

ДОГОВІР
з індивідуальним споживачем про надання послуги
з постачання гарячої води

м. Запоріжжя

_____ 20__ р.

Концерн «Міські теплові мережі (далі — виконавець) в особі начальника відділу договірної та претензійно-позовної роботи Гнатенко Н.І. що діє на підставі довіреності №681/20-19 від 02.01.2020р.з однієї сторони, та _____ (далі - споживач) в особі _____, що діє на підставі _____, з іншої сторони (далі - сторони), уклали цей договір про таке.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачу послугу з постачання гарячої води (далі - послуга) відповідної якості, а споживач зобов'язується своєчасно та в повному обсязі оплачувати надану послугу в строки і на умовах, визначених цим договором.

Обсяг спожитої споживачем послуги визначається як частина обсягу гарячої води, спожитої у будинку, визначена та розподілена згідно з вимогами Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”.

До якості послуги встановлено такі вимоги:

склад і якість гарячої води повинні відповідати вимогам державних санітарних норм і правил на питну воду;

рівень температури гарячої води становить не нижче ніж 55 °С і не вище ніж 75 °С на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку;

величина тиску гарячої води становить від ___ до ___ метрів водяного стовпа, що відповідає параметрам, встановленим державними будівельними нормами і правилами.

2. Інформація про споживача:

1) адреса:

вулиця _____,

будинок № _____, квартира (приміщення) № _____,

населений пункт _____, район _____,

область _____, індекс _____;

2) кількість осіб, які фактично користуються послугою _____.

3. Послуга надається за допомогою систем автономного опалення та/або індивідуального теплового пункту багатоквартирного будинку/за межами будинку (необхідне підкреслити).

4. Будинок обладнаний вузлом (вузлами) комерційного обліку гарячої води:

Порядковий номер	Заводський номер, найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка

5. Приміщення споживача обладнане вузлом (вузлами) розподільного обліку гарячої води:

Порядковий номер	Заводський номер, найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Показання засобу вимірювальної техніки на дату укладення договору	Місце встановлення	Дата останньої перевірки	Міжпіврічний інтервал, років	Примітка

У разі внесення змін до характеристики вузлів розподільного обліку теплової енергії такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належним чином оформленого акта прийняття вузла (вузлів) на абонентський облік.

Порядок надання та вимоги до якості послуги

6. Виконавець забезпечує постачання послуги безперервно з гарантованим рівнем безпеки, температури та величини тиску.

7. Надання послуги здійснюється безперервно, крім часу перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

8. Виконавець забезпечує відповідність кількісних та якісних характеристик послуги вимогам пункту 1 цього договору на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем постачання гарячої води багатоквартирного будинку.

9. Визначення кількісних та якісних показників послуги здійснюється за показаннями вузла комерційного обліку з урахуванням показань вузла (вузлів) розподільного обліку гарячої води (у разі їх наявності).

У разі надання послуги, що виробляється за допомогою систем автономного опалення та/або індивідуального теплового пункту, визначення кількісних та якісних (щодо температури та тиску) характеристик послуги здійснюється за допомогою засобів вимірювальної техніки температури та тиску, системи автономного опалення та/або індивідуального теплового пункту на межі інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем будинку. Засоби вимірювальної техніки, які призначені для вимірювання температури та тиску, повинні відповідати вимогам законодавства про метрологію та метрологічну діяльність.

10. У разі виникнення аварії виконавець проводить аварійно-відновні роботи у строк не більше семи діб з моменту виявлення ним факту аварії або повідомлення споживачем виконавцю про аварію та внесення запису до відповідного журналу виконавця.

Облік послуги

11. Обсяг спожитої у будинку послуги визначається за показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку.

Якщо будинок оснащено двома та більше вузлами комерційного обліку гарячої води відповідно до вимог Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання”, обсяг спожитої гарячої води у будинку визначається як сума показань таких вузлів обліку.

За рішенням співвласників багатоквартирного будинку розподіл обсягу спожитої гарячої води здійснюється для кожної окремої частини будинку, обладнаної вузлом комерційного обліку послуги.

Одиницею виміру обсягу спожитої споживачем гарячої води є куб. метр.

Споживач сплачує внесок за обслуговування та заміну вузла (вузлів) комерційного обліку у розмірі, визначеному органом місцевого самоврядування відповідно до Методики визначення розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку та їх розподілу між споживачами комунальних послуг, власниками (співвласниками) приміщень, обладнаних індивідуальними системами опалення та/або гарячого водопостачання, затвердженої наказом Мінрегіону від 5 червня 2018 р. № 129.

12. У разі надання послуги, що виробляється за допомогою систем автономного опалення та/або індивідуального теплового пункту, обсяг спожитої у будівлі послуги визначається за показаннями вузла обліку холодної води, встановленого перед водопідігрівачем внутрішньобудинкової системи постачання гарячої води в індивідуальному тепловому пункті або автономній теплогенеруючій/когенеруючій установці.

