



ВСЁ О ГАРАНТИИ МОЕГО ДОМА

2025

Аварийная линия Центра Заботы
(круглосуточно, без выходных)

+7 701 8 330 330

Головной офис BI Service
Астана, пр. Мангилик Ел, 33/1



Информация в книге актуальна на настоящий момент и может меняться.

Следите за обновлениями и новостями на сайте www.bi.group
и в мобильном приложении BIG App.

Мы всегда на связи: service@bi.group

Настоящий материал, в соответствии со ст. 395 ГК РК, не является публичной офертой.

О ЧЕМ ЭТА КНИГА?

«Все о гарантии моего дома» - это практическое руководство, которое поможет вам разобраться с основными вопросами, связанными с вашим домом. В книге вы найдёте информацию о том, что включено в гарантию, как долго она действует, а также получите проверенные советы по уходу за конструкциями дома. Это руководство облегчит вам процесс поддержания дома в отличном состоянии. С его помощью у вас будет уверенность в надёжной защите вашего дома и правильном уходе за ним.

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ СЧАСТЬЕ?

С уверенности, что всё хорошо: дома всегда тепло и уютно, рядом — добрые и отзывчивые люди, дети растут в благоприятной среде. Счастье — это время, которое остаётся у каждого из нас для себя, для родных и близких, для новых впечатлений и увлечений, для хороших поступков и благотворительности, для заботы о будущем страны и планеты. Беречь ваше счастье — основная задача как людей, так и продуктов BI Group.



ДАЕМ ГАРАНТИЮ КАЧЕСТВА ПОСТРОЕННОГО ЖИЛЬЯ

УПРАВЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В нашей компании для сохранения ликвидности объектов имеется специальное управление гарантийного обслуживания. Это управление активно решает и устраняет вопросы по гарантии, способствуя поддержанию жилых объектов в хорошем состоянии и повышению их востребованности на рынке. Гарантия распространяется на общедомовую территорию и на конструктивы внутри квартиры.

БЕРЕЧЬ ВАШЕ СЧАСТЬЕ — ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА VI GROUP

КАК ДЕЙСТВУЕТ ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ

При обнаружении дефектов в вашей квартире или на общедомовой территории, в период гарантийного срока, управление гарантийного обслуживания будет проводить все необходимые ремонтные работы за счет компании.

Гарантийный случай не распространяется на поломки, вызванные неправильной эксплуатацией, внешними механическими повреждениями или стихийными бедствиями. Большой фактор на срок службы влияет естественный износ и правильное обслуживание. Важно соблюдать правила эксплуатации.

КАКАЯ ГАРАНТИЯ ДОЛЖНА БЫТЬ ПО ЗАКОНУ?

Согласно 69-й статье закона РК “Об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности в Республике Казахстан”, застройщик обязан предоставлять гарантию на 2 года. Однако эта гарантия распространяется только общедомовую территорию. Закон не распространяется на конструктивы внутри квартиры.

В нашей компании мы уделяем особое внимание качеству строительства жилья и заботе о наших клиентах. Несмотря на отсутствие строгих обязательств по предоставлению гарантий, мы с гордостью подчеркиваем, что наша забота о домах и удовлетворенность клиентов являются для нас приоритетом. Поэтому, мы увеличили гарантийные сроки на общедомовую территорию и предложили клиентам гарантию на конструктивы внутри квартиры.

ЧТО ОЗНАЧАЕТ ГАРАНТИЯ?

Гарантийным сроком считается время, на протяжении которого застройщик гарантирует соответствие показателей качества объекта (не только жилой площади), которые указаны в проектной документации, и возможность нормальной эксплуатации жилого здания в соответствии с договором о долевом участии. Гарантия распространяется на общедомовую территорию и на конструктивы внутри квартиры.

С КАКОГО МОМЕНТА НАЧИНАЕТ ДЕЙСТВОВАТЬ ГАРАНТИЯ:

- На общедомовую территорию и конструктивы внутри квартиры гарантия начинается с момента направления уведомления о готовности передачи квартиры собственнику, либо ввода дома в эксплуатацию (в зависимости от того, что наступит ранее).

ГАРАНТИЯ МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

КОНСТРУКТИВЫ	ГАРАНТИЯ, ПРЕДУСМОТРЕННАЯ ЗАКОНОМ РК	ГАРАНТИЯ В ДОМАХ BI GROUP
ФУНДАМЕНТЫ		
• Гидроизоляция фундамента	2 года	10 лет
• Фундаменты (свай, ленточные фундаменты, ростверк)	2 года	50 лет
КАРКАС ЗДАНИЯ И ПАРКИНГА		
• Вертикальные несущие конструкции каменные и перекрытия	2 года	20 лет
• Вертикальные несущие конструкции монолит и перекрытия	2 года	50 лет
КРОВЛЯ ЗДАНИЯ И ПАРКИНГА		
• Кровля жилого дома (гидроизоляция)	2 года	10 лет
• Кровля паркинга (гидроизоляция)	2 года	10 лет
ВСТРОЕННЫЙ АВТОПАРКИНГ		
• Топпинг паркинга	2 года	3 года
• Кладка стен и перегородок паркинга	2 года	5 лет
• Заполнение проёмов паркинга	2 года	5 лет
• Внутренние инженерные сети паркинга	2 года	5 лет
• Фасад паркинга	2 года	10 лет

*Гарантия распространяется на дома, обслуживаемые управляющей компанией BI Service

ГАРАНТИЯ МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

КОНСТРУКТИВЫ

ГАРАНТИЯ,
ПРЕДУСМОТРЕННАЯ
ЗАКОНОМ РК

ГАРАНТИЯ
В ДОМАХ
BI GROUP

ВОДОПРОВОД И КАНАЛИЗАЦИЯ

• Магистральные сети и узлы в местах общего пользования для систем водоснабжения, канализации	2 года	5 лет
• Насосы ГВС/ХВС (горячей и холодной воды)	2 года	5 лет
• Трансформаторная подстанция и распределительный пункт	2 года	5 лет

ОТОПЛЕНИЕ И ВЕНТИЛЯЦИЯ

• Система естественной вентиляции (дефлектор)	2 года	5 лет
• Приборы отопления (монтаж)	2 года	5 лет
• Расходные материалы для приборов отопления (Терморегуляторы, термостат)	2 года	5 лет
• Вертикальная и горизонтальная прокладка трубопроводов	2 года	5 лет
• Подпиточные насосы	2 года	5 лет
• Циркуляционные насосы отопления	2 года	5 лет

ЭЛЕКТРИКА И СЛАБОТОЧНАЯ СИСТЕМА

• Расходные материалы по освещению (светильники, лампы, диодные ленты и др.)	не предусмотрено	1 год
• Освещение (датчики движения)	2 года	3 года
• Уличные светильники дворовые	2 года	3 года
• Уличные светильники за красной линией	2 года	5 лет
• Фасадные светильники	2 года	5 лет
• Система видеонаблюдения	2 года	5 лет
• IP-домофония	2 года	5 лет
• Пожарно-охранная сигнализация и система пожаротушения	2 года	5 лет

ВНУТРЕННИЕ СЕТИ ГАЗОСНАБЖЕНИЯ

• Устройство системы газоснабжения (монтаж трубопроводов, кранов, клапанов, регуляторов, приборов учёта, щитов, автоматов, прокладка кабелей, установка датчиков, контроллеров)	2 года	5 лет
---	--------	-------

НАРУЖНЫЕ ИНЖЕНЕРНЫЕ СЕТИ

• Наружные и магистральные сети	2 года	5 лет
---------------------------------	--------	-------

СИСТЕМА АВТОМАТИЧЕСКОЙ ПОЖАРОТУШЕНИЯ (АПТ)

• Насосная установка	2 года	5 лет
• Трубопроводы	2 года	5 лет
• Электрика (датчики, сигнализация и оповещения, источники питания и т.д.)	2 года	5 лет

