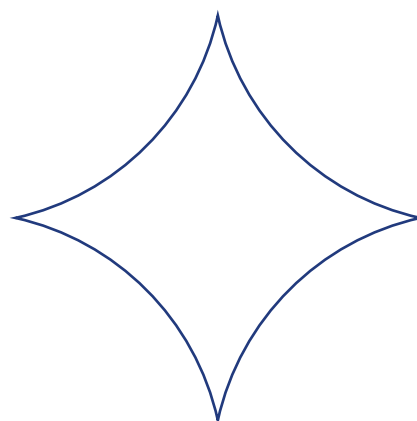
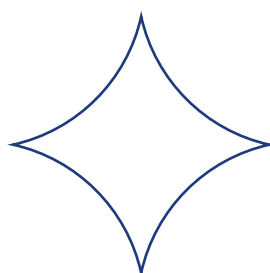


РУКОВОДСТВО

по работе с сервисом `viki.team`

Типовые вопросы
и порядок действий



ОГЛАВЛЕНИЕ

Блок 1. Запись на приемку

- Когда открывается запись на приемку?
- Можно ли прийти на приемку без предварительной записи?
- Что важно проверить перед записью?
- Можно ли выбрать удобную дату и время?
- Почему в календаре нет других дат для записи на приемку?
- Можно ли изменить или отменить запись?
- Что делать, если нет подходящего времени?
- Если у объекта недвижимости несколько собственников, нужно ли каждому проходить запись на приемку?
- Что будет, если я не пришел(ла) на приемку?
- Как я узнаю о действиях по записи на приемку?

Блок 2. Приемка объекта

- Где проходит приемка объекта?
- Обязательно ли пользоваться viki.team для приемки?
- Какие документы нужно взять с собой на приемку?
- Есть ли допустимое время опоздания на приемку?
- Сколько времени отводится на приемку объекта недвижимости?
- Можно ли пройти приемку мой представитель?

- Нужно ли присутствие всех участников договора на приемке?
- Можно ли пройти приемку не всем участникам договора одновременно?
- Зачем требуется мое фото при приемке объекта?
- Можно ли прийти на приемку с профессиональным приемщиком?
- Можно ли прийти на приемку с детьми или домашними животными?
- Есть ли требования к поведению участников приемки?
- Можно ли фотографировать и снимать видео при приемке?
- Кто фиксирует замечания при приемке – собственник или сотрудник?
- Можно ли добавить замечание позже, после завершения приемки?
- Что делать, если я не согласен(на) с формулировкой замечания?
- Можно ли передать замечания на бумаге или в отдельном документе?
- Можно ли посмотреть историю приемки?

Блок 3. После приемки

- Что происходит после приемки объекта?
- Что происходит с оформлением права собственности после подписания акта приема-передачи?

Блок 4. Документы

- Какие документы доступны в личном кабинете?
- Можно ли получить бумажную копию документов?
- Что делать, если документ не открывается или отображается с ошибкой?
- Что происходит с документами после смены собственника?

Блок 5. Гарантийное обслуживание

- Нужно ли сначала ознакомиться с инструкцией по эксплуатации объекта?
- Где найти инструкцию по эксплуатации объекта долевого строительства?
- С какого момента начинается гарантийный срок и на что он распространяется?
- Как обратиться по гарантии?
- Как определяются сроки устранения гарантийных замечаний?
- Как я узнаю, что мое обращение принято или выполнено?
- Можно ли отменить гарантийную заявку самостоятельно?
- В каких случаях гарантийная заявка может быть отменена застройщиком?
- Что делать, если я не согласен(на) с отменой гарантийной заявки?
- Куда направлять обращения по придомовой территории и помещениям общего пользования?

БЛОК 1

ЗАПИСЬ НА ПРИЕМКУ

Вопрос: когда открывается запись на приемку?

Ответ: после готовности объекта собственнику направляется SMS-уведомление. С этого момента запись на приемку доступна в личном кабинете viki.team.

Важно: доступные даты и время приемки отображаются в календаре записи.

Вопрос: можно ли прийти на приемку без предварительной записи?

Ответ: нет, приемка возможна только по предварительной записи в viki.team.

Вопрос: что важно проверить перед записью?

