров любого спора, претензии или разногласий, возникающих в связи с настоящим Договором, включая любые вопросы, касающиеся его существования, действительности, толкования, нарушения или прекращения (далее — Спор).

13.3. Если Стороны не могут разрешить какой-либо Спор путем переговоров в течение 10 (десяти) Рабочих дней после уведомления одной из Сторон другой Стороны о возникновении Спора, Стороны передают рассмотрение такого Спора в суд города Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.

14. Уведомления

14.1. С учетом положений пункта 14.3 Общих условий любые уведомления, если иное не следует из контекста настоящего Договора, которые должны быть сделаны в соответствии с настоящим Договором любой из Сторон, должны быть оформлены в письменной форме, составлены на русском языке и отправлены через личный кабинет или направлены заказным письмом, или по факсу, или по электронной почте по адресам, указанным в пунктах 1 и 2 Специальных условий, или по иному адресу, номеру факса или адресу электронной почты, о которых адресат заблаговременно сообщил другой Стороне в порядке, установленном настоящей Статьей.

14.2. В случае любых изменений в персональных данных Арендатора, указанных в настоящем договоре, Арендатор должен незамедлительно уведомить Арендодателя в письменном виде.

14.3. Стороны обязаны обеспечить беспрепятственный прием документов и сообщений по указанным в пунктах 1 и 2 Специальных условий адресам, номерам телефонов и факсов и адресам электронной почты в течение любого Рабочего дня.

14.4. Стороны соглашаются, что уведомления по настоящему Договору в адрес Арендатора могут вручаться путем доставки таких уведомлений лично в руки под расписку непосредственно Арендатору или одному из Жильцов на стойке ресепшен комплекса или в Помещении, а в адрес Арендодателя — путем передачи лично в руки под расписку администратору на стойке ресепшен комплекса.

14.5. Если иное не указано в настоящем Договоре, уведомление считается полученным соответствующей Стороной:

14.5.1. При отправке уведомления почтовой или курьерской службой — в дату проставления отметки почтовой или курьерской службы на уведомлении о вручении или в дату, когда почтовая или курьерская служба уведомила отправителя о невозможности вручения уведомления адресату.

14.5.2. В случае доставки лично в руки — в дату, указанную в расписке о получении.

14.5.3. При отправке по электронной почте — в момент, когда отправителем получено уведомление о доставке сообщения на электронный адрес получателя.

15. Заключительные положения

15.1. Арендодатель не является прямым поставщиком Коммунальных услуг. Поставка Коммунальных услуг осуществляется на основании Договоров, заключенных между ресурсоснабжающими организациями, Сервисной компанией и Арендодателем.

15.2. Арендодатель вправе в любое время без согласия Арендатора уступить или иным образом передать свои права и обязательства по настоящему Договору любому третьему лицу, и Арендатор настоящим дает свое согласие на любую такую уступку или передачу. Арендатор не вправе без предварительного письменного согласия Арендодателя уступать или иным образом передавать свои права и обязательства по настоящему Договору.

15.3. Ни одна из Сторон не имеет права на получение от другой Стороны процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами в смысле статьи 317.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.

15.4. Существенное изменение обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении настоящего Договора, не является основанием для изменения или расторжения настоящего Договора.

15.5. Стороны настоящим подтверждают свое согласие на возможность рукописного заполнения положений преамбулы настоящего Договора и пунктов 2, 3, 6, 7 и 9, 12, 13 и 15 Специальных условий.

15.6. Настоящий Договор составлен на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

15.7. Любые изменения и дополнения к настоящему Договору могут вноситься по соглашению Сторон и должны быть оформлены в письменном виде.

15.8. Недействительность, незаконность или невозможность исполнения в принудительном порядке каких-либо положений настоящего Договора не влечет за собой недействительность, незаконность и/или невозможность исполнения в принудительном порядке любых других положений настоящего Договора или всего Договора в целом.

15.9. Стороны соглашаются, что существенное изменение обстоятельств в соответствии с положениями статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации не является основанием для изменения или расторжения настоящего Договора.

Арендодатель Ф.И.О.: действующий на основании	Арендатор Ф.И.О.:
Подпись: 	Подпись:
Печать	Печать

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Приложение 1
к Договору аренды № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Копия поэтажного плана Помещения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Лист 1

Приложение 2
к Договору аренды № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Акт приема-передачи Предмета аренды

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее – Арендодатель) с одной стороны и _____

(далее – Арендатор) с другой стороны, являясь Сторонами договора аренды № _____ от ____ «_____»
20__ года (далее – Договор), подписали настоящий акт (далее – Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. Арендодатель передал, а Арендатор принял в аренду Предмет аренды № _____, состоящий из помещения и Принадлежностей, указанных в специальных условиях и Приложении 3 к Договору.

2. Арендатор настоящим подтверждает, что Предмет аренды получен в надлежащем состоянии, пригодном для проживания и использования в соответствии с Разрешенным использованием, соответствующим Приложению 1 к Договору, и Арендатор не имеет претензий к состоянию и качеству Предмета аренды.

3. Арендатор имеет следующие замечания к качеству передаваемых Принадлежностей/Предмета аренды:

4. Арендодатель передал Арендатору ключи от Помещения в количестве ____ шт., электронные карты доступа в количестве ____ шт.

5. Показания счетчиков на дату подписания настоящего Акта:

Счетчик № _____	Счетчик № _____	Счетчик № _____
Холодная вода	Горячая вода	Электроэнергия
Счетчик № _____	Счетчик № _____	Счетчик № _____
Холодная вода	Горячая вода	Электроэнергия

6. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Подпись представителя ООО «Юнисервис», присутствовавшего при составлении Акта

_____/_____
(подпись) (Ф. И. О.)

Лист 2

Арендодатель Ф.И.О.: действующий на основании	Арендатор Ф.И.О.:
Подпись: Печать	Подпись: Печать

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Приложение 3
к Договору аренды № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Перечень передаваемых Принадлежностей

Арендодатель передает Арендатору Помещение вместе со следующими Принадлежностями:

1. Предметы мебели	
1.1.	
1.2.	
1.3.	
2. Предметы интерьера	
2.1.	
2.2.	
2.3.	
3. Сантехника	
3.1.	
3.2.	
3.3.	
4. Бытовая техника и электроника	
4.1.	
4.2.	
4.3.	
5. Кухонные принадлежности	
5.1.	
5.2.	
5.3.	
6. Иные предметы быта	
6.1.	
6.2.	
6.3.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Лист 1

Приложение 4
к Договору аренды № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Акт возврата Предмета аренды

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее – Арендодатель) с одной стороны и _____

(далее – Арендатор) с другой стороны, являясь Сторонами договора аренды № _____ от ____ «_____»
____» 20__ года (далее – Договор), в присутствии представителя Общества с ограниченной ответственностью
«Юнисервис» _____ (Ф. И. О., должность)

составили настоящий акт возврата (далее – Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное
прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. Арендатор передал, а Арендодатель принял Предмет аренды, состоящий из Помещения и Принадлежностей, вклю-
чая дополнительные Принадлежности:

1. Предметы мебели	
1.1.	
1.2.	
1.3.	
2. Предметы интерьера	
2.1.	
2.2.	
2.3.	
3. Сантехника	
3.1.	
3.2.	
3.3.	
4. Бытовая техника и электроника	
4.1.	
4.2.	
4.3.	

Лист 2

5. Кухонные принадлежности	
5.1.	
5.2.	
5.3.	
6. Иные предметы быта (в том числе предоставленные по Заявкам в качестве дополнительных Принадлежностей)	
6.1.	
6.2.	
6.3.	

2. Арендатор возвратил Арендодателю ключи от Помещения в количестве ____ шт., электронные карты доступа
в количестве ____ шт.

3. Арендодатель настоящим подтверждает, что Предмет аренды возвращен в надлежащем состоянии, пригодном для
проживания и использования по назначению, без обнаружения каких-либо видимых или скрытых дефектов либо
недостатков. / На Дату возврата Арендатором Арендодателю Помещения и Принадлежностей Стороны зафиксиро-
вали обнаруженные дефекты, которые отсутствовали на Дату передачи Помещения и Принадлежностей:

№ п/п	Обнаруженный дефект	Стоимость устранения, включая расходные материалы
1.		
2.		
3.		
Итого:		

4. Дополнения и замечания к Акту не поступили/поступили:
от Арендодателя/Арендатора (указать Ф. И. О.)

5. Арендодатель/Арендатор/Сервисная компания по указанным в пункте 4 дополнениям и замечаниям пояснили:

(Вариант: отказался от дачи пояснений по данному вопросу).

6. Арендатор обязуется в течение 1 (одного) календарного дня уплатить общую сумму, указанную в пункте 3 настоя-
щего Акта.

7. Арендодатель возвращает Арендатору Депозит за вычетом сумм, причитающихся Арендодателю, в том числе:

1) стоимости возмещения ущерба Предмету аренды, МОП или смежным Помещениям в размере _____;

2) неустойки, начисленной в соответствии с пунктом 9.6 Общих условий Договора;

3) [или] Депозит не подлежит возврату Арендатору в соответствии с пунктом 9.8 Общих условий Договора.

8. Акт составлен в двух экземплярах: один для Арендодателя, второй для Арендатора.

Арендодатель Ф.И.О.: действующий на основании	Арендатор Ф.И.О.:
Подпись: 	Подпись:
Печать	Печать

Подпись представителя ООО «Юнисервис», присутствовавшего при составлении Акта

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4.1 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Лист 1

Приложение 4.1

к Договору аренды № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Акт возврата Предмета аренды

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ» (далее — Арендодатель), являясь Стороной договора аренды № _____ от ____ «_____» 20__ года (далее — Договор), в связи с отказом/уклонением _____

(далее — Арендатор) от подписания Акта возврата Предмета аренды и в соответствии с пунктом 8.2 Договора аренды, составило настоящий акт (далее — Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. В связи с _____ (основание досрочного расторжения Договора аренды) Договор аренды считается автоматически расторгнутым по соглашению Сторон с ____ «_____» 20__ года, о чем Арендодатель и Арендатор достигли соглашения в пункте 8.1 Договора.

2. Арендодатель принял Предмет аренды, состоящий из Помещения и Принадлежностей, включая дополнительные Принадлежности:

1. Предметы мебели	
1.1.	
1.2.	
1.3.	
2. Предметы интерьера	
2.1.	
2.2.	
2.3.	
3. Сантехника	
3.1.	
3.2.	
3.3.	
4. Бытовая техника и электроника	
4.1.	
4.2.	
4.3.	

5. Кухонные принадлежности	
5.1.	
5.2.	
5.3.	
6. Иные предметы быта (в том числе предоставленные по Заявкам в качестве дополнительных Принадлежностей)	
6.1.	
6.2.	
6.3.	

3. Арендодатель настоящим подтверждает, что Предмет аренды возвращен в надлежащем состоянии, пригодном для проживания и использования по назначению, без обнаружения каких-либо видимых или скрытых дефектов либо недостатков. / На Дату возврата Арендодателю Помещения и Принадлежностей обнаружены дефекты и недостатки, которые отсутствовали на Дату передачи Помещения и Принадлежностей:

№ п/п	Обнаруженный дефект	Стоимость устранения, включая расходные материалы
1.		
2.		
3.		
Итого:		

4. В соответствии с пунктом 9.8 Договора Депозит не подлежит возврату Арендатору.

5. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых хранится у Арендодателя, второй подлежит направлению Арендатору по Адресу регистрации Арендатора.

Арендодатель Ф. И. О.:	Арендатор Ф. И. О.:
действующий на основании	
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

Подписи лиц, присутствовавших при составлении Акта:

_____/_____
(подпись) (ф. И. О.)

_____/_____
(подпись) (ф. И. О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Лист 1

Приложение 5
к Договору аренды № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Дополнение

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее — Арендодатель) с одной стороны и _____

(далее — Арендатор) с другой стороны, являясь Сторонами договора аренды № _____ от ____ «_____»
20__ года (далее — Договор), составили настоящее дополнение к Договору (далее — Дополнение) о нижеследующем:

Все термины и определения, используемые в настоящем Дополнении, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Дополнении.

1. В соответствии с Заявкой в дополнение к обязанностям Арендодателя, указанным в Договоре, настоящим Арендодатель принимает следующие дополнительные обязанности, указанные в таблице ниже.

Наименование	Описание/список	Стоимость по прейскуранту, руб.
1. Разовые дополнительные обязанности Арендодателя		
Разовая итоговая сумма, руб.:		
		В том числе НДС 20 %:
2. Предоставление дополнительных Принадлежностей до Даты окончания аренды Помещения		
3. Дополнительные обязанности Арендодателя, выполняемые на регулярной основе до Даты окончания аренды Помещения		
Ежемесячная итоговая сумма, руб.:		
		В том числе НДС 20 %:

2. Разовая итоговая сумма включается в Переменную арендную плату 1 за месяц аренды, в котором составлено настоящее Дополнение, и подлежит уплате Арендатором в дату составления настоящего Дополнения. Арендодатель обязан приступить к исполнению условий настоящего Дополнения только после внесения Арендатором платы в соответствии с настоящим пунктом.

3. Ежемесячная итоговая сумма включается в Переменную арендную плату 1, подлежащую уплате Арендатором ежемесячно в дополнение к Фиксированной арендной плате в каждую дату уплаты Фиксированной арендной платы.

4. Подписывая настоящее Дополнение, Арендатор соглашается с условиями действующего на дату подписания Дополнения Прейскуранта.

5. Настоящее Дополнение является неотъемлемой частью Договора.

6. Настоящее Дополнение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Арендодатель Ф. И. О.:	Арендатор Ф. И. О.:
действующий на основании	
Дата:	Дата:
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

ПРИЛОЖЕНИЕ 6 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Приложение 6
к Договору бронирования № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____,
_____, зарегистрирован _____

по адресу: _____

_____, документ, удостоверяющий личность: _____, серия _____

номер _____, выдан _____

_____ «_____» 20__ года, СНИЛС _____

настоящим подтверждаю, что я и мои близкие родственники (в том числе усыновители или усыновленные) не относятся/относятся (нужное подчеркнуть) к следующим категориям граждан:

- иностранное публичное должностное лицо — любое назначаемое или избираемое лицо, занимающее какую-либо должность в законодательном, исполнительном, административном или судебном органе иностранного государства, и любое лицо, выполняющее какую-либо публичную функцию для иностранного государства, в том числе для публичного ведомства или публичного предприятия;
- лицо, замещающее (занимающее) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации.

Настоящим подтверждаю, что я не занимал/занимал (нужное подчеркнуть) в течение одного года до момента заполнения настоящего согласия высокопоставленную должность в публичных органах управления иностранного государства.

В соответствии с пунктом 4 статьи 9, пунктом 1 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях организации моего проживания в многофункциональном комплексе «Лайнер» по Договору аренды _____ от ____ «_____» 20__ года между мной и Обществом с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ» (далее — ДОМ.РФ Управление активами), даю согласие ДОМ.РФ Управление активами, находящемуся по адресу: г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 10, помещение XI, комната № 177, на обработку моих персональных данных, включая данные о моих фамилии, имени, отчестве, паспортных данных, адресе места регистрации и проживания, дате рождения и поле, а также сведений, которые характеризуют мои физиологические и биологические особенности, на основании которых можно установить мою личность (биометрические персональные данные) — изображение лица, полученное с помощью фото- и видео- устройств, голос, полученный с помощью звукозаписывающих устройств, которые требуются для подтверждения моей идентификации, а именно: на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, (обновление, изменение), использование, извлечение, передачу (распространение, предоставление, доступ), в том числе передачу организациям единого института развития в жилищной сфере, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение моих персональных данных, то есть на совершение действий, предусмотренных статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Лист 2

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

___ «_____» 20__ года

Субъект персональных данных:

_____/_____
(подпись) (ф. и. о.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 7 К ДОГОВОРУ АРЕНДЫ

Лист 1

Приложение 7

к Договору аренды № _____ от ___ «_____» 20__ г.

Акт о нарушении

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее – Арендодатель) с одной стороны и _____

(далее – Арендатор) с другой стороны, являясь Сторонами договора аренды № _____ от ___ «_____»
20__ года (далее – Договор), в присутствии двух свидетелей нарушения _____

(Ф. И. О., должность) и _____

(Ф. И. О., должность) составили настоящий акт (далее – Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. Арендатор/Жилец _____

(Ф. И. О.), проживающий в Помещении № _____ по адресу: г. Москва, Ходынский бульвар, д. 2, корпус «Восток»,
подъезд 2, совершил нарушение пункта _____ Договора/Правил проживания, которое выражается в следующем:

(подробно описать состав нарушения)

2. За указанное в пункте 1 настоящего Акта нарушение в отношении Арендатора предусмотрена санкция _____

согласно пункту _____ Договора/Правил проживания.

3. Арендатор/Жилец _____

(Ф. И. О.) дал пояснения по совершенному нарушению: _____

отказался от дачи пояснений по совершенному нарушению.

4. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

5. Подписи лиц, присутствовавших при составлении настоящего Акта:

_____/_____
(подпись) (Ф. И. О.)

_____/_____
(подпись) (Ф. И. О.)

Арендодатель Ф. И. О.:	Арендатор Ф. И. О.:
действующий на основании	
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

ТИПОВАЯ ФОРМА ДОГОВОРА НАЙМА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ. Лист 1

ДОГОВОР НАЙМА ЖИЛОГО ПОМЕЩЕНИЯ			
Договор №	г. Москва		
Специальные условия			
Настоящий договор найма жилого помещения (далее — Договор), состоящий из Специальных условий, Общих условий, приложений и дополнений к Договору, заключен между компанией, указанной в пункте 1 Специальных условий (далее — Наймодатель), и лицом, указанным в пункте 2 Специальных условий (далее — Наниматель). Наймодатель и Наниматель по отдельности именуется «Сторона», а совместно — «Стороны». Полные наименования, адреса и реквизиты Сторон указаны в пункте 9 Специальных условий.			
1. Арендодатель	2. Арендатор		
	Ф. И. О.		
	Паспортные данные	серия _____ номер _____ выдан _____ _____ «_____» 20__ года	
	Адрес регистрации		
	Эл. почта		
	Телефон		
	Наименование банка, в котором открыт счет		
	Счет №		
	Корр. счет №		
	Банк-корреспондент		
	БИК		
	№ карты		
3. Предмет аренды и срок аренды			
Предметом найма по Договору является следующее жилое Помещение, расположенное в подъезде __ корпуса _____ жилого дома, расположенного по адресу: г. Москва, ул. _____, д. __, кв. __, кадастровый номер: _____ (далее — Помещение), с Принадлежностями, указанными в Приложении 3 к Договору (далее — Принадлежности):			Дата окончания бронирования (ДД/ММ/ГГГГ):
Квартира №:		Общая площадь:	
Этаж:		Количество комнат:	

¹ Введена в действие с _____ 20__ г. приказом генерального директора от _____.20__ г. № ____-____.

4. Плата за Помещение			
Плата за Помещение в месяц, не включая НДС, руб.	НДС 20 %	Итого, включая НДС, руб.	Сроки внесения
		(далее — Фиксированная плата Плата за Помещение)	<p>За первый месяц: 3 (три) Рабочих дня с Даты подписания.</p> <p>За каждый последующий месяц (включая второй месяц): авансом, не позднее 25-го числа предшествующего месяца.</p> <p>За второй месяц, если Дата подписания наступает после 25-го числа месяца: одновременно с платежом за первый месяц</p>
Переменная плата 1 за Помещение	Означает все платежи, причитающиеся Наймодателю за оснащение Помещения дополнительными Принадлечениями и за выполнение Наймодателем дополнительных обязанностей на основании заявки, направленной Нанимателем в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий, размер которых определяется в соответствии с Прейскурантом и указывается в Дополнении с описанием дополнительных Принадлечностей и дополнительных обязанностей, составленном согласно Приложению 5 к Договору		
Переменная плата 2 за Помещение	Означает все платежи за Коммунальные услуги		
5. Депозит			
Размер Депозита, не включая НДС, руб.	НДС 20 %	Итого, включая НДС, руб.	Сроки внесения
		(далее — Депозит)	<p>Первоначально: 3 (три) рабочих дня с Даты подписания.</p> <p>Пополнение: в соответствии с разделом 6 Общих условий</p>
6. Жильцы			
6.1. Постоянные жильцы			
1. Ф.И.О. _____			
паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____			
_____ «_____» 20__ года. Эл. почта: _____			
тел.: _____			
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____			

2. Ф.И.О. _____
паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____
_____ «_____» 20__ года. Эл. почта: _____
тел.: _____
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____
3. Ф.И.О. _____
паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____
_____ «_____» 20__ года. Эл. почта: _____
тел.: _____
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____
4. Ф.И.О. _____
паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____
_____ «_____» 20__ года. Эл. почта: _____
тел.: _____
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____
6.2. Временные жильцы
1. Ф.И.О. _____
паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____
_____ «_____» 20__ года. Эл. почта: _____
тел.: _____
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____
2. Ф.И.О. _____
паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____
_____ «_____» 20__ года. Эл. почта: _____
тел.: _____
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____

___ «_____» 20___ года. Эл. почта: _____
тел.: _____
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____

3. Ф. И. О. _____

паспорт: серия _____ номер _____, выдан _____

___ «_____» 20___ года. Эл. почта: _____
тел.: _____
Отношение к Нанимателю (указывается опционально): _____

7.7. Наличие домашних животных в Помещении

Заполняется, если применимо

8. Договор как единое целое

Неотъемлемыми частями настоящего Договора являются:

1. Специальные условия;
2. Общие условия;
3. Приложение 1 — Копия поэтажного плана Помещения;
4. Приложение 2 — Акт приема-передачи Предмета аренды;
5. Приложение 3 — Перечень передаваемых Принадлежностей;
6. Приложение 4/Приложение 4.1 — Акт возврата Предмета аренды;
7. Приложение 5 — Дополнение;
8. Приложение 6 — Согласие Жильца на обработку персональных данных;
9. Приложение 7 — Акт о нарушении.

Подписывая Договор, Наниматель подтверждает, что ознакомился с ним в полном объеме и понял его содержание, уполномочен на его подписание, а также дает согласие на обработку своих персональных данных.

9. Подписи и реквизиты Сторон

Наймодатель Ф. И. О.: действующий на основании	Наниматель Ф. И. О.:
Дата:	Дата:
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

1. Термины и определения
В настоящем Договоре термины и определения, используемые с заглавной буквы, имеют следующие значения, независимо от их употребления в единственном или множественном числе:

Агент
означает любую выбранную Наймодателем коммерческую организацию, которая осуществляет прием денежных средств в счет оплаты любых платежей, поступающих от Нанимателя, в том числе Платы за Помещение, Депозита, оплаты задолженностей, пени, неустоек, штрафов с целью зачисления их на банковский счет Наймодателя.

Акт возврата
означает акт возврата Предмета найма, составленный по форме Приложения 4 к Договору.

Акт передачи
означает акт приема-передачи Предмета найма, подписываемый между Сторонами по форме Приложения 2 к Договору.

Временные жильцы
означает физических лиц, проживающих совместно с Наймодателем в Помещении, перечисленных в пунктах 6.2 Специальных условий или согласованных Сторонами в порядке, предусмотренном пунктом 2.5 Общих условий.

Гости
означает любых гостей Нанимателя, а также Постоянных и/или Временных жильцов (включая личных гостей, обслуживающий персонал, врачей и курьеров).

Дата окончания
означает дату окончания срока найма по Договору, указанную в пункте 3 Специальных условий, или дату, в которую Договор считается расторгнутым или прекращенным в случае его досрочного расторжения или прекращения.

Дата передачи
означает дату, в которую Наймодатель передает, а Наниматель принимает Предмет найма и ключи от Помещения и Стороны подписывают Акт передачи.

Дата подписания
означает дату, в которую Договор подписан обеими Сторонами, а именно последнюю из дат, указанных в пункте 9 Специальных условий, независимо от того, какая из Сторон подписала Договор в последнюю очередь.

Депозит
означает обеспечительный платеж, уплачиваемый Нанимателем Наймодателю в соответствии с пунктом 5 Специальных условий и пунктом 6.4 Общих условий, в размере, установленном пунктом 5 Специальных условий, или в повышенном размере, определяемом в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий, и пополняемый в соответствии с пунктом 6.6 Общих условий. Депозит является обеспечительным платежом по смыслу статьи 381.1 Гражданского кодекса Российской Федерации и уплачивается Наймодателю в качестве обеспечения исполнения Нанимателем всех его денежных обязательств по Договору, в том числе обязательств по возмещению Наймодателю ущерба, причиненного Предмету найма или МОП, а также возмещению любой неполученной суммы в случае любого полного или частичного неисполнения либо несвоевременного исполнения любого денежного обязательства Нанимателя по Договору.

Договор
означает настоящий договор найма, включая все его неотъемлемые части, перечисленные в пункте 8 Специальных условий.

Договор бронирования
означает договор бронирования Помещения, заключенный между Нанимателем и Наймодателем до Даты подписания, в том числе в случае бронирования Помещения в сети Интернет или через Мобильное приложение.

Дополнение
означает документ, подписываемый Сторонами по форме Приложения 5 к Договору на основании поступившей от Нанимателя Заявки. В Дополнении указывается перечень предоставляемых Нанимателю дополнительных Принадлежностей и дополнительных обязанностей Наймодателя, принимаемых Наймодателем в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий, а также размер Переменной платы 1 за Помещение.

ЗПИФН

означает Закрытый паевой инвестиционный фонд недвижимости «ДОМ.РФ» (регистрационный номер № 3164 от 03.06.2016).

Заявка

означает составляемую в свободной форме и передаваемую через стойку ресепшен или отправляемую через Личный кабинет заявку Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов на оснащение Помещения дополнительными Принадлелжностями и/или на выполнение Наймодателем дополнительных обязанностей согласно действующему Прейскуранту.

Коммунальные услуги

означает оказываемые Наймодателем услуги по обеспечению предоставления горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, отопления, водоотведения, электроэнергии. Наймодатель не является прямым поставщиком Коммунальных услуг. Поставка Коммунальных услуг осуществляется на основании договоров, заключенных между ресурсоснабжающими организациями, Сервисной компанией и Наймодателем. Оплата коммунальных услуг является Переменной платой 2 за Помещение.

[Комплекс

означает все здания, строения, сооружения и территорию, входящие в многофункциональный комплекс «_____», расположенный по адресу: г. Москва, ул. _____, д. ____, включая Объект (указывается, если применимо)].

Личный кабинет

означает электронный сервис, доступный на сайте аренда.дом.рф и/или в Мобильном приложении, с помощью которого Наниматель может оформлять Заявки и оплачивать Плату за Помещение и иные платежи по Договору.

Мобильное приложение

означает программу для электронных вычислительных машин, устанавливаемую на мобильные телефоны, планшеты или персональные компьютеры, с помощью которой Наниматель может направлять Заявки Наймодателю или Сервисной компании, производить оплату по Договору, получать информацию об исполнении Договора и иную информацию.

МОП

означает места общего пользования, расположенные в зданиях, строениях, сооружениях и на территории, входящих в Комплекс [подлежит корректировке, если определение «Комплекс» не будет применимо].

Наймодатель

имеет значение, указанное в пункте 1 Специальных условий, собственник жилого помещения или управомоченное им лицо.

Наниматель

имеет значение, указанное в пункте 2 Специальных условий.

Общие условия

означает общие условия настоящего Договора, являющиеся его неотъемлемой частью.

Объект

означает подъезд __ корпус __, расположенный по адресу: _____

и [являющийся частью Комплекса, в котором расположено Помещение (указывается, если применимо)].

Переменная плата 1 за Помещение

означает все платежи, причитающиеся Наймодателю за оснащение Помещения дополнительными Принадлелжностями и за выполнение Наймодателем дополнительных обязанностей на основании заявки, направленной Нанимателем в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий, размер которых определяется в соответствии с Прейскурантом и указывается в Дополнении с описанием дополнительных Принадлелжностей и дополнительных обязанностей, составленном согласно Приложению 5 к Договору.

Переменная плата 2 за Помещение

означает все платежи за Коммунальные услуги.

Плата за Помещение

означает в совокупности Фиксированную плату за Помещение, Переменную плату 1 за Помещение и Переменную плату 2 за Помещение.

Помещение

имеет значение, указанное в пункте 3 Специальных условий.

Постоянные жильцы

означает физических лиц, проживающих совместно с Наймодателем, перечисленных в пункте 6.1 Специальных условий или согласованных Сторонами в порядке, предусмотренном пунктом 2.5 Общих условий. Согласно ст. 677 Гражданского кодекса Российской Федерации Постоянные жильцы имеют равные с Нанимателем права по пользованию Помещением.

Правила проживания

означает правила проживания в [Комплексе (если применимо)] Объекте для Нанимателей, Постоянных и Временных жильцов и иных пользователей, принимаемые Сервисной компанией и/или Наймодателем в одностороннем порядке, с которыми Наниматель может в любое время ознакомиться в сети Интернет на сайте аренда.дом.рф, а также на стойке ресепшен Объекта.

Предмет найма

означает Помещение вместе с Принадлелжностями.

Прейскурант

означает документ, принимаемый Наймодателем в одностороннем порядке, который содержит список дополнительных Принадлелжностей, предоставляемых Наймодателем за дополнительную плату, и список дополнительных обязанностей, принимаемых на себя Наймодателем за дополнительную плату, а также размер платы за пользование такими дополнительными Принадлелжностями и за выполнение дополнительных обязанностей. Наниматель может в любое время ознакомиться с актуальным Прейскурантом в сети Интернет на сайте Наймодателя аренда.дом.рф, а также на стойке ресепшен Объекта или в Мобильном приложении.

Принадлелжности

означает все движимое имущество, передаваемое Нанимателю вместе с Помещением и перечисленное в Приложении 3 к Договору, а также все дополнительное движимое имущество, передаваемое Нанимателю в качестве дополнительных Принадлелжностей в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий и перечисленное в соответствующих Дополнениях.

Провайдер

означает компанию, являющуюся поставщиком телекоммуникационных услуг (телефония, интернет, спутниковое, цифровое и кабельное телевидение) на территории Объекта, к оборудованию и сетям которой подключен Объект.

Рабочий день

означает любой день, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, объявляемых таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Разрешенное использование

означает использование Помещения исключительно для личного проживания Нанимателя, Постоянных и Временных жильцов.

Сервисная компания

означает Общество с ограниченной ответственностью «_____» (ОГРН _____, зарегистрированное по адресу: [_____])

или любую иную компанию, осуществляющую эксплуатацию, техническое и санитарное содержание, а также сервисное обслуживание [Комплекса и] Объекта, с которой Наймодатель может заключить соответствующий договор в будущем.

Специальные условия

означает специальные условия Договора, являющиеся его неотъемлемой частью.

Сторона

означает сторону по настоящему Договору.

Фиксированная плата за Помещение

имеет значение, указанное в пункте 4 Специальных условий.

2. Предмет договора

2.1. Наймода́тель обязуется передать Нанимателю Помещение и Принадлежности в Дату передачи по Акту передачи, составленному по форме Приложения 2 к Договору, а Наниматель обязуется принять Помещение и Принадлежности в Дату передачи, подписать Акт передачи и уплачивать Плату за Помещение в соответствии с условиями Договора.

2.2. Дата передачи может наступить непосредственно в Дату подписания, если платежи, предусмотренные пунктом 6.1 Общих условий, совершены Нанимателем в Дату подписания. Факт совершения Нанимателем таких платежей может быть подтвержден соответствующей информацией в Личном кабинете (при оплате через Личный кабинет), копией платежного поручения или банковской квитанции (при оплате через банк).

2.3. Стороны соглашаются, что в случае обнаружения дефектов Помещения и Принадлежностей во время осмотра Помещения при подписании Акта передачи Стороны отражают такие дефекты в Акте передачи и Наймода́тель обязуется устранить указанные дефекты за свой счет в течение разумного срока после подписания Акта передачи обеими Сторонами.

2.4. Предмет найма передается Нанимателю исключительно для использования в качестве места проживания Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов в соответствии с Разрешенным использованием. Наниматель, Постоянные и/или Временные жильцы не вправе использовать Предмет найма для целей, не предусмотренных Разрешенным использованием и Договором.

2.5. При наличии необходимости в заселении иных физических лиц в Помещение, чем те, которые указаны в пункте 6 Специальных условий, Наниматель уведомляет об этом Наймода́теля и предоставляет в отношении новых Постоянных и/или Временных жильцов документы, перечисленные в пункте 4.1.14 Общих условий, а также согласие на заселение от Постоянных жильцов. Не требуется согласия Наймода́теля или Постоянных жильцов на вселение в Помещение несовершеннолетних детей Нанимателя.

2.5.1. Уведомляет Нанимателя о своем согласии с новым составом Постоянных и/или Временных жильцов и с даты направления такого уведомления список указанных лиц, установленный пунктом 6 Специальных условий, считается измененным; или

2.5.2. Отказывает Нанимателю в заселении новых Постоянных и/или Временных жильцов и/или Жильцов при несоблюдении требований законодательства Российской Федерации о размере общей площади жилого помещения на одного человека.