ГАРАНТИЯ МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

КОНСТРУКТИВЫ

ГАРАНТИЯ,
ПРЕДУСМОТРЕННАЯ
ЗАКОНОМ РК

ГАРАНТИЯ
В ДОМАХ
BI GROUP

ТЕРРИТОРИЯ ДОМА

• Озеленение	3 года	3 года
• Автополив	3 года	3 года
• Покрытия (тартановое)	3 года	3 года
• Ограждения и ворота	3 года	5 лет
• Малые архитектурные формы (скамейки, статуи и т.д.)	3 года	5 лет
• Покрытия брусчатка, асфальт в том числе уплотнение грунта под брусчатку и асфальт	3 года	5 лет

ФАСАД

• Наружные откосы и сливы	2 года	5 лет
• Фасад из декоративной штукатурки	2 года	5 лет
• Фасад вентилируемый	2 года	10 лет

ПРОЧИЕ РАБОТЫ

• Крыльца	2 года	5 лет
• Входные группы (лестничные марши, пандусы, инвалидные подъемники, козырьки)	2 года	5 лет
• Кондиционерные корзины	2 года	5 лет

*Гарантия распространяется на дома, обслуживаемые управляющей компанией BI Service

ГАРАНТИЯ МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

КОНСТРУКТИВЫ

ГАРАНТИЯ,
ПРЕДУСМОТРЕННАЯ
ЗАКОНОМ РК

ГАРАНТИЯ
В ДОМАХ
BI GROUP

ОКНА, ДВЕРИ И ВОРОТА

• Стопор	2 года	2 года
• Уплотнительная резина окон и дверей	2 года	2 года
• Расходный материал ворот (пружины, ручки, навесы, тросы, плата)	2 года	2 года
• Фурнитура и расходные материалы окон, витражей и дверей (ручки, навесы, редуктор, доводчики)	2 года	3 года
• Витражи и окна (профиль)	2 года	5 лет
• Двери стальные и алюминиевые (профиль)	2 года	5 лет
• Монтаж ворот паркинга	2 года	5 лет
• Торсионные механизмы	2 года	5 лет

ЧИСТОВАЯ ОТДЕЛКА МЕСТ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

• Мебель	2 года	2 года
• Покрытие стен - согласно регламенту после завершения гарантийного обслуживания проводится однократный косметический ремонт подъездов	2 года	5 лет

ЛИФТ

• Лифтовое оборудование	2 года	10 лет
-------------------------	--------	--------

ГАРАНТИЯ ВНУТРИ КВАРТИРЫ

КОНСТРУКТИВЫ

ГАРАНТИЯ,
ПРЕДУСМОТРЕННАЯ
ЗАКОНОМ РК

ГАРАНТИЯ
В ДОМАХ
BI GROUP

ВХОДНАЯ ДВЕРЬ

• Входная дверь в комплекте (блок входной двери)	не предусмотрено	5 лет
• Стопор	не предусмотрено	2 года
• Уплотнительная резина	не предусмотрено	2 года
• Электронный замок	не предусмотрено	5 лет

ВНУТРЕННЯЯ ОТДЕЛКА И ПОЛЫ КВАРТИР

• Штукатурка стен и потолков	не предусмотрено	5 лет
• Стяжка пола	не предусмотрено	5 лет

ОКНА, ВИТРАЖИ, БАЛКОН

• Оконный профиль (рама)	не предусмотрено	5 лет
• Балконная дверь профиль (рама балконного проема)	не предусмотрено	5 лет
• Подоконник	не предусмотрено	5 лет
• Фурнитура окон и балконных дверей (навесы, ручка)	не предусмотрено	3 года
• Стеклопакет (разгерметизация)	не предусмотрено	5 лет
• Уплотнительная резина	не предусмотрено	2 года
• Фурнитура витражных окон - петля, ручка, механизм, обратная планка	не предусмотрено	3 года

ИНЖЕНЕРНЫЕ СИСТЕМЫ КВАРТИРЫ

• Радиаторы (с пломбой)	не предусмотрено	5 лет
• Терморегуляторы	не предусмотрено	5 лет
• Трубы, скрытые в стяжке	не предусмотрено	5 лет
• Счетчики ГВС и ХВС (горячей и холодной воды)	не предусмотрено	5 лет
• Соединение радиатора с трубами отопления	не предусмотрено	5 лет
• Отсекающие краны ГВС/ХВС (гребенка, балансировочные клапана)	не предусмотрено	5 лет
• Система канализации, водоснабжения и вентиляции	не предусмотрено	5 лет
• Приточной клапан	не предусмотрено	3 года

ВНУТРЕННЯЯ ЭЛЕКТРИКА И СЛАБОТОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

• Автоматы	не предусмотрено	3 года
• Домофон	не предусмотрено	5 лет
• Электрическая разводка от застройщика	не предусмотрено	5 лет

ЧИСТОВАЯ ОТДЕЛКА ОТ MODEX

• Отделка стен, пола и потолка	не предусмотрено	1 год
• Межкомнатные двери	не предусмотрено	1 год
• Электрика (лампочки, розетки, кабеля и электрощит)	не предусмотрено	1 год
• Сантехника (санфаянс, смесители)	не предусмотрено	1 год

*Гарантия распространяется на дома, обслуживаемые управляющей компанией BI Service



ОГРАЖДАЮЩИЕ КОНСТРУКЦИИ



ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

Стены

- Неровные стены¹
- Трещины на стенах²
- Отслоение гипсовой штукатурки
- Сырость/плесень на стене³

Пол

- Неровности на полу¹
- Перепад стяжки, трещины на стяжках

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

Если вы сделали перепланировку:

- Снесли несущие или не несущие стены и пробили в них проемы
- Объединили 2 комнаты (кухня-балкон, зал-кухня)
- Демонтировали балконные ограждения
- Закрыли вентиляционную шахту

ЧЕК-ЛИСТ

На что обратить внимание при приемке квартиры

Пол

- Без видимых перепадов
- Отсутствует расслоение стяжки полов (наличие мелких трещин допустимо)

Стены

- Без отслоения штукатурки от поверхности
- Приточный клапан установлен
- Система вентиляции функционирует

*Мы всегда используем лазерный нивелир для контроля ровности поверхности.

¹ Допустимы отклонения в пределах строительных норм РК

² Гарантия утрачивается только на те конструктивы, которые были подвержены изменениям.

Гарантия не распространяется в случаях, когда в течение первых 3-х лет обнаружались усадочные нитевидные трещины в комнатах.

³ Гарантия не распространяется на жилые помещения и неотапливаемые балконы, если конденсат или плесень образовались на стенах, полу, потолке, мебели и имуществе собственника из-за высокой влажности, вызванной закрытыми приточными клапанами, вентиляционными шахтами, отсутствием радиаторов, установкой плотных штор на светопрозрачных конструкциях или установкой межкомнатных дверей в санузлах без зазора. Норма относительной влажности - не более 60%.



Проверяйте приточный клапан на исправность, чтобы в комнате не образовывалась сырость

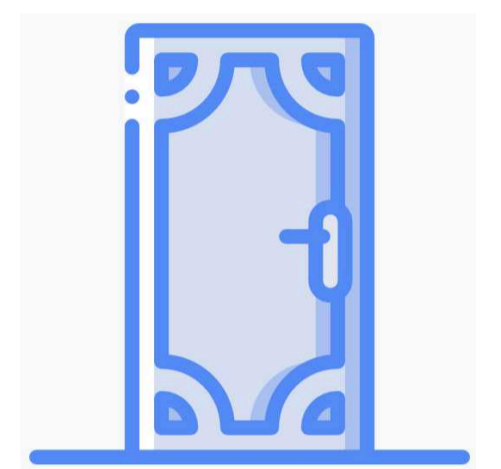


При сверлении отверстий, штроблении борозд, уточните в управляющей компании рекомендуемые места для выполнения этих работ



При заливке наливного пола используйте гидроизоляцию на пол и стены, чтобы избежать проникновения влаги.

ВХОДНАЯ ДВЕРЬ



ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

в случае обнаружения заводского брака или дефектов во время приема квартиры:

- Деформированная дверная коробка
- Царапины и сколы на полотне двери или на обналичке
- Царапины на дисплее электронного замка
- Некорректная работа электронного замка
- Не плотно закрывающаяся дверь
- Отсутствие фурнитуры (ручки, заглушки, замок, язычок, уплотнительные резины)

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

при механическом воздействии:

- Замена третьими лицами элементов двери
- Возникновение трещин или сколов вследствие неосторожного обращения или удара
- Замена аккумулятора/батареи на электронном замке

*Гарантия утрачивается только на те конструктивы, которые были подвержены изменениям.



