

РАЗДЕЛ 4. ПРАВИЛА ПО СЕРВИСУ

1. Информация о предоставляемых услугах.

- 1.1. На Территории Объекта Эксплуатирующей организацией организована работа службы сервиса (ресепшн) с местом расположения в холле этажа А.
- 1.2. Каждый Собственник (Пользователь) имеет возможность получения информации и услуг непосредственно при обращении на стойку ресепшн или через Приложение.
- 1.3. Основные цели и стратегии службы сервиса – это обеспечение оказания информационных и сервисных услуг, выполнение личных поручений Собственников (Пользователей) Апартаментов Объекта, а также координирование всех служб Эксплуатирующей организации и партнеров ЭО для предоставления Собственникам (Пользователям) различных услуг высокого качества.

2. Список услуг, предоставляемых службой сервиса.

- 2.1. Служба сервиса (ресепшн) на ежедневной основе обеспечивает комфортные условия проживания на Территории Объекта. В стоимость услуг по договору на оказание услуг по управлению Объектом, заключенному ЭО с каждым Собственником Апартаментов, входят услуги, которыми Собственник (Пользователь) Апартаментов может воспользоваться без дополнительной оплаты:
 - Информирование Собственников (Пользователей) Апартаментов о правилах проживания и эксплуатации Объекта;
 - Информирование Собственников (Пользователей) Апартаментов о возможности получения дополнительных услуг, предоставляемых ЭО;
 - Прием заявок от Собственников Апартаментов об устранении любых нарушений (выявленных дефектов), связанных с эксплуатацией и содержанием Мест общего пользования;
 - Прием заявок от Собственников Апартаментов об устранении любых нарушений в Апартаментах (дальнейшее устранение неполадок осуществляется на платной основе согласно прейскуранту);
 - Передача заявок Собственника в службу технического сопровождения ЭО;
 - Контроль за исполнением службой технического сопровождения заявок Собственников;
 - Выдача ежемесячных счетов по договору на оказание услуг Эксплуатирующей организацией на бумажном носителе в случае необходимости;
 - Прием заявок от Собственников Апартаментов на оформление пропусков в соответствии с условиями разделом 3 Правил;
 - Передача заявок на пропуск начальнику службы безопасности ЭО;
 - Контроль за исполнением начальником службы безопасности ЭО заявок Собственников на пропуск;
 - Прием почты и сообщений для Собственников (Пользователей). Хранение и выдача входящей корреспонденции на имя Пользователей Апартаментов;
 - Информирование Пользователей о местных достопримечательностях, культурно-развлекательных, спортивных и иных мероприятиях, проводимых на территории города Сочи в период пребывания Пользователя в Апартаментах, режиме работы госучреждений и организаций;

- Бронирование гостиниц (консультации по подбору гостиниц и других средств размещения, исходя из пожеланий, поиск свободных номеров);
- Предоставление информации о местных магазинах (профиль, часы работы, месторасположение, наличие искомого товара и т. д.);
- Предоставление информации о медучреждениях (профиль, время работы, запись на приём к специалисту);
- Предоставление информации о санаторно-курортных учреждениях (профиль, стоимость путёвок, курсовок, процедур, бронирование медицинских услуг);
- Бронирование столиков в ресторанах, консультации по выбору заведения исходя из запроса Собственника;
- Бронирование столиков в ночных клубах, передача депозита за столик (при необходимости), консультации по выбору заведения исходя из запроса;
- Информация по месту нахождения почтовых отделений, отправка корреспонденции Собственников, а также вызов курьеров компаний по услугам экспресс-почты;
- Предоставление информации и бронирование услуг развлекательного характера (картинг, водные мотоциклы, рыбалка, дельфинарий, яхты, горные подъёмники, аквапарки, клубы, аквариумы, боулинг, квадроциклы, пейнтбол и др.);
- Предоставление информации и бронирование услуг оздоровительного характера (сауны, бани, салоны красоты, СПА салоны, массажные кабинеты, тренажерные залы, фитнес, теннисные корты, серфинг и др.);
- Предоставление информации и бронирование услуг культурного характера (парки, музеи, концертные залы, театр, вольерные комплексы, дельфинарий, цирк, зоопарк и др.), доставка билетов;
- Подбор индивидуального экскурсионного обслуживания (подбор маршрутов, расписания, стоимости, бронирование).

2.2. Список дополнительных услуг, организуемых службой сервиса за дополнительную плату.

2.2.1. Собственник (Пользователь) Апартаментов имеет возможность воспользоваться за дополнительную плату услугами ЭО и партнеров ЭО непосредственно при обращении в офис ЭО, на стойку ресепшн, через мобильное приложение либо иным способом:

- Организация ремонтных и дизайнерских работ в Апартаментах Собственника: подбор подрядной организации, дизайнерских студий, подбор мебели, элементов декора и т.д.;
- Услуги по контролю (техническому надзору) за подрядной организацией при проведении ремонтных работ в Апартаментах Собственника;
- Ремонтные работы в апартаментах Собственника (сантехнические, электромонтажные, общестроительные работы, ремонтные работы инженерных сетей, системы пожаротушения, пожарной сигнализации, ремонт слаботочных систем, техническая поддержка);
- Трансфер;
- Заказы на доставку блюд из кафе и ресторанов;
- Заказы на доставку продуктов, цветов и др.;
- Услуги няни для ребёнка;

- Организация культурно-развлекательных мероприятий по запросу Собственника в индивидуальном порядке;
- Уборка в апартаментах Собственника;
- Химчистка, стирка и мелкий ремонт одежды/текстиля;