3. Права и обязанности Наймода́теля

3.1. Наймода́тель обязуется:

3.1.1. Передать Нанимателю Предмет найма в пригодном для проживания и использования состоянии в Дату передачи.

3.1.2. В Дату передачи передать Нанимателю ключи от Помещения [и электронные карты доступа].

3.1.3. Осуществлять капитальный ремонт Помещения в соответствии с графиком, определяемым Наймода́телем в одностороннем порядке.

3.1.4. За Переменную плату 1 за Помещение оснащать Помещение дополнительными Принадлежностями и исполнять дополнительные обязанности, принимаемые Наймода́телем в соответствии с разделом 5 Общих условий, которые указаны в соответствующих Дополнениях.

3.1.5. [Обеспечивать надлежащую эксплуатацию Комплекса.]

3.1.6. Выдать Нанимателю логин и пароль от Личного кабинета.

3.1.7. Оповещать Нанимателя не менее чем за 3 (три) Рабочих дня о предстоящем плановом отключении энергоресурсов для проведения ресурсоснабжающими организациями или Сервисной компанией плановых работ по ремонту оборудования или подключению новых потребителей. Для устранения аварийных ситуаций отключение Помещения, Объекта, Комплекса производится без предупреждения. Наймода́тель также не предупреждает Нанимателя об отключении его Помещения, если это происходит по не зависящим от Наймода́теля причинам.

3.2. Наймода́тель вправе:

3.2.1. Посещать Помещение в следующих случаях:

1) для осуществления уборки, текущего ремонта и предоставления дополнительных Принадлежностей и/или выполнения дополнительных обязанностей, указанных в Дополнении, — в любое время по согласованию с Нанимателем или любым совершеннолетним Постоянным и/или Временным жильцом;

2) в экстренных случаях, когда существует угроза причинения повреждений Предмету найма (в том числе в случае пожара, затопления, разрушения Помещения), — в любое время без согласования с Нанимателем, Постоянными и/или Временными жильцами;

3) для осуществления планового капитального и текущего ремонта Помещения и инженерных систем в Помещении — в любое время с 9:00 до 21:00 при условии уведомления Нанимателя или любого из Постоянных и/или Временных жильцов за 3 (три) Рабочих дня до даты посещения;

4) для проведения планового осмотра или инвентаризации Помещения, Принадлежностей и инженерных систем в Помещении — не чаще 1 (одного) раза в месяц с 9:00 до 21:00 при условии уведомления Нанимателя или любого из Постоянных и/или Временных жильцов за 1 (один) Рабочий день до даты посещения;

5) для показа Помещения потенциальным новым Нанимателям в течение последних 30 (тридцати) Рабочих дней срока действия найма по настоящему Договору — в любое время с 9:00 до 21:00 при условии уведомления Нанимателя или любого из Постоянных и/или Временных жильцов или Жильцов за 1 (один) Рабочий день до даты посещения.

3.2.2. Для целей, указанных в пункте 3.2.1 Общих условий, хранить у себя комплект ключей от Помещения.

3.2.3. Привлекать Сервисную компанию и иных третьих лиц для осуществления своих прав и обязательств по настоящему Договору.

3.2.4. Ограничить доступ Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов в Помещение [и Комплекс] в случае, предусмотренном пунктом 9.7 Общих условий, а также в случае нарушения Нанимателем обязанностей, предусмотренных пунктами 4.1.5–4.1.12 Договора и Правилами проживания.

3.2.5. В одностороннем порядке изменять Правила проживания и Прейскурант.

3.2.6. Ограничить или приостановить подачу одного или нескольких видов Коммунальных услуг в Помещение при наличии у Нанимателя задолженности по оплате Переменной платы 2 за Помещение более чем за 3 (три) месяца; указанное ограничение или приостановка снимается Наймода́телем в течение 1 (одного) Рабочего дня с даты полного погашения задолженности и оплаты расходов по введению и снятию указанного ограничения или приостановки.

3.2.7. Осуществлять любые иные права в соответствии с настоящим договором.

4. Права и обязанности Нанимателя

4.1. Наниматель обязуется:

4.1.1. Уплатить Наймода́телю Депозит в соответствии со сроками и порядком, установленными пунктом 5 Специальных условий и пунктом 6.1 Общих условий, а также своевременно вносить повышенный Депозит и пополнять Депозит в случаях, предусмотренных пунктами 6.4 и 6.6 Общих условий.

4.1.2. Принять Помещение и Принадлежности в Дату передачи и подписать Акт передачи в соответствии с пунктом 2.1 Общих условий.

4.1.3. Своевременно уплачивать Наймода́телю Плату за Помещение в соответствии с условиями раздела 6 Общих условий.

4.1.4. Заключить с Сервисной компанией и Провайдером необходимые договоры на обслуживание и своевременно и за свой счет оплачивать Сервисной компании и Провайдеру все услуги в соответствии с порядком и сроками, установленными в договорах Нанимателя с Сервисной компанией и Провайдером.

4.1.5. Своевременно оплачивать Наймода́телю Переменную плату 2 за Помещение за все фактически потребленные Коммунальные услуги в соответствии с показаниями индивидуальных приборов учета на основании официальных тарифов и методик, утвержденных Правительством г. Москвы и ресурсоснабжающими организациями; Наниматель обязуется оплачивать Переменную плату 2 за Помещение на основании расчета суммы, который Наймода́тель направляет Нанимателю через Личный кабинет, в течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты формирования такого расчета в Личном кабинете.

4.1.6. Использовать Помещение в соответствии с Разрешенным использованием только для проживания Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов, не использовать Помещение в качестве офиса и для иных коммерческих целей.

4.1.7. Соблюдать Правила проживания и обеспечивать соблюдение Правил проживания Постоянными и/или Временными жильцами и Гостями. Настоящим Наниматель подтверждает, что на Дату подписания он ознакомился с Правилами проживания.

4.1.8. Не производить неотделимых улучшений и не осуществлять перепланировку/переустройство/реконструкцию Помещения и какой-либо ремонт в Помещении и МОП, ремонт Принадлежностей.

4.1.9. Самостоятельно не заменять запорные механизмы в Помещении.

4.1.10. Не передавать Предмет найма третьим лицам, в том числе по договорам субнайма или поднайма.

4.1.11. Не размещать и не хранить какое-либо имущество в МОП.

4.1.12. Без предварительного письменного согласия Наймодателя не устанавливать и не использовать в Помещении встраиваемые предметы мебели, предметы интерьера и оборудование или иные предметы мебели, предметы интерьера и оборудование, установка и/или использование которых влечет перепланировку Помещения или внесение изменений в конструктивные параметры Помещения и/или архитектурно-планировочные решения.

4.1.13. Возместить Наймодателю суммы штрафов или иных санкций, наложенных на Наймодателя государственными надзорными органами, если такие штрафы вынесены в результате действий Нанимателя, нарушающих Договор или Правила проживания.

4.1.14. Хранить в тайне и не раскрывать третьим лицам информацию о своем логине и пароле доступа в Личный кабинет. Все операции, совершенные в Личном кабинете, считаются совершенными от имени Нанимателя.

4.1.15. Не позднее Даты подписания передать Наймодателю:

- 1) копии паспортов Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов;
- 2) согласия Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов на обработку персональных данных.

4.1.16. В Дату окончания Договора:

- 1) подписать необходимый пакет документов и исполнить все денежные обязательства по Договору в полном объеме;
- 2) освободить и передать Предмет найма Наймодателю по Акту возврата;
- 3) вывезти все свое имущество и личные вещи, а также отдельные улучшения;
- 4) вернуть все ключи и электронные карты доступа в Помещение, Комплекс и Объект.

4.1.17. Самостоятельно знакомить Постоянных и/или Временных жильцов с Правилами проживания, условиями Договора, его дополнительными соглашениями и Дополнениями, а также самостоятельно и за свой счет нести все риски, связанные с неисполнением указанной обязанности. Наниматель подтверждает, что все Жильцы, указанные в пункте 6 Специальных условий, ознакомлены с Правилами проживания и с условиями Договора до его подписания.

4.2. Наниматель вправе:

4.2.1. Пользоваться Предметом найма и МОП при условии соблюдения Нанимателем, Постоянными и/или Временными жильцами Правил проживания.

4.2.2. Подавать Наймодателю Заявки на оснащение Помещения дополнительными Принадлежностями и выполнение Наймодателем дополнительных обязанностей в соответствии с пунктом 5.5 Общих условий.

4.2.3. При наличии письменного согласия Наймодателя производить отдельные улучшения в Помещении в присутствии представителя Наймодателя и Сервисной компании.

4.2.4. Получить обратно Депозит на условиях, изложенных в пункте 7.9 Общих условий.

4.2.5. Принимать гостей в Помещении на срок не более 14 (четырнадцать) календарных дней при условии несения Нанимателем расходов на оплату Коммунальных услуг и телекоммуникационных услуг, которыми пользуются гости Нанимателя. При проживании гостей в Помещении в течение более длительного срока Наниматель обязуется согласовать с Наймодателем возможность внесения гостей в список Жильцов. Наниматель несет ответственность за действия Постоянных и/или Временных жильцов и Гости Нанимателя как за свои собственные.

4.2.6. Известить Наймодателя о намерении Постоянных жильцов стать стороной Договора совместно с Нанимателем. В этом случае такие Постоянные жильцы являются со-нанимателями и несут совместно с Нанимателем солидарную ответственность перед Наймодателем по настоящему Договору.

4.2.7. Осуществлять любые иные права в соответствии с Договором.

5. Ремонт и дополнительные обязанности Наймодателя

5.1. Стороны договорились, что любой капитальный и текущий ремонт в отношении Помещения, Принадлежностей и МОП осуществляется исключительно Наймодателем и Сервисной компанией. За исключением случаев, указанных в пункте 5.4 Общих условий, Наймодатель вправе самостоятельно определять необходимость капитального и текущего ремонта и порядок его проведения.

5.2. Капитальный ремонт Помещения и МОП осуществляется Наймодателем за свой счет.

5.3. Любой текущий ремонт Помещения и Принадлежностей, включая ремонт по Заявкам Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов, а также ремонт в соответствии с пунктом 5.8 Общих условий, осуществляется Наймодателем или Сервисной компанией за счет Нанимателя.

5.4. Разовый ремонт Помещения и Принадлежностей по заявкам Нанимателя, а также дополнительные услуги осуществляются Сервисной компанией в соответствии с условиями договора, заключенного между Нанимателем и Сервисной компанией, на основании прейскуранта Сервисной компании.

5.5. Для оснащения Помещения дополнительными Принадлежностями и выполнения Наймодателем дополнительных обязанностей Наниматель направляет Наймодателю соответствующую Заявку. На основании поступившей Заявки Наймодатель и Наниматель в течение 2 (двух) Рабочих дней подписывают Дополнение с описанием дополнительных Принадлежностей и дополнительных обязанностей и указанием размера соответствующей Переменной платы 1 за Помещение. Стоимость оснащения Помещения дополнительными Принадлежностями и исполнения Наймодателем дополнительных обязанностей на основании соответствующего Дополнения определяется в соответствии с Прейскурантом, включается в Переменную плату 1 за Помещение и подлежит оплате Нанимателем (1) на ежемесячной основе (за предоставление дополнительных Принадлежностей и выполнение Наймодателем регулярных дополнительных обязанностей) в каждую дату уплаты Фиксированной платы за Помещение, начиная с первой даты уплаты Фиксированной платы за Помещение, следующей за датой соответствующего Дополнения, либо (2) на разовой основе (за выполнение Наймодателем разовых дополнительных обязанностей) в соответствии с условиями Договора и соответствующих Дополнений.

5.6. Наймодатель предоставляет дополнительные Принадлежности и выполняет дополнительные обязанности в зависимости от наличия у Наймодателя соответствующих Принадлежностей и ресурсов на момент получения соответствующей Заявки от Нанимателя.

5.7. Стороны договорились, что Заявки от имени Нанимателя могут быть направлены любым из совершеннолетних Постоянных/Временных жильцов и такое направление будет считаться надлежащим направлением Заявки от имени Нанимателя. Настоящим Наниматель уполномочивает каждого из Постоянных и/или совершеннолетних Временных жильцов подавать указанные Заявки. Настоящим Стороны подтверждают, что полномочия, предоставленные совершеннолетним Постоянным/Временным жильцам в соответствии с Договором, являются доверенностью, включенной в текст Договора в соответствии с пунктом 4 статьи 185 Гражданского кодекса Российской Федерации. Указанная доверенность сохраняет свое действие в течение всего срока действия Договора.

5.8. Невзирая на положения пунктов 5.4 и 5.5 Общих условий, Наймодатель вправе самостоятельно определять необходимость проведения внепланового капитального и текущего ремонта, в случае если по обоснованному мнению Наймодателя Помещению нанесен или может быть нанесен ущерб, требующий оперативного устранения.

5.9. Стороны договорились, что Дополнения являются дополнительными соглашениями, содержащими перечень дополнительных Принадлежностей, дополнительных обязанностей Наймодателя и размер Переменной платы 1 за Помещение, порядок определения которой установлен Договором и Прейскурантом.

6. Порядок осуществления расчетов между Сторонами

6.1. В течение 3 (трех) Рабочих дней с даты подписания Договора Наниматель уплачивает Наймодателю Депозит и Фиксированную плату за Помещение за первый месяц найма. В случае если указанные суммы не уплачены Нанимателем в указанный срок, Договор автоматически прекращает свое действие на третий Рабочий день с Даты подписания и у Наймодателя не возникает обязательства по передаче Предмета найма Нанимателю.

6.2. Наниматель уплачивает Наймодателю Фиксированную плату за Помещение и Переменную плату 1 за Помещение ежемесячно авансом не позднее 25-го числа каждого месяца, предшествующего соответствующему месяцу найма. Плата за Помещение за первый месяц найма начисляется за период с Даты подписания до последнего дня первого месяца найма и подлежит уплате Нанимателем в течение 3 (трех) Рабочих дней с Даты подписания. Если Дата подписания наступает после 25-го числа месяца, Плата за Помещение за второй месяц найма подлежит уплате одновременно с уплатой Платы за Помещение за первый месяц.

6.3. Стороны договорились, что Фиксированная плата за Помещение, взимаемая за период с Даты подписания до Даты передачи, является платой за бронирование Предмета найма. В качестве встречного предоставления Наймодатель принимает на себя обязательство не заключать договоры найма в отношении Предмета найма с другими потенциальными Нанимателями в течение периода бронирования. Условия бронирования Предмета найма до Даты подписания могут устанавливаться Договором бронирования в случае заключения такого Договора между Нанимателем и Наймодателем.

6.4. Если общая задолженность Нанимателя по Плате за Помещение и/или иным платежам по Договору превышает размер Депозита или если Наниматель два раза подряд и более допускает просрочку по внесению Платы за Помещение более чем на 5 (пять) Рабочих дней, то размер Депозита подлежит увеличению на размер такой просроченной задолженности. Наниматель обязуется уплатить такую дополнительную сумму Депозита в течение 3 (трех) Рабочих дней с даты получения Нанимателем соответствующего уведомления от Наймодателя.

6.5. Наниматель оплачивает Наймодателю Переменную плату 2 за Помещение на основании расчета суммы, который Наймодатель направляет Нанимателю через Личный кабинет, в течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты формирования такого расчета в Личном кабинете.

6.6. В случае (1) возникновения обязательства Нанимателя по увеличению суммы Депозита в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий или (2) списания из Депозита сумм задолженности Нанимателя в соответствии с пунктом 6.7 Общих условий Наниматель обязуется внести соответствующую сумму для пополнения Депозита в течение 5 (пяти) Рабочих дней с даты получения Нанимателем соответствующего уведомления от Наймодателя, а Наймодатель зачитывает последующие платежи, поступающие от Нанимателя, в следующем порядке:

6.6.1. В первую очередь — для пополнения суммы Депозита до размера, указанного в пункте 5 Специальных условий, или до повышенного размера Депозита, определяемого в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий.

6.6.2. Во вторую очередь — в счет Фиксированной платы за Помещение и Переменной платы 1 за Помещение.

6.6.3. В третью очередь — для погашения задолженности по уплате Переменной платы 2 за Помещение.

6.6.4. В четвертую очередь — для погашения неустоек, подлежащих уплате Нанимателем в соответствии с условиями Договора.

6.7. Наймодатель вправе списывать из Депозита суммы любой задолженности Нанимателя перед Наймодателем и зачитывать такие суммы против такой задолженности. В случае если после такого зачета от Нанимателя в адрес Наймодателя поступает сумма, недостаточная для (1) пополнения Депозита до размера, указанного в пункте 5 Специальных условий или до повышенного размера Депозита, определяемого в соответствии с пунктом 6.4 Общих условий, и (2) внесения Платы за Помещение за очередной месяц, Наймодатель зачитывает такую сумму в порядке, установленном пунктом 6.6 Общих условий. Соглашаясь с условием настоящего пункта, Наниматель подтверждает свое согласие на списание Наймодателем в одностороннем порядке из Депозита суммы любых задолженностей Нанимателя перед Наймодателем.

6.8. Все платежи по Договору осуществляются в рублях путем безналичного перевода по платежным реквизитам Сторон, указанным в пункте 9 Специальных условий, или реквизитам Агента. Датой исполнения платежного обязательства Стороны считается дата списания соответствующей суммы с корреспондентского счета банка, обслуживающего расчетный счет такой Стороны. Платежи по Договору могут осуществляться с использованием Личного кабинета. Наймодатель оставляет за собой право выбирать Агента, реквизиты которого могут быть указаны в качестве платежных реквизитов для оплаты Нанимателем любых платежей в Личном кабинете.

6.9. Стороны договорились, что ежемесячно акт об оказанных услугах по Договору в бумажном виде не составляется. Уплачивая Плату за Помещение через Личный кабинет, Наниматель подтверждает, что услуги оказаны в полном объеме и претензии к качеству у Нанимателя к Наймодателю отсутствуют.

6.10. Особенности уплаты Переменной платы 1 за Помещение устанавливаются пунктами 5.5 и 7.4 Общих условий.

6.11. Стороны договорились при осуществлении всех расчетов по Договору исходить из фактического количества календарных дней месяца и года.

7. Срок найма и порядок возврата Предмета найма

7.1. Договор вступает в силу с Даты подписания и сохраняет силу до полного исполнения обязательств Сторонами. Срок, в течение которого Наниматель, Постоянные и/или Временные жильцы вправе пользоваться Предметом найма, начинается в Дату передачи и оканчивается в Дату окончания.

7.2. Наниматель не имеет преимущественного права заключения договора найма в отношении Предмета найма на новый срок на тех же условиях. Наниматель обязуется уведомить Наймодателя о своем желании заключить договор найма на новый срок в отношении Предмета найма не позднее чем за 2 (два) календарных месяца до Даты окончания. Наймодатель предоставит Нанимателю коммерческое предложение об условиях найма на новый срок в течение 15 (пятнадцати) Рабочих дней с даты получения уведомления от Нанимателя.

7.3. В Дату окончания Наниматель обязуется вернуть Наймодателю Помещение и Принадлежности в том же состоянии, в котором они были получены Нанимателем в Дату передачи, передать ключи и электронные карты доступа, уплатить все имеющиеся задолженности за Коммунальные услуги и по иным платежам согласно условиям Договора и подписать Акт возврата в двух экземплярах. В случае наличия дефектов Помещения или Принадлежностей на Дату окончания Наймодатель, Наниматель и Сервисная компания указывают такие дефекты в Акте возврата. Дефекты, перечисленные в Акте возврата, подлежат устранению за счет Нанимателя. Стоимость устранения таких дефектов может быть удержана Наймодателем из суммы Депозита. В случае отказа или уклонения Нанимателя от подписания Акта возврата Наймодатель вправе составить односторонний акт возврата Помещения и Принадлежностей по форме Приложения 4.1 к Договору и зафиксировать его составление в присутствии двух независимых свидетелей.

7.4. Не позднее чем за 5 (пять) Рабочих дней до Даты окончания Наниматель обязуется оплатить уборку Помещения в размере, установленном действующим Прейскурантом. Указанный платеж является частью Переменной платы 1 за Помещение.

7.5. Если в течение срока найма Наниматель проживал в Помещении с домашними животными или если в Помещении имеются существенные загрязнения, нанесенные Нанимателем или Жильцами, то не позднее чем за 5 (пять) Рабочих дней до Даты окончания Наниматель обязуется оплатить стоимость химчистки Предмета найма в размере, установленном действующим Прейскурантом. Наниматель обязан уведомить Наймодателя о наличии у него животного и нахождении/проживании животного в Помещении в день появления животного в Помещении путем представления Наймодателю (представителю Наймодателя) уведомления в простой письменной форме под отметку о получении. В случае нарушений Правил проживания, зафиксированных Наймодателем в Акте о нарушении (Приложение 7), стоимость уборки Помещения и химчистки Принадлежностей оплачивается Нанимателем в двойном размере. Отказ Нанимателя от подписания Акта о нарушении фиксируется Наймодателем путем письменной отметки на Акте о нарушении и является надлежащим уведомлением Нанимателя о нарушении и основанием для применения указанных в настоящем пункте санкций. Указанный платеж является частью Переменной платы 1 за Помещение.

7.6. Если Наниматель не исполняет свои обязательства, установленные в пунктах 7.4 и 7.5 Общих условий, Наймодатель вправе не подписывать Акт возврата и не возвращать Депозит до тех пор, пока такое нарушение не будет устранено Нанимателем. В случае если, по единоличному мнению Наймодателя, химчистка не требуется, Наймодатель вправе уведомить об этом Нанимателя.

7.7. Если в Дату окончания Наниматель не исполняет обязательство по возврату Предмета найма, Наниматель обязуется уплачивать Фиксированную плату за Помещение и Переменную плату 1 за Помещение в двойном размере, а также Переменную плату 2, рассчитанную согласно пункту Договора, начиная с Даты окончания и до даты фактического возврата Предмета найма.

7.8. Не позднее Даты окончания Наниматель обязуется освободить Помещение от всех своих вещей, вещей Постоянных и/или Временных жильцов, отделимых улучшений, а также от мусора. Наймодатель не несет ответственности за сохранность любого имущества Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов, оставленного в Помещении после Даты окончания. Настоящим Стороны соглашаются с тем, что действия по оставлению любого такого имущества в Помещении после Даты окончания являются отказом Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов от права собственности на такое имущество в соответствии со статьей 236 Гражданского кодекса Российской Федерации и такое имущество может быть обращено в собственность Наймодателя в порядке, предусмотренном статьей 226 Гражданского кодекса Российской Федерации, или утилизировано Наймодателем в течение 5 (пяти) Рабочих дней с Даты окончания.

7.9. Наймодатель возвращает Нанимателю сумму Депозита при расторжении Договора в соответствии с пунктом 8.4 Общих условий за вычетом сумм, причитающихся Наймодателю в счет погашения задолженности Нанимателя перед Наймодателем, включая задолженность по Плате за Помещение, оплате любого ремонта, устранению выявленных недостатков и причиненного ущерба Предмету найма, МОП или смежным помещениям, возникших в результате действий Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов, а также задолженность по уплате неустоек, штрафов государственных надзорных органов в течение 10 (десяти) Рабочих дней с даты подписания Сторонами Акта возврата.

7.10. Стороны договорились, что на сумму Депозита не подлежат начислению какие-либо проценты.

8. Досрочное прекращение Договора и порядок возврата Предмета найма

8.1. Подписывая Договор, Стороны пришли к соглашению о том, что Договор может быть расторгнут в судебном порядке по требованию Наймодателя в случаях:

- 1) невнесения Нанимателем платы более двух раз по истечении установленного Договором срока платежа;
- 2) разрушения или порчи Предмета найма Нанимателем или другими гражданами, за действия которых он отвечает;
- 3) если Помещение перестает быть пригодным для постоянного проживания, а также в случае его аварийного состояния;
- 4) если Наниматель самостоятельно и/или Постоянные/Временные жильцы используют Помещение не в соответствии с Разрешенным использованием и/или систематически нарушают права и законные интересы других нанимателей в Здании.

В вышеперечисленных случаях Наймодатель обязан письменно уведомить Нанимателя о необходимости незамедлительного устранения нарушения и о последствиях невыполнения требований Наймодателя, перечисленных в указанном предупреждении.

Если по истечении 5 (пяти) Рабочих дней с даты получения Нанимателем первого предупреждения о необходимости устранения нарушения соответствующее нарушение, указанное в предупреждении, не устранено, Наймодатель вправе расторгнуть Договор в судебном порядке.

8.2. Для целей пункта 8.1 Общих условий датой получения Нанимателем требования Наймодателя или уведомления о наступлении случаев, указанных в пункте 8.1 Общих условий, являются даты, установленные в статье 14 Договора.

8.3. В дату досрочного расторжения Договора, установленную в судебном порядке в соответствии с пунктом 8.1 Общих условий, Наниматель обязуется:

8.3.1. Вернуть Наймодателю Помещение и Принадлежности в том же состоянии, в котором они были получены Нанимателем в Дату передачи, в соответствии с порядком и сроками, установленными в пункте 7.3 Договора.

8.3.2. Освободить Помещение от имущества, принадлежащего Нанимателю, Постоянным и/или Временным жильцам, в соответствии с пунктом 7.8 Общих условий.

8.4. Наниматель с согласия других граждан, постоянно проживающих с ним, вправе расторгнуть Договор в любое время по своему усмотрению при условии предварительного письменного уведомления Наймодателя за 3 (три) месяца до планируемой даты прекращения Договора. В данном случае Договор считается прекращенным в дату, которая наступает через 3 (три) месяца после даты получения Наймодателем соответствующего уведомления.

8.5. Договор может быть расторгнут в судебном порядке по требованию Нанимателя:

8.5.1. Если Помещение перестает быть пригодным для постоянного проживания, а также в случае его аварийного состояния.

8.5.2. На основаниях, предусмотренных законодательством РФ.

8.5.3. При расторжении Договора в соответствии с пунктом 8.4 Общих условий Депозит подлежит возврату Нанимателю в соответствии с пунктом 7.9 Общих условий.

8.6. Досрочное расторжение настоящего Договора может иметь место по обоюдному соглашению Сторон.

9. Ответственность Сторон

9.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Наймодателем своих обязательств по Договору Наймодатель по требованию Нанимателя уплачивает Нанимателю неустойку в размере 100 (ста) рублей за каждый случай такого неисполнения, ненадлежащего исполнения или нарушения при условии документального подтверждения причиненных Нанимателю убытков.

9.3. Неустойка, предусмотренная пунктом 9.2 Общих условий, является исключительной неустойкой. Настоящим Стороны договорились, что в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Наймодателем своих обязательств по Договору допускается взыскание только неустойки, указанной в пункте 9.2 Общих условий, но не убытков. Уплата неустойки происходит за счет собственных средств ООО «ДОМ.РФ Управление активами».

9.4. Наймодатель несет ответственность по Договору только за реальный ущерб, причиненный по вине Наймодателя. Общий размер ответственности Наймодателя по Договору ограничивается суммой, эквивалентной сумме Фиксированной платы за Помещение за 3 (три) месяца найма.

9.5. В случае наступления событий, указанных в пункте 8.5.1 Общих условий, Наймодатель не взимает с Нанимателя Плату за Помещение за период с даты получения уведомления от Нанимателя о соответствующем событии до даты фактического устранения Наймодателем обстоятельств, указанных в пункте 8.5.1 Общих условий. После устранения таких обстоятельств Наймодатель уведомляет Нанимателя о размере следующей Платы за Помещение за вычетом сумм, рассчитанных в соответствии с настоящим пунктом.

9.6. В случае просрочки уплаты Фиксированной платы за Помещение и Переменной платы 1 за Помещение, причитающейся Наймодателю по Договору, Наниматель обязуется уплатить Наймодателю неустойку в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от не выплаченной в срок суммы за каждый день просрочки до даты фактического исполнения своих нарушенных обязательств по Договору.

9.7. В случае досрочного расторжения Договора на основаниях, указанных в пункте 8.1 или на иных основаниях, предусмотренных действующим законодательством, Наниматель, Постоянные и/или Временные жильцы допускаются в Помещение и Комплекс исключительно в целях освобождения Помещения от своего имущества, допуск в Помещение и Комплекс гостей прекращается, а Наймодатель удерживает суммы неисполненных денежных обязательств Нанимателя из суммы Депозита.

9.8. В случае досрочного прекращения Договора на основаниях, установленных в пункте 8.1, Наймодатель не возвращает Нанимателю сумму Депозита, которая в таком случае удерживается Наймодателем в полном объеме в качестве неустойки за нарушение Нанимателем соответствующих условий Договора.

9.9. Наниматель несет ответственность по Договору за реальный ущерб, причиненный по вине Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов. Общий размер ответственности Нанимателя по Договору ограничивается суммой, эквивалентной сумме Фиксированной платы за Помещение за [3 (три)] месяца найма.

9.10. В случае несоблюдения Нанимателем запрета о передаче Предмета найма третьим лицам, в том числе по договорам субнайма или поднайма, установленного в пункте 4.1.10 Договора, Наниматель по требованию Наймодателя уплачивает Наймодателю штраф в размере Фиксированной платы за Помещение за 1 (один) месяц.

9.11. Наниматель несет ответственность за действия (бездействие) Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов.

9.12. Наймодатель не несет ответственности за сохранность личных вещей Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов.

10. Гарантии и заверения

10.1. Стороны заверяют друг друга и гарантируют, что Стороны обладают всеми правами и полномочиями для заключения Договора и для надлежащего исполнения своих обязательств по Договору и предприняли все меры и действия, необходимые для обеспечения действительности Договора и обязательств по Договору.

10.2. Наниматель заверяет Наймодателя и гарантирует, что никакое судебное или административное дело, участником которого является Наниматель, которое может оказать существенное негативное влияние на его деятельность, имущественное или финансовое состояние, не находится на рассмотрении в каком-либо суде, государственном органе или учреждении и Наниматель не располагает информацией о намерении какого-либо лица, государственного или муниципального органа или учреждения начать такое дело или о наличии у какого-либо лица, государственного органа или учреждения надлежащих оснований для возбуждения такого дела.

10.3. Наймодатель заверяет и гарантирует, что:

10.3.1. Помещение входит в состав имущества ЗПИФН и Наймодатель, заключая Договор, действует в качестве управляющей компании, осуществляющей доверительное управление имуществом ЗПИФН. Помещение находится в общей долевой собственности владельцев инвестиционных паев ЗПИФН, что подтверждается информацией, доступной на сайте Наймодателя по адресу www.uk-ahml.ru.

10.3.2. Помещение не обременено правами третьих лиц и находится в состоянии, позволяющем его использование в соответствии с условиями Договора.

10.3.3. Договор согласован со специализированным депозитарием закрытого паевого инвестиционного фонда недвижимости.

11. Конфиденциальность и персональные данные

11.1. Договор, а также любая информация и документы, передаваемые Сторонами друг другу по Договору или в связи с ним, составляют конфиденциальную информацию, которая не должна раскрываться третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Договором.

11.2. Положения настоящего пункта 11 о конфиденциальности не применяются к раскрытию информации компетентным государственным органам в соответствии с применимым законодательством, Постоянным и/или Временным жильцам, юридическим, налоговым и финансовым консультантам Наймодателя, специализированному депозитарию, организациям единого института развития в жилищной сфере, как это определено в Федеральном законе от 13.07.2015 № 225-ФЗ «О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», а также иным лицам по соглашению Сторон.

11.3. Не позднее Даты подписания Наниматель обязуется предоставить Наймодателю подписанные Нанимателем и каждым жильцом согласия на обработку персональных данных Нанимателя, Постоянных и/или Временных жильцов по форме Приложения 6 к Договору. Указанные согласия должны быть заполнены и подписаны Нанимателем, Постоянными и/или Временными жильцами собственноручно.

12. Обстоятельства непреодолимой силы

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием воздействия на них обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств). К таким обстоятельствам относятся стихийные бедствия (наводнения, пожары, землетрясения и др.), войны, забастовки, революции, террористические акты, действия и акты государственных и муниципальных органов, а также иные обстоятельства, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить всеми разумными средствами.

12.2. Сторона, нарушившая свои обязательства в связи с форс-мажорными обстоятельствами, обязана в течение 1 (одного) Рабочего дня сообщить другой Стороне о возникновении таких обстоятельств и в течение 10 (десяти) Рабочих дней представить письменное подтверждение уполномоченного органа (при его наличии). В противном случае Сторона лишается права ссылаться на такие обстоятельства в связи с неисполнением своих обязательств по Договору как на основания освобождения от ответственности.

12.3. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы срок выполнения Стороной обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют обстоятельства непреодолимой силы, если иное не вытекает из существа обязательства.