Избегайте сильных ударов или силового воздействия на дверь. Чтобы предотвратить повреждение механизма электрозамка.



Регулярно проверяйте батарею электрозамка и поддерживайте ее заряженной для бесперебойной работы.



Следите за работоспособностью электрозамков: своевременно вытирайте пыль с механизма.

ЧЕК-ЛИСТ

На что обратить внимание при приемке квартиры

Дверь

- Отсутствуют сколы, царапины на дверной фурнитуре или на обналичке
- Отсутствуют сколы, царапины на дисплее электронного замка
- Механизм замка работает корректно
- Номерок в наличии
- Вся фурнитура (ручки, заглушки, замок, язычок, уплотнительные резины) в наличии, закреплены, без дефектов
- Дверь плотно закрывается

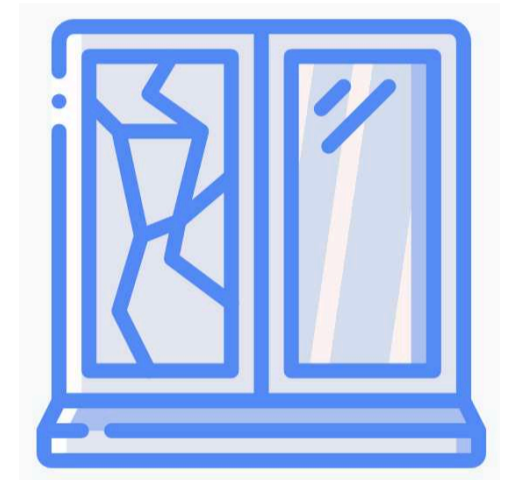
Внимание! Тщательно проверьте наличие царапин, сколов или следов других механических повреждений именно при приемке квартиры. При обнаружении их необходимо указать в АПП (акте приема-передачи). Если вы обнаружите царапины или сколы после приемки, эти дефекты не будут отнесены к гарантийным случаям.

В случае возникновения неисправности с электронным замком подайте заявку через приложение BIG App. Наши специалисты помогут решить вопрос.

ГАРАНТИЯ ВНУТРИ КВАРТИРЫ



ОКНА, ВИТРАЖИ, БАЛКОН



ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

в случае заводского брака или неправильного монтажа:

- Стеклопакет треснул или лопнул без внешнего силового воздействия
- При обнаружении дефектов фурнитуры (ручка, поворотной-откидной механизм, ответная планка, навесы)
- При повреждении уплотнительной резины
- При повреждении/отсутствии системы защиты окна
- Не плотно закрывающиеся створки и двери балкона
- На разгерметизацию стеклопакета
- Подоконник

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

при механическом повреждении или перепланировке:

- Ударили, задели при неосторожном обращении
- Неправильно закрыли и сломали конструкцию замка
- Демонтировали оконные или балконные конструкции
- Демонтировали окна/витражи неотапливаемого балкона и утеплили его

*Гарантия утрачивается только на те конструктивы, которые были подвержены изменениям.

ЧЕК-ЛИСТ

На что обратить внимание при приемке квартиры

Окна. Балкон

- Вся фурнитура (ручки, заглушки, болтовые соединения) в наличии, закреплена, без дефектов
- Заглушки на подоконниках установлены
- Защита для детей установлена
- Окна и двери отрегулированы, открываются и закрываются свободно
- Окна без явных внешних дефектов: отсутствуют трещины на рамах и стеклах
- Оконная рама закреплена в проеме, не провисает
- Откосы вертикальные, ровные
- Подоконная доска без трещин
- Подоконная доска закреплена. Отсутствие щелей под подоконной доской.

Внимание! При приемке квартиры следует внимательно осмотреть стеклопакеты окон. В случае обнаружения трещин, необходимо указать в АПП (акте приеме-передачи). Если вы обнаружите трещины после приемки - эти дефекты не будут отнесены к гарантийным случаям.



Проверяйте вентиляционные люки на исправность, чтобы в комнате не образовалась сырость



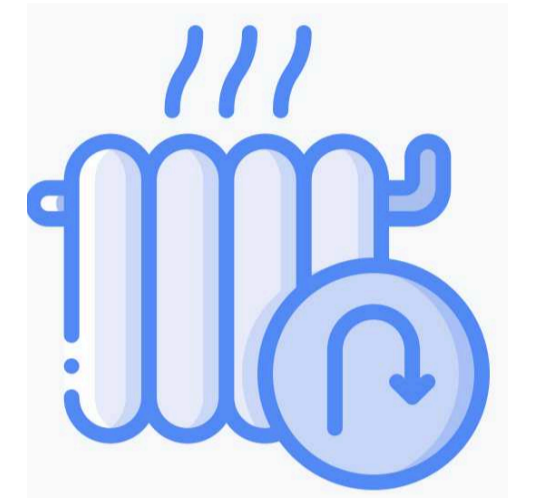
Проводите осмотр и смазывайте подвижные элементы окна



Не оставляйте балконную дверь открытой в зимнее время для предотвращения инея на стеклах



ОТОПЛЕНИЕ И ВОДОСНАБЖЕНИЕ



ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

- При появлении течи в соединениях труб и отопительного прибора
- При неисправной работе прибора отопления или терморегулятора
- Если отопительный прибор некачественно зафиксирован
- Если терморегулятор сломался или отсутствует при акте приеме-передачи
- Отсутствие счетчиков горячей и холодной воды
- Демонтировали прибор отопления через BI Service для проведения ремонтных работ, подав заявку через BIG App

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

- Демонтировали, изменили или перенесли приборы отопления
- Самостоятельно сняли радиатор
- Сняли пломбу радиатора
- Решили утеплить балкон и вынесли отопительные приборы
- Самостоятельно увеличили или уменьшили количество секций отопительного прибора
- Демонтировали приборы отопления в ванных комнатах и санузлах
- Оказывали внешнюю нагрузку на приборы отопления



При изменении планировки или смене места радиаторов обратитесь в управляющую компанию для дополнительной консультации.

ЧЕК-ЛИСТ

На что обратить внимание при приемке квартиры

ГВС и ХВС (горячая и холодная вода)

- Водосчетчики установлены
- Водопровод, трубопровод закреплены к стене
- Кран, счетчик с радиомодулем в наличии

Радиатор

- Терморегуляторы в наличии
- Радиаторы опломбированы
- Отсутствуют сколы или царапины на радиаторе
- Закреплен к стене
- Без механических повреждений

Внимание! Тщательно проверьте наличие царапин, сколов или следов других механических повреждений именно во время приема квартиры. Если вы обнаружите царапины или сколы после приемки - эти дефекты не будут отнесены к гарантийным случаям.

*При внесении изменений в конструктивы гарантия рассматривается в индивидуальном порядке.



Если вам необходимо снять на время радиатор - обратитесь в управляющую компанию, чтобы не потерять гарантию.



ЭЛЕКТРИЧЕСТВО В ПОМЕЩЕНИИ



ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

При повреждении или некорректной работе:

- Электрического автомата
- Электрических счетчиков
- Оптоволоконного кабеля
- Электрического кабеля
- Не проведен кабель электричества для дальнейшего подключения

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

При механическом воздействии:

- Повреждение после штробирования или проведения ремонтных работ на близком расстоянии от оси трассы скрытой электропроводки
- Повреждение после переноса кабелей, автомата, проема с люком для слаботочной системы

*При внесении изменений в конструктивы гарантия рассматривается в индивидуальном порядке.

ЧЕК-ЛИСТ

На что обратить внимание при приемке квартиры

Электрификация

- Электросчетчик установлен и опломбирован
- Автоматы установлены
- Слаботочный щиток в наличии, дверца щитка установлена

Телефонизация / Кабеля

- Труба под оптоволоконный кабель в наличии (слаботочные сети)
- Наличие протяжки в трубе (стальная проволока)

Домофон / Видеодомофон

- Домофон подключен, внешние дефекты отсутствуют

Внимание! Будьте осторожны во время сверления, штробирования и проведения других ремонтных работ на близком расстоянии от оси трассы скрытой электропроводки. Наличие в стенах и перегородках электропроводки может быть определено специальными индикаторами, либо по расположению розеток или выключателей.

