**ИНСТРУКЦИЯ**

**действий потребителя при залитии квартиры (течь кровли, межпанельных швов, стояков водоснабжения и т.п.)**

**\*за исключением случаев, если залили соседи**

***Для дополнительной консультации, за оказанием помощи в составлении акта, претензии, искового заявления можно обратиться в Отдел по защите прав потребителей в сфере ЖКХ муниципального образования город Новороссийск***

***по адресу: г. Новороссийск, ул. Рубина,23, тел.: 64-47-52***

**ОБРАТИТЬСЯ В АВАРИЙНО-ДИСПЕТЧЕРСКУЮ СЛУЖБУ УСТНО**

**(или ПИСЬМЕННО в управляющую организацию, ТСЖ)**

**\*если не дозвонились, обращайтесь в единую диспетчерскую службу: 637112**

В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя исполнитель (управляющая организация, ТСЖ) и потребитель составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен. Указанный акт должен быть составлен исполнителем и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя.

Заявитель вправе обратиться в экспертное учреждение для установления причины залития квартиры и за оценкой причиненного имуществу ущерба,  предварительно уведомив управляющую организацию о дате и времени проведения экспертизы.

Если представитель управляющей компании не является для составления акта, потребитель вправе самостоятельно в присутствии свидетелей составить данный документ. В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 незаинтересованными лицами и председателем совета многоквартирного дома.

ПОТРЕБИТЕЛЕМ направляется ИСПОЛНИТЕЛЮ письменная претензия об устранении причин залития и возмещении имущественного вреда с приложением экземпляра акта. При невыполнении устранения недостатков, отказе в удовлетворении претензионных требований, заявитель вправе обратиться в суд и потребовать от исполнителя услуг:

1. Устранения причин залития.
2. Возмещения имущественного вреда.
3. Компенсации морального вреда
4. Взыскания штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

ПОТРЕБИТЕЛЬ освобождается от уплаты государственной пошлины при обращении в суд.