12.4. Сторона, для которой создалась невозможность надлежащего исполнения обязательств по Договору вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, обязана предпринять все разумно возможные меры для преодоления создавшегося положения и возобновления с наименьшей возможной задержкой исполнения обязательств по Договору.

12.5. В течение 3 (трех) Рабочих дней после прекращения действия обстоятельств непреодолимой силы Сторона, затронутая их действием, должна уведомить другую Сторону о таком прекращении и возобновить исполнение обязательств по Договору.

12.6. Если какое-либо обстоятельство непреодолимой силы продолжается в течение более чем 6 (шести) месяцев, каждая из Сторон будет иметь право в одностороннем порядке отказаться от Договора при условии предварительного письменного уведомления другой Стороны за 10 (десять) Рабочих дней до предполагаемой даты прекращения Договора. В данном случае Договор считается прекращенным в дату, которая наступает через 10 (десять) Рабочих дней после даты получения Стороной соответствующего уведомления.

13. Применимое право и разрешение споров

13.1. Договор и все вопросы, возникающие в связи с ним, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. Стороны приложат все разумные усилия для разрешения путем переговоров любого спора, претензии или разногласий, возникающих в связи с Договором, включая любые вопросы, касающиеся его существования, действительности, толкования, нарушения или прекращения (далее — Спор).

13.3. Если Стороны не могут разрешить какой-либо Спор путем переговоров в течение 10 (десяти) Рабочих дней после уведомления одной из Сторон другой Стороны о возникновении Спора, Стороны передают рассмотрение такого спора в суд города Москвы в соответствии с действующим законодательством РФ.

14. Уведомления

14.1. С учетом положений пункта 14.3 Общих условий любые уведомления, в том числе требования и претензии, если иное не следует из Договора, которые должны быть сделаны в соответствии с Договором любой из Сторон, должны быть оформлены в письменной форме, составлены на русском языке и отправлены через Личный кабинет или направлены заказным письмом, или по факсу, или по электронной почте по адресам, указанным в пункте 9 Специальных условий, или по иному адресу, номеру факса или адресу электронной почты, о которых адресат заблаговременно сообщил другой Стороне в порядке, установленном настоящей статьёй.

14.2. Стороны обязаны обеспечить беспрепятственный прием документов и сообщений по указанным в пункте 9 Специальных условий адресам, номерам телефонов и факсов и адресам электронной почты в течение любого Рабочего дня.

14.3. Стороны соглашаются, что уведомления по Договору в адрес Нанимателя могут вручаться путем доставки таких уведомлений лично в руки под расписку непосредственно Нанимателю или под расписку одному из Постоянных/Временных жильцов на стойке ресепшен Комплекса или в Помещении (за исключением уведомлений, указанных в пункте 8.1), а в адрес Наймодателя — путем передачи лично в руки под расписку администратору на стойке ресепшен Комплекса.

14.4. Если иное не указано в Договоре, уведомление считается полученным соответствующей Стороной:

14.4.1. При отправке уведомления почтовой или курьерской службой — в дату проставления отметки почтовой или курьерской службы на уведомлении о вручении или в дату, когда почтовая или курьерская служба уведомила отправителя о невозможности вручения уведомления адресату.

14.4.2. В случае доставки лично в руки — в дату, указанную в расписке о получении (расписка также должна содержать Ф. И. О. и подпись лица, получившего данный документ).

14.4.3. При отправке по электронной почте — в момент, когда отправителем получено уведомление о доставке сообщения на электронный адрес получателя.

14.5. Наниматель также считается получившим уведомления о наступлении случаев, указанных в пункте 8.1 Общих условий, если:

14.5.1. Наниматель отказался от получения почтового отправления и этот отказ зафиксирован организацией почтовой связи.

14.5.2. Несмотря на почтовое извещение, Наниматель не явился за получением почтового отправления, направленного Наймодателем в установленном порядке, о чем организация почтовой связи представила информацию на своем официальном сайте либо известила Наймодателя путем отметки на уведомлении, направленном в адрес Наймодателя.

14.5.3. Почтовое отправление не вручено Нанимателю в связи с его отсутствием по указанному адресу, о чем организация почтовой связи представила информацию на своем официальном сайте либо известила Наймодателя путем отметки на уведомлении, направленном в адрес Наймодателя.

14.5.4. Почтовое отправление вручено представителю Нанимателя при условии представления им доверенности, включающей полномочия получения от имени Нанимателя корреспонденции и иных почтовых отправлений.

14.5.5. В случае если место нахождения или место жительства Нанимателя неизвестно, надлежащим считается направление почтового отправления по последнему известному месту нахождения или месту жительства Нанимателя.

15. Заключительные положения

15.1. Наймодатель не является прямым поставщиком Коммунальных услуг. Поставка Коммунальных услуг осуществляется на основании договоров, заключенных между ресурсоснабжающими организациями, Сервисной компанией и Наймодателем.

15.2. Наймодатель вправе в любое время без согласия Нанимателя уступить или иным образом передать свои права и обязательства по Договору любому третьему лицу, и Наниматель настоящим дает свое согласие на любую такую уступку или передачу. Наниматель не вправе без предварительного письменного согласия Наймодателя уступать или иным образом передавать свои права и обязательства по Договору.

15.3. Существенное изменение обстоятельств, из которых Стороны исходили при заключении Договора, не является основанием для изменения или расторжения Договора.

15.4. Стороны настоящим подтверждают свое согласие на возможность рукописного заполнения положений преамбулы Договора и пунктов 2, 3, 4, 5, 6, 7 и 9 Специальных условий.

15.5. Договор составлен на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

15.6. Любые изменения и дополнения к Договору могут вноситься по соглашению Сторон и должны быть оформлены в письменном виде.

15.7. Недействительность, незаконность или невозможность исполнения в принудительном порядке каких-либо положений Договора не влечет за собой недействительность, незаконность и/или невозможность исполнения в принудительном порядке любых других положений Договора или всего Договора в целом.

15.8. Стороны соглашаются, что существенное изменение обстоятельств в соответствии с положениями статьи 451 Гражданского кодекса Российской Федерации не является основанием для изменения или расторжения настоящего Договора.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Приложение 1
к Договору найма № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Копия поэтажного плана Помещения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Лист 1

Приложение 2
к Договору найма № _____ от ____ « _____ » 20__ г.

Акт приема-передачи Предмета аренды

г. Москва _____ « _____ » 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее — Наймода́тель) с одной стороны и _____

_____ (далее — Нанима́тель) с другой стороны, являясь Сторонами договора найма № _____ от ____ « _____ »
20__ года (далее — Договор), подписали настоящий акт (далее — Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. Наймода́тель передал, а Нанима́тель принял в наем Предмет аренды № _____, состоящий из помещения и Принадлежностей, указанных в специальных условиях и Приложении 3 к Договору.
2. Нанима́тель настоящим подтверждает, что Предмет найма получен в надлежащем состоянии, пригодном для проживания и использования в соответствии с Разрешенным использованием, соответствующим Приложению 1 к Договору, и Нанима́тель не имеет претензий к состоянию и качеству Предмета найма.
3. Наймода́тель передал Нанима́телю ключи от Помещения в количестве ____ шт., электронные карты доступа в количестве ____ шт.
4. Показания счетчиков на дату подписания Акта:

Счетчик № _____	Счетчик № _____	Счетчик № _____
Холодная вода	Горячая вода	Электроэнергия
Счетчик № _____	Счетчик № _____	Счетчик № _____
Холодная вода	Горячая вода	Электроэнергия

5. Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Подпись представителя ООО «Юнисервис», присутствовавшего при составлении Акта

(подпись) _____ (Ф. И. О.)

Лист 2

<p>Наймо́датель Ф. И. О.:</p> <p>_____</p> <p>действующий на основании</p>	<p>Нанима́тель Ф. И. О.:</p> <p>_____</p>
<p>Подпись:</p> <p>_____</p> <p>Печать</p>	<p>Подпись:</p> <p>_____</p> <p>Печать</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Приложение 3
к Договору найма № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Перечень передаваемых Принадлежностей

Наймодатель передает Нанимателю Помещение вместе со следующими Принадлeжностями:

1. Предметы мебели	
1.1.	
1.2.	
1.3.	
2. Предметы интерьера	
2.1.	
2.2.	
2.3.	
3. Сантехника	
3.1.	
3.2.	
3.3.	
4. Бытовая техника и электроника	
4.1.	
4.2.	
4.3.	
5. Кухонные принадлежности	
5.1.	
5.2.	
5.3.	
6. Иные предметы быта	
6.1.	
6.2.	
6.3.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 4 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Лист 1

Приложение 4
к Договору найма № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Акт возврата Предмета найма

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее – Наймодатель) с одной стороны и _____

(далее – Наниматель) с другой стороны, являясь Сторонами договора найма № _____ от ____ «_____»
20__ года (далее – Договор), в присутствии представителя общества с ограниченной ответственностью
«Юнисервис» _____ (Ф. И. О., должность)

составили настоящий акт возврата (далее – Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. Наниматель передал, а Наймодатель принял Предмет найма, состоящий из Помещения и Принадлeжностей, включая дополнительные Принадлeжности:

1. Предметы мебели	
1.1.	
1.2.	
1.3.	
2. Предметы интерьера	
2.1.	
2.2.	
2.3.	
3. Сантехника	
3.1.	
3.2.	
3.3.	
4. Бытовая техника и электроника	
4.1.	
4.2.	
4.3.	

Лист 2

5. Кухонные принадлежности	
5.1.	
5.2.	
5.3.	
6. Иные предметы быта (в том числе предоставленные по Заявкам в качестве дополнительных Принадлежностей)	
6.1.	
6.2.	
6.3.	

2. Наниматель возвратил Наймодателю ключи от Помещения в количестве ____ шт., электронные карты доступа в количестве ____ шт.

3. Наймодатель настоящим подтверждает, что Предмет найма возвращен в надлежащем состоянии, пригодном для проживания и использования по назначению, без обнаружения каких-либо видимых или скрытых дефектов либо недостатков. / На Дату возврата Нанимателем Наймодателю Помещения и Принадлежностей Стороны зафиксировали обнаруженные дефекты, которые отсутствовали на Дату передачи Помещения и Принадлежностей:

№ п/п	Обнаруженный дефект	Стоимость устранения, включая расходные материалы
1.		
2.		
3.		
Итого:		

4. Дополнения и замечания к Акту не поступили/поступили:
от Наймодателя/Нанимателя (указать Ф.И.О.)

5. Наймодатель/Наниматель/Сервисная компания по указанным в пункте 4 дополнениям и замечаниям пояснили:

(Вариант: отказался от дачи пояснений по данному вопросу).

6. Наниматель обязуется в течение 1 (одного) календарного дня уплатить общую сумму, указанную в пункте 3 настоящего Акта.

7. Наймодатель возвращает Нанимателю Депозит за вычетом сумм, причитающихся Наймодателю, в том числе:

1) стоимости возмещения ущерба Предмету найма, МОП или смежным Помещениям в размере _____;

2) неустойки, начисленной в соответствии с пунктом 9.6 Общих условий Договора;

3) [или] Депозит не подлежит возврату Арендатору в соответствии с пунктом 9.8 Общих условий Договора.

Лист 3

8. Акт составлен в двух экземплярах: один для Наймодателя, второй для Нанимателя.

Наймодатель Ф.И.О.: действующий на основании	Наниматель Ф.И.О.:
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

Подпись представителя ООО «Юнисервис», присутствовавшего при составлении Акта

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4.1 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Лист 1

Приложение 4.1
к Договору найма № _____ от ____ « _____ » 20__ г.

Акт возврата Предмета найма

г. Москва _____ « _____ » 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее — Наймодатель), являясь Стороной договора найма № _____ от ____ « _____ » 20__ года
(далее — Договор), в связи с отказом/уклонением _____

(далее — Наниматель) от подписания Акта возврата Предмета аренды и в соответствии с пунктом 8.2 Договора найма,
составило настоящий акт (далее — Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное
прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. В связи с _____
(основание досрочного расторжения Договора найма) Договор найма считается автоматически расторгнутым
по соглашению Сторон с ____ « _____ » 20__ года, о чем Наймодатель и Наниматель достигли соглашения
в пункте 8.1 Договора.

2. Наймодатель принял Предмет найма, состоящий из Помещения и Принадлежностей, включая дополнительные
Принадлежности:

1. Предметы мебели	
1.1.	
1.2.	
1.3.	
2. Предметы интерьера	
2.1.	
2.2.	
2.3.	
3. Сантехника	
3.1.	
3.2.	
3.3.	
4. Бытовая техника и электроника	
4.1.	
4.2.	
4.3.	

Лист 2

5. Кухонные принадлежности	
5.1.	
5.2.	
5.3.	
6. Иные предметы быта (в том числе предоставленные по Заявкам в качестве дополнительных Принадлежностей)	
6.1.	
6.2.	
6.3.	

3. Наймодатель настоящим подтверждает, что Предмет найма возвращен в надлежащем состоянии, пригодном для
проживания и использования по назначению, без обнаружения каких-либо видимых или скрытых дефектов либо
недостатков. / На Дату возврата Наймодателю Помещения и Принадлежностей обнаружены дефекты и недостатки,
которые отсутствовали на Дату передачи Помещения и Принадлежностей:

№ п/п	Обнаруженный дефект	Стоимость устранения, включая расходные материалы
1.		
2.		
3.		
Итого:		

4. В соответствии с пунктом 9.8 Договора Депозит не подлежит возврату Нанимателю.

5. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых хранится
у Наймодателя, второй подлежит направлению Нанимателю по Адресу регистрации Нанимателя.

Наймодатель Ф.И.О.: действующий на основании	Наниматель Ф.И.О.:
Подпись: Печать	Подпись: Печать

Подписи лиц, присутствовавших при составлении Акта:

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)
_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 5 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Лист 1

Приложение 5
к Договору найма № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Дополнение

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее — Наймода́тель) с одной стороны и _____

(далее — Нанима́тель) с другой стороны, являясь Сторонами договора найма № _____ от ____ «_____»
20__ года (далее — Договор), составили настоящее дополнение к Договору (далее — Дополнение) о нижеследующем:

Все термины и определения, используемые в настоящем Дополнении, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Дополнении.

1. В соответствии с Заявкой в дополнение к обязанностям Наймода́теля, указанным в Договоре, Наймода́тель принимает следующие дополнительные обязанности, указанные в таблице ниже.

Наименование	Описание/список	Стоимость по прейскуранту, руб.
1. Разовые дополнительные обязанности Наймода́теля		
	Разовая итоговая сумма, руб.:	
	В том числе НДС 20 %:	
2. Предоставление дополнительных Принадлежностей до Даты окончания найма Помещения		
3. Дополнительные обязанности Наймода́теля, выполняемые на регулярной основе до Даты окончания найма Помещения		
	Ежемесячная итоговая сумма, руб.:	
	В том числе НДС 20 %:	

2. Разовая итоговая сумма включается в Переменную арендную плату 1 за месяц найма, в котором составлено настоящее Дополнение, и подлежит уплате Нанима́телем в дату составления Дополнения. Наймода́тель обязан приступить к исполнению условий Дополнения только после внесения Нанима́телем платы в соответствии с настоящим пунктом.

3. Ежемесячная итоговая сумма включается в Переменную плату 1 за Помещение, подлежащую уплате Нанима́телем ежемесячно в дополнение к Фиксированной плате за Помещение в каждую дату уплаты Фиксированной платы за Помещение.

4. Подписывая Дополнение, Нанима́тель соглашается с условиями действующего на дату подписания Дополнения Прейскуранта.

5. Дополнение является неотъемлемой частью Договора.

Лист 2

6. Дополнение составлено в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Наймо́датель Ф.И.О.: действующий на основании	Нанима́тель Ф.И.О.:
Дата:	Дата:
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать

ПРИЛОЖЕНИЕ 6 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Лист 1

Приложение 6
к Договору найма № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Согласие на обработку персональных данных

Я, _____

_____, зарегистрирован _____

по адресу: _____

_____, документ, удостоверяющий личность: _____, серия _____

номер _____, выдан _____

____ «_____» 20__ года, СНИЛС _____

настоящим подтверждаю, что я и мои близкие родственники (в том числе усыновители или усыновленные) не относятся/относятся (нужное подчеркнуть) к следующим категориям граждан:

- иностранное публичное должностное лицо — любое назначаемое или избираемое лицо, занимающее какую-либо должность в законодательном, исполнительном, административном или судебном органе иностранного государства, и любое лицо, выполняющее какую-либо публичную функцию для иностранного государства, в том числе для публичного ведомства или публичного предприятия;
- лицо, замещающее (занимающее) государственные должности Российской Федерации, должности членов Совета директоров Центрального банка Российской Федерации, должности федеральной государственной службы, назначение на которые и освобождение от которых осуществляются Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, должности в Центральном банке Российской Федерации, государственных корпорациях и иных организациях, созданных Российской Федерацией на основании федеральных законов, включенные в перечни должностей, определяемые Президентом Российской Федерации.

Настоящим подтверждаю, что я не занимал/занимал (нужное подчеркнуть) в течение одного года до момента заполнения настоящего согласия высокопоставленную должность в публичных органах управления иностранного государства.

В рамках исполнения пункта 4 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в целях организации моего проживания в объекте _____ по Договору найма между мной и Обществом с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» (далее — Общество) даю согласие Обществу, находящемуся по адресу: Россия, 125009, Москва, ул. Воздвиженка, д. 10, пом. XIII, ком. 44, на обработку моих персональных данных, а именно: на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, извлечение, передачу (распространение, предоставление, доступ), в том числе передачу организациям единого института развития в жилищной сфере, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение моих персональных данных, включая данные о моих фамилии, имени, отчестве, паспортные данные, данные об адресе места регистрации и проживания, дате рождения и поле, то есть на совершение действий, предусмотренных статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Лист 2

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

____ «_____» 20__ года

Субъект персональных данных:

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 7 К ДОГОВОРУ НАЙМА

Лист 1

Приложение 7
к Договору найма № _____ от ____ «_____» 20__ г.

Акт о нарушении

г. Москва _____ «_____» 20__ года

Общество с ограниченной ответственностью «ДОМ.РФ Управление активами» Д.У. ЗПИФ недвижимости «ДОМ.РФ»
(далее – Наймода́тель) с одной стороны и _____

(далее – Нанима́тель) с другой стороны, являясь Сторонами договора найма № _____ от ____ «_____»
20__ года (далее – Договор), в присутствии двух свидетелей нарушения _____

(Ф.И.О., должность) и _____

(Ф.И.О., должность) составили настоящий акт (далее – Акт) о нижеследующем.

Все термины и определения, используемые в настоящем Акте, имеют значение, данное им в Договоре, если иное прямо не предусмотрено в настоящем Акте.

1. Нанима́тель/Постоянный/Временный жилец _____

(Ф.И.О.), проживающий в Помещении № _____ по адресу: _____

совершил нарушение пункта _____ Договора/Правил проживания, которое выражается в следующем:

(подробно описать состав нарушения)

2. За указанное в пункте 1 настоящего Акта нарушение в отношении Нанима́теля предусмотрена санкция _____

согласно пункту _____ Договора/Правил проживания.

3. Нанима́тель/Жилец _____

(Ф.И.О.) дал пояснения по совершенному нарушению: _____

Лист 2

_____ /
отказался от дачи пояснений по совершенному нарушению.

4. Настоящий Акт составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

5. Подписи лиц, присутствовавших при составлении настоящего Акта:

_____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

_____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

<p>Наймода́тель Ф.И.О.:</p> <p>действующий на основании</p>	<p>Нанима́тель Ф.И.О.:</p>
Дата:	Дата:
Подпись:	Подпись:
Печать	Печать



4.0

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

АНАЛИЗ МЕЖДУНА-
РОДНЫХ ПРАКТИК
ГОСУДАРСТВЕННОГО
УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ
АРЕНДНОГО ЖИЛЬЯ

КЛЮЧЕВЫЕ ВЫВОДЫ

Аспекты арендных отношений, регулируемые законодательством

Аренда во многих странах является распространенной альтернативой приобретению жилья в собственность. Развитый рынок институциональной аренды позволяет более гибко подходить к решению жилищного вопроса.

Международный опыт свидетельствует о том, что арендное жилье является важным элементом жилищного рынка и позволяет удовлетворять жилищные потребности определенных групп населения (например, молодых семей, специалистов, семей, не имеющих достаточных средств для выплаты первоначального взноса, и пр.).

Анализ международного опыта показал, что в большинстве случаев законодательством регулируются следующие аспекты арендных отношений:

- форма регистрации арендных отношений;
- права и обязанности, зона ответственности арендатора и арендодателя;
- механизм защиты прав арендатора и арендодателя;
- сроки арендного договора: минимальные сроки, возможность продления, досрочное расторжение договора;
- уровень арендной платы;
- процедура получения и возврата депозита или других гарантийных обязательств;
- условия внесения задатка арендатором.

Качественные характеристики арендного жилья (перечень удобств, список обязательной мебели и бытовой техники, требования к температурному режиму, системе отопления и освещению) не относятся к аспектам арендных отношений, регулирование которых закреплено в законодательстве большинства стран.

Минимальные стандарты и качественные характеристики арендного жилья чаще всего входят в зону ответственности властей на региональном уровне, требования к ним могут отличаться в зависимости от штата, провинции или земли.

4.1. РЕГУЛИРОВАНИЕ РЫНКА АРЕНДЫ В СТРАНАХ ОЭСР

Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) собирает базу данных для сравнения различных индикаторов состояния жилищной сферы по странам — участникам ОЭСР (35 членов).

В результате двух волн исследования по доступному и социальному жилью в 2014 и 2016 годах (OECD Questionnaire on Affordable and Social Housing) была собрана статистика для следующих аспектов арендных отношений:

- условия регулирования арендной платы;
- регулирование отношений арендатора и домовладельца;
- регулирование продолжительности аренды.

Условия регулирования арендной платы

Швеция — единственная страна из участвовавших в исследовании, где регулируемые или договорные арендные ставки применяются равномерно по всему арендному сектору. В стране существует определенная система, согласно которой вопросы арендной платы не регулируются юридическими или административными мерами, а основаны на ежегодных коллективных переговорах на муниципальном уровне между Swedish Tenants Union, муниципальной жилищной компанией и представителями частных арендодателей.

В случае **Австрии, Дании и США** арендный контроль применяется к более старой части жилищного фонда. В **Германии** регулируемые арендные ставки относятся ко всем арендным жилищам, кроме новых или хорошо модернизированных.

В то время как во **Франции** контроль над арендой охватывает лишь 40 % частного арендного фонда, а в **Австрии** — около половины, в **Дании и Нидерландах** под контролем находится около 90 % всего сектора аренды.

Частота, с которой арендная плата может быть увеличена в течение срока действия контракта, регулируется в большинстве стран.

В некоторых странах повышение арендной платы привязано к качеству арендного жилья и возрасту здания.

В **Дании** различные виды регулирования арендной платы охватывают около 88 % арендного жилья. Арендная плата не регулируется с 1991 года только в новых домах.

Франция с 2015 года ввела регулирование арендной платы в районах, где спрос превышает предложение. Регулирование подразумевает, что в случае заключения нового договора аренды, если арендодатель никак не улучшил жилье, последняя арендная плата, уплаченная предыдущим арендатором, может быть увеличена только в соответствии с индексом фиксированной ставки арендной платы.

Мексика: регулирование первоначального размера арендной платы, а также последующее ее повышение зависит от штата.

Нидерланды: размер арендной платы зависит от качества жилья; правило распространяется на все арендные ставки ниже 710 евро в месяц. В настоящее время регулирование размера арендной платы охватывает более 90 % арендного сектора (сектор социального жилья и частный сектор — в меньшей степени).

4.1. РЕГУЛИРОВАНИЕ РЫНКА АРЕНДЫ В СТРАНАХ ОЭСР

США: регулирование размера арендной платы применяется в отдельных штатах к зданиям, построенным до февраля 1947 года, и к жилищным единицам, занимаемым арендатором на постоянной основе с 1 июля 1971 года (около 2% всего арендного жилья). Ограничения на повышение размера арендной платы распространяются на все здания, построенные между 1947 и 1973 годами, с шестью жилищными единицами или больше и на те жилищные единицы, которые вышли из программы регулирования размера арендной платы.

Продолжительность договора аренды

Что касается срока аренды, то в большинстве стран с юридической точки зрения возможны контракты как с фиксированным сроком, так и с открытой датой окончания аренды. **Дания, Финляндия, Германия, Нидерланды и Швеция** используют в основном или только контракты открытого типа. В **Японии** наиболее распространенный тип арендного договора имеет ограниченную продолжительность, но такой договор автоматически обновляется и гарантирует высокий уровень безопасности для арендатора. Напротив, во **Франции, Венгрии, Ирландии, Корее, Польше, Испании и Великобритании** договоры аренды обычно имеют фиксированный срок.

Отношения арендатора и арендодателя

Ситуации, при которых арендатор может свободно расторгнуть договор аренды, значительно различаются в разных странах.

В большинстве стран арендодатели имеют право расторгнуть договор, если арендатор не платит арендную плату либо если арендодатель и его семья должны занять жилье для собственного жилого использования. В ряде стран арендодатель может также попросить арендатора освободить помещение, если он хочет продать жилье или провести обширные ремонтные работы.

Среди других причин прекращения аренды, которые считаются законными, часто упоминаются серьезные нарушения контрактных обязанностей, в том числе:

- преступная деятельность на территории арендованного жилья;
- преступные действия против домовладельца или его семьи;
- несанкционированный сублизинг;
- умышленное причинение серьезного ущерба собственности;
- различные типы поведения, нарушающие сосуществование с другими людьми, живущими в здании.

4.2. ПРИМЕРЫ ПО ОТДЕЛЬНЫМ СТРАНАМ. 4.2.1. ИРЛАНДИЯ

В Ирландии требования к качественным характеристикам арендного жилья закреплены на законодательном уровне.

Минимальные стандарты арендного жилья были впервые установлены в правилах жилья (стандарты арендованных домов) в 1993 году.

В 2009 году сформулированы Стандарты арендного жилья — Housing (Standards for Rented Houses) Regulations.

Эти стандарты содержали подробные требования к состоянию здания, окон, крыши, вентиляции, освещения и т. д. Также в документе были приведены общие требования касательно освещения, вентиляции, отопления, противопожарной безопасности, электрификации и газификации дома, достаточно подробно описывалось оснащение кухонной и постирочной зон.

От арендодателя требовалось, чтобы дом поддерживался в надлежащем состоянии, что включало в себя: шумоизоляцию, косметический внутренний и наружный ремонт, ремонт крыши, ремонт окон, пола, потолка, стен, лестниц, оборудование дома водосточными желобами, нижними трубами, фитингами, мебелью, наличие сада и общего помещения, которые содержатся в хорошем состоянии и ремонтируются.

Однако в последние годы стало ясно, что эти стандарты больше не отражают требований современного арендного сектора. В 2016 году правительство изменило нормы минимальных стандартов арендного жилья и был принят новый документ — Housing (Standards for Rented Houses) Regulations 2017.

Требования к арендному жилью в Ирландии

К стандартным правилам были добавлены новые положения, касающиеся в основном требований безопасности арендного жилья. Документ содержит актуальные стандарты арендного жилья:



Ванна или душ с постоянной подачей холодной воды и водонагревателем



Стиральная машина или общественная стиральная машина в шаговой доступности



Унитаз, оборудованный системой смыва



Сушилка (если нет двора) или сушилка в шаговой доступности



Отопление в каждой комнате, включая ванную



Система вентиляции в каждом жилом помещении

4.2.1. ИРЛАНДИЯ



Минимальное оборудование для приготовления и хранения пищи:

- плита с духовым шкафом;
- вытяжка;
- холодильник и морозильная камера;
- микроволновая печь;
- раковина с подачей питьевой и горячей воды;
- достаточное количество шкафов для хранения кухонной утвари



Противопожарные нормы предполагают наличие:

- системы обнаружения огня;
- противопожарной кошмы;
- противопожарной сигнализации и плана эвакуации;
- аварийного освещения во всех зонах общего пользования здания, в котором находится арендное жилье



Приборы для подачи газа и электроэнергии в хорошем рабочем состоянии



Дом, в котором располагается арендное жилье, имеет место для отходов, защищенное от проникновения и распространения вредителей

Источник:
Housing (Standards for Rented Houses) Regulations 2017.

Состояние внутренних и внешних помещений/частей здания

Правила 2017 года возлагают на арендодателя обязанности по поддержанию помещения в «надлежащем состоянии». В частности, четко указывается, что это обязательство касается как внутренних, так и внешних частей жилища.

Арендодатель обязан поддерживать в хорошем состоянии и своевременно ремонтировать крышу, кровельные плиты, окна, полы, потолки, стены, лестницы, водосточные трубы, мебель, сады и общие помещения, а также принимать меры для защиты помещений от сырости.

Кроме того, арендодатель обязан установить ограничители на всех окнах, расположенных выше определенного уровня, и обеспечить защиту здания от вредителей.

Сантехнические сооружения

Арендодатели обязаны следить за тем, чтобы санитарные объекты находились в «безопасном состоянии», в дополнение к существующему обязательству содержать их в хорошем рабочем состоянии.

Отопление

Положения 2017 года требуют, чтобы во всех домах были установлены аварийные противопожарные приборы. Обязательство по предоставлению эффективных отопительных приборов по новым правилам применяется ко всем комнатам, включая ванные и душевые, но не включая кухни площадью менее 6,5 м².

Пожарная безопасность

В соответствии с правилами 2017 года арендодатели обязаны обеспечить наличие подходящих автономных систем обнаружения пожара. Введено требование о предоставлении надлежащих систем обнаружения пожара и сигнализации в общих помещениях многоквартирных зданий, то есть зданий с двумя или более секциями, которые имеют общий доступ.

Выводы для Российской Федерации

- **Улучшение качественных характеристик жилья, предлагаемого в аренду, стимулирует развитие рынка арендного жилья.**
- **Государственное регулирование минимальных стандартов способствует повышению безопасности и качества жизни арендаторов.**

4.2.2. КАНАДА

В Канаде стандарты арендного жилья регулируются на региональном уровне и могут значительно отличаться в зависимости от штата:

- минимальные стандарты применяются ко всем единицам арендного жилья в графстве Дигби, провинция Новая Шотландия;
- требования к безопасности арендного жилья действуют в Торонто;
- уважение к частной жизни арендатора регулируется в арендных отношениях в провинции Онтарио.

ГРАФСТВО ДИГБИ, НОВАЯ ШОТЛАНДИЯ

В графстве Дигби действуют Минимальные стандарты арендного жилья (Minimum Rental Housing Units Standards Bylaw), принятые в 2015 году. Документ описывает:

- стандарты для дворов и вспомогательных зданий;
- стандарты аренды жилья;
- стандарты оборудования.

В документе изложены требования к пешей и транспортной доступности здания и обустройству прилегающей территории. Также в упрощенном виде сформулированы общие требования к техническому состоянию здания (например: «существующие двери и дверные рамы должны быть в хорошем состоянии и работать удовлетворительно»). Довольно подробно описывается оснащение кухни и санитарных комнат.

Стандартами предусмотрены минимальные требования к площади комнат (спален). Например, минимальная площадь спальни составляет 60 квадратных футов (5,6 м²) или рассчитывается исходя из числа проживающих — 40 квадратных футов (3,7 м²) на человека в возрасте от 12 лет и старше или же 25 квадратных футов (2,5 м²) на ребенка в возрасте до 12 лет.

Минимальные стандарты должны применяться ко всем единицам арендного жилья в Дигби. В случаях, когда положения этого документа противоречат требованиям другого действующего в городе закона, преимущество получает норма, устанавливающая более жесткие стандарты защиты здоровья и безопасности людей.

В документе описана процедура проверки и определена сумма штрафа за невыполнение установленных требований.

Извещение:

когда у инспектора здания или сотрудника правоохранительных органов появляются обоснованные подозрения, что имеется нарушение, он направляет письменное уведомление о предполагаемом нарушении владельцу или жильцу.

Проверка:

строительный инспектор или сотрудник правоохранительных органов может зайти в любое помещение в любое разумное время без ордера.

Наказание:

любое лицо, нарушающее нормы настоящего Положения, наказывается штрафом в размере не менее 100 и не более 500 долларов США и тюремным заключением сроком до 30 дней.

Выводы для Российской Федерации

- **Разработка, внедрение и контроль соблюдения минимальных стандартов арендного жилья находятся в зоне ответственности региональных властей, что позволяет разрабатывать стандарты с учетом географических, культурных и социальных особенностей региона.**

ТОРОНТО

Акт об арендном жилье (Residential Tenancy Act) принят в 2002 году. Документ регулирует взаимоотношения между арендатором и арендодателем.

Качественные стандарты арендного жилья упоминаются в контексте наличия нарушений, создающих угрозу жизни и безопасности людей. Более подробно описаны стандарты для строительства доступного арендного жилья.