*Категорически запрещено при монтаже электропроводки доразвивать кабель из алюминиевого сплава медным кабелем. Используйте ТОЛЬКО алюминиевый сплав. Иначе это может привести к нагреву места соединения и разрушению контакта, что в свою очередь может привести к возникновению пожара.

Приобрести кабель из алюминиевого сплава можно в строительном магазине «Все для ремонта»; г. Астана, улица Сыганак, 16. Работает без выходных. Контакты: 8 702 767 13 23, 8 700 771 81 39



При прокладке кабелей в домах от MODEX, учитывайте их месторасположение. Точную схему можно посмотреть в BIG App.



Не перегружайте розетки и электрические сети.



При неисправностях с электричеством оперативно обратитесь в BI Service или электросетевую организацию.

ЧИСТОВАЯ ОТДЕЛКА ОТ MODEX



ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

При обнаружении дефектов материалов при строительстве

При соблюдении правил эксплуатации и технического обслуживания

При регулярном проведении профилактических мер для поддержания состояния материалов.

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

При проведении изменений в конструкции модульных элементов без согласования.

Если вы сделали перепланировку:

- Снесли несущие стены или пробили в них проемы
- Объединили 2 комнаты (кухня-балкон, зал-кухня)
- Демонтировали балконные ограждения
- Закрыли вентиляционную шахту
- Проштробили стены, пол, потолок, вентиляционные блоки.

Гарантия не действует в случаях, когда в течение первых 3-х лет обнаружались усадочные нитевидные трещины в комнатах.

Гарантия не действует в случаях, если плесень на стенах образовалась по причине того, что житель закрыл вентиляционную шахту.

ЧЕК-ЛИСТ

На что обратить внимание при приемке квартиры

Стены, пол и потолок

- Без видимых перепадов
- Наличие крупных трещин, пятен и дефектов от отделочных работ (усадочные трещины допустимы до 0,4 мм)

Окна и двери:

- Все окна и двери открываются и закрываются легко
- Полностью герметичны
- Отсутствуют повреждения стекла и фурнитуры

Электрика:

- Работоспособность выключателей и розеток
- Отсутствие обнаженных проводов.

Сантехника

- Исправность смесителей и арматуры
- Отсутствие течей

*Мы всегда используем лазерный нивелир для контроля ровности поверхности.



Для сохранения стойкости качества чистовой отделки, избегайте механических воздействий, таких как удары и царапины, на стенах и полах.



Не штробите несущие стены, чтобы избежать трещин и обрушений. Внимательно следите за изменениями в состоянии отделки и своевременно обращайтесь за профессиональной поддержкой, если возникают вопросы или проблемы.



Проверяйте вентиляционные отверстия на исправность, чтобы в комнате не образовывалась сырость.



МЕСТА ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

В следующих случаях:

- При обнаружении сколов/трещин на полу в подъезде
- При повреждении декоративного элемента
- При повреждении перил/поручней
- При повреждении подвижных элементов игровой площадки
- При неисправности температурного датчика и автомата
- При обнаружении усадочных трещин на стенах размером более 1 мм в ширину
- При неработающей слаботочной системе (видеонаблюдение, пожарная сигнализация, СКУД).

В случае необходимости замены:

- Перегоревших светильников
- Перегоревших выключателей
- Датчиков движения
- Ламп дворового освещения

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

- При обнаружении сколов, царапин в лифте вследствие неправильной эксплуатации
- При возникновении неисправностей и механических повреждениях вследствие неосторожного обращения со стороны жителей.
- В случаях, когда в течение первых 3-х лет обнаружались усадочные нитевидные трещины на стенах.



ВОДОПРОВОД И КАНАЛИЗАЦИЯ ОБЩЕГО ДОМА

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

- При некорректной работе водомерного узла
- В случаях аварии (подпоры канализации) и утечки

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

При засорении канализационной трубы следующими предметами:

- строительные смеси
- гигиенические средства
- жир, остатки пищи и т.д.



ОТОПЛЕНИЕ ДОМА И ВЕНТИЛЯЦИЯ

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

При неисправности оборудования:

- Поломки или неполадки в работе
- Отказ в функционировании приборов или систем.
- Сбои в работе, вызванные техническими причинами.

При неправильном монтаже оборудования:

- приборов отопления
- подпиточных насосов
- системы вентиляции и т.д.

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

- Когда житель самостоятельно внес изменения в систему отопления



ЭЛЕКТРИКА И СЛАБОТОЧНЫЕ СИСТЕМЫ ДОМА

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

- При некорректной работе электрической системы
- При производственных дефектах

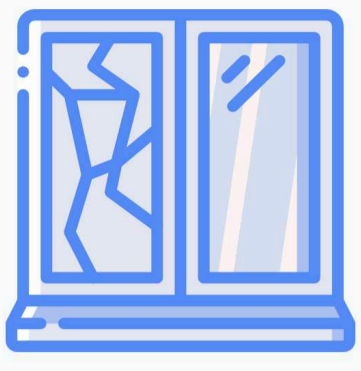
ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

При механических повреждениях:

- несанкционированные изменения в электросетях
- поломка видеокамер в доме из-за действий клиента
- повреждение IP-домофони

*Гарантия распространяется на дома, обслуживаемые управляющей компанией BI Service

Гарантия действует в случае корректной работы городских служб (отсутствует понижение давления со стороны городской службы, аварийные отключения электроэнергии, отопления и т.д.)



ОКНА, ДВЕРИ, ВОРОТА И ШЛАГБАУМЫ

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

В следующих случаях :

- промерзание и продувание окон
- отсутствие герметичности
- неисправность механизмов

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

При механических повреждениях:

- наезд на ворота
- царапины и сколы в результате проведенных работ
- деформация двери из-за вмешательства 3-х лиц или форс-мажорных обстоятельств (подпор, порывистый ветер и т.д.)



КАРКАС ЗДАНИЯ И ПАРКИНГА

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

- При несоответствии с предусмотренным проектом
- При дефектах использованных материалов

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

При несогласованных изменениях в каркасе здания

При сносе несущих стен

При механических повреждениях:

- удары и столкновения
- повреждения от оборудования
- неправильное использование или уход



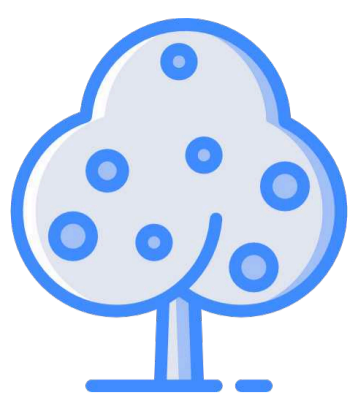
КРОВЛЯ ЗДАНИЯ И ПАРКИНГА

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

- При нарушении гидроизоляции
- При дефектах строительных материалов
- При износе материалов в течение ее срока гарантии

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

- При самостоятельном ремонте клиентом с изменением конструкции
- При повреждении из-за непогодных условий



ТЕРРИТОРИЯ ДОМА

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

При выявлении дефектов и повреждений:

- образование неровностей на покрытиях (асфальт, тартан, брусчатка и т.д.)
- неисправность освещения

На озеленение территории (в течение 1 года после посадки)

ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

При неправильном использовании имущества:

- использование детских игровых конструкций не по назначению (качели, горки и т.д.)
- изменения в благоустройстве без согласования с управляющей компанией
- вандализм и порча



ФАСАД

ГАРАНТИЯ ДЕЙСТВУЕТ

В следующих случаях:

- промерзание стен, пола и потолка
- некачественный монтаж фасадных элементов
- дефекты материалов