Ответ: перед записью убедитесь, что все участники договора смогут присутствовать на приемке (или оформлены доверенности), а данные в личном кабинете указаны верно.

Важно: если обнаружили ошибку в данных, до записи на приемку направьте обращение на v@visural.ru. При ошибках в данных, отсутствии доверенностей или неявке всех участников договора приемка не проводится.

Вопрос: можно ли выбрать удобную дату и время?

Ответ: да, из доступных вариантов, которые отображаются в календаре записи.

Важно: отдел продаж не занимается записью на приемку и не влияет на доступность дат и времени.

Вопрос: почему в календаре нет других дат для записи на приемку?

Ответ: запись на приемку открывается в ограниченный период, сформированный с учетом готовности объекта и утвержденного графика передачи.

Важно: если подходящих дат нет, приемка будет доступна после повторного приглашения.

Вопрос: можно ли изменить или отменить запись?

Ответ: да, запись на приемку можно отменить через личный кабинет viki.team, нажав кнопку «Отменить запись».

Важно: при первой отмене записи возможность записаться на приемку сохраняется в рамках того же периода дат. При повторной отмене запись будет закрыта до нового приглашения.

Вопрос: что делать, если нет подходящего времени?

Ответ: если в календаре нет удобного времени (например, вы находитесь в отпуске, командировке или временно не можете присутствовать), вы можете отслеживать появление новых окон записи в личном кабинете viki.team.

При необходимости вы также можете направить письмо на v@visural.ru с описанием ситуации, указав ФИО, адрес и номер объекта недвижимости, а также причину невозможности прохождения приемки в доступный период.

Важно: обращение будет рассмотрено службой поддержки viki.team.

Вопрос: если у объекта недвижимости несколько обственников, нужно ли каждому проходить запись на приемку?

Ответ: нет, запись на приемку оформляется один раз на объект недвижимости. Записаться может любой из собственников.

Важно: при этом на самой приемке должны присутствовать все участники договора, достигшие возраста 14 лет, либо их представители по нотариальной доверенности.

Вопрос: что будет, если я не пришел(а) на приемку?

Ответ: неявка без отмены приводит к переносу приемки до повторного приглашения.

Важно: если вы понимаете, что не сможете прийти на приемку, необходимо заранее отменить запись в личном кабинете viki.team.

Вопрос: как я узнаю о действиях по записи на приемку?

Ответ: запись, отмена и неявка фиксируются SMS-уведомлениями.

Важно: уведомления отправляются на номер телефона, указанный в личном кабинете **viki.team**.

БЛОК 2

ПРИЕМКА ОБЪЕКТА

Вопрос: где проходит приемка объекта?

Ответ: приемка проходит по адресу вашего объекта недвижимости. Навигация на месте поможет быстро сориентироваться и найти вход.

Вопрос: обязательно ли пользоваться viki.team для приемки?

Ответ: viki.team используется как основной сервис для фиксации результатов приемки и замечаний по объекту недвижимости. Сервис позволяет зафиксировать замечания и отследить их статус в электронном виде.

Вопрос: какие документы нужно взять с собой на приемку?

Ответ: для идентификации участников приемки достаточно паспорта каждого участника договора, также допускается предъявление фотографии паспорта на мобильном устройстве.

Важно: предоставление договора на объект недвижимости не требуется.

Вопрос: есть ли допустимое время опоздания на приемку?

Ответ: опоздание допускается не более чем на 10 минут без продления времени приемки.

Вопрос: сколько времени отводится на приемку объекта недвижимости?

Ответ: время приемки может варьироваться в зависимости от загруженности графика, но в среднем на приемку объекта недвижимости отводится от 30 до 60 минут.

Вопрос: можно ли пройти приемку мой представитель?

Ответ: да, приемка может быть проведена представителем собственника в случае, если собственник не имеет возможности присутствовать на приемке лично. Замечания фиксируются в *wiki.team* от имени собственника.

Важно: при записи на приемку необходимо выбрать пункт «Представитель по нотариальной доверенности».

Вопрос: нужно ли присутствие всех участников договора на приемке?

Ответ: да, приемка объекта проводится в присутствии всех участников договора, достигших 14 лет.

Если кто-то из участников не может присутствовать лично, приемка возможна через представителя по нотариальной доверенности.

Важно: если кто-то из участников договора не может присутствовать на приемке лично и при этом не оформлена нотариальная доверенность, проведение приемки невозможно.