Еще в одном документе (Affordable Rental Housing Design Guidelines)

описываются рекомендации по получению финансирования для строительства доступного арендного жилья. Здесь приведены четкие требования к следующим пунктам:

- квартирография, размер квартир и их расположение;
- благоустройство и обустройство прилегающей территории (разделение транспортных и пешеходных потоков, характеристики подземного паркинга, освещение и т. д.).

Здание должно отвечать такому критерию, как адаптируемость (возможность изменять квартиру с течением времени, исходя из меняющихся потребностей арендатора). Также документом предусмотрено регулирование размера арендной ставки.

В документе сформулированы основные принципы строительства некоммерческого жилья, описаны инструменты финансовой поддержки девелоперов и некоммерческих организаций, занимающихся постройкой доступного арендного жилья.

Ответственность за нарушения

4.2.2. КАНАДА

Ответственность за нарушения

Нарушение стандартов строительства доступного арендного жилья не позволит получить финансирование или софинансирование проекта.

Акт об арендном жилье закрепляет обязанности арендодателя предоставить жилище с безопасными условиями для здоровья и проживания. Однако ответственность за нарушение этого обязательства в Акте не прописана.

Выводы для Российской Федерации

- **Разработка, внедрение и контроль соблюдения минимальных стандартов арендного жилья находятся в зоне ответственности региональных властей, что позволяет разрабатывать стандарты с учетом географических, культурных и социальных особенностей региона.**

ОНТАРИО

Отдел по обеспечению арендным жильем Онтарио (Ontario's Rental Housing Enforcement Unit) является постоянным органом регулирования в секторе аренды жилых помещений в провинции Онтарио.

Еще один орган, действующий в этом секторе, — **Совет арендодателя и арендатора** (The Landlord and Tenant Board). Совет занимается решением широкого круга вопросов, разрешает споры между арендодателями и арендаторами, а также предоставляет им информацию об их правах и обязанностях.

Акт об арендном жилье вступил в силу 31 января 2007 года, он регламентирует аренду жилья, устанавливает права арендаторов и арендодателей и способствует инвестициям в рынок арендного жилья. Положения Акта затрагивают около 1,4 млн домохозяйств Онтарио, что составляет 28 % живущих в провинции семей.

Требования к арендаторам и арендодателям в числе прочего регламентируют условия посещения жилья арендодателем. Арендодатель может войти в арендованное жилье только по причинам, установленным в Акте об арендном жилье. В большинстве случаев за 24 часа до визита арендодатель должен предоставить арендатору письменное уведомление.

Выводы для Российской Федерации

- **Закрепленный в законе режим посещения арендодателя повышает качество проживания арендатора за счет уважения к его частной жизни.**
- **Разработка, внедрение и контроль соблюдения минимальных стандартов арендного жилья находятся в зоне ответственности региональных властей, что позволяет разрабатывать стандарты с учетом географических, культурных и социальных особенностей региона.**

4.2.3. США

В США существуют определенные стандарты и правила для помещений, сдаваемых в аренду. В каждом штате правила могут быть своими, но в целом они гарантируют арендаторам жилье определенного качества. Собственник не может сдавать в аренду квартиру, если она не соответствует установленным требованиям. Правилами предусмотрен ремонт помещения, если повреждения случились не по вине арендатора. Например, если подтекает кран, хозяин квартиры обязан за свой счет и в установленный срок устранить эту проблему. Этот пункт обязательно есть в договоре аренды.

Рассмотрим **значимые примеры** стандартов арендного жилья в США:

- минимальные требования к арендному жилью в Форт-Коллинсе, штат Колорадо;
- разработка и внедрение «кода арендного жилья, в Юджине, штат Орегон;
- стандарты строительства и дизайна жилых домов в штате Миннесота.

ФОРТ-КОЛЛИНС, ШТАТ КОЛОРАДО

В Форт-Коллинсе с 2009 года действуют **Минимальные требования к аренде жилья, применяемые ко всем типам аренды** (Rental Housing Minimum Requirements. Required Items in ALL Rental Housing, 2009).

Согласно этому документу здание в целом и прилегающая территория должны быть безопасными для использования и поддерживаться в надлежащем состоянии. Конструктивные элементы здания должны обеспечивать безопасное проживание арендаторов. В документе прописаны четкие требования, предъявляемые:

- к освещению (например, в каждом жилом помещении должно быть окно для естественного освещения с застекленным участком размером не менее 8 % от площади пола комнаты);
- вентиляции (например, в каждом жилом помещении должно быть хотя бы одно открываемое окно для естественной вентиляции размером не менее 4 % от площади пола комнаты);
- санитарным комнатам;
- техническому оснащению помещений;
- электрооборудованию.

Также в документе изложены требования к мерам пожарной безопасности.

4.2.3. США

Ответственность за нарушения

Зона ответственности за нарушение этих минимальных требований не установлена. Однако в целом для США характерен контроль за пригодностью жилья к аренде. Без соблюдения минимальных требований арендодатель не сможет сдать свое жилье.

Выводы для Российской Федерации

- **В сферу регулирования арендных отношений входят требования к освещению, вентиляции, а также к состоянию здания и прилегающей территории.**
- **Разработка, внедрение и контроль соблюдения минимальных стандартов арендного жилья находятся в зоне ответственности региональных властей, что позволяет разрабатывать стандарты с учетом географических, культурных и социальных особенностей региона.**

ШТАТ МИННЕСОТА

Стандарты дизайна и строительства для семейных арендных домов (Multifamily Rental Housing Design/Construction Standards) действуют в штате с апреля 2017 года. В документе изложены основные требования к жилью, для аренды которого организация Minnesota Housing Finance Agency выдает населению кредиты. В их число входят требования к минимальной площади жилых помещений, площади и оснащению кухни и ванных комнат. Также в документе содержатся общие требования к отделке, пожарной безопасности, наличию и состоянию сопутствующей инфраструктуры, систем отопления, вентиляции и кондиционирования.

Миннесотское Агентство по жилищному финансированию создано для обеспечения жителей достойным, безопасным и доступным жильем. Поскольку строительные нормы, местные нормативные акты и постановления в основном касаются здоровья, безопасности и/или защиты ценностей собственности, они не полностью удовлетворяют потребности жителей. В связи с этим Агентство по жилищному финансированию разработало Стандарты проектирования/строительства многоквартирного жилья.

Эти стандарты заменяют все предыдущие и применимы к многоквартирному арендованному жилью, получающему жилищные налоговые кредиты (НТС) из жилищного фонда Миннесоты.

Общие требования к строительству домов, в том числе арендных

ЮДЖИН, ШТАТ ОРЕГОН

«Код арендного жилья» был создан в 2005 году для обеспечения безопасности объектов аренды в городе.

Стандарты охватывают:

- отопление;
- сантехнику;
- безопасность;
- электричество;
- технику;
- датчики дыма;
- целостность конструкции;
- герметичность;
- датчики окиси углерода;
- борьба с крысами.

Цель программы:

помочь арендаторам и владельцам общаться друг с другом, чтобы они могли решать свои проблемы без судебных исков.

Программа регулирует процесс подачи жалоб и обязывает арендатора письменно извещать о своих претензиях владельца или менеджера здания не менее чем за 10 дней до того, как город примет жалобу.

В рамках программы разработан список обязательных требований к арендному жилью, и если жилище не соответствует этим требованиям, арендаторы могут составить жалобу. Программа существует на средства арендодателей, которые платят ежегодный сбор в размере 10 долларов США. Владелец или агент владельца несет ответственность за уплату пошлины.

Требования к арендному жилью

Целостность конструкции

- Крыши, полы, стены, фундаменты и другие конструктивные элементы должны выдерживать нагрузки, предписанные стандартом.

Сантехнические системы

- Сантехнические системы должны содержаться в безопасном санитарном состоянии, без дефектов и протечек. Заметные изменения в сантехнической системе могут быть симптомом неисправности, однако наличие плесени само по себе не является нарушением.
- Ремонт должен быть капитальным, а не временным (косметическим). Если изменения в сантехнической системе образуются из-за неправильной работы сантехники, ремонт должен включать замену сантехники, а в случае необходимости — полов, ковров и коврового покрытия.

4.2.3. США

Система отопления

- Постоянно установленный источник тепла должен обеспечивать комнатную температуру 68° по Фаренгейту (20 °С) во всех жилых помещениях (контрольное измерение проводится в приблизительном центре комнаты на высоте около 1 м над полом). Портативные обогреватели не должны использоваться для обеспечения соответствия этому разделу.
- Все отопительные приборы должны соответствовать законодательству, действующему на момент установки.
- Вентиляция для отопительных приборов сжигания топлива должна соответствовать требованиям, действующим на момент установки.

Герметичность

- Крыша, наружные стены, окна и двери должны поддерживаться в надлежащем состоянии для предотвращения проникновения воды в здание. Плесень может свидетельствовать о нарушении герметичности здания, однако наличие плесени само по себе не является нарушением стандарта.

Ремонт

- Ремонт должен быть капитальным, а не временным (косметическим) и осуществляться с помощью общепринятых методов строительства. Ремонт должен включать замену материалов, которые нарушают герметичность здания или помещения.

Безопасность

- Двери и окна, ведущие в жилое помещение, должны быть оборудованы замками и поддерживаться в надлежащем состоянии, чтобы ограничить доступ в жилой блок.

Детекторы дыма

- Каждое жилое помещение должно быть оборудовано дымовой сигнализацией или детектором дыма. Датчики необходимо устанавливать и обслуживать в соответствии с государственным строительным кодексом и правилами пожарного надзора.

Ответственность за нарушения

В случае если жилище не соответствует установленным требованиям, арендаторы могут составить жалобу и обратиться к местным властям. По условиям программы, прежде чем направить жалобу городским властям, арендатор должен направить письменное уведомление о недовольстве арендодателю.

Выводы для Российской Федерации

- **В сферу регулирования арендных отношений входят требования к освещению, вентиляции, безопасности помещения, температурному режиму, а также к состоянию здания и прилегающей территории.**
- **Мониторинг стандартов арендного жилья осуществляется за счет финансирования со стороны арендодателей.**
- **Власти заинтересованы в досудебном разрешении споров по арендным отношениям, для этого созданы механизмы и определены качественные стандарты арендного жилья.**

4.2.4. АВСТРАЛИЯ

ШТАТ ВИКТОРИЯ

Региональным законодательством закреплены требования к арендному жилью в штате Виктория — **Минимальные стандарты арендного жилья** (Minimum standards in rental Accommodation, 2009).

Информационный бюллетень излагает законодательные положения, которые применяются для арендного жилья в штате Виктория. Все жилые здания должны отвечать соответствующим строительным нормам и правилам вне зависимости от того, сдаются они в аренду или заняты собственником.

Данный бюллетень регулирует взаимоотношения арендатора и арендодателя по ключевым вопросам, таким как состояние жилья, сдаваемого в аренду, документация, ремонт, срочный ремонт и т. д. В документе приводятся нормативные акты, которые устанавливают минимальные требования к зданиям в штате Виктория: the Building Act 1993 (BA), the Building Regulations 2006 (BR) и the Building Code of Australia (BCA).

Характеристики зданий, санитарные нормы (высота потолков, инсоляция и т. д.) регулируются нормативным документом — Building Code of Australia (BCA). Также в бюллетене приведены положения по обеспечению мер пожарной безопасности.

Кроме того, документ содержит сведения о возможных проверках арендного жилья на соответствие требованиям безопасности. Если есть опасения, что здание не соответствует требованиям, приглашаются сотрудники местного совета, которые проводят проверку жилого помещения.

Петиция с требованием внедрить обязательные стандарты арендного жилья
Правительство Виктории в настоящее время рассматривает закон, который будет регламентировать вопросы безопасности в арендном жилье.

Общественное обсуждение законопроекта сопровождается сбором подписей под петицией с требованием внедрить обязательные стандарты арендного жилья, которые должны решить следующие проблемы:

- отсутствие основных удобств (обогреватель, горячая вода и рабочая плита);
- ненадежные замки на внешних дверях и окнах;
- структурные дефекты зданий, представляющие опасность для жизни и здоровья.

На сегодняшний день в штате существует нехватка доступной арендной недвижимости, и у многих арендаторов нет другого выбора, кроме как арендовать помещения, в которых отсутствует даже базовый уровень удобств. Арендаторы штата Виктория считают неприемлемым отсутствие законодательной базы, способной обеспечить минимальный уровень удобства.

Ответственность за нарушения

- Документ о соблюдении строительных норм содержит сведения о возможных проверках арендного жилья на соответствие требованиям безопасности.
- Если есть опасения, что здание не соответствует требованиям, приглашаются сотрудники местного совета, которые проверяют жилое помещение.
- Что касается качественных характеристик, то петиция демонстрирует общественный запрос на регулирование этой сферы: по мнению арендаторов, недостаток предложения на рынке заставляет людей арендовать некачественное и небезопасное жилье.

Выводы для Российской Федерации

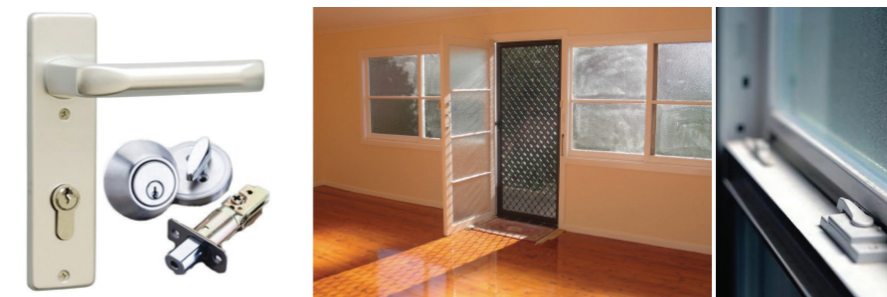
- **Если власти не поднимают вопрос о внедрении минимальных стандартов арендного жилья, то свой запрос в публичную сферу выносят граждане, используя для этого такие инструменты, как критика властей в прессе и сбор подписей под петициями.**

ШТАТ ЗАПАДНАЯ АВСТРАЛИЯ

В штате Западная Австралия 1 июля 2013 года приняты поправки к закону о жилых домах 1987 года и правилам аренды жилых помещений 1989 года. Изменения включают требования к замкам и дверям, которые должны быть установлены в арендных помещениях для того, чтобы сделать их безопасными для проживания.

Арендодатель несет ответственность за минимальную безопасность. В понятие «минимальная безопасность» входят требования к дверным замкам, оконным замкам и наружному освещению. Главная входная дверь должна быть оборудована врезным замком или специальной системой открывания дверей в соответствии с австралийским стандартом AS 50392008.

Все условия аренды должны отвечать минимальным стандартам безопасности, указанным в правилах.



Выводы для Российской Федерации

- **На региональном уровне регулируется вид устройств, которые должны обеспечить безопасность арендного жилья.**

4.2.5. НОВАЯ ЗЕЛАНДИЯ

В Новой Зеландии на законодательном уровне закреплены стандарты электропроводной изоляции для арендного жилья.

Электропроводная изоляция, в соответствии с последними требованиями, будет обязательной во всех домах с 1 июля 2019 года. Для арендных домов это правило действует с 2016 года.

Ответственность за нарушения

Нарушение требований к безопасности электропроводной изоляции помещения может наказываться штрафом в размере до 200 000 новозеландских долларов.

Планируется также ввести обязательные стандарты для отопления и теплоизоляции арендного помещения. По официальным данным, в зимние месяцы в Новой Зеландии температура в жилых помещениях по ночам опускается до 13,5 °С, что выходит за рамки рекомендованной ВОЗ температуры (18–24 °С).

На рассмотрении находится законопроект о введении обязательных требований к отоплению, вентиляции и уровню влажности в арендном жилье — Heating and insulation standards for residential rental properties, 2017. Документ содержит предложения, проблемы и вопросы для обсуждения, конечной целью которых станет утверждение обязательных стандартов отопления и теплоизоляции помещений арендного жилья. В документе также дана краткая характеристика требований к отоплению в ряде развитых стран.

В пояснениях к законопроекту о внедрении обязательных норм отопления для арендного жилья описана значимость подобных стандартов. Низкая температура в зимние месяцы ведет к росту респираторных заболеваний, что подтверждается статистикой (в зимний период в Новой Зеландии наблюдается рост смертности). Арендаторы жилья в меньшей степени защищены от холода, поэтому принятие подобного законопроекта обоснованно и станет ответом на общественный запрос.

- **Внедрение минимальных требований к отоплению и теплоизоляции способствует улучшению жизни граждан, вплоть до снижения уровня смертности от респираторных заболеваний.**

Выводы для Российской Федерации

4.2.6. ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Стандарты безопасности и здравоохранения

В Великобритании (для Шотландии действуют отдельные нормы) арендное жилье должно соответствовать стандартам безопасности и здравоохранения — Health and safety standards for rented homes (HHSRS). Местные советы используют стандарты HHSRS, чтобы оценить, насколько арендованный дом безопасен для здоровья жильцов. В оценке HHSRS указывается, кто несет ответственность за выполнение любой необходимой работы.

Арендатор может пожаловаться местному советнику на следующие проблемы:

- влажность и рост плесени;
- чрезмерный холод;
- неисправный газовый котел;
- пожароопасность;
- опасная электропроводка;
- скользкие поверхности, создающие риск падения на лестнице, полах или дорожках, ведущих к дому.

Местный совет решает, какие меры следует принять против домовладельца для улучшения здоровья и безопасности арендатора. Кроме того, местный совет предоставляет арендаторам консультации по тем проблемам, с которыми они могут справиться своими силами.

Стандарты энергоэффективности

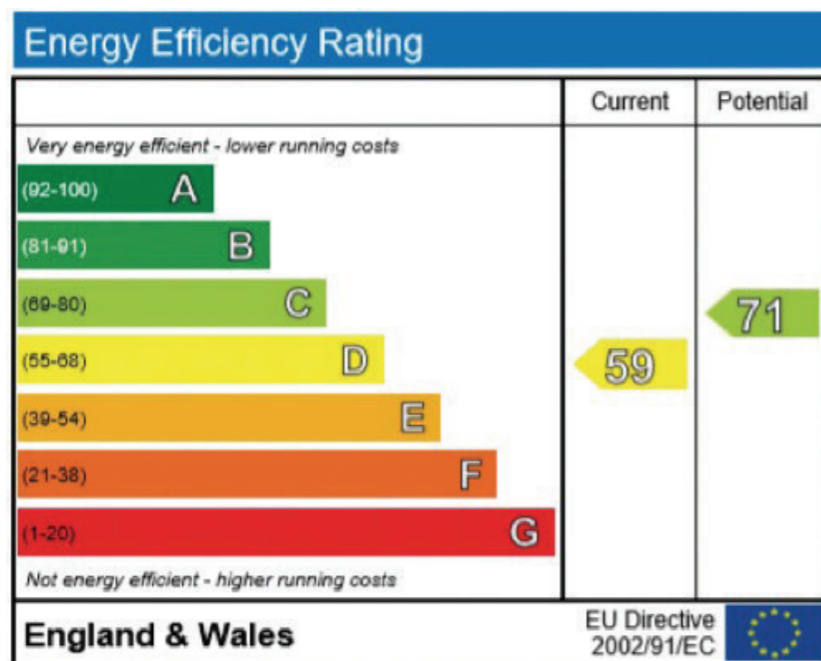
В Великобритании также действуют стандарты энергоэффективности, которым должны следовать арендодатели. Минимальные стандарты (The Private Rented Property Minimum Standard) применяются к новым договорам аренды с 1 апреля 2018 года. К 2020 году все арендные помещения должны соответствовать этим стандартам.

Положение об энергоэффективности 2015 года устанавливает минимальный уровень энергоэффективности для частной аренды недвижимости в Англии и Уэльсе.

Это означает, что с апреля 2018 года частные арендодатели в Англии или Уэльсе должны обеспечить соответствие своих объектов рейтингу энергетических характеристик на уровне E.

Рейтинг энергоэффективности является мерой общей эффективности дома. Чем выше рейтинг, тем более энергоэффективным является дом и тем меньше будет счет за отопление. Рейтинг SAP означает стандартную процедуру оценки и является рекомендуемой правительством системой для получения рейтинга энергоэффективности дома. Планы SAP разделены на семь диапазонов от A до G.

4.2.6. ВЕЛИКОБРИТАНИЯ



Источник:
The Energy Efficiency
(Private Rented Property)
(England AND Wales)
Regulations 2015.

Ответственность
за нарушения

Если по требованию арендатора арендное жилье не было улучшено в соответствии с требованиями к энергоэффективности, вопрос будет решаться в судебном порядке.

Выводы
для Российской
Федерации

- В зону ответственности муниципальных властей входит помощь арендаторам в решении проблем, связанных с небезопасными условиями проживания.
- Арендное жилье должно не только обеспечивать комфортное и безопасное проживание, но и соответствовать нормам энергоэффективности, что способствует повышению энергетической безопасности страны.

4.2.7. ДЖЕРСИ,
ОСТРОВНАЯ НОРМАНДИЯ

Джерси — островное владение Британской короны, однако оно не является частью Великобритании. Арендное жилье в Джерси должно соответствовать стандарту безопасной аренды — Rent Safe.

В марте 2016 года министр здравоохранения и социальных услуг согласился с необходимостью создания современного правового режима для регулирования и поддержания стандартов аренды жилья в Джерси. Изменения стандартов в секторе аренды жилья были согласованы в рамках местного закона P66/2017 о здравоохранении и безопасности в арендованных жилищах.

Это означает, что арендодатели должны обеспечить соответствие всех сдаваемых в аренду объектов стандарту Rent Safe. Власти обещают работать в партнерстве с арендодателями и арендаторами. Долгосрочная цель реформы — довести уровень качества всей арендной недвижимости в Джерси до стандартов, принятых в регионах с развитой экономикой.

Схема
аккредитации
арендодателей

Аккредитация арендодателей проводится на добровольной основе, но в списке безопасного арендного жилья указываются только те арендодатели, которые соответствуют стандарту Rent Safe.

Потенциальным арендаторам доступен список арендодателей, аккредитованных в рамках стандарта Rent Safe, а также обзор объектов, которые поддерживают минимальные стандарты, необходимые для получения рейтинга в три, четыре или пять звезд. Арендодатели получают сертификат об аккредитации, который они обязаны предъявить арендаторам по запросу.

Арендодатели должны убедиться, что маршруты доступа, сады и дворы безопасны для жизни и здоровья арендаторов.

Арендуемое помещение должно:

- быть в хорошем состоянии как внутри, так и снаружи;
- быть безопасным для здоровья;
- иметь допустимый уровень влажности;
- иметь достаточный уровень естественного освещения, чтобы позволять арендатору выполнять домашние дела легко и безопасно;
- иметь достаточно места для безопасного перемещения людей;
- иметь экономичную систему отопления, способную поддерживать необходимую температуру по всему дому;
- иметь хорошую вентиляцию;

4.2.7. ДЖЕРСИ, ОСТРОВНАЯ НОРМАНДИЯ

- иметь правильно установленную и содержащуюся в безопасном рабочем состоянии электрическую проводку с достаточным количеством гнезд для предотвращения перегрузки штекеров;
- иметь действующую систему обнаружения дыма и оповещения о пожаре;
- быть безопасным с точки зрения контроля доступа (в том числе иметь закрытые окна на первом этаже);
- быть достаточно изолированным.

Стандарт Rent Safe

«Звездная» система рейтинга аккредитованных арендодателей

Пять звезд:

имущество превышает требования минимального стандарта безопасного жилья Rent Safe и достигло аккредитации благодаря соблюдению правовых норм. Используются технологии повышения энергоэффективности.

Четыре звезды:

имущество превышает требования минимального стандарта безопасного жилья Rent Safe и достигло аккредитации благодаря соблюдению правовых норм.

Три звезды:

собственность соответствует минимальному стандарту Rent Safe и добилась аккредитации благодаря соблюдению минимальных правовых стандартов.

- **Рейтинг аккредитованных арендодателей способствует развитию рынка качественного арендного жилья.**

Выводы для Российской Федерации

4.2.8. ГЕРМАНИЯ

В Германии регулирование арендных отношений различается на региональном уровне, в то время как на федеральном уровне закреплены базовые права арендатора.

Арендодатель не может выселить арендатора без предварительного уведомления. Даже в случае невыплаты арендной платы арендатору гарантируется дополнительный льготный период для уплаты, в течение которого арендатор не имеет права его выселить.

Закон защищает интересы арендатора, регулируя правила повышения арендной платы: арендодатель может увеличить плату раз в год, и рост суммы не должен превышать 20% за три года. Согласно требованиям к строительству зданий, в Германии жилье должно иметь одну жилую комнату, один туалет, ванну или душ, кухню или место для кухни, куда можно было бы подключить устройства для приготовления пищи.

Все остальное зависит от договора аренды, в котором арендатором и арендодателем по взаимному согласию описываются требования к мебелировке, наличию утвари и прочие условия.

Большая часть арендного жилья для долгосрочного проживания сдается без мебели, напольных покрытий, штор, светильников и даже без оборудованной кухни. Некоторые арендаторы договариваются о покупке мебели и прочего у предыдущих жильцов, но это должно происходить с одобрения арендодателя.

Ответственность за нарушения

Любые претензии (в том числе жалобы на неоправданно высокую арендную плату) арендатор может направить в ассоциацию местных арендодателей, которые принимают решение о дальнейших действиях в отношении арендодателя.

Выводы для Российской Федерации

- **Регулирование арендных отношений происходит на федеральном и региональном уровнях, в то время как для локального контроля и решения базовых проблем задействованы ассоциации арендодателей.**
- **Ассоциации арендодателей заинтересованы в своей репутации и проверяют арендные помещения на соответствие принятым стандартам.**

4.2.9. СИНГАПУР

В Сингапуре регулируется число арендаторов в зависимости от размера арендного помещения.

Комитет развития жилищного строительства предоставляет жилые помещения в аренду. При этом в качестве арендодателя выступает владелец квартиры в доме, построенном Комитетом развития жилищного строительства. Комитет дает разрешение владельцу на сдачу подобного жилья в аренду, а сам владелец заносится в электронную систему в качестве авторизованного арендодателя.

Для такого арендного жилья сформулированы требования к максимальному числу жильцов:

- однокомнатные и двухкомнатные квартиры — до четырех человек;
- трехкомнатные квартиры — до шести человек;
- четырехкомнатные (и более) квартиры — до девяти человек.

В каждом контракте прописывается тип арендного жилья. Полностью меблированное жилье (Fully Furnished (F/Furn)) должно содержать все необходимые принадлежности, включая бытовую технику (холодильник, стиральную машину, сушилку), а также все необходимые электрические приборы, кухонные приспособления, технику (микроволновую печь, духовку), телевизор, кровать и т. д.

Частично меблированное жилье (Partially Furnished (P/Furn)) обычно содержит только базовую бытовую технику, шторы, осветительные приборы. Вне зависимости от типа жилья, который прописан в контракте, арендатор может попросить арендодателя предоставить ему дополнительную мебель или приборы за отдельную плату.

Споры и разногласия по любым вопросам (сумма аренды, оплата или конфискация депозитов, право досрочно прекратить аренду и т. д.) решаются между арендатором и владельцем квартиры. Комитет развития жилищного строительства считает, что эти вопросы должны улаживаться в частном порядке. Владельцы квартир и арендаторы должны попытаться разрешить спор мирным путем и достичь взаимного согласия.

- **В стране существует государственный жилищный фонд арендного жилья и система авторизованных арендодателей.**
- **Ограничение числа жильцов, проживающих в арендованном помещении, способствует предотвращению нелегальной миграции, особенно в крупных городах.**

Ответственность за нарушения

Выводы для Российской Федерации

4.2.10. БЕЛЬГИЯ

Жилье должно быть безопасным и удовлетворять ряду требований к удобствам. Закон предусматривает конкретные нормы в области безопасности, гигиены, минимального оснащения и предупреждения о пожарах.

Приложением к арендному договору идет список минимальных условий, которые будут обеспечены в арендованном жилье. Этот список не должен противоречить закрепленным на законодательном уровне «элементарным требованиям безопасности, здоровья и пригодности для проживания».

Основные области регулирования:

- состояние здания;
- уровень влажности;
- естественное освещение и вентиляция;
- выходы для подключения основных коммуникаций.

Безопасность:

- надежные замки на входной двери;
- освещение в прихожей и на лестничной площадке;
- водонагреватели, соответствующие современным стандартам безопасности;
- отсутствие токсичных или опасных материалов, используемых при строительстве и отделке помещений;
- безопасный и хорошо освещенный доступ к подвалам и счетчикам, электропроводка, соответствующая применяемым стандартам.

Здоровье:

- нет вредителей;
- нет аномальной влажности.

Достаточные условия для проживания:

- нет протечек;
- комнаты можно проветривать;
- есть открывающиеся окна;
- есть питьевая вода;
- есть место для холодильника, стиральной машины и гладильной доски;
- имеется оборудованная ванна или душ.

Большая часть арендного жилья сдается без мебели. Если в договоре прописан немеблированный тип жилья, то в квартире будут отсутствовать ковер и базовые электроприборы.

В Бельгии арендодатель не может посещать жилище без разрешения арендатора.

Минимальные требования к арендному жилью

4.2.10. БЕЛЬГИЯ

Ответственность
за нарушения

Если установленные нормы не выполняются, арендатор может направить жалобу муниципальным властям, и тогда арендодателю грозят штрафы. При этом арендодатель обязан производить регулярный ремонт помещений (например, заново оклеивать стены обоями каждые лет) и устранять крупные неполадки (неустойчивые ступеньки, неисправная или опасная электрическая проводка и т. п.).

Выводы
для Российской
Федерации

- **На законодательном уровне сформулированы минимальные требования к безопасности и приемлемости для проживания арендного жилья.**

4.2.11. КИТАЙ

В Китае законодательство отдельно не регулирует отношения арендодателя и арендатора. В случае судебного разбирательства основными документами, на которые ссылаются при вынесении решения, становятся «**Общие положения гражданского права**» КНР, закон КНР «**О договорах**» и интерпретации Верховного народного суда КНР.

Глава XIII закона «**О договорах**» касается договоров аренды. Основные положения этой главы, применяемые для регулирования вопросов аренды жилья:

- **Статья 221**
В случае необходимости ремонта предмета аренды арендатор может потребовать от арендодателя его проведения в разумный срок. Если арендодатель не исполнит этого требования, арендатор может осуществить ремонт самостоятельно с отнесением расходов на счет арендодателя. Если ремонт предмета аренды влияет на право арендатора его использовать, следует уменьшить арендную плату или увеличить срок аренды.
- **Статья 223**
С согласия арендодателя арендатор может улучшать предмет аренды или добавлять к нему другие вещи. Если арендатор без согласия арендодателя улучшил предмет аренды или добавил к нему другие вещи, арендодатель может потребовать от арендатора приведения предмета аренды в первоначальное состояние либо возмещения убытков.
- **Статья 233**
Если предмет аренды угрожает безопасности и здоровью арендатора, последний может в любое время расторгнуть договор, даже если при его заключении он знал о потенциальной опасности предмета аренды. Такие общие положения создают возможности для арендодателя не выполнять своих обязанностей.

Арендодатель обязан решать проблемы с оборудованием или приборами в квартире, однако наличие таких проблем не является фундаментальным нарушением, поскольку квартира по-прежнему считается пригодной для проживания. Так, например, если отопительная система перестает работать в середине лета, а арендодатель отказывается ее наладить, то арендатор не может заявить о нарушении договора аренды. В таком случае арендатору не разрешается удерживать арендные платежи, поскольку арендодатель не совершил существенного нарушения договора аренды.

Большинство помещений в аренду предоставляются с мебелью. Цены во многом зависят от наличия удобств и местоположения. Аренда в Китае обычно оплачивается за месяц вперед.

Выводы
для Российской
Федерации

- **Размытость положений, регулирующих права и обязанности сторон в ходе арендных отношений, приводит к невыполнению арендодателем своих обязанностей из-за безнаказанности и негативно сказывается на качестве арендного жилья.**

4.2.12. БРАЗИЛИЯ

В Бразилии отсутствует специальное законодательство, регулирующее только арендные отношения.

Арендодатель должен предоставлять недвижимость со всем функционирующим оборудованием: например, краны и розетки, электрические провода — все должно работать. Если арендатор обнаруживает, что это не так, арендодатель обязан выполнить провести любой необходимый ремонт.

Ответственность
за нарушения

Зона ответственности за нарушение не установлена. Если арендатор обнаруживает, что какие-то приборы не работают, арендодатель должен их отремонтировать.

Выводы
для Российской
Федерации

- **Требования к арендному жилью не сформулированы, ответственность за нарушения не возлагается на арендодателя — все это не способствует развитию качественного предложения на рынке аренды.**

4.2.13. МАЛАЙЗИЯ

В Малайзии отсутствует специальное законодательство, которое регулировало бы только арендные отношения. Договор аренды может быть заключен как в письменной, так и в устной форме.