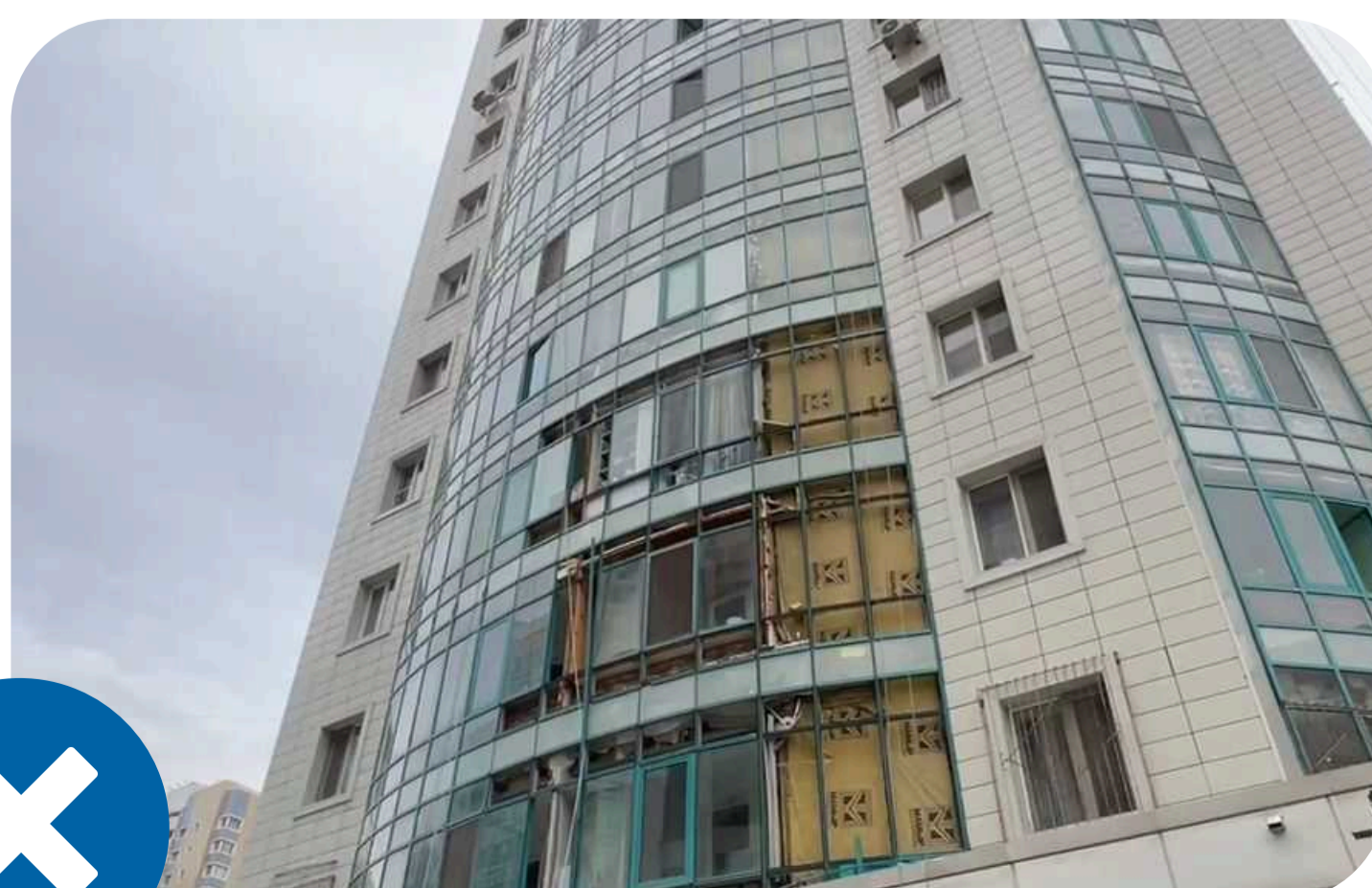
ГАРАНТИЯ НЕ ДЕЙСТВУЕТ

- При вмешательствах со стороны жителей (снос, переоборудование и т.д.)
- При механических повреждениях (монтаж наружного блока кондиционера по несогласованной технологии, выданной представителями УК BI Service и т.д.)