Вопрос: можно ли пройти приемку не всем участникам договора одновременно?

Ответ: нет, приемка объекта проводится один раз и в присутствии всех участников договора одновременно либо их представителей по нотариальной доверенности.

Вопрос: зачем требуется мое фото при приемке объекта?

Ответ: фото делается в момент приемки объекта недвижимости и используется для подтверждения личности лица, участвующего в приемке и подписывающего документы. Фото необходимо для фиксации факта приемки и защиты интересов сторон. Обработка изображения осуществляется в рамках политики обработки персональных данных и используется только в целях сопровождения процедуры приемки.

Вопрос: можно ли прийти на приемку с профессиональным приемщиком?

Ответ: да, собственник вправе присутствовать на приемке объекта недвижимости совместно с профессиональным приемщиком. Профессиональный приемщик участвует в приемке в качестве сопровождающего лица и консультанта. Все юридически значимые действия, включая фиксацию результатов приемки и подписание документов, выполняются собственником либо его представителем по нотариальной доверенности.

Важно: если собственник не может присутствовать на приемке лично, приемка возможна только через представителя по нотариальной доверенности.

Вопрос: можно ли прийти на приемку с детьми или домашними животными?

Ответ: да, можно. При этом необходимо следить за детьми и домашними животными на протяжении всей приемки.

Важно: собственник несет ответственность за безопасность детей и поведение домашних животных во время нахождения в жилом комплексе (МКД).

Вопрос: есть ли требования к поведению участников приемки?

Ответ: да, приемка объекта проводится при корректном и уважительном поведении всех участников.

Важно: приемка объекта проводится при соблюдении норм общественного порядка. Нахождение участника приемки или его сопровождающего в состоянии алкогольного или иного опьянения, а также неподобающее поведение являются основанием для переноса приемки.

Вопрос: можно ли фотографировать и снимать видео при приемке?

Ответ: да, лицо, принимающее объект недвижимости, вправе фотографировать и снимать видео внутри принимаемого объекта для фиксации его состояния и выявленных замечаний.

Важно: просьба не осуществлять целенаправленную съемку сотрудников застройщика или иных лиц без их согласия, а также не фиксировать документы с персональными данными и служебные зоны, не относящиеся к принимаемому помещению.

Вопрос: кто фиксирует замечания при приемке – собственник или сотрудник?

Ответ: замечания при приемке фиксирует технический специалист застройщика путем внесения информации в систему viki.team. Собственник указывает на выявленные недостатки при осмотре объекта недвижимости.

Вопрос: можно ли добавить замечание позже, после завершения приемки?

Ответ: нет, замечания фиксируются только в ходе процедуры приемки. После завершения приемки добавить новые замечания в рамках этого этапа невозможно.

Важно: это необходимо для корректной фиксации результатов приемки.

Вопрос: что делать, если я не согласен(а) с формулировкой замечания?

Ответ: если вы не согласны с формулировкой замечания, необходимо уточнить или скорректировать ее до завершения приемки.

Важно: после окончания приемки изменить формулировки зафиксированных замечаний невозможно, так как результаты приемки считаются завершенными.

Вопрос: можно ли передать замечания на бумаге или в отдельном документе?

Ответ: замечания при приемке объекта фиксируются в ходе процедуры приемки техническим специалистом застройщика путем внесения информации в систему viki.team. Если у вас подготовлен отдельный список замечаний (в том числе профессиональным приемщиком), вы вправе направить его застройщику обычной почтой либо по электронной почте v@visural.ru в порядке обращения.

Вопрос: можно ли посмотреть историю приемки?

Ответ: да, история приемки и зафиксированные замечания сохраняются в личном кабинете viki.team и доступны для просмотра после завершения приемки.

БЛОК 3

ПОСЛЕ ПРИЕМКИ

Вопрос: что происходит после приемки объекта?

Ответ: если в ходе приемки замечания не выявлены, подписывается акт приема-передачи, собственнику передаются ключи и документы на объект недвижимости. Если в ходе приемки выявлены замечания, они фиксируются в системе viki.team, акт приема-передачи не подписывается, ключи и документы на объект не передаются, а застройщик приступает к устранению зафиксированных замечаний. После их устранения собственнику направляется SMS-уведомление с приглашением записаться на повторную приемку.