13. У разі коли будівля на дату укладення цього договору не обладнана вузлом (вузлами) комерційного обліку, до встановлення такого вузла (вузлів) обліку обсяг споживання гарячої води у будівлі визначається за показаннями вузлів розподільного обліку, а в разі їх відсутності - за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування.

Загальний обсяг споживання гарячої води у такій будівлі визначається як сума обсягу, визначеного за допомогою вузлів розподільного обліку, та розрахункового обсягу, визначеного за нормою споживання для споживачів, приміщення яких не оснащені вузлами розподільного обліку.

14. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку спожитої послуги здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої наказом Мінрегіону від 22 листопада 2018 р. № 315, з урахуванням середньодобового споживання гарячої води протягом попередніх 12 місяців, а в разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання послуги, але не менше 15 діб.

15. Початок періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку визначається:

за даними електронного архіву - в разі отримання з нього інформації щодо дати початку періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку;

з дати, наступної за днем останнього періодичного огляду вузла комерційного обліку або зняття його показань (в інших випадках).

Кінцем періоду виходу з ладу вузла комерційного обліку є день прийняття на абонентський облік відремонтованого або заміненого вузла комерційного обліку.

16. Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою визначається з дня, наступного за днем останнього дистанційного отримання показань, або з дня, наступного за днем останнього зняття його показань (в інших випадках).

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його втратою є дата прийняття на абонентський облік вузла комерційного обліку, встановленого на заміну втраченого.

17. На час відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, проведенням перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла обліку, комерційний облік здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

Початок періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, перевіркою засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, визначається з дати, наступної за днем демонтажу вузла комерційного обліку.

Кінцем періоду відсутності вузла комерційного обліку у зв'язку з його ремонтом, перевіркою засобу вимірювальної техніки, який є складовою частиною вузла обліку, є день прийняття на абонентський облік.

18. Зняття показань вузла (вузлів) комерційного обліку гарячої води здійснюється виконавцем щомісяця з 20 до 25 числа в присутності споживача або його представника, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою системи дистанційного зняття показань або споживачем самостійно.

У разі дистанційного зняття показань виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення споживача з показаннями вузла (вузлів) комерційного обліку через електронну систему обліку розрахунків споживача.

У разі коли зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) комерційного обліку гарячої води здійснює споживач, він щомісяця з 20 по 25 число передає показання вузла (вузлів) комерційного обліку гарячої води виконавцю в один із таких способів:

на адресу абонентського відділу, зазначеному у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору,

на адресу електронної пошти, зазначену у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору;

через електронну систему обліку розрахунків споживачів, зазначену у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

19. У разі відсутності інформації про показання вузла (вузлів) комерційного обліку та/або недопущення споживачем виконавця до вузла (вузлів) комерційного обліку для зняття показань для визначення обсягу гарячої води, спожитої в будинку, приймається середньодобове споживання послуги за попередні 12 місяців, а в разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання послуги, але не менше 15 діб.

Після відновлення надання показань вузлів комерційного обліку виконавець зобов'язаний провести перерахунок із споживачем.

Перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої гарячої води окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

20. Виконавець має право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки схоронності таких вузлів обліку та зняття показань їх засобів вимірювальної техніки у порядку, визначеному статтею 29 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Споживач повідомляє виконавцю про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня їх виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

21. Розподіл обсягу гарячої води, спожитої в будинку, згідно з вимогами Закону України “Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання” здійснює виконавець.

22. Зняття показань засобів вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку гарячої води щомісяця здійснюється споживачем, крім випадків, коли зняття таких показань здійснюється виконавцем за допомогою системи дистанційного зняття показань.

У разі коли зняття показань здійснює споживач, він щомісяця з 20 по 25 число передає показання вузлів розподільного обліку гарячої води виконавцю в один із таких способів:

за номером телефону, зазначеним у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору;

на адресу електронної пошти, зазначену в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору;

через електронну систему обліку розрахунків споживачів, зазначену в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

Виконавець не менше одного разу на рік, але не частіше одного разу на місяць проводить контрольне зняття показань вузлів розподільного обліку у присутності споживача або його представника.

Споживач повідомляє виконавцю про недоліки в роботі вузла комерційного обліку протягом п'яти робочих днів з дня їх виявлення засобами зв'язку, зазначеними в розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

23. Зняття виконавцем показань вузлів обліку за допомогою систем дистанційного зняття показань може здійснюватися без присутності споживача або його представника.

У такому разі виконавець зобов'язаний забезпечити можливість самостійного (без додаткового звернення до виконавця в кожному окремому випадку) ознайомлення з показаннями:

вузла комерційного обліку - представника споживача через інтерфейс такого вузла обліку, а також споживачем через електронну систему обліку розрахунків споживачів;

вузла розподільного обліку - споживача через інтерфейс такого вузла обліку та через електронну систему обліку розрахунків споживачів.