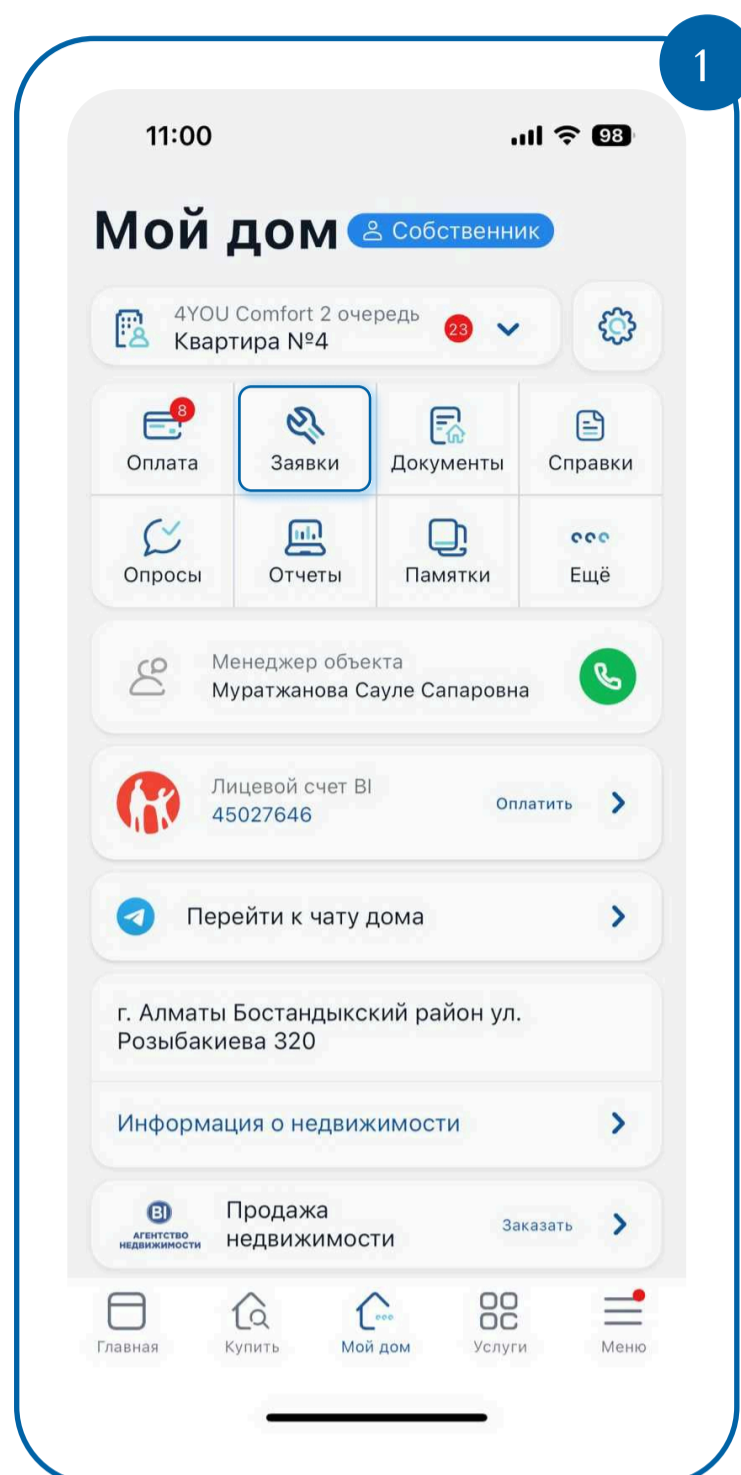
ДО



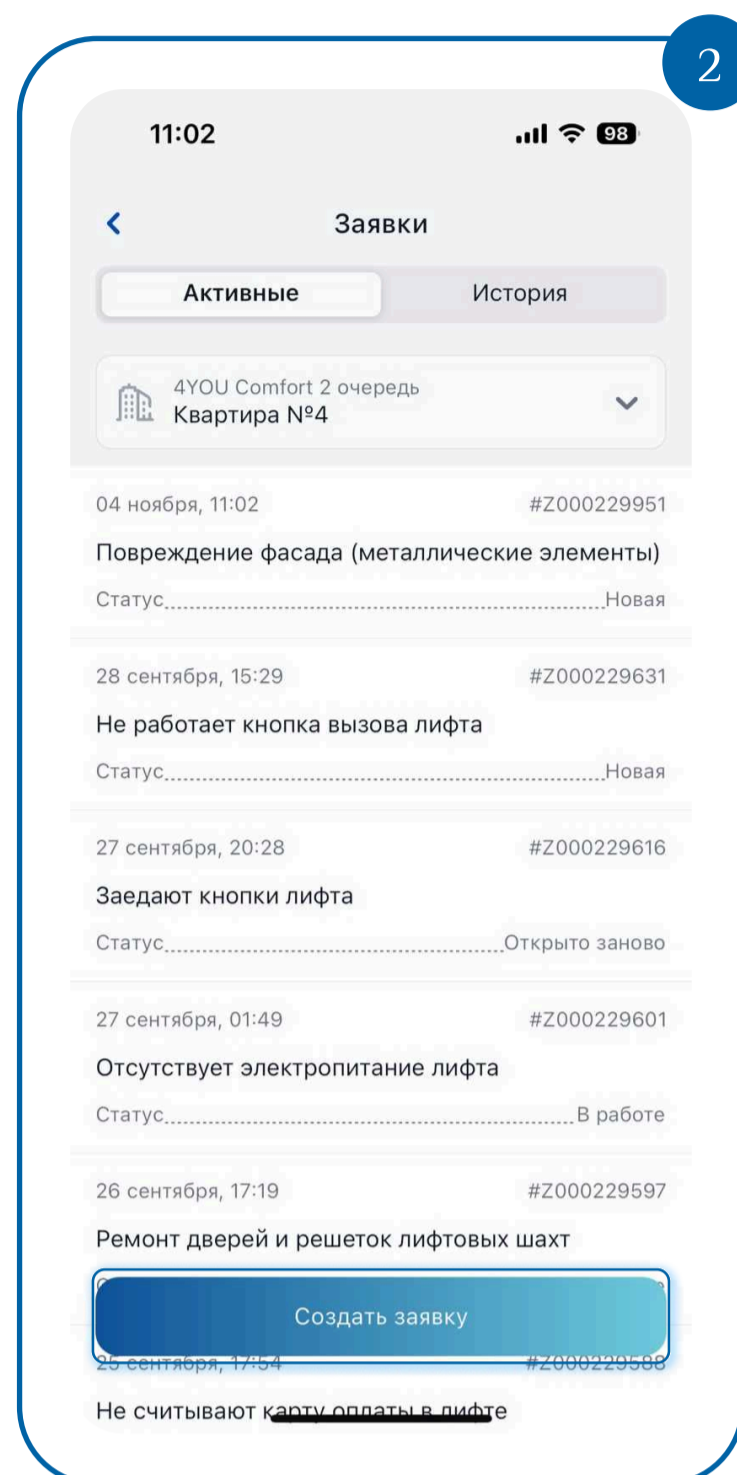
ПОСЛЕ



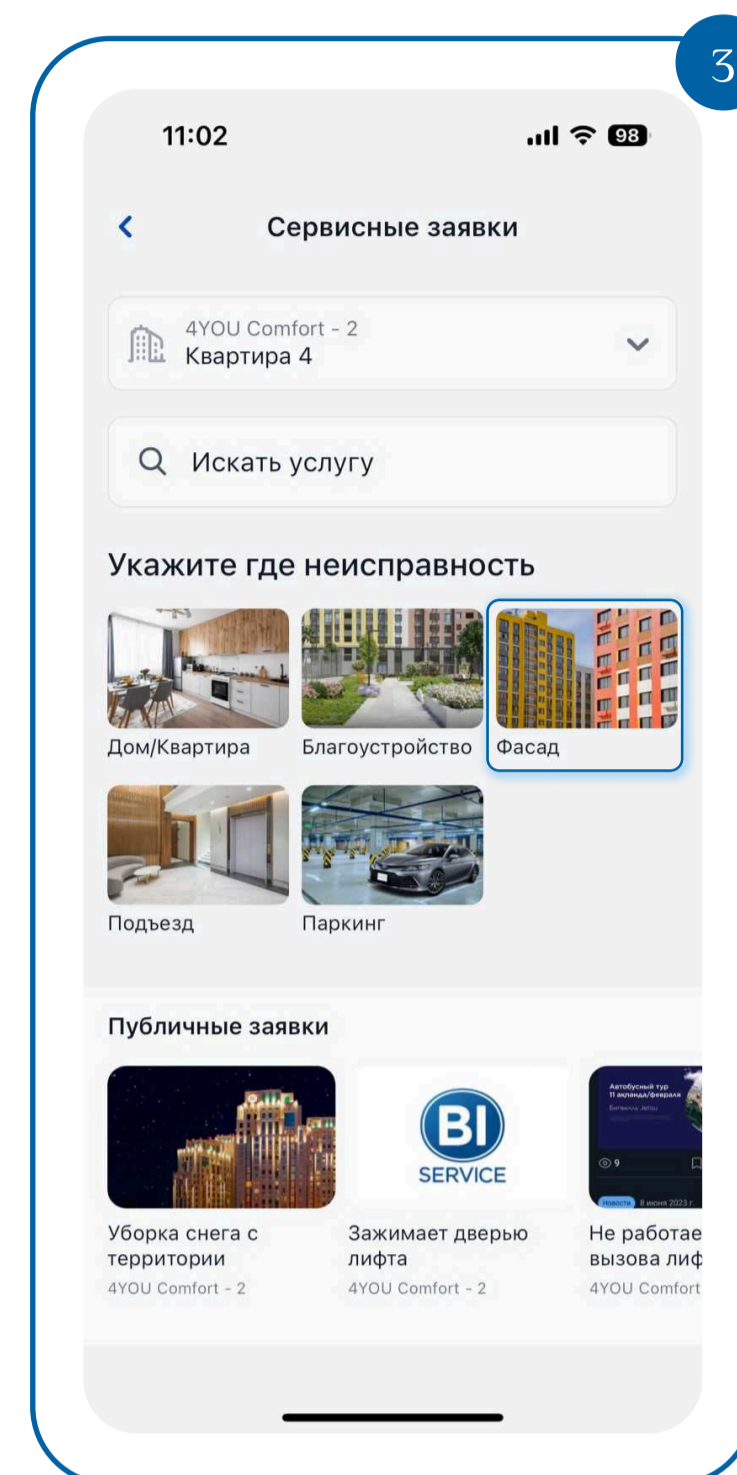
ПОДАЧА ГАРАНТИЙНОЙ ЗАЯВКИ В BIG APP



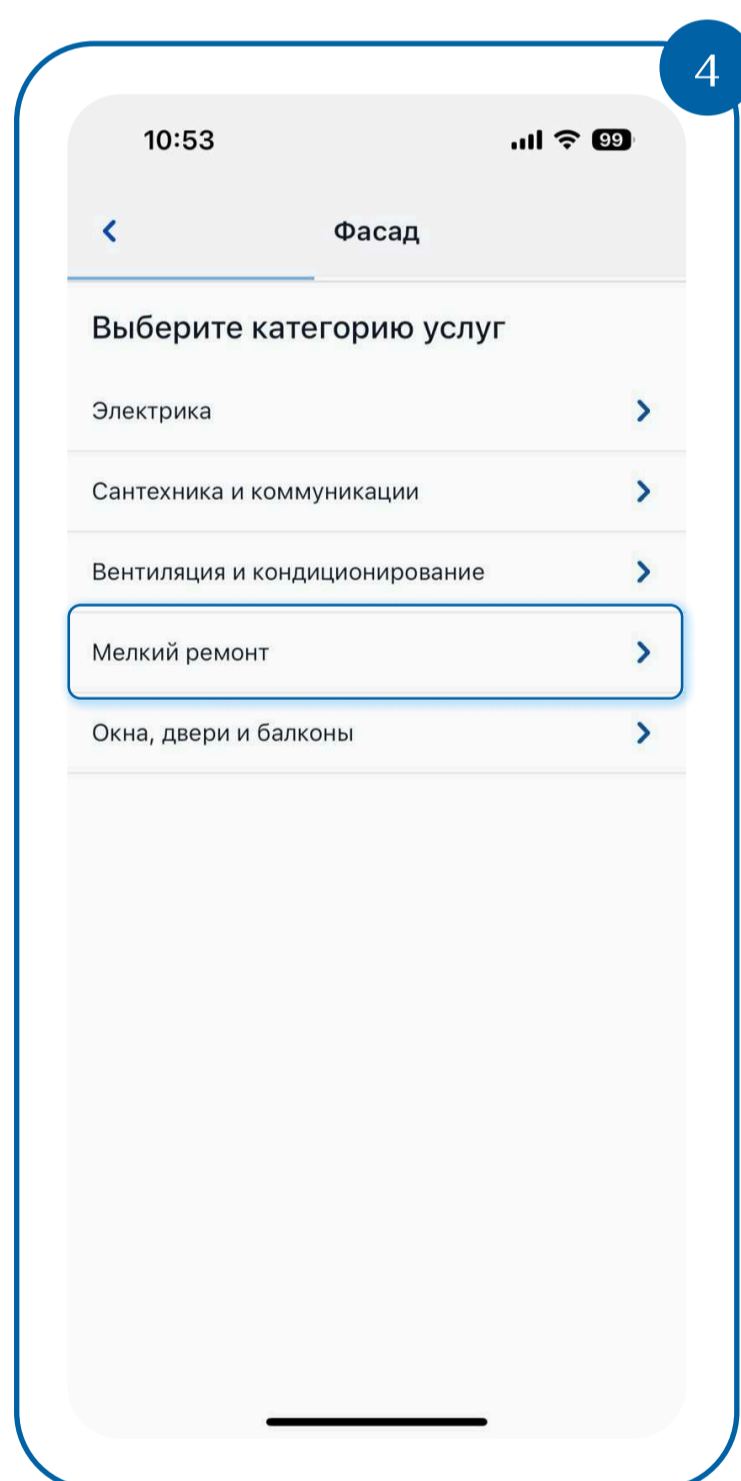
Зарегистрируйтесь или авторизуйтесь в приложении BIG App и перейдите в раздел «Мой дом» — «Заявки»