Выводы
для Российской
Федерации

- **Требования к арендному жилью не сформулированы, ответственность за нарушения не возлагается на арендодателя, арендный договор может быть заключен в устной форме — все это не способствует развитию качественного предложения на рынке аренды.**

4.2.14. ПОЛЬША

Согласно польскому законодательству институт аренды регулируется в основном положениями гражданского кодекса, а в отношении аренды жилой недвижимости — положениями закона от 21 июня 2001 года о правах арендатора и муниципальном жилищном фонде.

Требования к арендному жилью на законодательном уровне не регулируются. Единственное положение, которое касается качественных характеристик, заключается в том, что арендатор может установить в своем помещении электрическое освещение, газ, телефон, радио и прочее, если способ установки не противоречит принятым в стране нормам безопасности. Если для установки оборудования или устройств необходима кооперация с арендодателем, арендатор может обговорить условия по снижению стоимости аренды в счет произведенных затрат.

Выводы
для Российской
Федерации

- **Отсутствие регулирования минимальных стандартов арендного жилья ухудшает качество предложения на рынке аренды и состояние жилищной сферы в целом.**

4.2.15. ФРАНЦИЯ

Во Франции арендодатель обязан поддерживать «надлежащее состояние» жилья от начала и до конца арендных отношений. При этом четкие критерии подобного состояния в законе не прописаны. Минимальные стандарты арендного жилья указаны в общем виде, а их несоблюдение не влечет за собой наказаний.

Единственное требование, соблюдение которого регулируется более строго, — это обязательство оборудовать арендное жилье датчиками дыма до марта 2015 года. Это требование касается всех жилых домов, в том числе и сдаваемых в аренду.

Жилье «в надлежащем состоянии» не должно представлять опасности для здоровья арендаторов. Также оно должно быть обеспечено оборудованием, необходимым для поддержания нормальной жизнедеятельности.

В законодательстве отражены следующие стандарты достойного жилья:

- отсутствие протечек;
- полы, лестницы и балконы в хорошем состоянии;
- безопасное снабжение электроэнергией и газом;
- электроснабжение, достаточное для освещения всех комнат;
- потолки в хорошем состоянии;
- хорошая вентиляция;
- безопасное постоянное отопление;
- снабжение холодной водой;
- работающая канализация;
- отсутствие риска отравления токсичными материалами, например свинцом;
- кухня, оборудованная раковиной с горячей и холодной водой;
- возможность установки кухонного оборудования;
- внутренний туалет, отдельный от кухни;
- душ или ванна с горячей и холодной водой, позволяющие мыться в уединении.

Арендодатель может запросить у архитектора *certificat d'habitabilité* (свидетельство о пригодности для проживания), которое подтвердит, что собственность, которая планируется для аренды, соответствует требуемым стандартам. Также определены требования к уходу за бассейном, если он находится на территории арендного жилья. Бассейн должен быть оборудован барьером или специальным покрытием в соответствии со стандартами безопасности.

Выводы
для Российской
Федерации

- **Требования к качественным характеристикам арендного жилья описаны в общем виде, ответственность за нарушение не возлагается на арендодателя — все это не способствует развитию качественного предложения на рынке аренды.**

4.3. ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ АРЕНДНЫМ ЖИЛЬЕМ

Научно-исследовательский институт по управлению городской землей (Urban land institute) выпускает периодические отчеты Build to rent: A best practice guide, в которых собраны лучшие практики и принципы развития рынка арендного жилья.

Основные цели исследования:

- анализ основных принципов управления и дизайна домов, специально построенных для сдачи жилых помещений в аренду в Великобритании;
- анализ различий между продуктом аренды и продуктом продажи;
- распространение новых стандартов обслуживания.

В исследовании формулируется подход **Build to rent** — «строй для аренды». **Основной принцип подхода** — клиент формирует спрос. Под клиентом понимаются конечные арендаторы — жители дома.

Подход
Build to rent



Источник:
Urban Land Institute, UK

Ценности и предпочтения клиента

Доступность:

- гибкие условия аренды (зависимость от продолжительности контракта, учет инфляции);
- адекватность депозита и повышения арендной платы;
- предсказуемое увеличение арендной платы.

Качество:

- концепция здания и дизайн, специально разработанные под арендное жилье;
- разделение общественных и частных пространств;
- поддержание уровня качества;
- регулярное совершенствование для соответствия высоким стандартам.

Удобства:

- наличие службы консьержей и доступность представителей управляющей компании;
- оборудование, работающее по принципу «Plug & Play» — «подключи и работай»;
- оплата аренды и сопутствующих коммунальных услуг через единый электронный портал;
- дополнительные услуги для удобства: химчистка или уборка квартир.

Клиентский сервис:

- профессиональный и клиентоориентированный персонал;
- гарантированный уровень обслуживания;
- прозрачность.

Местоположение и сообщество:

- взаимодействие между соседями через организацию мероприятий и событий;
- возможность для группы друзей или сообщества арендовать жилье в одном месте;
- чувство безопасности и причастности благодаря консьерж-сервису и интеграции в местное сообщество.

Гибкость сроков аренды и гарантия продления:

- возможность продления аренды (три года) после окончания первоначального срока;
- возможность продления/уменьшения сроков аренды в зависимости от изменения жизненных планов;
- уверенность в том, что собственник не решит продать ваше арендное жилье.

4.3. ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ АРЕНДНЫМ ЖИЛЬЕМ

Инструкции
менеджменту
для следования
подходу Build
to rent

Позиционирование:

КЛИЕНТ — ЭТО ТОТ, КТО ВЫБРАЛ ВАШ ПРОДУКТ.

Клиент выбирает:

- новый образ жизни;
- новое место жизни;
- благоустройство;
- клиентский сервис;
- интеграцию в сообщество.

Сервис:

- ориентация на предоставление базовых услуг на высоком уровне;
- минимальное пересечение с жизнью клиента;
- предоставление услуг, решение проблем.

Ключевые
функции
менеджмента

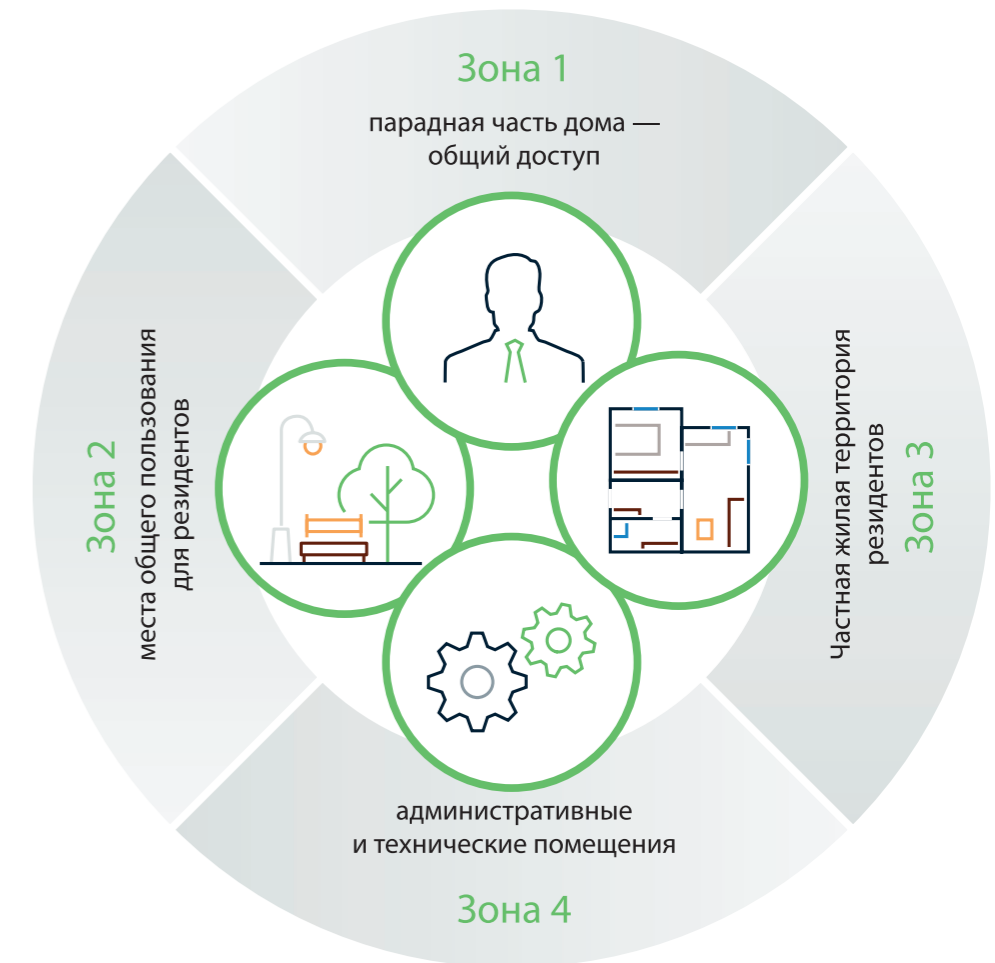


Источник:
Urban Land Institute, UK

Планировка
и расположение

Зонирование в арендном доме:

четыре зоны, различающиеся по степени доступа и спецификации.



Источник:
Urban Land Institute, UK

ОБРАЗЦЫ СТАНДАРТОВ АРЕНДНОГО ЖИЛЬЯ В МИРЕ

Результаты анализа международного опыта и практик в секторе арендного жилья целесообразно представить в виде таблицы с ключевыми стандартами и рекомендациями.

Публикация	Название	Основные тезисы
	Urban land institute UK residential Council: «Build to rent: A best practice guide» Великобритания	<ul style="list-style-type: none"> → Высокая концентрация населения в городах и высокое качество условий проживания достигимы при помощи арендного жилья → Тенденция к увеличению количества строящегося арендного жилья в Великобритании → Требования к строительству, планировке, отделке, оснащению и расположению подобной недвижимости в Великобритании → Развитие рынка строительства арендного многоквартирного жилья в Великобритании
	London development agency: «London Housing design guide» Великобритания, Лондон	<ul style="list-style-type: none"> → Требования к организации инфраструктурного пространства вокруг арендного жилья → Интеграция арендного жилья в городское пространство Лондона → Стандарты планировки и организации общественного пространства внутри арендного многоквартирного дома для обеспечения комфорта жителей → Требования к организации придомовой территории многоквартирного арендного жилья → Иллюстрация минимальных требований к организации внутриквартирного пространства → Экологические стандарты и сертификация строений арендного жилья при проектировании и строительстве

Публикация	Название	Основные тезисы
	U.S. Multifamily housing: A primer for offshore investors США	<ul style="list-style-type: none"> → Разделение арендного жилья по классу и типу. Классы арендного жилья: класс А, класс В и класс С. Типы арендного жилья: core, core plus, value add, opportunistic → Стандарты оснащения арендного жилья в США → Доля арендного жилья на общем рынке недвижимости в США → Преимущества и экономическая эффективность инвестирования в развитие рынка многоквартирной арендной недвижимости
	Novogradac industry conferences: «Introduc- tion to lowincome housing tax credits» США	<ul style="list-style-type: none"> → История появления программы налоговой льготы в США → Методика расчета налоговой льготы
	Subsidized housing Германия, Франкфурт-на-Майне	<ul style="list-style-type: none"> → Минимальные стандарты площади и оснащения для арендного жилья в Германии
	Guidelines for Housing Authorities In the implementation Of Minimum Standards In Rented Accommodation Ирландия	<ul style="list-style-type: none"> → Основные требования к общему состоянию здания (крыша, стены, потолок и т. д.) → Общие требования к освещению, вентиляции, отоплению, пожарной безопасности, электрификации и газификации дома → Оснащение кухонной и постирочной зон

ОБРАЗЦЫ СТАНДАРТОВ АРЕНДНОГО ЖИЛЬЯ В МИРЕ

Публикация	Название	Основные тезисы
	Minimum Rental Housing Units Standards By-law Канада, графство Дигби	<ul style="list-style-type: none"> → Требования к пешей и транспортной доступности здания и обустройству его прилегающей территории → Общие требования к техническому состоянию здания в упрощенном виде (например, существующие двери и дверные рамы должны быть в хорошем состоянии и работать удовлетворительно) → Подробное описание оснащения кухни и санитарных комнат → Минимальные требования к площади комнат (спален)
	Affordable Rental Housing Design Guidelines Канада, Торонто	<ul style="list-style-type: none"> → Рекомендации для получения финансирования для строительства доступного арендного жилья → Четкие требования к таким пунктам, как квартирограмма, размер квартир и их расположение, благоустройство прилегающей территории → Соответствие здания такому критерию, как «адаптируемость» (возможность изменять квартиру с течением времени, исходя из изменяющихся потребностей арендатора) → Регулирование размера арендной ставки
	Rental Housing Minimum Requirements. Required Items in ALL Rental Housing США, штат Колорадо, г. Форт-Коллинс	<ul style="list-style-type: none"> → Безопасность для использования здания в целом и прилегающей территории, поддержание их в надлежащем состоянии в надлежащем состоянии → Обеспечение конструктивными элементами здания безопасного проживания арендаторов → Требования, предъявляемые к освещению, вентиляции, санитарным комнатам, техническому оснащению помещений и электрооборудованию → Требования к мерам пожарной безопасности

Публикация	Название	Основные тезисы
	Minimum standards in rental Accommodation Австралия, штат Виктория	<ul style="list-style-type: none"> → Законодательные положения, которые применяются для арендного жилья в штате Виктория → Необходимость соответствия каждого жилого здания строительным нормам и правилам вне зависимости от того, сдается оно в аренду или занято собственником → Регулирование взаимоотношений арендатора и арендодателя по ключевым вопросам, таким как состояние жилья, сдаваемого в аренду, документация, ремонт, срочный ремонт и т. д. → Нормативные акты, которые содержат минимальные требования к зданиям в штате Виктория: the Building Act 1993 (BA), the Building Regulations 2006 (BR) and the Building Code of Australia (BCA) → Регулирование нормативным документом Building Code of Australia (BCA) характеристик зданий, санитарных норм (высота потолков, теплоизоляция и т. д.) → Положения по обеспечению мер пожарной безопасности
	Multifamily Rental Housing Design/Construction Standards США, штат Миннесота	<ul style="list-style-type: none"> → Основные требования к жилью, для аренды которого организация Minnesota Housing Finance Agency выдает населению кредиты → Требования к минимальной площади жилых помещений, площади и оснащению кухни и ванных комнат → Общие требования к отделке, пожарной безопасности, наличию и состоянию сопутствующей инфраструктуры, систем отопления, вентиляции и кондиционирования



5.0

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

МОДЕЛИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

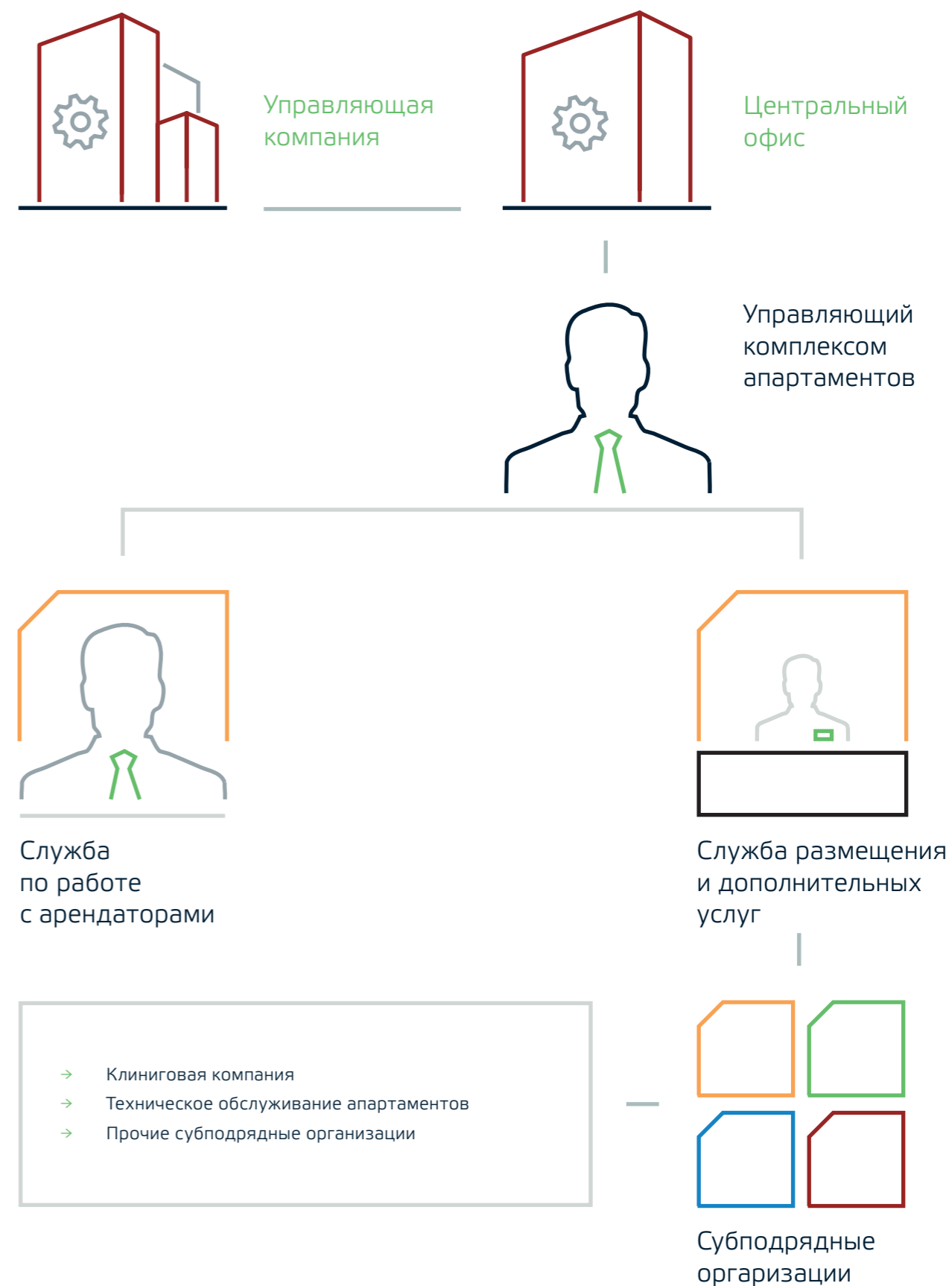
5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИНЦИПОВ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

5.1.1. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ

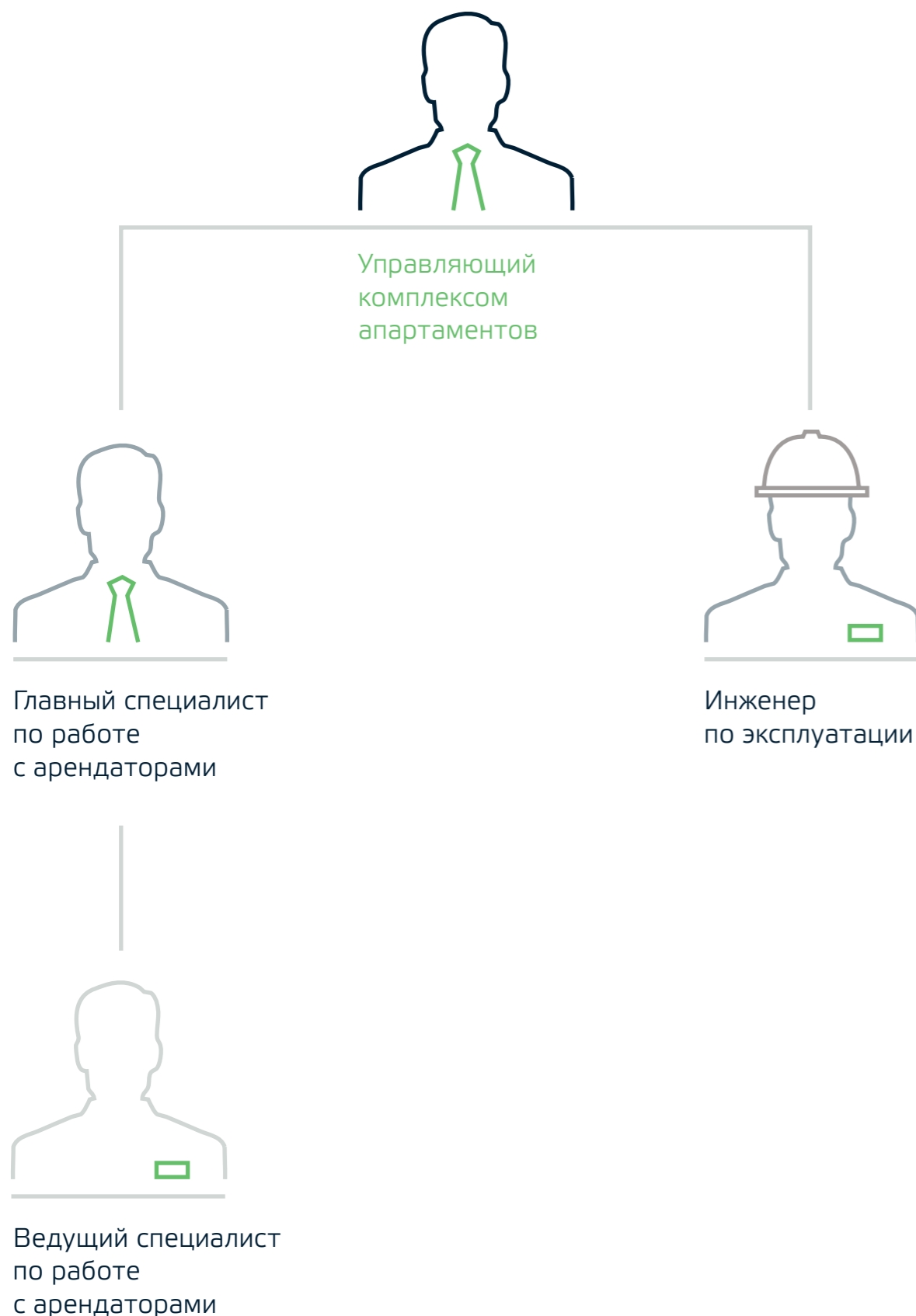
К основным задачам управляющей компании (УК) относится:

- Сопровождение договорных отношений с арендаторами;
- Финансовое и операционное сопровождение договорных отношений с арендаторами;
- Разрешение сложных или конфликтных ситуаций с арендаторами;
- Обеспечение и повышение эффективности работы комплекса;
- Улучшение качества предоставляемых услуг и конкурентоспособности;
- Обеспечение сохранности и содержания в исправном состоянии помещений и имущества в соответствии с правилами и нормами эксплуатации, бесперебойной работы оборудования, благоустройства и комфортности;
- Соблюдение санитарно-технических и противопожарных требований;
- Взаимодействие с подрядными и субподрядными организациями по оказанию услуг, выполнению работ, поставке товаров.

5.1.2. СТРУКТУРА УК



5.1.3. СОСТАВ УК



5.1.4. ФУНКЦИИ УК НА ОБЪЕКТАХ

- Коммерческое направление:**
- работа с брокерами;
 - рекламная кампания, программа лояльности, аналитика существующего рынка;
 - работа с новыми арендаторами (переговоры, показ апартаментов).
- Заключение договора аренды:**
- подготовка/заполнение договоров аренды (договоров бронирования);
 - печать договоров аренды/иных документов, сшивка договоров аренды/иных документов;
 - подписание документов с арендаторами (договоры, заявления, справки, акты);
 - контроль за правильным оформлением всех документов (наличие подписей, совпадение паспортных данных, номеров апартаментов, реквизитов, заполнение актов, внесение показаний счетчиков, количества выданных ключей и т. д.);
 - сканирование договоров аренды и всех документов, подписанных арендаторами (отдельные файлы: договор, спецификация, акт, согласия, дополнительные соглашения и иное);
 - отправка всех отсканированных документов в центральный офис (при наличии такового).
- Работа с арендаторами:**
- бронирование;
 - заселение/выселение (организация, контроль);
 - переезд из одного апартаментов в другой;
 - контроль выставяемых счетов за коммунальные услуги;
 - контроль состояния апартаментов и комплектующих до выезда арендатора;
 - решение нестандартных вопросов и работа с арендаторами.
- Работа с задолженностью:**
- мониторинг платежей по договору аренды;
 - выявление неплательщиков;
 - работа с арендаторами-должниками (устная, телефонная, e-mail, личный кабинет);
 - формирование экспертного мнения для принятия решения о дальнейшей работе с арендатором (зачет депозита, расторжение договора и т. д. в рамках подписанного договора);
 - мониторинг оплат задолженностей;
 - ведение претензионной переписки с арендаторами;
 - контроль вручения арендаторам писем, уведомлений и т. д.

5.1.4. ФУНКЦИИ УК НА ОБЪЕКТАХ

Операционная деятельность:

- техническая поддержка работы офиса: обеспечение канцтоварами, составление заявок, ИТ, техника, телефония, интернет;
- документооборот: физическое перемещение документов между центральным офисом и объектом (работа с курьером);
- составление планов и отчетов по реализации всех апартаментов, планирование заселения (готовность апартаментов), планирование подписания договоров аренды/иных документов, отчетов о количестве показов, количестве заключенных договоров, количестве оплат;
- работа в административной панели: внесение данных арендаторов, добавление жильцов, контроль за работой, совершенствование системы;
- контроль за принадлежностями всех апартаментов;
- работа с провайдерами (реестр подключенных, мониторинг оплат).

5.1.5. КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ

ВНЕШНИЙ ВИД

Внешний вид сотрудников — как мужчин, так и женщин — должен быть выдержан в строгом, деловом стиле, предпочтительно консервативно-классического направления.

Служба приема и размещения, служба клининга, техническая служба, служба эксплуатации обязаны носить форму, выданную организацией.

Неприемлемы одежда и обувь спортивного и пляжного стиля, в том числе джинсовая одежда, шорты, открытые сарафаны, футболки, тенниски, спортивные свитера.

Цветовые решения в одежде должны соответствовать классическому деловому стилю, исключаются излишне яркие цвета, чрезмерная пестрота.

В зимний период всем сотрудникам необходимо пользоваться сменной обувью.

Недопустимо появление на работе в неглаженной, неопрятной одежде.

Требования к внешнему виду работников женского пола

- Фасон костюма должен быть современным, предпочтительные тона — синие, серые, черные. Для весны и летнего времени — серовато-бежевый, цвета слоновой кости, какао. Отдавать предпочтение необходимо натуральным немнущимся тканям.
- Длина юбки — до колена плюс-минус 5 см. Фасон юбки предпочтительно классический прямой. Ношение колготок или чулок обязательно, даже в летнее время.
- Допустимы брюки классического покроя, прямые или зауженные книзу.
- Цвета сорочки, блузки — светлый, приглушенный, пастельный, а также белый, оттенки синего, голубого. Контраст между цветами сорочки и костюма должен быть максимальным. Два элемента костюма не должны иметь узор одновременно. В летний сезон допустим короткий рукав.
- Допустимы платья строгого кроя.
- Для сотрудников СПиР и клининга обязательно ношение формы.
- Обувь должна быть классического делового стиля: с закрытым носком и высотой каблука до 9 см. Допустима обувь без каблука.
- При выборе украшений необходимо проявлять сдержанность и умеренность, исключается объемная, яркая бижутерия. Разрешены наручные часы традиционного дизайна, одно простое или обручальное кольцо, один комплект простых, небольших серег.

5.1.5. КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ

Требования к внешнему виду работников мужского пола

- Волосы всегда должны быть чистыми и причесанными, прическа должна иметь четкие очертания. Длина прически с распущенными волосами может быть максимум до плеч. Если волосы длиннее, то волосы убираются назад или вверх.
- Макияж должен быть легким.
- Руки должны быть ухоженными. Лак для ногтей допускается бесцветный или светлых пастельных тонов. Недопустим неаккуратный маникюр.
- Костюм — классический, темных тонов, темно-синий, все оттенки серого, коричневого.
- Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава (манжеты сорочки должны быть видны из-под рукава на 1,5–2 см). Цвет сорочки — белый. Два элемента костюма не должны иметь узор одновременно.
- Наличие галстука обязательно. Цвет галстука — приглушенных оттенков. Носки — всегда темные, высокие.
- Сотрудники Отдела размещения и дополнительных услуг, клининга, технической службы, службы эксплуатации осуществляют выполнение должностных обязанностей в форменной одежде.
- Обувь — темные классические полуботинки из гладкой нелакированной кожи со шнурком, на тонкой подошве, отлично вычищенные.
- Аксессуары — только необходимые (часы, обручальное кольцо). Заколки для галстуков не рекомендуются.
- Волосы всегда должны быть чистыми, причесанными, прическа должна иметь четкие очертания. Длина волос — 3–5 см. Борода не рекомендуется.
- Руки должны быть ухоженными, с коротко постриженными, чистыми ногтями.

На рабочем столе сотрудника разрешается размещать:

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА

- Монитор;
- Системный блок (тонкий клиент);
- Клавиатуру и компьютерную мышь;
- Стационарный телефон;
- Подставку для канцтоваров;
- Бокс для документов;
- Документы, с которыми сотрудник работает в настоящий момент;
- Планшет и/или ноутбук, если это предусмотрено должностными обязанностями;
- Личные вещи: мобильный телефон, пропуск.

Запрещается:

- Захламлять рабочий стол, хранить документы, которые не понадобятся в ближайшее время;
- Осуществлять прием пищи на рабочем месте;
- Использовать календари, иные вещи с логотипами других компаний, кроме ручек и блокнотов с логотипом Службы эксплуатации;
- Оставлять документы на рабочем столе после окончания рабочего дня;
- Хранить сменную обувь на рабочем месте.

5.2. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С АРЕНДАТОРАМИ

5.2.1. ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

Улыбайтесь и следите за интонацией!

Голос передает собеседнику информацию о том, что вы за человек. Голосом вы не только влияете на восприятие, но и зачастую создаете настроение собеседника. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

Отвечайте на входящий звонок до 3-го сигнала!

Не снимайте трубку после первого звонка, несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке. Если дать возможность телефону звонить пять и более раз, звонящий начнет нервничать (доказано, люди в ожидании ответа очень быстро теряют терпение). Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и нашей заинтересованности в нем.

Приветствуйте звонящего!

Прием внешних звонков:

«Доброе утро/день/вечер/ночи!/Арендный дом/Мария/Слушаю Вас!»
(«Good morning/afternoon/evening/night!/MFK Liner/Maria/How may I assist you?/How can I help you?»).

«Доброе утро!» — с 06:00 до 12:00.

«Добрый день!» — с 12:00 до 18:00.

«Добрый вечер!» — с 18:00 до 00:00.

«Доброй ночи!» — с 00:00 до 06:00.

Прием внутренних звонков:

«Доброе утро/день/вечер/ночи!/Ресепшен. Мария/Слушаю Вас!»
(«Good morning/afternoon/evening/night! Reception. My name is Maria/How may I assist you?/How can I help you?»)

Выслушайте и уточните имя собеседника!

Когда человек слышит из уст других людей собственное имя, это придает ему значимость, этим вы сможете подчеркнуть уважение и внимательность:

«Как я могу к Вам обращаться?»
(«Let me know your name, please»).

Спрашивайте разрешение переключить на режим ожидания и объясняйте причину!

Это поможет изолировать собеседника от происходящего в помещении на время ожидания.

Например:

«Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню информацию для Вас. Спасибо!»
(«Please hold on the line I will find out this information for you. Thank you!» /
«Please hold a line. Thank you!»).

Отвечайте не позднее 1-й минуты ожидания!

Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, не оставляйте собеседника на «удержании». Предложите связаться после получения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишнего повода нервничать и злиться. Если вы обещаете арендатору уточнить или узнать ту или иную информацию и взяли для этого его контактный телефон, обязательно перезвоните ему, даже если еще не узнали всей необходимой арендатору информации. Извинитесь и уточните срок окончательного ответа.

Всегда благодарите за ожидание!

Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает.

Например:

«Спасибо за ожидание!»
(«Thank you so much for your waiting!»).

Подстраивайтесь под скорость речи собеседника!

Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Он внимательно оценивает каждое слово и тщательно взвешивает полученную информацию. Человек, который говорит быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно даже поспешно.

Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Меняйте темп своей речи, только не переходите грань, за которой начинается пародия.

Не жуйте, не пейте, не разваливайтесь на стуле!

Если вы думаете, что, совершая перечисленные действия, скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь. Не разваливайтесь на стуле, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. Вам не удастся замаскировать и пережевывание пищи.

5.2.1. ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

Не используйте в разговоре уменьшительно-ласкательных слов и отрицательных фраз!

Исключите из разговора фразы «Я не знаю», «Ничем не могу помочь» и т. п.

Вы можете ВСЕ, и настоящий момент полностью зависит только от вас!!! Избегайте фраз «Минуточку», «Секундочку, узнаю у девочек из отдела продаж...»

Замените их фразами:

«Соединяю!», «Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я уточню информацию для Вас!», «Спасибо за ожидание!»
(«I will transfer your call to...», «Please hold a line I will find out this information for you», «Thank you so much for your waiting»).

