



**ОХТА-СЕРВИС**  
МИСТОЛОВО

**КОМПЛЕКС «ОБРАЗ ЖИЗНИ». СПОРТИВНАЯ ДЕРЕВНЯ»**

**РЕГЛАМЕНТ  
РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

## 1. Общие положения

### 1.1. Термины и определения

- Апартаменты* - нежилые помещения (трёхэтажные строения), которые относятся к местам временного размещения либо пребывания граждан, расположенные на территории Объекта.
- Владельцы* - лица, владеющие на праве собственности или долгосрочной аренды Помещениями на территории Объекта.
- ИОП* - имущество общего пользования.
- Курорт* - Прилегающая к Объекту рекреационная зона.
- Объект* - «Комплекс «Образ Жизни». Спортивная деревня», расположенный в д. Мистолово Бугровского сельского поселения Всеволожского района Ленинградской области.
- Помещение* - помещение в Апартаментах.
- ТСН* - Товарищество собственников недвижимости.
- Обслуживающая компания (ОК) - Общество с ограниченной ответственностью «Охта-Сервис Мистолово» (ООО «ОСМ»), осуществляющее обслуживание жизнедеятельности Объекта на основании договора с ТСН.

1.2. Настоящий Регламент является локальным (внутренним) актом, разработанным и утвержденным в соответствии с законодательством Российской Федерации в целях обеспечения комфортного и безопасного пребывания Владельцев и иных лиц на территории Объекта.

1.3. Сотрудники ТСН, Обслуживающей компании и привлечённых подрядчиков обязаны в любых ситуациях соблюдать этические нормы поведения, вежливую спокойную манеру общения, не допускающую использования нецензурной лексики, оскорбительных и унижающих выражений и жестов, не допускать превышения своих полномочий, включая инициативные дополнительные контакты с Владельцами, не предусмотренные настоящим Регламентом, другими локальными актами ТСН и Обслуживающей компании, не допускать нарушения прав и законных интересов лиц.

## 2. Неоплата или неполная оплата Владельцами взносов, в т.ч. коммунальных услуг

2.1. При наличии задолженности по оплате одной или нескольких услуг, при условии отсутствия соглашения о погашении задолженности, заключенного Владельцем с ТСН, и (или) при невыполнении условий такого соглашения, ТСН вправе приостановить или ограничить предоставление услуг через 1 месяц после Письменного уведомления Владельца.

2.2. Порядок реагирования на неоплату или неполную оплату услуг:

2.2.1. по истечении 5 рабочих дней с момента просрочки - направление уведомления о необходимости оплаты услуг;

2.2.2. по истечении 10 рабочих дней с момента просрочки (в случае непогашения задолженности) - повторное уведомление по телефону сотрудником Клиентской службы Обслуживающей компании;

2.2.3. По истечении календарного месяца с даты направления уведомления, указанного в п. 2.2.1 настоящего Положения, (в случае непогашения задолженности) - блокировка индивидуальных пропусков и ограничение предоставления указанных в уведомлении

- услуг с предварительным (за 3 суток) уведомлением (с указанием суммы задолженности и размера пеней).
- 2.2.4. По истечении календарного месяца с даты введения ограничения предоставления услуг (в случае непогашения задолженности) - приостановка предоставления услуг с предварительным (за 3 суток) уведомлением (с указанием суммы задолженности и размера пеней).
  - 2.2.5. По истечении календарного месяца с даты приостановки предоставления услуг (в случае непогашения задолженности) – направление искового заявления в суд. Исковое заявление может быть направлено в суд без предварительного введения ограничения или приостановки оказания услуг – по истечении календарного месяца с даты направления первого уведомления о просрочке оплаты.
- 2.3. Предоставление услуг в полном объеме, а также работа индивидуальных пропусков восстанавливается в течение 2-х рабочих дней с даты погашения образовавшейся задолженности в полном объеме, включая пени.
- 2.4. Порядок действий для возобновления подачи ресурса:
- 2.4.1. Потребителю, отключенному за неуплату, необходимо в полном объеме оплатить имеющуюся задолженность.
  - 2.4.2. Оплатить счет в размере 2500 руб. за компенсацию расходов на отключение и подключение электроэнергии. Квитанция доставляется потребителю в момент приостановления подачи энергоресурса.
  - 2.4.3. После оплаты счета независимо от способа совершения платежа следует оставить заявку на подключение по эл. почте: info@ohta-service.ru или письменно в офисе Обслуживающей компании в рабочие дни с 09:00 до 17:00.
  - 2.4.4. Возобновление подачи электроэнергии производится в течение двух рабочих дней после полного погашения задолженности и оплаты расходов на подключение (не считая дня оплаты).

### **3. Нарушение Жителями правил эксплуатации систем и оборудования**

- 3.1. В случаях:
- 3.1.1. выявления факта самовольного подключения к инженерным системам,
  - 3.1.2. использования Владельцами бытовых приборов, оборудования мощностью, превышающей технические характеристики инженерных систем, указанные в техническом паспорте,
  - 3.1.3. неудовлетворительного состояния инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает Владелец, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, Обслуживающая компания вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг с использованием соответствующих инженерных систем через 1 месяц с даты соответствующего уведомления Владельца.
- 3.2. Порядок реагирования на нарушение Владельцами правил эксплуатации систем и оборудования:
- 3.2.1. в день выявления факта, указанного в п. 3.1 настоящего Регламента, - осмотр на месте сотрудником Клиентской службы и сотрудником Технической службы Обслуживающей компании, фотофиксация, составление протокола осмотра (или протокола о невозможности осмотра в связи с действиями Владельца), направление уведомления Владельцу о необходимости устранения нарушения в указанный срок и требование об уплате штрафа (платы за администрирование), предусмотренного настоящим Регламентом;
  - 3.2.2. по истечении 10 рабочих дней с даты истечения срока устранения нарушения (в случае неустранения нарушения) - приостановка предоставления соответствующих коммунальных услуг с предварительным (за 3 суток) уведомлением;
  - 3.2.3. По истечении календарного месяца с даты приостановки предоставления коммунальных услуг (в случае неустранения нарушения) – направление искового заявления в суд.