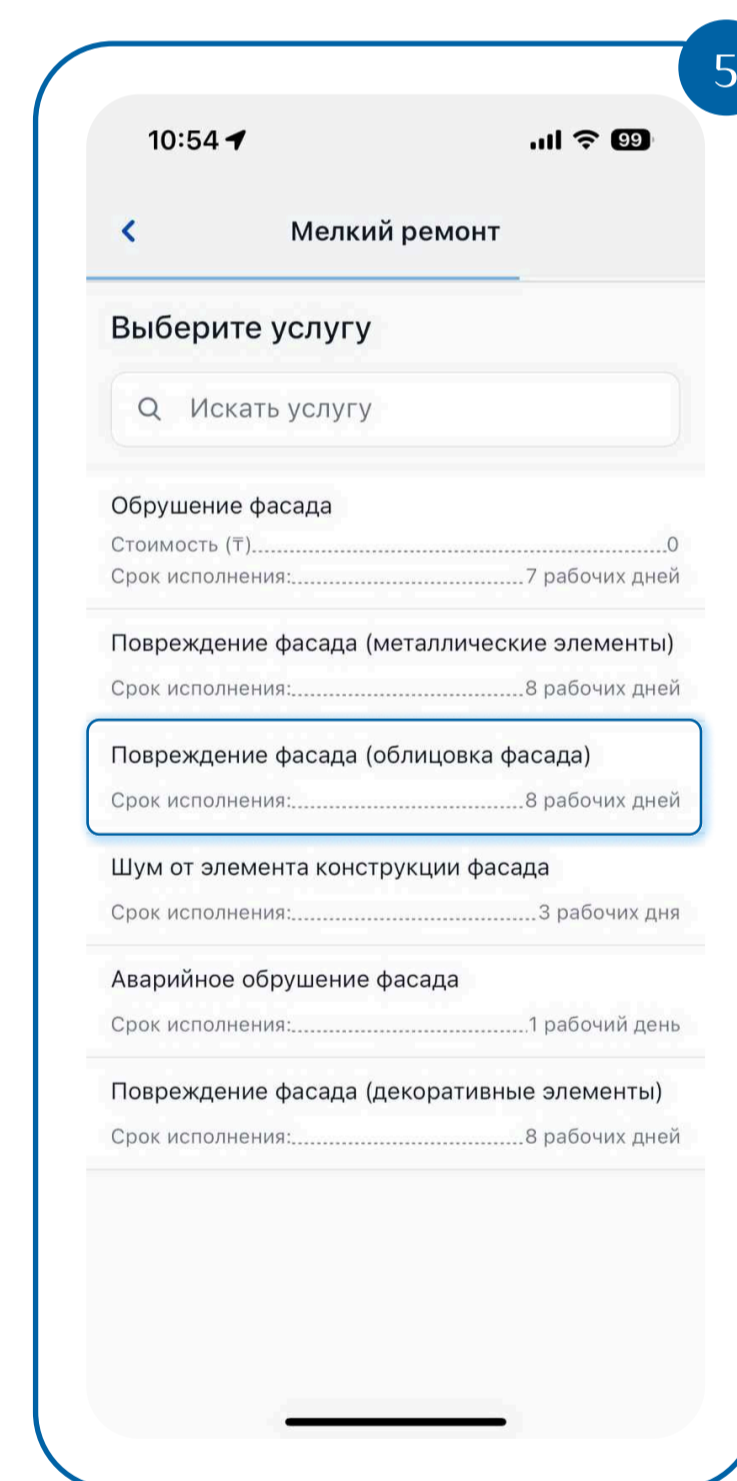
В разделе «Заявки» нажмите на кнопку в нижней части экрана «Создать заявку».



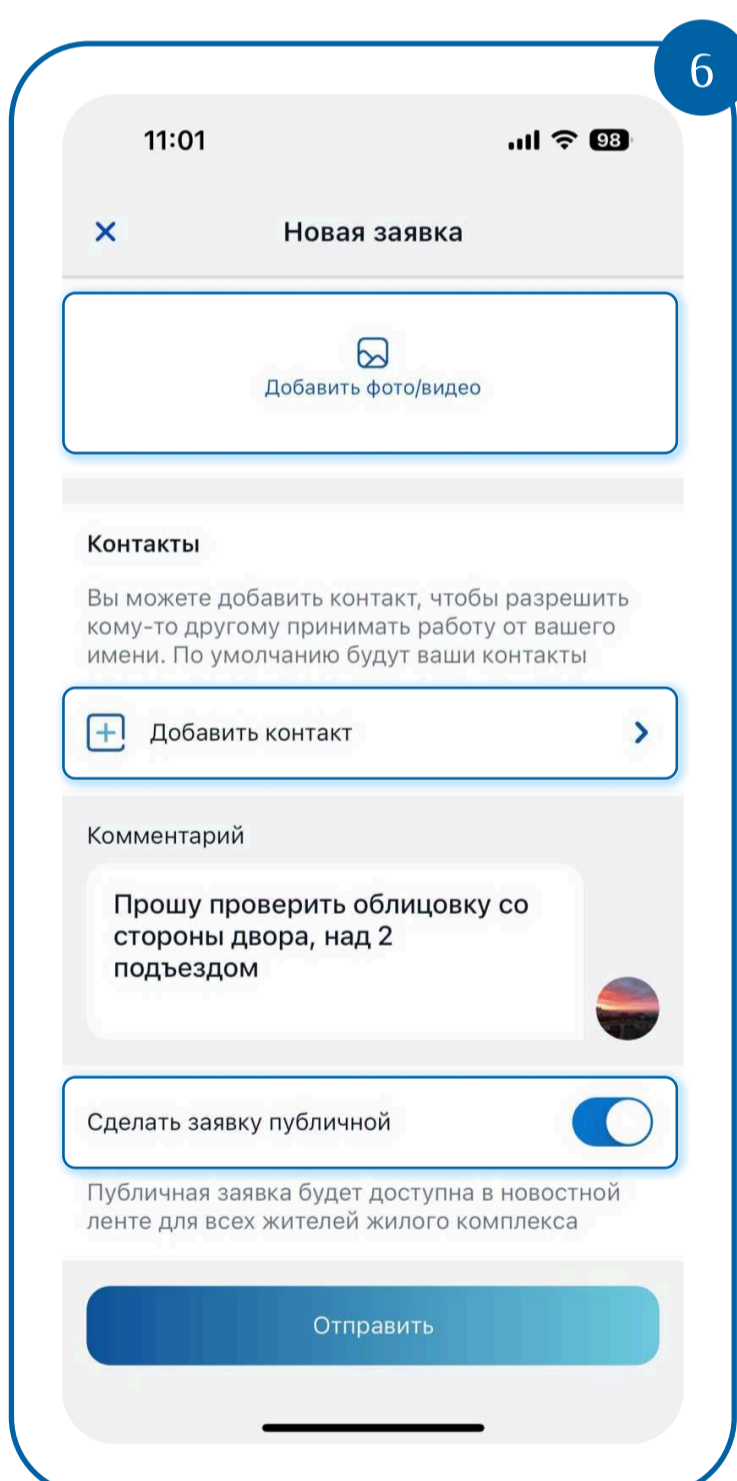
Далее выберите соответствующий раздел: квартира, паркинг, фасад, подъезд или двор.