Если администратору поступает входящий звонок, а человека на другом конце линии не слышно

Необходимо проговорить:

«К сожалению, Вас не слышно, перезвоните, пожалуйста»
(«Unfortunately, I can't hear you well. May I ask you to repeat or call back, please»).

Если звонящий спрашивает: «Куда я позвонил?», «Куда я попал?», «Какая это компания?»

«Вы позвонили в арендный дом ____!»
(«You've called the complex ____!»).

Если вы не расслышали фразу арендатора или вопрос

«Прошу прощения, я не расслышала Ваш вопрос...»
(«I'm sorry, I didn't catch your question...»).

Если сотрудник находится в отгуле/отпуске/на больничном

«К сожалению, у Елены сегодня нерабочий день, я могу Вам помочь?»
(«Unfortunately, Elena has a day-off today, may I help you?»).

Если у сотрудника линия занята, он на обеде или отошел

«К сожалению, у Елены линия занята, я могу Вам помочь?»
(«Unfortunately, Elena's line is busy at the moment, can I help you?»).

Если арендатор отказался, необходимо предложить:

«Вы можете оставить свой контактный номер телефона, Елена Вам перезвонит»
(«You can leave your contact telephone number, Elena will call you back»).

Если звонящий спрашивает другого сотрудника и он свободен

«Оставайтесь на линии, пожалуйста, я Вас соединяю»
(«Hold the line, please, I'll transfer your call»).

Если во время разговора вам необходимо некоторое время для уточнения информации

«Одну минуту, пожалуйста» → поставить телефон в неслышимость → просмотреть необходимую информацию, поставить телефон в слышимость → «Спасибо за ожидание...»
(«Just a second, please» → «Thank you so much for your waiting»).

Если ожидание превышает 1 минуту

«Пожалуйста, оставайтесь на линии»
(«Please hold the line. Thank you!»).

Если вы звоните гостю

Необходимо поздороваться и представиться:

«Доброе утро/день/вечер/Арендный дом ____ /меня зовут Елена/ Вам сейчас удобно говорить?»
(«Good morning/afternoon/evening, my name is Elena from Liner complex. Do you have a minute to talk to me?»).

Если просят переключить на офис по работе с арендаторами

«Одну минуту, я сейчас Вас соединю. Спасибо!»
(«One moment please, I'm transferring your call to...»).

Если вы вынуждены отказать гостю

«К сожалению...»
(«Unfortunately...»).

Поблагодарите за звонок и попрощайтесь

«Спасибо за Ваш звонок, до свидания, хорошего дня»
(«Thank you for call, have a nice day»).

При одновременном входящем звонке на двух телефонах

Снять телефонную трубку, представиться:

«Доброе утро/день/вечер/ночи!/Арендный дом ____ /Мария»
(«Good morning/afternoon/evening/night! Reception. My name is Maria»).

«Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я вернусь к Вам через минуту»
(«Please hold on the line I will back to you in several minutes»).

Поставить данный телефонный аппарат на удержание.

5.2.1. ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

При одновременном входящем звонке на двух телефонах (окончание)

Снять телефонную трубку со второго звонящего телефона:

«Добрый день/вечер, доброй ночи!/Арендный дом ____/Мария»
(«Good morning/afternoon/evening/night! Reception. My name is Maria»).

«Оставайтесь, пожалуйста, на линии, я вернусь к Вам через минуту»
(«Please hold on the line I will back to you in several minutes»).

Поставить второй телефонный аппарат на удержание.

Вернуться к первому абоненту, поблагодарив за ожидание:

«Спасибо за Ваше ожидание»
(«Thank you so much for your waiting»), —

и продолжить разговор.

Завершив разговор, вернуться ко второму звонку на удержании, также поблагодарив клиента за ожидание.

5.2.2. АРЕНДАТОРЫ СО СТАТУСОМ VIP

Особо важные персоны (VIP) — это люди, чьи имена и лица узнаются немедленно, или те, в отношении которых вами получено специальное распоряжение руководства организации.

Категория VIP:

- известные политические деятели государственного уровня;
- звезды шоу-бизнеса;
- руководители СМИ;
- знаменитые спортсмены-чемпионы;
- известные религиозные деятели;
- первые лица крупных корпораций.

Регистрация VIP-гостя предполагает повышенный уровень внимания к потребностям и статусу данной персоны.

Работник не имеет права спорить, обсуждать или выражать какое-либо недовольство по поводу требований данного арендатора.

Выполнение нестандартных запросов согласовывается с руководством организации.

При возникновении конфликтной ситуации работник должен в очень корректной форме постараться сделать все возможное, чтобы решить возникший вопрос (недовольство), или пригласить непосредственного руководителя.

5.2.3. АРЕНДАТОРЫ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

При поступлении бронирования для арендатора с ограниченными возможностями необходимо сделать соответствующую пометку.

Следует разговаривать с самим арендатором, а не с его сопровождающим

- Следует предложить помощь, но не настаивать.
- В случае необходимости процедура выписки может быть сделана или закончена в его апартаменте. Также работник должен быть доступен, чтобы показать и сопроводить гостя в холл или ко входу в момент его действительного заезда/выезда.
- В случае если у гостя ухудшилось состояние, работник должен вызвать скорую помощь и помочь гостю с врачом. Необходимо немедленно передать информацию руководству комплекса.

В случае если происходит эвакуация из комплекса

- позвонить арендатору, чтобы успокоить и проинформировать о происходящей ситуации;
- предупредить арендатора, что вскоре к нему подойдет один из работников для оказания необходимой помощи;
- организовать сопровождение арендатора работником комплекса;
- работнику необходимо проинформировать службу безопасности или ответственного пожарной бригады, чтобы помощь арендатору была предоставлена в первую очередь.

5.2.4. ПЛОХОЕ САМОЧУВСТВИЕ АРЕНДАТОРА

Подготовьте список дежурных телефонов заранее:

- скорой помощи (тел. 03);
- больниц в округе;
- аптек (в том числе круглосуточных);
- клиник стоматологии;
- круглосуточных медицинских клиник;
- проката инвалидной коляски.

Работникам категорически запрещается давать какие-либо медикаменты или лекарственные средства, поскольку это может навредить здоровью арендатора, например из-за аллергической реакции на отдельные лекарственные препараты.

Допустим вызов только государственной службы скорой помощи.

После оказания первой помощи проинформировать управляющего комплексом.

5.2.4. РАБОТА С ПРОПУСКНЫМ РЕЖИМОМ

Каждый сотрудник несет ответственность за доступ на территорию в соответствии с правилами проживания на объекте.

Въезд на территорию осуществляется через автоматизированный шлагбаум.

Арендаторам — владельцам автомобилей выдаются замагниченные метки для въезда на территорию объекта, которые автоматически считываются датчиком шлагбаума, что приводит к его открыванию.

Все заявки на въезд автомобилей посетителей арендаторов арендного дома на территорию осуществляются через мобильное приложение.

- выйти из автомобиля;
- связаться с центральным пунктом охраны для разрешения въезда через вызывную панель, установленную на КПП.

Право на въезд согласуется на основании предварительно поступившей информации от арендатора в отдел размещения и дополнительных услуг, которая своевременно передается в службу охраны.

1. При поступлении заявки на пропуск автомобиля дежурный администратор должен:

- уточнить номер машины (буквы и цифры), марку и тип (легковой, грузовой) автомобиля;
- запросить фамилию арендатора, контактный телефон и номер апартамента;
- получить Ф.И.О. посетителя/водителя, на чье имя будет заказан пропуск;
- выяснить цель визита.

2. После получения полной информации дежурный администратор передает ее сотрудникам охраны в группу WhatsApp «Пропуск авто на въезд».

3. Осуществляет соответствующую запись в журнале учета поступающих заявок на проезд автомобилей.

4. Сотрудник охраны при въезде автомобиля на территорию:

- сопоставляет номер машины (буквы и цифры), марку и тип (легковой, грузовой) автомобиля;
- уточняет фамилию арендатора и номер апартамента, заказавшего пропуск;
- уточняет Ф.И.О. посетителя/водителя, на чье имя заказан пропуск;
- уточняет цель визита.

Посетителям на автомобилях необходимо:

Действия работников при оформлении пропуска на въезд

5. Сотрудник охраны в случае отсутствия информации об автомобиле:

- запрашивает необходимые данные (см. п. 1) для въезда на территорию у водителя;
- согласовывает въезд с дежурным администратором, который, при отсутствии предварительной заявки, связывается с арендатором для уточнения деталей.

6. При поступлении запроса с пункта охраны дежурный администратор должен:

- проверить в системе заказанные пропуска согласно информации, которую передал сотрудник охраны.

Если въезжающий на территорию отказывается от предоставления информации или связи с арендатором, охрана имеет право не впускать автомобиль на территорию объекта.

Заявки на въезд грузового транспорта осуществляются только через службу эксплуатации.

5.3. ПРИНЦИПЫ ОПЕРАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.3.1. ЗАСЕЛЕНИЕ

Заселение

Вся подготовительная договорная работа по заселению в апартаменты осуществляется менеджерами по работе с арендаторами.

Предварительно осуществляется просмотр апартамента менеджером по работе с арендаторами совместно с арендатором.

- Согласуется дата подписания документов (договор аренды, копии поэтажного плана помещения, акта приема-передачи предмета аренды, перечня передаваемых принадлежностей по договору аренды, согласий на обработку персональных данных).
- В день заезда в 09:00 специалист службы эксплуатации снимает показания по всем госям, заезжающим на текущий день в апартаменты, и фиксирует их списком для передачи в службу приема и размещения.
- В согласованную дату менеджер по работе с арендаторами получает информацию от администратора о прибытии арендатора, вызывает руководителя службы приема и размещения (в случае пожелания арендатора). Менеджер по работе с арендаторами УК встречает клиента в холле.
- Руководитель отдела размещения и дополнительных услуг немедленно вызывает технического специалиста службы эксплуатации по внутреннему телефону диспетчерской для предоставления доступа к индивидуальным приборам учета воды и электричества. Технический специалист подходит к заранее указанному номеру апартамента не позднее, чем через 10 минут после вызова.
- Комиссией в составе менеджера по работе с арендаторами и руководителя службы размещения в присутствии арендатора снимаются показания индивидуальных приборов учета воды и электроэнергии, которые вносятся в акт приема-передачи предмета аренды.
- Фотографии снятых показаний индивидуальных приборов учета воды и электроэнергии отправляются в онлайн-режиме руководителем службы размещения в бухгалтерию для фиксирования фактических показаний индивидуальных приборов учета на дату въезда арендатора.
- Менеджер по работе с арендаторами совместно с клиентом подписывает договор аренды, копию поэтажного плана помещения, акт приема-передачи предмета аренды, перечень передаваемых принадлежностей по договору аренды, согласие на обработку персональных данных, провожает клиента на ресепшен для выдачи ключей и оформления электронных карт доступа.
- В акте приема-передачи предмета аренды проставляется дата, вносится информация о количестве полученных экземпляров ключей и электронных карт доступа. акт приема-передачи предмета аренды подписывается в двух экземплярах, по одному для арендатора и УК.
- Данные документы (акт приема-передачи предмета аренды, перечень передаваемых принадлежностей по договору аренды) сканируются и направляются на электронную почту руководителя отдела размещения и дополнительных услуг.

- Руководитель отдела размещения и дополнительных услуг пересылает данные документы и фотографии приборов учета в бухгалтерию.
- Заселение в административной панели осуществляет менеджер по работе с арендаторами УК непосредственно в день заселения. После заселения в программе арендатор получает доступ к личному кабинету в мобильном приложении жильца (логин и пароль направляются по SMS).

5.3.2. ВЫЕЗД

Вся подготовительная договорная работа по выезду/выселению из апартаментов осуществляется главным или ведущим специалистом по работе с арендаторами.

1. При отсутствии договора аренды на продление проживания арендатора в апартаменте алгоритм действий будет следующим:

- За 10 рабочих дней до окончания срока действия договора аренды главный или ведущий специалист по работе с арендаторами согласует с арендатором дату предварительного просмотра апартаментов и его подготовку к выезду.
- В согласованную дату и время, но не позднее чем за пять рабочих дней до окончания срока действия договора аренды главный или ведущий специалист по работе с арендаторами приглашает представителя службы эксплуатации для проведения предварительного осмотра апартаментов.
- Комиссия в составе главного или ведущего специалиста по работе с арендаторами, представителя службы эксплуатации в присутствии арендатора проверяет:
 - полноту комплектации апартаментов;
 - уровень амортизации мебели;
 - наличие/отсутствие дефектов отделки и комплектующих;
 - необходимость проведения ремонта;
 - необходимость проведения уборки после проживания с животными.

2. После проведения предварительного осмотра в течение одних суток готовятся:

- акт возврата предмета аренды с указанием выявленных дефектов и их подтвержденной стоимости;
- стоимость проведения восстановительного ремонта на основании предоставленной сметы;
- соглашение о расторжении договора аренды;
- требование об оплате имеющегося ущерба.

3. В последний день проживания ответственными представителями снимаются показания приборов учета.

4. Снятые показания счетчиков отправляются в онлайн-режиме ответственным представителем службы эксплуатации в бухгалтерию для формирования счета на оплату.

5. В составе комиссии из представителей УК и службы эксплуатации в присутствии арендатора снятые показания счетчиков приборов учета воды и электроэнергии вносятся в акт возврата предмета аренды.

6. В день срока окончания действия договора аренды арендатор:

- оплачивает все счета по имеющимся задолженностям;
- оплачивает счета за коммунальные услуги;
- оплачивает счет за уборку апартаментов после выезда;
- осуществляет полное освобождение апартаментов.

Главный или ведущий специалист по работе с арендаторами:

- формирует выездной счет на оплату арендной платы в административной панели;
- совместно с клиентом подписывает акт возврата предмета аренды;
- получает ключи от апартаментов и карты доступа;
- производит выписку апартаментов в административной панели.

5.3.3. НЕЗАПЛАНИРОВАННОЕ ВЫСЕЛЕНИЕ

При незапланированном выселении администратор должен предпринять следующие действия:

1. Предложить арендатору дождаться прихода менеджера или заместителя руководителя отдела размещения.

- **В будний день**
сообщить главному или ведущему специалисту по работе с арендаторами.
- **В выходной день**
сообщить заместителю руководителя отдела размещения и дополнительных услуг.
- **В нерабочее время**
сообщить сотруднику охраны.

2. Уточнить у арендатора причину выезда. Уведомить арендатора, что он вправе расторгнуть договор в двух случаях:

- По своему усмотрению по истечении шести месяцев с даты подписания, но при условии предварительного письменного уведомления за 45 календарных дней до планируемой даты прекращения договора;
- Со стороны арендодателя, если помещение непригодно для жизни, в этом случае арендатор обязуется уведомить за 10 дней до планируемой даты расторжения договора аренды.

При оформлении выезда происходит формирование выездного счета, который включает:

- стоимость уборки через мобильное приложение;
- оценку состояния апартаментов на предмет ущерба;
- оплату ЖКУ.

3. Администратор должен проверить счет арендатора, все ли платежи внесены. При имеющейся задолженности довести информацию до сведения главного или ведущего специалиста по работе с арендаторами и самого арендатора.

4. Изъять ранее выданные ключи и прокси-карту согласно количеству в акте приема-передачи помещения, незамедлительно заблокировать доступ в помещение.

5. В нерабочее время администратор:

- вызывает сотрудника охраны;
- распечатывает перечень передаваемых принадлежностей по договору аренды;
- ждет, пока сотрудник охраны совместно с арендатором производит осмотр апартаментов;
- в случае обнаружения ущерба составляет акт о дефектах апартаментов под подпись арендатора и сотрудника охраны.

6. Комиссия в составе главного или ведущего специалиста по работе с арендаторами и представителя службы эксплуатации без арендатора проверяет:

- полноту комплектации апартаментов;
- уровень амортизации мебели;
- наличие/отсутствие дефектов отделки и комплектующих;
- необходимость проведения ремонта;
- необходимость проведения уборки после проживания с животными.

7. После проведения предварительного осмотра в течение одних суток готовятся:

- акт возврата предмета аренды с указанием выявленных дефектов и их подтвержденной стоимости;
- стоимость проведения восстановительного ремонта на основании предоставленной сметы;
- соглашение о расторжении договора аренды;
- требование об оплате имеющегося ущерба.

8. В фактический день выезда ответственными представителями снимаются показания приборов учета.

9. Снятые показания счетчиков отправляются в онлайн-режиме ответственным представителем службы эксплуатации в бухгалтерию для формирования счета на оплату.

10. В составе комиссии из представителей УК и службы эксплуатации снятые показания счетчиков приборов учета воды и электроэнергии вносятся в акт возврата предмета аренды.

11. Сформированный пакет документов на следующий день передается в офис для дальнейшей работы.

Выездной счет

5.3.4. ВЫСЕЛЕНИЕ

Арендатор может быть выселен в одностороннем порядке при регулярном нарушении правил проживания, наличии задолженности по оплате арендной платы в течение тринадцати дней и коммунальных услуг за три месяца.

Менеджер по работе с арендаторами высылает арендатору уведомление о выселении. После подписания уведомления оформляются документы согласно процедуре «Выезд».

5.3.5. ПЕРЕЕЗД

Переселение арендаторов из одного апартаменты в другой осуществляется согласно процедурам «Выезд» и «Заселение».

5.3.6. ПЕРЕДАЧА НА ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКРЫВАЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА (ЮЛ)

Передача на оформление закрывающих документов для ЮЛ

- На ежемесячной основе (до 10-го числа месяца, следующего за отчетным) на объект будут поступать закрывающие документы по договорам аренды для ЮЛ.
- По каждому отчетному периоду (месяц) формируется пакет закрывающих документов для ЮЛ:
 - два акта (один экземпляр для УК, один экземпляр для ЮЛ);
 - счет-фактура (для ЮЛ).
- Один акт, подписанный со стороны ЮЛ, необходимо вернуть в УК.
- Счета на оплату/акты/счета-фактуры на коммунальные услуги будут также подготовлены для ЮЛ в течение пяти рабочих дней после поступления данных с начислениями от бухгалтерии обслуживающих организаций в УК. Далее обязательно выполнение пунктов 2–3.

Процедура

1. Ведущий или главный специалист по работе с арендаторами информирует арендаторов о готовности документов к подписанию и их нахождении на ресепшен.

2. Документы из УК передаются на ресепшен, где формируется специальная папка с накопителями для систематизации хранения и предоставления документов.

3. Арендатор может осуществить подписание двумя способами:

- Имея при себе печать и являясь уполномоченным подписантом, оформляет документы на ресепшен, отдает один экземпляр акта для передачи обратно в УК, второй экземпляр забирает себе.
- Самостоятельно забирает документы для подписи и проставления печати с последующим возвращением одного экземпляра на ресепшен для передачи в УК.

Срок возврата подписанного экземпляра — один рабочий день.

Отметку о дате возврата необходимо проставлять в журнале и контролировать процесс в целом.

4. В случае отсутствия оформленных документов со стороны ЮЛ к 17:00 назначенного срока администратор осуществляет контрольный звонок арендатору с напоминанием о необходимости возврата или подписания документов.

5. Администраторы ресепшен на ежедневной основе контролируют возврат подписанных документов на ресепшен и своевременно передают подписанные экземпляры в офис УК.

5.3.7. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

Заявки, которые поступают на ресепшен от арендаторов по поводу устранения дефектов, обрабатываются мгновенно. Все заявки фиксируются в журнале заявок.

1. Если заявка не была устранена или перенесена на другой день, комментарии к заявкам обязательно передаются по смене коллегам в книге передачи смены.
2. Все заявки фиксируются в журнале заявок и в электронной таблице.
3. При получении заявки администратор уточняет у арендатора номер апарт-мента и время, когда возможно к нему подойти, выполнить заявку в присутствии или в отсутствие арендатора.
4. По специфике заявки администратор задает уточняющие вопросы: что именно случилось, характер повреждений и т. п.
5. Формат заявки на ремонт: № апарт-мента, этаж, время (если есть предпочтения арендатора), содержание заявки, в присутствии либо в отсутствие арендатора.
6. Срочные заявки выполняются незамедлительно.
7. На исполнение несрочной заявки с момента ее поступления отводится **2 часа**.
8. Если в течение 30 минут нет обратной связи, администратор связывается с непосредственным руководителем.
9. Руководитель связывается с менеджером службы эксплуатации, передает ему заявку.
10. Сотрудник службы эксплуатации в течение оставшегося времени выполняет заявку, информирует о выполнении.
11. После выполнения заявки администратор делает пометку в журнале заявок «устранено» с указанием времени.

5.3.8. ЖАЛОБЫ И РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Все поступившие жалобы арендаторов дежурный администратор должен рассматривать безотлагательно, так как не разрешенная своевременно жалоба может перерасти в конфликт.

Дежурный администратор всегда информирует руководителя отдела размещения и допусслуг и управляющего о поступивших жалобах от арендатора в письменном виде на электронный адрес, создает запись в передаче смены.

Процедура

При поступлении жалобы от арендаторов администратор должен предпринять следующие действия:

1) внимательно, не перебивая, выслушать суть претензии, зафиксировать ключевые моменты;

2) повторить арендатору суть проблемы, правильно ли все понято;

3) при общении с арендатором минимально жестикулировать;

4) во время общения поддерживать контакт глазами;

5) извиниться за доставленные неудобства и предложить арендатору ряд возможных мер по устранению недостатков:

- пригласить других специалистов для устранения в апартаментах проблем технического характера еще раз;
- пригласить менеджера по работе с арендаторами УК для устранения проблемы оплаты коммунальных платежей через мобильное приложение, договора аренды;
- пригласить менеджера по работе с платными заявками службы эксплуатации, в случае если арендатор недоволен оказанными услугами;
- при запросе скидок на проживание вежливо попросить арендатора подождать и пригласить менеджера по работе с арендаторами УК;
- при поступлении жалобы уверить, что с арендатором-нарушителем будет проведен разговор, его попросят не нарушать больше правила проживания, будет составлен и подписан акт; составить акт о нарушении правил проживания, передать руководителю отдела размещения и допусслуг.

1. Если дежурный администратор не может решить проблему самостоятельно, он должен:

- извиниться перед арендатором за сложившуюся ситуацию;
- обозначить временной период, в течение которого будет найдено решение для разрешения конфликтной ситуации;
- пригласить руководителя отдела размещения и допусслуг (предварительно рассказав о проблеме);
- пригласить руководителя отдела размещения и допусслуг к телефону (если арендатор звонит по телефону);
- уточнить у арендатора, когда руководителю отдела размещения и допусслуг можно связаться для решения проблемы;
- пригласить главного или ведущего специалиста по работе с арендаторами УК.

2. Если жалоба поступила в ночное время, дежурный администратор должен:

- проинформировать руководителя отдела размещения и допусслуг, управляющего в письменном виде на электронный адрес;
- принять все возможные меры к разрешению ситуации в кратчайшие сроки, довести до конца;
- если быстро удовлетворить жалобу не представляется возможным, обозначить арендатору временной период, в течение которого может быть найдено решение;
- вернуться к арендатору и сообщить о принятых мерах или возможных вариантах решения.

3. Если жалоба поступила в конце смены:

- дежурный администратор, принявший ее, передает подробную информацию заступающей смене и руководителю отдела размещения и допусслуг, управляющему письменно в передаче смены и на электронный адрес;
- дежурный администратор сообщает о принятых мерах по устранению конфликта, о промежуточных решениях или отсутствии решения на данном/определенном этапе.

4. Если решение найдено, необходимо:

- заверить арендатора, что произошедшее — неординарный случай для организации;
- озвучить предпринятые или планируемые меры;
- принести извинения арендатору за доставленное беспокойство/неудобство:

«Г-н Иванов, приношу свои извинения за доставленные неудобства. Уверяю вас, что мы сделаем все возможное, чтобы подобная ситуация не повторилась. Вы всегда можете обратиться на стойку ресепшен, а мы постараемся вам помочь! Спасибо за понимание!»

5.3.9. СНЯТИЕ ПОКАЗАНИЙ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРИБОРОВ УЧЕТА

В день заезда/выезда специалист службы эксплуатации снимает показания по указанным апартаментам с фотофиксацией показаний счетчиков, вносит данные в отчетную ведомость для передачи в отдел размещения и дополнительных услуг.

Процедура

- Технический специалист подходит к заранее озвученному апартаменту не позднее чем через 10 минут после вызова.
- Комиссией в составе менеджера по работе с арендаторами УК и руководителя отдела размещения и дополнительных услуг в присутствии арендатора снимаются показания индивидуальных приборов учета воды и электроэнергии, которые вносятся в акт приема-передачи предмета аренды.
- Фотографии снятых показаний индивидуальных приборов учета воды и электроэнергии отправляются в онлайн-режиме руководителем отдела размещения и дополнительных услуг в бухгалтерию для фиксирования фактических показаний индивидуальных приборов учета на дату въезда/выезда арендатора.
- Менеджер по работе с арендаторами УК совместно с клиентом подписывает необходимые документы:
 - **при заселении:** акт приема-передачи предмета аренды (в числе прочих документов — договор аренды, копию поэтажного плана помещения, перечень передаваемых принадлежностей по договору аренды, согласие на обработку персональных данных);
 - **при выселении:** акт возврата предмета аренды.
- В актах приема-передачи/возврата предмета аренды проставляется дата, вносятся номера счетчиков и показания, а также другая необходимая информация (количество полученных экземпляров ключей и электронных карт доступа).
- акт приема-передачи/возврата предмета аренды подписывается в двух экземплярах, по одному для арендатора и УК.
- **При заезде** показания счетчиков передаются в эксплуатирующую организацию.
- **При выезде** текущие показания счетчиков передаются в бухгалтерию эксплуатирующей организации для выставления счета. После получения стоимости коммунальных услуг счет выставляется в административной панели для последующей оплаты арендатором.

5.3.10. ЗАМЕНА ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРИБОРОВ УЧЕТА

По итогу регулярного контроля работы оборудования эксплуатирующей организацией или при выявлении сомнительных показаний приборов учета может быть проведена проверка работы приборов с последующей заменой.

Процедура

- Замена индивидуальных приборов учета осуществляется в последний день месяца.
- Факт выявления неисправности работы индивидуального прибора учета фиксируется актом, подписанным со стороны эксплуатирующей организации руководителем, главным инженером и специалистом, установившим неисправность.
- Фактическая замена индивидуальных приборов учета фиксируется актом, подписанным ответственным представителем собственника и руководителем эксплуатирующей организации.
- Подписанные скан-копии актов высылаются:
 - в центральный офис операционному директору, который архивирует данные акты;
 - электронному риелтору для внесения изменений в административной панели.
- Замена счетчиков приборов учета сопровождается проведением перерасчета по запросу арендатора:
 - на основании запроса арендатора бухгалтер осуществляет перерасчет начисленных коммунальных услуг за определенный/необходимый период;
 - перерасчет осуществляется в следующем месяце после замены приборов учета.

5.3.11. УСТРАНЕНИЕ ГРУБЫХ НАРУШЕНИЙ ПРАВИЛ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОРЯДКА В ПЕРИОД С 23:00 ДО 06:00

Взаимодействие отдела размещения и дополнительных услуг, охраны при грубых нарушениях правил общественного порядка в вечернее и ночное время.

1. При поступлении жалобы от арендатора дежурный администратор вызывает сотрудника охраны по у

2. Сотрудник охраны фиксирует разговор с арендатором с помощью записывающего устройства (диктофона).

3. Сотрудник охраны поднимается в апартамент, информирует арендатора о соблюдении правил проживания, правилах поведения, шумовом режиме, предупреждает о последствиях:

«Добрый вечер! (с 23:00 до 00:00)/Доброй ночи! (с 00:00 до 06:00)
Сотрудник охраны Александр. Информую вас о записи нашего разговора. Уведомляю вас о нарушении правил общественного порядка в вечернее/ночное время. Прошу немедленно восстановить спокойствие и более не беспокоить соседей! Если вы не прекратите, на ваше имя будет составлен акт о нарушении правил проживания, что может привести к расторжению договора аренды в одностороннем порядке».

4. По истечении 10 минут сотрудник охраны повторно посещает данный апартамент, чтобы убедиться, что источник шума иссяк.

5. В случае наличия шума в апартаменте сотрудник охраны повторно информирует арендатора и предупреждает о необходимости вызвать полицию.

«Добрый вечер! (с 23:00 до 00:00)/ Доброй ночи! (с 00:00 до 06:00)
Сотрудник охраны Александр. Информую вас о записи нашего разговора. Повторно уведомляю вас о нарушении правил общественного порядка в вечернее/ночное время. Прошу немедленно восстановить спокойствие и более не беспокоить соседей! В противном случае мы будем вынуждены вызвать полицию».

6. По истечении 10 минут сотрудник охраны в третий раз посещает данный апартамент, чтобы убедиться, что источник шума иссяк.

7. Убедившись, что шум не прекращается, сотрудник охраны спускается на ресепшен и осуществляет звонок в полицию.

8. По приезде полицейского сотрудник охраны сопровождает его до апартаментов.

9. Дежурный администратор составляет акт о нарушении в двух экземплярах и передает информацию по смене.

10. Акт составляется с конкретизацией ситуации, фиксацией хронологии событий и четким указанием времени, без выводов и доводов: Приложение № 1 «Акт о нарушении» (согласно договору аренды Приложение № 7).

11. К акту необходимо предоставить:

- запись телефонного звонка с жалобой от арендатора;
- запись с записывающего устройства сотрудника охраны (диктофон);
- данные с камер видеонаблюдения в случае необходимости.

5.4. ПРИНЦИПЫ ДОГОВОРНОЙ РАБОТЫ. 5.4.1. КОНТРОЛЬ ДЕБИТОРСКОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Дебиторская задолженность формируется в виде задолженности по оплате фиксированной арендной платы арендаторами после 25-го числа календарного месяца.

- После наступления просрочки менеджер по работе с арендаторами готовит первое уведомление о задолженности.
- Подготовленное уведомление о задолженности подписывается у арендатора.
- По прошествии двух дней после вручения первого уведомления при отсутствии оплаты арендатору вручается второе требование о погашении задолженности по договору аренды.

В соответствии с данными в договоре аренды должника составляются требования по имеющейся типовой форме «Уведомление о задолженности». Далее требование с печатью и подписью арендодателя направляется письмом на электронную почту арендатора с отчетом о получении и прочтении и/или выдается на руки с пометкой о получении.

Если арендатор не оплачивает в установленный в требовании срок арендную плату, арендодатель вправе автоматически расторгнуть договор аренды в одностороннем порядке:

- в случае однократной просрочки уплаты арендатором Фиксированной арендной платы на срок свыше 12-ти Рабочих дней — на 13-й Рабочий день с даты, в которую арендатор был обязан произвести оплату за соответствующий месяц;
- В случае просрочки уплаты арендатором Фиксированной арендной платы более двух раз подряд на срок более 10-ти Рабочих дней — на 11-й Рабочий день с даты, в которую арендатор был обязан произвести оплату за месяц, в котором состоялась вторая просрочка уплаты Фиксированной арендной платы подряд на срок более 10-ти Рабочих дней ;
- В случае просрочки уплаты арендатором Фиксированной арендной платы более трех раз в течение 11 месяцев на срок свыше 10-ти Рабочих дней — на 11-й Рабочий день с даты, в которую арендатор был обязан произвести оплату за месяц, в котором в третий раз состоялась просрочка уплаты Фиксированной арендной платы на срок свыше 10-ти Рабочих дней в течение предшествующих 11 месяцев ;
- В случае просрочки уплаты арендатором Переменной арендной платы 2 в соответствии с пунктом 4.1.5 общих условий на срок свыше шести месяцев — с первого дня седьмого месяца, следующего за месяцем, в котором наступил срок уплаты Переменной арендной платы 2 в соответствии с пунктом 4.1.5 общих условий.

Расторжение договора аренды

5.4.2. ОПЕРАЦИОННЫЕ РИСКИ (ЧП)

Регистрация события операционного риска в базе событий должна быть выполнена:

- незамедлительно — для критических событий;
- не позднее рабочего дня, следующего за датой выявления события — для иных событий.

При наступлении события операционного риска

- немедленно сообщать в диспетчерскую и управляющему объекта ;
- предпринять все необходимые меры для устранения аварии;
- собрать комиссию из ответственных лиц для оформления акта об инциденте;
- составить акт на каждое помещение МОП, в котором зафиксировать только факт аварии, без каких-либо оценок и указания причин аварии;
- сделать фотофиксацию, отразить приложением к акту;
- Получить копии страниц журнала учета обращений в диспетчерской службе эксплуатирующей организации с фиксацией обращений о ЧП.
- Через 5–7 дней провести повторное освидетельствование факта аварии на предмет установления размера реального ущерба (проявившихся последствий).
- Оценить реальный ущерб, включая состояние мебели и мест общего пользования.
- Собрать список компаний, которые могут сделать досудебную/судебную экспертизу причин наступления ЧП.
- Если принято решение о проведении строительной экспертизы, подготовить соответствующее ТЗ.