Предоставление коммунальных услуг в полном объёме восстанавливается в течение 2-х рабочих дней с даты устранения нарушения в соответствии с порядком, указанным в п. 2.4 настоящего Регламента.

#### **4. Порча ИОП**

- 4.1. Порядок реагирования на порчу ИОП, возникшую в результате несанкционированных действий Владельцев, третьих лиц:
  - 4.1.1. в день выявления факта, указанного в п. 4.1 настоящего Регламента, - осмотр на месте сотрудником Обслуживающей компании, фотофиксация, составление протокола осмотра, направление уведомления Владельцу/третьему лицу о необходимости уплаты штрафа (платы за администрирование), предусмотренного настоящим Регламентом, устранения последствий порчи и восстановления ИОП в прежнее состояние в установленный срок либо о необходимости возмещения ущерба с приложением соответствующего счёта (срок оплаты счёта составляет 5 рабочих дней). Ущерб рассчитывается исходя из затрат ТСН на восстановление испорченного ИОП.
  - 4.1.2. по истечении 10 рабочих дней с даты истечения срока, указанного в уведомлении (п. 4.1.1 настоящего Регламента) при неисполнении Владельцев/третьим лицом изложенных в уведомлении требований, - направление искового заявления в суд.

#### **5. Прочие конфликтные ситуации**

- 5.1. В случае неумышленного нарушения или нарушения, не повлекшего убытки, сотрудник ТСН (Обслуживающей компании) выносит устное замечание нарушителю.
- 5.2. В случае нарушения Владельцем Регламента по архитектурному стилю и благоустройству, Регламента пропускного режима и пребывания на территории, сотрудник Обслуживающей компании в день выявления указанного нарушения проводят осмотр на месте, видео- и/или фотофиксацию, составляет протокол осмотра (или протокол о невозможности осмотра в связи с действиями Владельца), направляет уведомление Владельцу о необходимости устранения нарушения незамедлительно.
- 5.3. Владельцы вправе обратиться с заявлением в ТСН (Обслуживающую компанию) в свободной форме о нарушении прочими Владельцами архитектурного стиля Объекта и прочих нарушениях, допущенными Владельцами и третьими лицами на территории.
- 5.4. В случае наступления случаев административной или уголовной ответственности вследствие действий/бездействий/событий, произошедших на территории Объекта, Обслуживающая компания немедленно сообщает об этом в уполномоченные органы государственной власти и, при необходимости, по запросу предоставляет в указанные органы данные видео- и фотофиксации и иные материалы, в том числе персональные данные Владельцев в соответствии с действующим законодательством.
- 5.5. В случае возникновения конфликтных ситуаций между Владельцами и/или Владельцами и третьими лицами, Обслуживающая компания в течение 2 рабочих дней с даты получения запроса проводит изучение ситуации, при необходимости выдаёт письменную справку и другие материалы/сведения, если это не нарушает прав и законных интересов других лиц.

#### **6. Дополнительные полномочия ТСН по приостановлению и ограничению предоставления коммунальных услуг**

- 6.1. ТСН вправе без предварительного уведомления Владельца приостановить предоставление коммунальных услуг в случае:
  - а) возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;
  - б) возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.

- 6.2. ТСН вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг после уведомления Владельца в случае:
- а) проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию инженерных систем, относящихся к ИОП;
  - б) получения соответствующего предписания уполномоченных государственных или муниципальных органов.
- 6.3. Действия по приостановлению или ограничению предоставления коммунальных услуг (либо подаче коммунальных ресурсов) не должны приводить к повреждению ИОП, нарушению прав и законных интересов третьих лиц.

## **7. Штрафы и пени**

- 7.1. Порча ИОП, включая вандализм:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 10 000 руб. (в дополнение к возмещению прямого ущерба).
- 7.2. Мытье автомобилей, другой техники, складирование любого мусора и стройматериалов на дорогах и других ИОП, загромождение подъездов для специальной техники и снегоуборочных машин:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 5 000 руб.
- 7.3. Прочее нарушение Регламента пропускного режима и пребывания на территории:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 3 000 руб.
- 7.4. Засор канализации:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 15 000 руб.
- 7.5. Несоблюдение правил пожарной безопасности:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 15 000 руб.
- 7.6. Несоблюдение правил содержания и выгула собак и других домашних животных:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 5 000 руб.
- 7.7. Несоблюдение требований к архитектурному облику, предусмотренных Регламентом по архитектурному стилю и благоустройству:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 50 000 руб.
- 7.8. Несоблюдение правил проведения строительных и озеленительных работ:  
Штраф (плата за администрирование) в размере 15 000 руб.
- 7.9. За несвоевременную оплату ежемесячных платежей:  
Пени в размере 1 % за каждый день просрочки платежа от суммы основного долга, начиная с 30 дня просрочки платежа.
- 7.10. Уплата штрафов (платы за администрирование) и пеней не освобождает от исполнения обязательств по оплате основного долга / устренения нарушения / компенсации затрат на устранение нарушения и/или ликвидацию его последствий.