Вопрос: что происходит с оформлением права собственности после подписания акта приема-передачи?

Ответ: после подписания акта застройщик в течение двух недель передает документы в Росреестр. Участнику необходимо оплатить госпошлину для регистрации права собственности.

Важно: информация об оплате госпошлины поступит участнику при регистрации права собственности.

БЛОК 4

ДОКУМЕНТЫ

Вопрос: какие документы доступны в личном кабинете?

Ответ: в личном кабинете отображаются документы, относящиеся к объекту недвижимости, включая разрешение на ввод объекта в эксплуатацию и инструкцию по эксплуатации объекта долевого строительства с исполнительными инженерными схемами.

Важно: документы по объекту недвижимости доступны в личном кабинете viki.team после авторизации в системе.

Вопрос: можно ли получить бумажную копию документов?

Ответ: viki.team предоставляет доступ к документам в электронном виде. Порядок получения бумажных копий зависит от вида документа и установленного регламента.

Вопрос: что делать, если документ не открывается или отображается с ошибкой?

Ответ: необходимо направить обращение в службу поддержки viki.team на v@visural.ru, указав ФИО, адрес объекта недвижимости и описание проблемы (можно приложить скриншот).

Вопрос: что происходит с документами после смены собственника?

Ответ: при смене собственника доступ к личному кабинету переоформляется, при этом документы по объекту недвижимости сохраняются.

БЛОК 5

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Вопрос: нужно ли сначала ознакомиться с инструкцией по эксплуатации объекта?

Ответ: да, с инструкцией по эксплуатации объекта долевого строительства необходимо ознакомиться до начала отделочных работ, заселения и эксплуатации объекта.

Важно: инструкция содержит правила эксплуатации помещений, инженерных систем и оборудования, а также информацию о допустимых нагрузках и условиях использования объекта. Соблюдение этих требований влияет на возможность гарантийного обслуживания.

Вопрос: где найти инструкцию по эксплуатации объекта долевого строительства?

Ответ: инструкция по эксплуатации объекта долевого строительства размещена в личном кабинете viki.team и доступна для ознакомления в любое время.

Вопрос: с какого момента начинается гарантийный срок и на что он распространяется?

Ответ: гарантийный срок на объект долевого строительства исчисляется с даты подписания акта приема-передачи. Гарантийные сроки устанавливаются отдельно для разных элементов объекта.

Важно: подробная информация о сроках гарантийного обслуживания приведена в инструкции по эксплуатации объекта долевого строительства.

Вопрос: как обратиться по гарантии?

Ответ: обращение по гарантии оформляется через личный кабинет viki.team в разделе «Гарантийные заявки».

Вопрос: как определяются сроки устранения гарантийных замечаний?

Ответ: сроки зависят от характера гарантийной заявки.

Вопрос: как я узнаю, что мое обращение принято или выполнено?

Ответ: статус заявки в личном кабинете изменится на «В работе» или «Выполнена», а уведомление об этом поступит на электронную почту, указанную в личном кабинете.

Вопрос: можно ли отменить гарантийную заявку самостоятельно?

Ответ: да, гарантийную заявку можно отменить до её принятия в работу застройщиком. После отмены для повторного обращения необходимо создать новую заявку.

Вопрос: в каких случаях гарантийная заявка может быть отменена застройщиком?

Ответ: гарантийная заявка может быть отменена застройщиком в случае, если обращение не относится к гарантийному обслуживанию, дублирует ранее созданную заявку, содержит некорректные или недостаточные данные для рассмотрения либо касается вопросов, несвязанных с гарантийными обязательствами.

Важно: в случае отмены заявки застройщиком причина отображается в личном кабинете viki.team.

Вопрос: что делать, если я не согласен(на) с отменой гарантийной заявки?

Ответ: в случае несогласия с отменой гарантийной заявки вы можете создать новую заявку с уточненным описанием ситуации и дополнительной информацией.

Вопрос: куда направлять обращения по придомовой территории и помещениям общего пользования?

Ответ: обращения, касающиеся придомовой территории и помещений общего пользования, направляются через личный кабинет viki.team. Такие обращения рассматриваются управляющей компанией в установленном порядке, в том числе с учетом возможных гарантийных обязательств.