5.5. ПРИНЦИПЫ ТЕХНИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ СОСТОЯНИЯ ЗДАНИЯ

Система ППР

Под системой ППР понимается совокупность организационных и технических мероприятий по эксплуатации, обслуживанию и ремонту оборудования, направленных на предупреждение преждевременного износа деталей, узлов и механизмов и на повышение надежности оборудования.

Основными задачами системы ППР являются:

- обязательное выполнение правил технической эксплуатации оборудования и норм его технического обслуживания;
- своевременное и качественное проведение плановых ремонтов оборудования.

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ И ОСВЕЩЕНИЯ

Ежедневное техническое обслуживание (ЕТО)

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание:

- проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке;
- регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО;
- доведение результатов осмотра до сведения руководства (главного инженера, главного энергетика);
- устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

ППР

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также осуществления комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии.

Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов проведенных работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных в результате по ППР. После выполнения ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

ЭЛЕКТРОЩИТЫ И ПАНЕЛИ

Ежемесячно (М):

- проверить исправность запорных устройств, наличие ключей от помещения электрощитовых, панелей, ниш, электрических и распределительных щитов; проверить исправность аварийного и основного освещения помещения электрощитовой, при необходимости произвести ремонт или замену перегоревших ламп;
- регламентные работы выполняются отключением оборудования на время их проведения;

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

- проверить наличие и правильность однолинейной схемы щита;
 - проверить наличие маркировки на электрических и распределительных щитах;
 - проверить щит на предмет свободного открывания и закрывания дверного механизма;
 - убедиться, что на щит подано напряжение и отсутствуют сигналы аварий;
 - убедиться в отсутствии гари и дыма в помещении электрощитовой;
 - открыть щит и визуально убедиться в исправности всего оборудования;
 - проверить состояние кабелей, проводов, перемычек и шин на перегрев (бесконтактным методом) и повреждение;
 - проверить функционирование ламп-индикаторов, где это возможно;
 - проверить исправность всех автоматических выключателей и иных переключателей (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
 - проверить работу всех реле и пускателей, если установлены (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
 - проверить на отсутствие искрений, посторонних шумов, вибраций и механических повреждений;
 - устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.
- Ежеквартально (Q):
- выполнить работы по ежемесячному регламенту (М);
 - Проверить протяжку креплений, слабые — дотянуть (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
 - проверить правильность схемы (маркировки);
 - проверить параметры напряжения и состояние предохранителей, обесточить щит и очистить все оборудование с помощью сухой щетки, пылесоса и компрессора (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
 - осмотреть и провести ревизию отходящих кабелей, кабельных лотков, спусков труб, соединительных коробок;

- произвести смотр состояния маркировок (бирок), восстановление поврежденных элементов с записью в оперативный журнал.
- Произвести измерения сопротивления защитного и рабочего заземления (ежегодно) (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ).

СЕТИ ОСВЕЩЕНИЯ

Ежеквартально (Q):

- провести внешний осмотр светильников, проверить исправность работы освещения;
- проверить исправность переключателей, ПРА (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- убедиться в отсутствии повреждений светильников, повреждений изоляции проводников;
- убедиться в отсутствии повышенного шума;
- заменить все неисправные лампы и дроссели (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- протестировать аварийное освещение посредством отключения от сети электроснабжения и контроля времени работы аккумуляторов;
- проверить автоматическое включение и отключение установок наружного освещения, отрегулировать время включения и выключения осветительных сетей согласно световому графику при снижении уровня естественной освещенности;
- проверить техническое состояние сети наружного освещения, герметичность пыле- и водозащищенных щитков наружного освещения, выполнить сухую чистку отражателей, защитных стекол светильников;
- проверить герметичность питающих и распределительных линий наружного освещения;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

- выполнить работы по ежеквартальному регламенту (Q), проверить правильность работы осветительной сети, проверить на электробезопасность работу светильников;
- убедиться, что электропроводка и заземление не имеют нарушения изоляции, проверить состояние лакокрасочного покрытия;
- убедиться, что осветительные приборы установлены правильно, имеют соответствующий тип, напряжение, мощность и цвет ламп;
- обследовать все узлы светильников, убедиться, что все крепления целы и надежны, сверить уровни освещения с установленными стандартами;
- проверить управление сетями наружного освещения согласно архитектурно-строительным особенностям территории;
- провести инструментальные (приборные) измерения и испытания в электроустановках зданий (раз в три года) (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ по отдельному соглашению с заказчиком).

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ ВЕНТИЛЯЦИИ И КОНДИЦИОНИРОВАНИЯ

ЕТО

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание.

- проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке;
- регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО;
- доведение результатов осмотра до сведения Руководства.

Устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

ППР

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также осуществление комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии согласно требованиям завода-изготовителя.

Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов проведенных работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных в результате ППР. После выполнения ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

ФАНКОЙЛЫ

Ежемесячно (М):

- проверить исправность работы установки в различных режимах. Проверить на избыток шума и вибрацию;
- выполнить плановую замену или чистку воздушных фильтров (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- проверить исправность работы пульта управления и связь его с исполнительными механизмами;
- проверить состояние узла обвязки. При необходимости отремонтировать или заменить запорную и регулировочную арматуру;
- проверить исправность гибкой подводки, заменить при необходимости (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- проверить и выполнить ремонт теплоизоляции;
- проверить исправность дренажных сливов, поддонов, трубопроводов;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

Один раз в 6 месяцев (S):

- выполнить работы по ежемесячному регламенту (М);
- проверить исправность работы установки в различных режимах, проверить на избыток шума и вибрацию;
- выполнить плановую чистку водяных фильтров (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- проверить на герметичность и чистоту калориферы (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

- выполнить плановую замену или чистку воздушных фильтров (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- проверить все впускные и выпускные гибкие воздухопроводы;
- проверить исправность работы пульта управления и связь его с исполнительными механизмами;
- проверить состояние узла обвязки, при необходимости отремонтировать или заменить запорную и регулировочную арматуру (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- проверить исправность гибкой подводки, заменить при необходимости, проверить и выполнить ремонт теплоизоляции;
- проверить исправность дренажных сливов, поддонов, трубопроводов, проверить и протянуть соединения электрических контактов.

ТРУБОПРОВОДЫ, ЗАПОРНО-БАЛАНСИРОВОЧНАЯ АРМАТУРА, ФИЛЬТРЫ СЕТЧАТЫЕ СИСТЕМЫ ХОЛОДОСНАБЖЕНИЯ

Один раз
в 6 месяцев (S):

- проверить состояние трубопроводов, герметичность соединений с запорно-регулирующей арматурой и грязевиками;
- проверить исправность запорно-регулирующей арматуры;
- очистить фильтры сетчатые (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- проверить наличие циркуляции холодоносителя в трубопроводе, восстановить теплоизоляцию трубопровода;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ ПОМЕЩЕНИЯ

ЕТО

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание.

- проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке;
- регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО;
- доведение результатов осмотра до сведения руководства (главного инженера, главного энергетика).

Устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

ППР

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также осуществление комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии.

Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных в результате ППР. После выполнения ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

ОТОПИТЕЛЬНЫЕ ПРИБОРЫ

Ежемесячно (M):

- проверить отопительные приборы, распределительные трубопроводы, запорно-регулирующую арматуру на предмет наличия протечек, загрязнений, механических повреждений, коррозии, посторонних шумов, вибраций;
- проверить крепления отопительных приборов и трубопроводов, проверить отопительные приборы на предмет равномерности прогрева;
- проверить отопительные приборы на предмет наличия воздуха, удалить воздух из отопительных приборов (при необходимости);
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

Один раз
в год (А):

- выполнить работы по ежемесячному регламенту (М);
- произвести гидравлические испытания на прочность и герметичность системы;
- произвести промывку системы;
- промыть сетчатые фильтры на распределительных гребенках и поэтажных трубопроводах отопления;
- проверить отопительные приборы на предмет утечек, проверить крепления отопительных приборов и трубопроводов, проверить функционирование всех клапанов, кранов, вентилях, автоматических воздушных отводчиков и термостатических головок, неисправные заменить;
- проверить установки балансировочных вентилях на соответствие балансировочной карте;
- отремонтировать и восстановить тепловую изоляцию.

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ ПОМЕЩЕНИЯ

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание.

- проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке;
- Регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО;
- доведение результатов осмотра до сведения руководства (главного инженера, главного энергетика).

Устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

Единая тепло-
снабжающая
организация
(ЕТО)

Планово-
предупреди-
тельный
ремонт (ППР)

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии.

Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных в результате ППР. После ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

ТРУБОПРОВОДЫ

Ежемесячно (М):

- проверить трубопроводы, узлы обвязки, запорно-регулирующую арматуру (задвижки, вентили, обратные клапаны и т. п.) на предмет наличия протечек;
- зарегистрировать показания водяных счетчиков и проверить их работоспособность;
- проверить работоспособность регуляторов давления, при необходимости провести настройку регуляторов давления;
- проверить и зарегистрировать температуру и давление воды в трубопроводах ХВС и ГВС, рассчитать горячее и холодное водопотребление заказчиком/субарендаторов заказчика;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

ОБОРУДОВАНИЕ САУЗЛОВ

Ежемесячно (М):

- проверить надежность крепления сантехнического оборудования, исправить работы всех кранов и смесителей;
- проверить надежности крепления кранов, смесителей;
- проверить чистоту аэраторов водопроводных кранов и смесителей. провести их очистку (при необходимости).
- проверить исправность и чистоту фильтров-грязевиков (при наличии), состояние гибкой подводки и заменить их (при необходимости);
- проверить трубопроводы, запорную арматуру и гибкую подводку на предмет протечек, проверить исправность и работу всех переливов смывных бачков, отрегулировать;

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

- проверить изоляцию трубопроводов на наличие повреждений провести ремонт (при необходимости);
- заполнить опустевшие трапы водой (при наличии);
- проверить исправность водосливов всего сантехнического оборудования;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ СИСТЕМ ВОДЯНОГО ПОЖАРОТУШЕНИЯ

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание:

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке.

Регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО.

Доведение результатов осмотра до сведения руководства (главного инженера, главного энергетика).

Устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также осуществление комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии.

Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов проведенных работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных в результате ППР. После выполнения ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

Единая тепло-
снабжающая
организация
(ЕТО)

Планово-
предупреди-
тельный
ремонт (ППР)

Ежемесячно (М):

- провести внешний осмотр составных частей системы (трубопроводов, насосов, приемно-контрольных приборов, запорной арматуры) на отсутствие повреждений, коррозии, грязи, прочности креплений, наличие пломб, технологической части — трубопроводов, оросителей, обратных клапанов, дозирующих устройств, запорной арматуры, манометров, электротехнической части — шкафов электроуправления, электродвигателей на отсутствие повреждений, проконтролировать давление, уровень воды, рабочее положение запорной арматуры и т. д.;
- проконтролировать рабочее положение выключателей и переключателей, световую индикацию и т. д.;
- проконтролировать основной и резервный источники питания и автоматическое переключение питания с рабочего ввода на резервный и обратно.
- проверить работоспособность составных частей системы: выполнить метрологическую поверку КИП (ежегодно);
- выполнить промывку трубопроводов и смену воды в системе и резервуарах (ежегодно) (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ).

Один раз в 6 месяцев (S):

- выполнить работы по ежемесячному регламенту (М);
- провести внешний осмотр составных частей системы (трубопроводов, насосов, приемно-контрольных приборов, запорной арматуры) на отсутствие повреждений, коррозии, грязи, прочности креплений, наличие пломб, технологической части — трубопроводов, оросителей, обратных клапанов, дозирующих устройств, запорной арматуры, манометров, насосов; электротехнической части — шкафов электроуправления, электродвигателей на отсутствие повреждений, коррозии, грязи, течи; проконтролировать давление, уровень воды, рабочее положение запорной арматуры и т. д.
- сделать комплексную проверку исправности работы системы при проведении противопожарных тренировок.

Один раз в год (А):

- провести измерение переходного сопротивления защитного и рабочего заземления (ежегодно) (проведение регламента выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- провести измерение сопротивления изоляции электрических цепей (ежегодно) (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

- заменить аккумуляторные батареи резервных источников питания (по результатам проверки) (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

ПОЖАРНЫЕ ШКАФЫ

Один раз
в 6 месяцев (S):

- проверить надежность подсоединения пожарного рукава, размотать рукав, проверить целостность;
- переложить на новую складку (кроме латексных);
- проверить целостность стекол, наличие маркировки (наклеек), ключей от пожарных шкафов и целостность пломб;
- проверить чистоту пожарных шкафов (при необходимости сделать уборку);
- проверить наличие, состояние огнетушителей, их маркировку, при необходимости восстановить;
- Провести проверку огнетушителей путем визуального осмотра и взвешивания.
- зафиксировать в задании номера проверяемых огнетушителей, их вес и давление;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

Единая тепло-
снабжающая
организация
(ЕТО)

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ ПОЖАРНОЙ СИГНАЛИЗАЦИИ

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание:

- проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке.
- регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО;
- доведение результатов осмотра до сведения руководства (главного инженера, главного энергетика);
- Устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

Планово-
предупреди-
тельный
ремонт (ППР)

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также осуществление комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии.

Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов проведенных работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных работ по ППР. После ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

Ежемесячно (M):

- проконтролировать рабочее положение выключателей и переключателей, световой индикации и т. д.;
- проконтролировать основной и резервный источники питания и автоматическое переключение питания с рабочего ввода на резервный и обратно (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- очистить пожарные датчики, извещатели от загрязнений (после тестирования);
- проверить работоспособность составных частей системы;

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

- проверить работоспособность системы в ручном (местном, дистанционном) и автоматическом режимах (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ).

Один раз
в 6 месяцев (S):

- выполнить работы по ежемесячному регламенту;
- сделать комплексную проверку исправности работы системы при проведении противопожарных тренировок.

Один раз
в год (A):

- выполнить работы по ежемесячному и полугодовому регламентам (M и S), проверить работоспособность составных частей системы;
- проверить работоспособность системы в ручном (местном, дистанционном) и автоматическом режимах;
- выполнить внешний осмотр составных частей системы (приемно-контрольных приборов, усилителей, коммутаторов, шлейфов сигнализации, извещателей, оповещателей, колонок и т. п.) на отсутствие повреждений, коррозии, грязи, прочности креплений, наличие пломб и т. п.;
- заменить аккумуляторные батареи резервных источников питания (по результатам проверки). Проведение регламента выполняется с отключением оборудования на время проведения работ;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ ОПОВЕЩЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ЭВАКУАЦИЕЙ

Единая тепло-
снабжающая
организация
(ЕТО)

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание.

- проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке;
- регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО;
- доведение результатов осмотра до сведения руководства.

Планово-
предупреди-
тельный
ремонт (ППР)

Устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также осуществление комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии.

- Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов проведенных работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных в результате ППР. После выполнения ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

Ежемесячно (M):

- провести внешний осмотр составных частей системы (электротехнической части щита дистанционного управления, исполнительных устройств; сигнализационной части — приемно-контрольных приборов, шлейфа сигнализации, извещателей, оповещателей и т. п.) на отсутствие повреждений, коррозии, грязи, прочности креплений, наличие пломб и т. п.;
- проконтролировать рабочее положение выключателей и переключателей, световую индикацию и т. д.;
- проконтролировать основной и резервный источники питания и автоматического переключения питания с рабочего ввода на резервный и обратно;
- проверить работоспособность составных частей системы (электротехнической части, сигнализационной части);
- проверить работоспособность системы в ручном (местном, дистанционном) и автоматическом режимах;
- выполнить резервное копирование данных;
- проверить соответствие графических мнемосхем;
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

Один раз
в 6 месяцев (S):

- выполнить работы по ежемесячному регламенту;
- сделать комплексную проверку эффективности работы системы при проведении противопожарных тренировок;

5.5.1. ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ (ППР)

Один раз
в год (А):

- заменить аккумуляторные батареи резервных источников питания (после проверки (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ)).

РЕГЛАМЕНТЫ ПЛАНОВО-ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ СИСТЕМ АУГПТ И АУАПТ

В течение рабочей смены выполняется ежедневное техническое обслуживание.

- Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности в соответствии с регламентом ЕТО по данной технологической установке.
- Регистрация в соответствующих журналах основных технологических параметров технологического оборудования, влияющих на конечное качество оказываемых пользователю услуг, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, не входящих в перечень регламента по ЕТО.

Устранение выявленных в результате осмотров неисправностей технологического оборудования с целью скорейшего восстановления его работоспособности.

Проведение осмотров технологического оборудования на предмет его исправности и работоспособности, а также осуществление комплекса мероприятий в соответствии с регламентом ППР с целью поддержания данной технологической установки в рабочем состоянии.

Выполняется регистрация в соответствующих формулярах ППР результатов работ на технологическом оборудовании, а также фиксация дополнительно обнаруженных дефектов, несоответствий и замечаний, выявленных в результате ППР.

После выполнения ППР их результаты доводятся до сведения руководства.

Единая тепло-
снабжающая
организация
(ЕТО)

Ежемесячно (М):

- проконтролировать рабочее положение переключателей, световую индикацию и т. д.;
- проконтролировать основной и резервный источники питания и автоматическое переключение питания с рабочего ввода на резервный и обратно (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- очистить пожарные датчики, извещатели от загрязнений (после тестирования);
- проверить работоспособность составных частей системы;

Один раз
в 6 месяцев (S):

- проверить работоспособность системы в ручном (местном, дистанционном) и автоматическом режима (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ).

- выполнить работы по ежемесячному регламенту (М);
- сделать комплексную проверку исправности работы системы при проведении противопожарных тренировок.

Один раз
в год (А):

- выполнить работы по ежемесячному и полугодовому регламентам (М и S), проверить работоспособность составных частей системы;
- проверить работоспособности системы в ручном (местном, дистанционном) и автоматическом режимах;
- выполнить внешний осмотр составных частей системы (приемно-контрольных приборов, усилителей, коммутаторов, шлейфов сигнализации, извещателей, оповещателей, колонок и т. п.) на отсутствие повреждений, коррозии, грязи, прочности креплений, наличие пломб и т. п.;
- заменить аккумуляторные батареи резервных источников питания (по результатам проверки) (выполняется с отключением оборудования на время проведения работ);
- устранить выявленные в результате осмотров неисправности технических средств и оборудования.

5.5.2. ТРЕБОВАНИЯ К ОСМОТРУ МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

Лифтовой холл:

- потолок без повреждений, трещин;
- стены без повреждений, трещин;
- плитка на полу целая, не «бухтит»;
- окна целые, уплотнители на месте;
- двери без повреждений, петли не скрипят, замки работают;
- электролампочки в рабочем состоянии;
- зеркала целые, навигация на месте;
- оросители не подтекают;
- датчики АПС закреплены, не болтаются, не свисают;
- СКУД работает;
- связь с диспетчером работает;
- кнопки лифта закреплены, без повреждений;
- порталы лифта закреплены, без повреждений;
- двери шахты лифтов без повреждений.

Коридор, тамбуры:

- потолок без повреждений, трещин;
- стены без повреждений, трещин;
- плитка на полу целая, не «бухтит»;
- окна целые, уплотнители на месте;
- двери без повреждений, петли не скрипят, замки работают;
- электролампочки в рабочем состоянии;
- светодиодная лента светит равномерно;
- оросители не подтекают;
- датчики АПС закреплены, не болтаются, не свисают;
- СКУД работает;
- эвакуационная навигация без повреждений, знак светится;
- двери технических шкафов без повреждений, вмятин;
- в шкафах «ВК» протечек нет, счетчики опломбированы;
- в шкафах «О» протечек нет, гребенки закреплены;
- в шкафах «ЭО», «СС» отсутствует запах оплавленной изоляции;
- в шкафах «ПК» отсутствуют протечки, пломбы не повреждены;
- крышки трапов в тамбурах целые;
- загрузочный клапан мусорокамеры без повреждений, открывается-закрывается без заеданий.

Балкон:

- плитка на полу без сколов, не «бухтит»;
- стеклянное ограждение целое, закреплено;
- стена без повреждений;
- светильники целые, лампочки светят;
- знак эвакуации работает;
- железные конструкции без замятий, царапин.

5.6. ПРИНЦИПЫ СЕРВИСОВ И УСЛУГ

5.6.1. КОНСЬЕРЖ-СЕРВИС

В комплексах предусмотрены стойки размещения для оперативного обслуживания жильцов в режиме 24/7 администраторами со знанием английского языка.

Задачи службы:

- операционное обслуживание арендаторов,
- организация подготовки апартаментов к заселению и контроль выезда,
- разрешение конфликтных ситуаций,
- принятие входящих звонков,
- обеспечение и информирование арендаторов обо всех предоставляемых дополнительных услугах,
- передача информации руководителю,
- организация и координация работ субподрядных организаций.

Каждый сотрудник обеспечивается в индивидуальном порядке должностными инструкциями, стандартами заселения и выселения, стандартами общения по телефону, стандартами внешнего вида, приказами и дополнительными документами, которые регулируют работу сотрудника.

Требования к стойке размещения

К комплектации стойки размещения предъявляются следующие требования:

- Стойка удобна для арендаторов и снабжена различными информационными материалами и указателями.
- Стойка должна иметь четкое функциональное зонирование: информация для арендаторов не должна смешиваться с информационными материалами персонала.
- Оборудование и информация для персонала скрыты от арендаторов.
- Администратор обязан быть в специальной форме, иметь безупречный внешний вид.
- Персонал обязан вести себя подобающим образом и быть максимально открытым и доброжелательным.
- С арендаторами следует разговаривать только стоя. Покидать стойку запрещается.

Требования при приеме на работу

Требования, предъявляемые при подборе администраторов для работы за стойкой размещения:

- высшее или неоконченное высшее образование;
- владение иностранным языком на уровне не ниже разговорного;
- опыт работы в индустрии гостеприимства в отелях не ниже четырех звезд;
- коммуникабельность;
- ответственность;
- гибкость.

Перечень предоставляемых консьерж-услуг

- сопровождение арендаторов в процессе проживания по возникающим вопросам;
- ответ на телефонные звонки;
- оформление пропусков посетителей;
- оформление пропусков на транспортные средства арендаторов, гостей, посетителей;
- информирование арендаторов об изменениях в работе комплекса;
- согласование доступа в апартаменты;
- учет заявок по обращениям арендаторов;
- координация работы представителей подрядных и субподрядных организаций;
- контроль выполнения заявок арендаторов;
- взаимодействие с подрядчиками, выполняющими работы в апартаментах
- ведение статистики;
- предоставление отчетов на ежедневной основе.

5.6.2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СУБПОДРЯД- НЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

Техническая служба для работы в апартаментах

1. Требования к сотрудникам исполнителя, осуществляющим оказание услуг / проведение работ на объекте заказчика:

- Наличие гражданства РФ или законных оснований для работы на территории РФ.
- Знание правил технической эксплуатации оборудования, правил техники безопасности и противопожарной безопасности, наличие аттестации по охране труда и безопасности и иные соответствующих выполняемым работам допусков.
- Обязательное ношение униформы с личным значком (бейдж) с указанием имени и фамилии.
- Наличие санитарной книжки с пройденной (действующей) медицинской комиссией (СанПиН 2.4.2.2821-10X11, п. 11.8).
- Наличие профессиональной подготовки и широкой специализации у персонала, оказывающего услуги технического содержания и ремонта апартаментов.
- Свободное владение русским языком.
- Дисциплинированность, пунктуальность, аккуратность, внимательность, ответственность.
- Опрятный и аккуратный внешний вид.
- Соблюдение пропускного режима заказчика (фиксация прихода/ухода по СКУД).
- Соблюдение чистоты на объекте.

2. Требования к проведению ремонтных работ в апартаментах

- Выполнение мелкого ремонта в апартаментах осуществляется по запросу заказчика и арендатор.
- ЗИП подготавливаются заранее, до начала работ по выполнению заявки.
- Посещение апартамента осуществляется в строго согласованное арендатором время.
- Вход в апартамент осуществляется в бахилах.
- При выполнении работ обсуждение проблем комплекса или других апартаментов не допускается, личный жизненный опыт обсуждать запрещается;

- Общение с арендатором осуществляется в корректной, учтывой форме с возможными пояснениями относительно текущего запроса на ремонт.
- При посещении апартамента работники дополнительно осматривают апартамент на наличие ущерба. Если ущерб обнаружен, составляется акт с фотофиксацией испорченного имущества и указанием стоимости ремонта.
- При завершении ремонта информируют заказчика о выполнении работ.
- При изменении сроков выполнения работ своевременно информировать арендатора и заказчика.
- При отсутствии возможности завершения ремонтных работ информируют арендатора и заказчика, а также организуют завершение работ подрядной организацией или третьими лицами.
- Контролируют проведение ремонтных работ подрядной организацией или третьими лицами в апартаментах.
- Контролируют завершение ремонтных работ в апартаментах с увеличенным сроком ремонта.
- Контролируют наличие всех необходимых ЗИП и расходных материалов, а также своевременный заказ недостающих частей, деталей комплектации для проведения работ в апартаментах.
- По дополнительным заявкам работников заказчика в экстренных, не терпящих отлагательства обстоятельствах проводят срочные ремонтно-восстановительные работы.
- В случае ремонтов и чрезвычайных обстоятельств локального характера (при прорывах, затоплении, срабатывании различных систем и т. п.) исполнитель обязан обеспечить оперативное участие работников в устранении последствий, вызванных данными обстоятельствами (уборка, удаление воды и различных загрязнений). Такие услуги должны быть оказаны в рамках исполнения договора без дополнительной оплаты. Исполнитель обязан обеспечить прибытие необходимого персонала с оборудованием, инвентарем для устранения последствий указанных обстоятельств в течение 5 минут с момента вызова.
- Перемещение персонала по объекту осуществляется в соответствии с внутренним регламентом организации, включая досмотры работников на постах охраны (при наличии).

5.6.2. ТЕХНИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СУБПОДРЯД- НЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

3. Требования к оборудованию, расходным материалам, используемым исполнителем при оказании услуг

- При оказании услуг применяется оборудование, сертифицированное на территории РФ (если подлежит обязательной сертификации), профессиональные расходные материалы, предоставляемые исполнителем.
- Технический ящик должен быть укомплектован в соответствии с потребностями и оснащением объекта (лампочки, отвертки и пр.)
- Заказчик не предоставляет комнату отдыха для сотрудников исполнителя.
- Специальное технологическое оборудование и инвентарь, применяемые при обслуживании апартаментов, обязаны соответствовать указанным в «Перечне применяемого оборудования и инвентаря» и использоваться в соответствии с технологией проведения работ.
- При оказании услуг по техническому обслуживанию апартаментов должны быть соблюдены требования к обеспечению безопасности жизни, здоровья и сохранности имущества заказчика. Все применяемые и используемые ЗИП должны соответствовать требованиям нормативной документации, иметь заключение и сертификат соответствия, если подлежат обязательной сертификации. Вид их и способы использования следует согласовывать с заказчиком.
- Материалы и инструмент должны аккуратно храниться в выделенных, специально оборудованных местах.
- По требованию заказчика следует предоставлять сертификаты качества на используемые расходные материалы.

4. Численный состав и обязанности работников

В зависимости от площади объекта и обслуживаемых мест общего пользования индивидуально рассчитывается количество обслуживающего персонала.

Для обеспечения и контроля выполнения требований заказчика на объекте присутствует менеджер, который координирует и курирует работы:

- учитывает поступающие заявки в CRM-системе;
- координирует действия работников в согласованное с заказчиком рабочее время;
- контролирует выполнение заявок;
- передает невыполненные задачи субподрядным организациям и контролирует выполнение задач;

Обязанности технического специалиста — хаус-мастера:

- формирует ЗИП и обеспечивает постоянно наличие расходных материалов;
- Участвует в проверке заказчиком качества оказания услуг, подписывает акты выявленных недостатков, организует плановых проверки и своевременное устранение выявленных недостатков.
- разборка/сборка мебели (столы, шкафы, тумбы);
- Ремонт мебели (замена замка, смазка петель, локальная подкраска дверей/мебели в местах сколов, перетяжка стульев);
- Мелкие строительные работы (штукатурка, реставрация трещин — замазка, шпаклевка, покраска валиком, кисточкой);
- Работы по замене напольного покрытия: снятие, укладка/наклеивание нового;
- Сантехнические работы с заменой узлов;
- Мелкий ремонт элементов мебели;
- Мелкий ремонт бытовой техники, выявление гарантийных случаев, информирование менеджера;
- Замена элементов осветительных приборов;
- Навеска штор/тюля;
- Внос/вынос элементов мебели;
- Упаковка имущества в защитную пленку с целью последующего хранения/транспортировки.

ШТАТ И ГРАФИК РАБОТЫ			
Должность	Вид работ	Количество сотрудников	График работы
Обслуживание			
Хаус-мастер			2/2
			2/2
Управление			
Менеджер объекта		1	5/2

5.6.3. ВНЕШНИЙ ВИД РАБОТНИКОВ ПОДРЯДНЫХ И СУБПОДРЯДНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Требования, предъявляемые к одежде и внешнему виду сотрудников

- Одежда и обувь сотрудников должны быть чистыми и аккуратными, обувь — закрытая, черного цвета.
- Обязательным является соблюдение правил личной гигиены: необходимо ежедневно принимать душ перед работой и пользоваться дезодорантом, чтобы предотвратить неприятный запах тела.
- Волосы должны быть чистыми и аккуратно подстриженными. Неуместными считаются экстравагантные прически и цвет волос. Если волосы длинные (длиннее уровня плеч), необходимо делать аккуратную прическу.
- Мужчины должны быть гладко выбриты. Если есть усы и борода, они должны быть аккуратно подстрижены.
- Макияж должен быть умеренным, необходимо воздерживаться от употребления духов с сильным запахом.
- Маникюр классический, без ярких цветов. Рисунки категорически запрещены. Максимально возможная длина ногтя — 5 мм.
- Во время рабочей смены ювелирные украшения и бижутерию необходимо снимать.

Форменная одежда

- Форменная одежда, согласованная с заказчиком, выдается сотрудникам после прохождения испытательного срока.
- Ношение униформы и именного бейджа обязательно.
- Униформа выдается сотрудникам бесплатно для ношения только при исполнении должностных обязанностей. Использовать одежду за пределами предприятия не разрешается.
- Стирка, утюжка и ремонт форменной одежды производятся предприятием-работодателем.
- За хранение и правильное использование униформы отвечает сотрудник.
- За пропажу или порчу форменной одежды по вине сотрудника, которому они выданы, ответственность несет работник лично. В этом случае выдается новый комплект формы и в установленном законом порядке взыскивается себестоимость пропавших или испорченных вещей за минусом износа. Если вещи пришли в негодность до истечения установленного срока носки, то составляется акт о непригодности, в котором указываются причины их преждевременного износа. акт подписывают руководитель организации и сотрудник, которому принадлежит униформа. Вместо пришедших в негодность

вещей выдаются новые за счет предприятия. В этом случае срок носки униформы исчисляется с момента ее вторичной выдачи.

- При увольнении в связи с уходом на пенсию, на инвалидность по болезни, в связи с призывом в армию, сокращением штата, а также переводом на другую работу на том же предприятии по решению руководителя форменную одежду сотрудники сдают на склад предприятия.
- При увольнении за нарушение трудовой дисциплины, по собственному желанию или в связи с переходом на другую работу с сотрудников взыскивается стоимость униформы из расчета оставшегося срока носки.
- По истечении срока носки вещи списываются в установленном порядке или по желанию сотрудника могут быть переданы ему в собственность за плату, установленную предприятием.
- За нарушение сроков и порядка ношения одежды сотрудники несут материальную ответственность согласно внутреннему преysкуранту за каждую ситуацию.
- Споры, связанные с выдачей и использованием форменной одежды, рассматриваются в индивидуальном порядке.
- Для хранения униформы в период между рабочими сменами сотруднику предоставляется гардеробный шкаф, в котором на период рабочей смены хранится личное имущество, а именно: сумка дамская, сумка мужская, личная одежда, обувь в упаковке и средства личной гигиены.
- Сотрудник обязан использовать гардеробный шкаф строго по назначению, содержать его в надлежащем санитарно-техническом и противопожарном состоянии, поддерживать в нем чистоту.
- Запрещается приносить горючие и взрывчатые вещества, оружие, продукты питания, напитки и пр.
- Ответственный руководитель на объекте обязан систематически проверять гардеробный шкаф на соответствие санитарным, техническим и противопожарным нормам, а также в целях обеспечения сохранности материальных ценностей предприятия.