После выбора раздела укажите категорию услуг.



Внутри категории услуг выберите определенную услугу.



При заполнении заявки прикрепите фото или видео, укажите контакты для связи, добавьте комментарии и сделайте заявку публичной, если этот вопрос касается общедомовой территории.

Чтобы не допустить ошибки, приложение переспрашивает, стоит ли делать публичной заявку.

После публикации заявки, в разделе активных заявок вы можете отслеживать ее статус.



- Посмотреть видеоинструкцию
- Узнать подробнее про приложение BIG App
- Скачать приложение BIG App



ПРОЦЕСС ВЫПОЛНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

5 ШАГОВ

- 1 ПОДАЧА ГАРАНТИЙНОЙ ЗАЯВКИ**

Вы можете подать заявку через приложение BIG App. Для этого перейдите в раздел «Мой дом» — «Заявки» — «Создать заявку».
- 2 ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

После того, как заявка поступит к исполнителю, с вами свяжутся для уточнения деталей проблемы.
- 3 ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПРОБЛЕМЫ**

Исполнитель может попросить фото или видеофиксацию проблемы, чтобы определить гарантийный это случай или нет. При необходимости, для идентификации исполнитель может приехать для осмотра в квартиру. Вам необходимо обеспечить доступ в квартиру нашему исполнителю.
- 4 ВЫПОЛНЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

После того, как случай был определен как гарантийный, с вами будут согласованы сроки и способ исполнения гарантийных обязательств.
- 5 ЗАКРЫТИЕ ЗАЯВКИ**

После завершения процесса исполнения гарантийных обязательств, ваша заявка будет закрыта. В конце вы можете оценить и дать обратную связь по поводу проделанной работы.

ВОПРОС-ОТВЕТ

Как быстро застройщик решит мой гарантийный вопрос?

Мы стараемся максимально оперативно решить вопрос, но сроки зависят от следующих факторов:

- от сложности проблемы
- от материала, его наличия и сроков поставки данного материала от завода изготовителя
- от погодных условий.

По этой причине сроки каждого гарантийного случая согласовываются индивидуально с каждым клиентом. Сроки рассмотрения указаны при подаче заявки в приложении BIG App.

Могут ли УГО (Управление гарантийного обслуживания) на платной основе оказывать услуги?

Гарантийный отдел не оказывает услуги на платной основе, только по гарантии. Вы можете обратиться за платными сервисными услугами в BI Service. Процесс подачи заявки происходит через BIG App.

Чем отличается УК (Управляющая компания) от УГО (Управление гарантийного обслуживания)?

Управляющая компания BI Service (УК) занимается комплексным обслуживанием дома: уборка, замена расходных материалов в доме, содержание инженерных сетей и т.д. Управление гарантийным обслуживанием (УГО) занимается исполнением гарантийных обязательств.

Если клиент осуществил несогласованную перепланировку, лишается ли он гарантийного обслуживания полностью?

В случае, если клиент осуществил перепланировку, он лишается гарантийного обслуживания только по тем конструктивам, где были произведены изменения. Например, житель сделал перепланировку и соединил кухню и балкон. При перепланировке он переместил радиаторы, демонтировал окна и пробил стены. Он теряет гарантию только по этим трем конструктивам в этих конкретных комнатах. То есть, гарантия на радиаторы в других комнатах, на двери и на другие конструктивы остается.

Что делать, если плохая шумоизоляция и беспокоит шум от лифтовой шахты?

Подайте заявку через приложение BIG App. Специалисты замерят уровень шума лифтового оборудования. Также вы можете самостоятельно вызвать специалистов СЭС для замера уровня шума. При отклонении от нормы шума компания проведет все необходимые работы по шумоизоляции. Уровень нормы шума: 40 дБ в дневное время и 30 дБ - в ночное.

Что делать, если в квартире холодно?

Подайте заявку через приложения BIG App. Мы отправим специалистов и сделаем диагностику стен с помощью тепловизора. После диагностики вопрос будет устранен в соответствии с техническим решением.

У нас недостаточное количество корзин для кондиционеров, как добавить дополнительные?

Обратиться в сервисную компанию для предоставления разрешения на установку дополнительных корзин. Для этого вы также можете подать заявку через BIG App. Корзины устанавливаются за счет собственника квартиры.

Не нашли ответа на свой вопрос?

Вы можете подать заявку через приложение BIG App, описав вашу проблему. Или обратиться в аварийную службу в случае ЧП.

ЧТО ДЕЛАТЬ В СЛУЧАЕ ЧП



Аварийные ситуации – это неожиданные события, требующие немедленного решения и вмешательства. Например, вы начали топить соседей снизу, вас начали топить соседи сверху, у вас прорвало трубу и т.д. Что делать в таких ситуациях?

- 1 ЗВОНОК**
При обнаружении аварийной ситуации вам следует обратиться в аварийную службу.
+7 701 8 330 330
Аварийная служба.
Круглосуточно.
- 2 ОПЕРАТИВНОЕ УСТРАНЕНИЕ**
Мы немедленно отправляем специалистов, чтобы устранить аварийную ситуацию. Например, если у вас прорвало трубу, мы направим сантехников, чтобы они пришли и остановили воду. После устранения аварийной ситуации наши специалисты составят акт осмотра места происшествия.
От 15 минут
Время прибытия специалистов
- 3 ОЦЕНОЧНАЯ КОМИССИЯ**
Мы соберем комиссию, в состав которой войдут представители застройщика, управляющей компании и подрядных организаций. Вам необходимо предоставить им доступ в вашу квартиру для освидетельствования дефекта.
От 1 дня до 3 дней
Время прибытия специалистов
- 4 СОСТАВЛЕНИЕ АКТА**
По итогам проведенной комиссии будет составлен акт, в котором будет указан тип аварийной ситуации, причина возникновения аварии и ответственная сторона.
Если не согласны
Вы можете вызвать независимую комиссию и оспорить решение комиссии.
- 5 ВЫПОЛНЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**
После составления акта и установления, что это гарантийный случай, мы приступим к устранению последствий аварии.
Оценка работы
После того, как исполнитель завершит работу, вы можете оценить и дать обратную связь по поводу проделанной работы.

Вы можете отделить этот листок и прикрепить его к холодильнику, чтобы вам не приходилось потом искать эту инструкцию.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ДОРОГИЕ КЛИЕНТЫ!

Мы высоко ценим ваш выбор. Для нас важен каждый этап вашего проживания в наших домах, включая гарантийный период.

Мы призываем вас к бережному отношению к общему имуществу. Следуйте рекомендациям по уходу за инженерными сетями, основными конструкциями дома и другими элементами - это гарантия долговечности и ликвидности вашего жилья. Помните, что соблюдение этих рекомендаций помогает избежать потери гарантии и поддерживает ваш дом в отличном состоянии.

Мы ценим каждый момент с вами, и мы готовы делиться советами, которые сделают ваш дом еще более уютным и комфортным.

Мы уверены, что с нашим общим вниманием, заботой и соблюдением правил, ваш дом станет не только красивым, но и прочным на многие годы.

С благодарностью и уважением, VI Group