Правила хранения форменной одежды, а также личных вещей

5.6.4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА НА ОБЪЕКТЕ

Обязанности сотрудника:

- приходить за 20 минут до начала рабочего времени;
- получить план работ на текущий день на стойке ресепшен;
- самостоятельно подготовить инвентарь для осуществления работ по уборке в соответствии с производственной/операционной необходимостью;
- быть готовым приступить к выполнению служебных обязанностей за 5 минут до начала рабочего времени;
- ежедневно в 9:45 присутствовать на пятиминутке;
- выполнять качественно и в установленные сроки порученный объем работ на вверенном участке;
- выполнять уборку в соответствии с предписанием технологической карты обслуживания объекта и выделенного участка;
- знать и выполнять инструкции по охране труда, электробезопасности и противопожарной безопасности;
- знать правила проживания в комплексе;
- составлять по требованию заказчика объяснительные (служебные) записки и предоставлять их непосредственно руководителю отдела размещения и дополнительных услуг;
- опрятно выглядеть на рабочем месте;
- предупреждать менеджера или бригадира объекта о невыходе на работу не менее чем за 12 часов до начала рабочей смены;
- предупреждать менеджера или бригадира объекта об увольнении не менее чем за 14 календарных дней;
- при возникновении вопросов, связанных с выполнением работ, обращаться к бригадиру объекта, в отсутствие бригадира — к менеджеру;
- оперативно устранять недостатки и замечания в работе;
- сдавать любые найденные вещи (канцелярские принадлежности, деньги, одежду, аксессуары, драгоценности и пр.) администратору на ресепшен с фиксацией в журнале забытых/найденных вещей;
- в случае обнаружения материальных ценностей незамедлительно проинформировать руководителя отдела размещения и дополнительных услуг;

Общение с арендаторами / посетителями

- немедленно сообщать руководителю отдела размещения и дополнительных услуг или его заместителю о повреждениях интерьера или любых других предметов, принадлежащих заказчику/арендатору;
- сообщать руководителю отдела размещения и дополнительных услуг или его заместителю обо всех фактах нарушения настоящих правил персоналом компании и других действиях, наносящих вред имиджу бренда компании;
- незамедлительно сообщать руководителю отдела размещения и дополнительных услуг или его заместителю о фактах нарушения правил проживания в арендном доме;
- незамедлительно сообщать руководителю отдела размещения и дополнительных услуг или его заместителю о вопросах и пожеланиях арендаторов;
- строго соблюдать шумовой режим. Шумные виды работ допустимы с 10:00 до 13:00 и с 15:00 до 18:00, в выходные и праздничные дни — с 12:00 до 13:00 и с 15:00 до 18:00;
- для перемещения по комплексу использовать исключительно третий лифт или пожарные лестницы.
- Общение работников клининговой компании с арендаторами ограничено, за исключением экстренных случаев и чрезвычайных ситуаций.
- При обращении арендаторов/посетителей с вопросами, касающимися правил проживания, предоставления услуг в арендном доме, переадресовывать арендаторов/посетителей на администраторов ресепшен.
- С любой просьбой к представителю заказчика, обусловленной производственной необходимостью, следует обращаться в вежливой и уважительной форме.
- В случаях обращения представителей заказчика/арендатора необходимо терпеливо их выслушать, не перебивать, не вступать в пререкания.
- Следует выполнять мелкие просьбы представителя заказчика/арендатора, не противоречащие технике безопасности и связанные с проведением несложной дополнительной уборки или оказанием посильной помощи, если это не занимает более 5 минут рабочего времени в день. При возникновении вопросов, выполнение которых требует более длительного времени или которые требуют принятия ответственного решения, следует в вежливой форме пояснить, что по всем возникающим у заказчика/арендатора вопросам необходимо обращаться к бригадиру объекта (в его отсутствие — к менеджеру объекта).

5.6.4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА НА ОБЪЕКТЕ

Запреты

Работникам подрядных и субподрядных организаций запрещается:

- разглашать информацию о деятельности фирмы заказчика/арендатора;
- разглашать информацию о местонахождении административных, складских и других помещений объекта;
- разглашать информацию о местонахождении внутренней службы безопасности объекта и порядке взаимодействия с сотрудниками данной службы;
- проносить газовое, огнестрельное и холодное оружие на объект;
- оказывать сопротивление охране объекта при досмотре;
- обсуждать с заказчиком/арендатором, а также между собой в присутствии заказчика/арендатора условия договора и другие внутренние вопросы, связанные с работой компании;
- обращаться к заказчику/арендатору с личными просьбами и вопросами (финансовая помощь, изменение условий работы и т. д.);
- вступать в личные отношения с заказчиком/арендатором;
- разглашать информацию о размере заработной платы сотрудников компании;
- разглашать информацию о системе своей работы;
- находиться на объекте во время рабочей смены без спецодежды;
- общаться по личному мобильному телефону в течение рабочей смены, кроме случаев крайней необходимости;
- приходить на работу в нетрезвом состоянии, распивать спиртные напитки на рабочем месте или во время перерыва, отведенного для приема пищи;
- курить в служебных помещениях, включая лестницы и туалеты, кроме мест, специально отведенных для этой цели, курение разрешено только в течение перерыва, отведенного для приема пищи;
- оставлять рабочее место или заниматься личными делами во время рабочей смены (кроме времени, отведенного для приема пищи);
- открывать сейфы и ящики столов, принадлежащие заказчику/арендатору;
- пользоваться служебными телефонами заказчика/арендатора для ведения личных переговоров;
- брать что-либо со столов, из тумбочек, полок и шкафов, принадлежащих заказчику/арендатору;
- перемещать предметы, находящиеся на рабочем столе заказчика/арендатора, личные вещи, а также менять местами предметы мебели;
- забирать в личное пользование что-либо из мусорных корзин;
- пользоваться оргтехникой и бытовой техникой, принадлежащей заказчику/арендатору;
- открывать холодильники и микроволновые печи, если это не связано с необходимостью проведения в них уборки;
- использовать имущество, принадлежащее заказчику/арендатору;
- использовать центральный вход в качестве служебного входа;
- пользоваться холлом первого этажа в личных целях: вести переговоры, сидеть на диванах, отвлекать администратора от выполнения служебных обязанностей и обслуживания арендаторов и проч.;
- стучать в дверь жилых апартаментов с целью контакта с арендатором. Связь с арендаторами осуществляется только через администратора ресепшен;
- прослушивать музыку в процессе работы;
- громко разговаривать в МОПах, общественных местах.

5.6.5. ПРИНЦИПЫ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА В АПАРТАМЕНТАХ

Вход в апартамент:

- постучать в дверь и четко произнести: «Техническая служба»;
- оповестить арендатора, что войдете в апартаменты;
- открыть дверь ключом;
- оставить дверь закрытой.

Конфиденциальность проводимых работ:

- при проведении работ в апартаменте категорически запрещено обсуждать технические неполадки в других апартаментах комплекса;
- диалог с арендатором может затрагивать только текущую неполадку или работу;
- риветствуется рассказ о дополнительных услугах, предусмотренных прейскурантом.

Начало рабочего дня:

- приход на работу осуществляется за 15 минут до начала рабочего дня с фиксацией времени прихода в журнале учета рабочего времени;
- на ресепшен распечатывается список предварительно поступивших заявок от арендаторов на текущий день;
- в служебном помещении меняется одежда на униформу;
- производится ознакомление со списком поступивших заявок на текущий день от арендаторов на ресепшне;
- обязательно производится контроль времени доступа в апартаменты согласно пожеланиям арендаторов. Опоздания недопустимы;
- производится проверка полной комплектации технического ящика тем инструментам, комплектующим частям, расходным материалам, которые необходимы для выполнения заявок;
- в случае отсутствия необходимых ЗИП для обработки утренней заявки, через ресепшен с арендатором согласуется перенос времени/даты выполнения заявки.

Учет поступающих заявок

- сбор поступающих от арендаторов заявок осуществляется путем интеграции мобильного приложения и установленного программного обеспечения.
- учет и контроль поступающих заявок на проведение технических работ в апартаменте осуществляет ответственный менеджер, курирующий работу службы, на ежедневной основе на следующие семь дней.
- **Менеджер:**
 - осуществляет анализ поступивших заявок;
 - распределяет заявки на ответственных исполнителей;
 - осуществляет закупку необходимых ЗИП;
 - обеспечивает наличие всех ЗИП к указанной в заявке дате проведения работ;
 - формирует ЗИП на следующий рабочий день для проведения работ;
 - контролирует и обеспечивает приход работников в апартамент в назначенное арендатором время;
 - контролирует завершение работ по заявке.
- В случае отсутствия или нехватки ЗИП составляется заявка на закупку с указанием даты, номера апартамента, целесообразности, а также необходимых критериев (артикул, модель, тип, фирма-производитель), количества и цены; далее заявка передается менеджеру.
- В случае отсутствия необходимых ЗИП для обработки утренней заявки через ресепшен с арендатором согласуется перенос времени/даты выполнения заявки в соответствии с реальной датой выполнения.
- В случае переноса срока выполнения заявки информация вносится в программу учета заявок для контроля выполнения.

Выполнение поступающих заявок

Сбор поступающих от арендаторов заявок осуществляется путем интеграции мобильного приложения и установленного программного обеспечения.

Выполнение в один день:

- все заявки выполняются в течение одного дня;
- по факту исполнения заявки осуществляется изменение статуса заявки на «Выполнено» в программе учета заявок;
- формируется счет на оплату в личном кабинете арендатора;
- отслеживается оплата счета в мобильном приложении.

Выполнение после закупки материалов:

- арендатор уведомляется об отсутствии необходимых ЗИП и переносе заявки до поступления материалов для проведения работ;
- в программе учета заявок осуществляется изменение статуса на «Закупка» и дата заявки переносится на следующий день;
- в текущий день осуществляется подбор, заказ и контроль оплаты необходимых ЗИП;

5.6.5. ПРИНЦИПЫ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА В АПАРТАМЕНТАХ

- если вопрос поиска и оплаты ЗИП затягивается, то заявка со статусом «Закупка» переносится на следующий день на ежедневной основе для контроля исполнения запроса;
- после оплаты счета составляется представление о сроках поставки ЗИП;
- через ресепшен с арендатором согласуются новая дата и время выполнения заявки;
- после согласования даты и времени с арендатором осуществляется изменение статуса заявки на «Принято в работу» и заявка переносится на согласованную с арендатором дату;
- по факту исполнения заявки осуществляется изменение статуса заявки на «Выполнено» в программе учета заявок;
- формируется счет на оплату в личном кабинете арендатора;
- отслеживается оплата счета в мобильном приложении.

Выполнение подрядной организацией

- при выполнении заявки специалист устанавливает факт неисправности оборудования, элементов комплектации апартаментов, которая может быть устранена только с привлечением представителей подрядных организаций;
- установленный факт передает менеджеру;
- менеджер вызывает представителя подрядной организации, согласует через ресепшен доступ в апартамент, контролирует выход подрядчика в назначенный день и час;
- если устранение дефекта затягивается, менеджер самостоятельно курирует завершение процесса ремонта в максимально сжатые сроки.

Закрытие в «Битрикс»:

- менеджер переводит статус заявки в «Исполнено»;
- Контроль выполнения заявки и окончательное изменение статуса заявки на «Выполнено» осуществляется руководителем отдела размещения и дополнительных услуг или его заместителем.

Ущерб может быть выявлен:

- при личном обращении арендатора и указании на причиненный ущерб;
- при посещении апартаментов техническим специалистом;
- при наступлении аварийного случая;

При установлении ущерба оформляется внутренний акт о причинении ущерба, в котором указывается:

- дата составления;
- состав комиссии, зафиксировавшей факт причинения ущерба;
- факт причиненного ущерба;
- приложения с фотофиксацией имеющегося ущерба;

На основании внутреннего акта оформляется типовый акт согласно приложению к договору аренды с указанием:

- даты составления;
- факта причиненного ущерба;
- перечня утраченного имущества;
- стоимости нанесенного ущерба;
- подписи арендатора;
- подписи арендодателя.

После двустороннего подписания типового акта о причинении ущерба осуществляется:

- восстановительный ремонт/заказ имущества;
- выставление счета на оплату арендатору (если установлен факт нанесенного арендатором ущерба);
- контроль оплаты выставленного счета.

Отчетность

По итогу каждого операционного дня предоставляются отчеты с указанием:

- даты заявки;
- статуса выполнения;
- закупки расходных материалов;
- сроков завершения работ;
- стоимости проведенных работ;
- плательщика.

Статистика

На еженедельной основе с нарастающим итогом предоставляются отчеты:

- о количестве выполненных заявок;
- о количестве невыполненных заявок с указанием причины;
- о количестве оплаченных заявок и итоговой суммой.

Выявление ущерба

5.6.5. ПРИНЦИПЫ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА В АПАРТАМЕНТАХ

ЗИП

ЗИП формируется на основании проектных решений на каждом отдельном объекте.

Ориентировочный перечень расходных материалов:

СПИСОК РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ	
1	Лампа светодиодная свеча
2	Лампа светодиодная
3	Лампа светодиодная LED
4	Патрон резьбовой
5	Хомут-стяжка
6	Сифон для мойки с нержавеющей решеткой, гофрпереливом с подводкой
7	Сифон для умывальника с гибким соединением
8	Кабель удлинительный антенный
9	Сливной шланг для стиральной машины, 4 м
10	Гибкая подводка для воды с оплеткой из нержавеющей стали
11	Гофропровод для унитаза
12	Замок врезной
13	Замок врезной двухсторонний
14	Набор прокладок для смесителей «Сантехник» № 4 MasterProf ИС. 130851

В случае отсутствия или нехватки ЗИП составляется заявка на закупку с указанием даты, номера апартаментов, целесообразности и указанием необходимых критериев (артикул, модель, тип, фирма-производитель), количества и цены. Составленная заявка передается менеджеру.

SLA

Время, необходимое для реагирования и устранения неисправностей:

Раздел «Электричество»:

- замена светодиодной лампы — 15 минут;
- замена светодиодного светильника — 1 час;
- восстановление электропитания — 30 минут;
- ремонт розеток, выключателей — 30 минут.

Раздел «Отопление»:

- регулировка батареи — 15 минут.

Раздел «Водоснабжение, канализация»

- ремонт водозапорной арматуры — 40 минут;
- замена элементов питания в писсуарах — 1 час;
- ремонт инсталляции в санузле — 1 час;
- замена смесителя — 1 час;
- замена диспенсера сенсорного — 1 час;
- ремонт/замена крышки унитаза — 1 час;
- обслуживание диспенсера — 20 минут;
- устранение засора в санузлах — 30 минут.

Все разделы

Сроки устранения обнаруженных неисправностей (за исключением указанных в пп. 1–3 данного Приложения) или сбоев в работе систем не должны превышать 24 часов в случаях, не связанных с выходом из строя узлов и/или агрегатов.

В случаях, связанных с выходом из строя узлов и агрегатов, требующих замены, от трех до пяти рабочих дней (в зависимости от сложности) или более (при необходимости заказа узлов и агрегатов).

При аварийной ситуации

Время прибытия специалистов исполнителя — 30 минут с момента получения информации об аварии (если локализация аварийной ситуации не в компетенции специалистов исполнителя, находящегося на объекте).

5.6.6. ПРИНЦИПЫ УБОРКИ АРЕНДНОГО ПОМЕЩЕНИЯ

ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА

Осуществляется при выезде арендатора или по запросу арендатора в процессе проживания.

Апартамент:

- мытье окон с двух сторон;
- очистка полов пылесосом;
- удаление пыли с подоконников, плинтусов (с перемещением предметов интерьера) и самих предметов интерьера;
- влажная уборка подоконников, радиаторов, труб;
- влажная протирка свободной поверхности пола (с перемещением мебели, с применением специальных средств в зависимости от типа напольного покрытия) и плинтусов;
- удаление пыли с осветительных приборов (высотой не более 2,1 м);
- удаление пыли с дверных проемов;
- мойка дверных блоков, включая фурнитуру;
- проветривание помещения;
- мойка зеркал на любую высоту и стеклянных поверхностей (перегородок, панелей, дверей и т. д.);
- удаление пыли с предметов интерьера, дизайна (ваз, рам, картин и прочего);
- влажная уборка всех видов корпусной мебели (крышек столов, полок, шкафов, тумбочек, фасадов мебели и прочих поверхностей на всю высоту);
- влажная очистка внутренних поверхностей корпусной мебели (гардеробов, шкафов, тумбочек, комодов);
- сухая чистка мягкой мебели пылесосом;
- уход за кожаной мебелью специальными средствами;
- удаление пыли с бытовой техники;
- вынос мусора, замена пакетов в мусорных корзинах;
- мойка мусорных корзин и мест для хранения мусора;
- удаление пыли с осветительных приборов, люстр и потолочных светильников (на всю высоту);
- удаление загрязнений средней и сильной степени сложности;
- очистка от пыли стен, потолка;
- влажная очистка от пыли карнизов, кондиционеров, гардин;
- влажная очистка от пыли верхних частей перегородок, антресолей.

Санузел:

- чистка и дезинфекция сантехники (смесителей, раковин, унитазов, биде);
- мойка кафельной плитки от потолка до пола;
- мойка душевых кабин и ванн, включая сложные загрязнения;
- удаление налета и водного камня;
- мойка потолка;
- удаление загрязнений средней и сильной степени сложности;
- натирка хромированных поверхностей;

- влажная протирка свободной поверхности пола (с перемещением мебели, с применением специальных средств в зависимости от типа напольного покрытия).

Кухня:

- мытье окон с двух сторон;
- мойка грязной посуды;
- мойка кухонной плиты, удаление следов жира;
- мойка холодильника и духового шкафа снаружи;
- очистка кухонных рабочих поверхностей (столешниц, барных стоек);
- мойка стеновых панелей (фартука) кухонного гарнитура;
- удаление следов жира и масляных пятен;
- удаление пыли и следов жира с вытяжки;
- удаление пыли с кухонной техники;
- мойка фасадов кухонного гарнитура, удаление следов жира (на всю высоту);
- чистка и дезинфекция сантехники;
- дезинфекция, влажная чистка места для хранения мусора;
- мойка духовой печи внутри;
- мойка холодильника внутри, размораживание.

Лоджия:

- мытье пола;
- мойка окон с двух сторон;
- влажная уборка поверхностей;

ПОДДЕРЖИВАЮЩАЯ УБОРКА

Осуществляется при выезде арендатора или по запросу арендатора в процессе проживания.

Апартамент:

- очистка полов пылесосом;
- удаление пыли с подоконников, плинтусов (без перемещения предметов интерьера) и самих предметов интерьера;
- влажная протирка свободной поверхности пола (без перемещения мебели, с применением специальных средств в зависимости от типа напольного покрытия) и плинтусов;
- проветривание помещения;
- удаление пыли с осветительных приборов (высотой не более 2,1 м);
- удаление пыли с дверных проемов;
- мойка зеркал на любую высоту и стеклянных поверхностей (перегородок, панелей, дверей и т. д.);
- удаление пыли с предметов интерьера, дизайна (ваз, рам, картин и прочего);

5.6.6. ПРИНЦИПЫ УБОРКИ АРЕНДНОГО ПОМЕЩЕНИЯ

- влажная уборка всех видов мебели (столов, полок, шкафов, тумбочек и прочих поверхностей высотой не более 2,1 м);
- влажная уборка подоконников, радиаторов, труб;
- влажная очистка от пыли карнизов, кондиционеров, гардин;
- удаление пыли с бытовой техники;
- вынос мусора, замена пакетов в мусорных корзинах;

Санузел:

- чистка и дезинфекция сантехники (смесителей, раковин, унитазов, биде);
- мойка кафельной плитки на всю высоту (где имеются загрязнения);
- мойка душевых кабин и ванн, включая сложные загрязнения;
- натирка хромированных поверхностей;
- влажная протирка свободной поверхности пола (без перемещения мебели, с применением специальных средств в зависимости от типа напольного покрытия).

Кухня:

- мойка грязной посуды (в раковине, не более 20 предметов или 10 минут; кроме кастрюль, сковородок, противней);
- мойка кухонной плиты, удаление следов жира;
- мойка холодильника и духового шкафа снаружи;
- очистка кухонных рабочих поверхностей (столешниц, барных стоек);
- мойка стеновых панелей (фартука) кухонного гарнитура;
- удаление следов жира и масляных пятен;
- удаление пыли и следов жира с вытяжки;
- удаление пыли с кухонной техники;
- мойка фасадов кухонного гарнитура, удаление следов жира (высотой не более 2 м);
- чистка и дезинфекция раковины.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ УБОРКА ПУСТУЮЩЕГО АПАРТАМЕНТА

Осуществляется в период длительного простоя апартаментов, перед заселением по необходимости.

Апартамент:

- Проветривание помещения;
- поверхностная уборка рабочих поверхностей, столешниц, столов.

Санузел:

- Контроль хромированных поверхностей;
- контроль чистоты сантехники;
- пролив трапов.

Кухня:

- Пролив трапов;
- проветривание помещения.

ТЕХНОЛОГИЯ УБОРКИ

Уборка выполняется по кругу, слева направо, чтобы не пропустить ни одного объекта в помещении.

Содержимое рабочей тележки горничной к началу работы

- ведро пластиковое с ручкой, 15 л — 2 шт.;
- ведро пластиковое с ручкой, 6 л — 2 шт.;
- корзина стальная, покрытая РИЛСАН, для дополнительных ведер — 1 шт.;
- корзина стальная, покрытая РИЛСАН, для инвентаря — 1 шт.;
- стойка, покрытая РИЛСАН, с рукояткой для крепления корзин и мешка — 1 шт.;
- держатель отжима стальной, покрытый РИЛСАН — 1 шт.;
- держатель пластикового мешка — 1 шт.;
- полиэтиленовый мешок, 120 л — 1 шт.;
- насадка для швабры — плоский моп, 40 см, микрофибра (артикул производителя ТВ-11/11) и т.д.;
- комплект для уборки полов (швабра + моп);
- полотно техническое вафельное 95 г/м², 40 x 50 см;
- салфетка хозяйственная MEULE для оргтехники, микрофибра 30 x 30 см;
- салфетка для стекол и зеркал Paclan;
- салфетка MEULE PREMIUM для стекол и зеркал, микрофибра, 30 x 30 см.;
- салфетка хозяйственная MEULE универсальная, 30 x 38 см 3 шт/уп.;
- салфетка хозяйственная DOMOLUX, микрофибра;
- мыло хозяйственное, 65 %, 200 г, ГОСТ;

5.6.6. ПРИНЦИПЫ УБОРКИ АРЕНДНОГО ПОМЕЩЕНИЯ

- чистящее средство для плит «Sanita антижир гель», 500 г;
- средство для сантехники «Sanita гель антиржавчина», 500 г;
- чистящий крем универсальный «Sanita зеленый чай и лайм», 0,6 кг;
- средство для сантехники «Чистин» 3 в 1, 750 г;
- средство для сантехники «Sanfor актив антиржавчина», 0,5 кг;
- перчатки латексные Vileda (повышенной прочности, размер 8, M);
- перчатки одноразовые, стандарт, нитрил (размер M);
- мешки для мусора на 120 л, черные или синие;
- мешки для мусора Paclan Standart на 60 л, черные;
- пылесос Cleanfix S 10 или Kirby;
- скребок для стекла.

Вход в апартамент:

- постучать в дверь и четко произнести: «Уборка»;
- оповестить арендатора, что войдете в апартаменты;
- открыть дверь ключом;
- оставить дверь открытой, перекрыв вход в апартаменты тележкой.

Предварительная обработка сантехники:

- залить по ободку и в колодец туалета средство для чистки унитазов, которое будет действовать, соединившись с водой, пока происходит уборка других объектов.

Удаление мусора и вынос посторонних предметов:

- Собрать грязную посуду и замочить ее в воде, залив средством для мытья посуды.
- Собрать мусор по часовой стрелке: освободить мусорные корзины от мусора, собрать мусор со столов и открытых поверхностей, ящиков письменного стола, телевизионной тумбы, подоконников, в пространстве за шторами, пустоте под мягкой мебелью и под кроватью, гардеробе, с прикроватных тумб, то есть со всех мест, где могут находиться посторонние предметы.
- Проверить исправность бытовой техники, телевизора, холодильника, бра, кондиционера и оценить общее техническое состояние номера.
- Поправить гардины и шторы, открыть окна для проветривания.
- Если рядом с мусорной корзиной находится пакет с вещами арендатора и остатками продуктов питания, лучше не выносить их из апартаментов: возможно, арендатор оставил их на полу, потому что ему так удобно. Обязательно проверить, не оставил ли арендатор заказ для прачечной; проверить наличие специальных пакетов и квитанции для химчистки, которые арендатор заполняет при оформлении заказа. Обнаружив заказ для прачечной/химчистки, передать его на ресепшен/передать его на ресепшен;

- продукты питания, напитки, которыми пользуется арендатор во время проживания, нельзя выносить из номера. Их следует аккуратно разместить вместе, чтобы человек видел, что ничего не пропало;
- личные вещи арендатора необходимо аккуратно развесить и разложить на видных местах, не надо убирать их в шкаф или чемодан. Если в номере находятся ценные вещи арендатора (украшения, деньги), не рекомендуется их перекладывать, все надо оставить на тех же местах.

Информирование о неисправностях в номере:

- При обнаружении технических неисправностей передать информацию руководителю. Далее получить подтверждение о продолжении уборки апартаментов.

Обработка посуды и прочих предметов многоразового использования:

- Помыть посуду и мусорное ведро салфеткой для влажной уборки (2 шт.) и средством для мытья посуды, протереть насухо впитывающей салфеткой;
- помыть холодильник и микроволновую печь изнутри с помощью салфетки для влажной уборки и средством для дезинфекции оборудования;

Используется принцип «от менее загрязненной поверхности к наиболее загрязненной»: раковина — ванная (душевая кабина) — унитаз.

Обработка раковины, столешницы, зеркал:

- смочить водой раковину, столешницу;
- протереть салфетками для влажной уборки со средством для раковин и кафельной плитки;
- круговыми движениями вымыть поверхность раковины, хромированные части крана, столешницу;
- нанесенный моющий раствор удалить со всех поверхностей салфеткой с водой и вытереть насухо;
- вытереть салфетками из микрофибры для стекол и зеркал зеркальные поверхности, фен, косметическое зеркало.

Уборка ванной (душевой кабины, ванны):

- нанести раствор из средства для чистки душевых поддонов по всей площади, соприкасающейся с телом (стены, купель ванны, пол душевой кабины), и на стены, на которых остаются капли воды, мыла, шампуня;
- салфеткой для влажной уборки обработать держатели, головку душа, все выступающие предметы;

5.6.6. ПРИНЦИПЫ УБОРКИ АРЕНДНОГО ПОМЕЩЕНИЯ

Обработка туалетной сантехники:

- промыть все поверхности проточной водой, остатки воды удалить салфеткой или резиновыми сгонами-скребками;
 - хромированные части протереть сухой салфеткой;
 - убедиться в отсутствии следов от капель воды и ореолов водного налета на кафельных, зеркальных и прочих поверхностях.
-
- салфеткой по уходу за унитазом нанести средство для чистки унитаза на ободок унитаза, сделать три-четыре круговых движения в колодце, чтобы удалить отложения;
 - круговыми движениями ершиком провести глубокую чистку колодца унитаза;
 - круговыми движениями нанести средство для дезинфекции санузла на ножку унитаза, обработать с двух сторон сиденье и крышку;
 - обработать стену за туалетом мощным средством для дезинфекции санузла;
 - вытереть насухо салфеткой унитаз, сиденье, крышку и стену за ним.

ОКОНЧАНИЕ УБОРКИ

- Убедиться, что все детали ванной комнаты чистые, сухие, отсутствуют следы разводов;
- протереть пол шваброй со средством для протирки пола;
- осмотреть углы и средневысотные места жилой зоны апартаментов на наличие паутины, пыли, мелких фракций грязи;
- устранить с помощью специального волосяного мopa на удлиненной ручке пыль, паутину, тополиный пух и прочее в потолочных углах, на верхних складках гардин, в складках штор и на карнизах.

УДАЛЕНИЕ ЗАГРЯЗНЕНИЙ С ЗЕРКАЛЬНЫХ ПОВЕРХНОСТЕЙ

- Протереть с помощью салфеток из микрофибры и средства для мытья окон и зеркал все зеркальные поверхности в апартаменте: зеркала, шкаф-купе, зеркальные панели, элементы декора с зеркальными фрагментами.

ФИНИШНАЯ УБОРКА ОКОН, ПОДОКОННИКОВ, ОТОПИТЕЛЬНЫХ ПРИБОРОВ (БАТАРЕЙ):

- Нанести на внутреннюю и внешнюю сторону окна средство для мытья окон;
- салфеткой для стекла или сгоном добиться чистоты поверхности;
- протереть салфеткой для уборки рамы, подоконники, ручки, отопительные приборы.

УДАЛЕНИЕ ПЫЛИ СО ВСЕХ ПОВЕРХНОСТЕЙ В ЖИЛОЙ ЗОНЕ

- Протереть специальными салфетками от пыли с антистатическим эффектом теле- и аудиоаппаратуру, телефон, пульты;
- мебель протереть салфетками для ухода за мебелью и средством для полировки мебели.

ОБРАБОТКА НАПОЛЬНОГО ПОКРЫТИЯ:

- Пропылесосить поверхность (плитку, ламинат);
- провести влажную уборку с помощью швабры и средства для мытья пола.

ПЕРЕВОД АПАРТАМЕНТА В СТАТУС «ЧИСТЫЙ»

- Связаться с руководителем;
- отметить специальными знаками в своем рабочем листе, что апартамент убран.

5.6.6. ПРИНЦИПЫ УБОРКИ АРЕНДНОГО ПОМЕЩЕНИЯ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УБОРКИ

Апартаменты:

- на горизонтальных и вертикальных поверхностях предметов мебели (включая ножки мебели) тщательно вытерта пыль, нет разводов;
- письменный стол и рабочие поверхности чистые;
- двери шкафов чистые, легко открываются; полки шкафов чистые;
- мягкая мебель чистая и пропылесосенна;
- под кроватью чисто;
- телевизионные панели очищены от пыли, без жирных следов, шнуры правильно уложены;
- телевизионная аппаратура не пыльная, протерта со всех сторон; пульты рабочие и чистые, находится в непосредственной близости от телевизора
- горизонтальные направляющие рамки расположены параллельно потолку;
- зеркала и их рамы чистые;
- мусорные ведра пустые и чистые;
- все аксессуары расположены согласно стандарту;
- все информационные материалы в папке в наличии и в хорошем состоянии;
- все двери и порожки дверей чистые, без пятен; дверные петли отполированы, смазаны, при открывании нет скрипа;
- все освещение работает;
- окна и подоконники чистые, без разводов;
- климат-контроль в рабочем состоянии.

Санузел:

- раковина чистая внутри и снаружи, краны отполированы и блестят, без волос и подтеков;
- сток не засоренный, чистый;
- унитаз чистый внутри и снаружи, без запаха, подтеков и пятен, в рабочем состоянии;
- туалетное сиденье не болтается, крышка закрыта;
- стакан для туалетного ерша и ерш чистые и сухие;
- ванна (душевая кабина) чистая, без разводов и подтеков, краны отполированы и блестят;
- вентиляционные решетки чистые;
- стены и потолки чистые, без трещин, подтеков, ржавчины и т. д.;
- слив в ванне/душевой кабине чистый, натертый, без волос и т. п.;
- заглушка ванны не пропускают воду (не подтекает), закреплена на цепочке;
- душ работает, не разбрызгивает и не подтекает;
- лейка на душе чистая, без известкового налета;
- занавески ванны чистые, не порваны и не изношены, без пятен, все крючки на них присутствуют; крючки застегнуты;
- вентиляционная решетка чистая;
- полка для полотенец отполирована, без подтеков и пятен;
- зеркала без пятен, блестят;

- стаканы чистые, натерты, без подтеков;
- выключатели в рабочем состоянии, чистые;
- дверь в ванную (снаружи и внутри) чистая, без пятен и подтеков;
- верх двери (горизонтальная поверхность) без пыли;
- плитка на стенах и потолке чистая;
- плитка на полу чистая, без разводов, швы промыты, ворсинки и волосы отсутствуют;
- мусорные ведра пустые и чистые;
- освещение работает.

Кухня:

- стекло и посуда чистые, без разводов, натерты;
- микроволновая печь вымыта внутри и снаружи;
- кухонные рабочие поверхности (столешниц, барных стоек) натерты;
- стеновые панели (фартук) кухонного гарнитура чистые и натерты;
- масляные пятна отсутствуют на всех поверхностях;
- на вытяжке нет следов жира и пыли;
- на кухонной технике нет следов жира и пыли;
- на фасаде кухонного гарнитура (на всю высоту) нет следов жира и пыли;
- раковина чистая внутри и снаружи; краны отполированы и блестят, без волос и подтеков;
- мусорные ведра пустые и чистые;
- духовая и микроволновая печи внутри и снаружи не имеют следов жира и пыли;
- холодильник внутри и снаружи не имеют следов жира и пыли;
- окна и подоконники чистые, без разводов.

Лоджия:

- на поверхностях нет разводов и пыли;
- окна и подоконники чистые, без разводов.