24. У разі недопущення споживачем (його представником) виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до вузла розподільного обліку для зняття показань або в разі ненадання у визначений цим договором строк споживачем виконавцю показань відповідного вузла обліку, якщо такі показання згідно із законом або договором зобов'язаний знімати споживач, для цілей розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання таким споживачем послуги за попередні 12 місяців, а в разі відсутності такої інформації - за фактичний час споживання послуги, але не менше 15 діб.

У разі відсутності інформації про показання вузлів розподільного обліку та/або недопущення споживачем виконавця або іншої особи, що здійснює розподіл обсягів послуги, до відповідного вузла обліку

для зняття показань після закінчення тримісячного строку з дня недопуску виконавець зобов'язаний здійснювати розрахунки з таким споживачем як із споживачем, приміщення якого не оснащені вузлами розподільного обліку.

Після відновлення надання показань вузлів обліку споживачем виконавець зобов'язаний провести перерахунок з ним.

Перерахунок із споживачем проводиться у тому розрахунковому періоді, в якому отримано в установленому порядку інформацію про невідповідність обсягу розподіленої гарячої води окремим споживачам обсягу, необхідному для розподілу, але не більше ніж за 12 розрахункових періодів.

25. Виконавець здійснює огляд та опломбування вузла (вузлів) розподільного обліку за рахунок плати за абонентське обслуговування. Ремонт та періодична перевірка вузла (вузлів) розподільного обліку (у тому числі його ремонт, демонтаж, транспортування, монтаж) виконуються за рахунок споживача.

Виконавець повідомляє споживачеві про необхідність перевірки засобу вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку теплової енергії за місяць до закінчення граничного терміну шляхом розміщення повідомлення в рахунку на оплату послуги. Виконавець повідомляє дату і час розпломбування засобу вимірювальної техніки вузла (вузлів) розподільного обліку.

Споживач забезпечує у зазначений у повідомленні час доступ представників виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку.

У разі неможливості споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший час доступу до вузла обліку узгоджується додатково.

26. Заміна вузлів розподільного обліку здійснюється за рахунок споживача.

27. Виконавець повідомляє споживачу про час та дату контрольного зняття показань/перевірки засобів вимірювальної техніки, які є складовою частиною вузла (вузлів) розподільного обліку, заздалегідь шляхом розміщення інформації на своєму офіційному веб-сайті.

Споживач забезпечує у зазначений у повідомленні час доступ представників виконавця до вузла (вузлів) розподільного обліку.

У разі неможливості споживача у зазначений строк забезпечити такий доступ інший час доступу до вузла (вузлів) обліку узгоджується додатково.

Ціна та порядок оплати послуги

28. Споживач сплачує плату виконавцю, яка складається з:

плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру, затвердженого уповноваженим органом тарифу, та обсягу спожитої гарячої води, визначеного відповідно до Правил надання послуг з постачання гарячої води, затверджених Кабінетом Міністрів України, та Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном, або за нормами споживання, встановленими органом місцевого самоврядування, до встановлення вузла комерційного обліку;

плати за абонентське обслуговування в розмірі 13,10 гривень.

29. Ціною послуги є встановлений відповідно до законодавства тариф на послугу.

Станом на дату укладення цього договору тариф на послугу

1) для потреб населення – 73,78 грн/м³ (з ПДВ);

2) для потреб бюджетних установ – 68,18 грн/м³ (з ПДВ);

3) для потреб інших споживачів (крім населення) – 68,51 грн/м³ (з ПДВ);

4) для потреб релігійних організацій – 80,75 грн/м³ (з ПДВ)

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну ціни/тарифу на послугу виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення її/його у дію, повідомляє про це споживачу з посиланням на рішення відповідного органу шляхом розміщення інформації на офіційному веб-сайті зазначеному у розділі “Реквізити і підписи сторін” цього договору.

У разі зміни тарифу на гарячу воду у період дії цього договору новий тариф застосовується з моменту його введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

30. Тривалість розрахункового періоду для визначення обсягу спожитої послуги, здійснення розподілу обсягу спожитої послуги, оплати послуги виконавцю становить з першого по останнє число місяця, але не може перевищувати місяць.

Плата за абонентське обслуговування та плата за послугу нараховується щомісяця.

Початок і закінчення розрахункового періоду для розрахунку розміру плати за абонентське обслуговування завжди збігаються з початком і закінченням календарного місяця відповідно.

31. Виконавець формує та надає не пізніше 13 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, рахунок на оплату послуги.

Рахунок надається в паперовому/електронному вигляді, зокрема за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживача (необхідне підкреслити).

Рахунок на оплату спожитої послуги надається споживачу не пізніше ніж за 10 днів до граничного строку внесення плати за спожиту послугу.

32. Споживач здійснює оплату за спожиту послугу не пізніше останнього числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, що є граничним строком внесення плати за спожиту послугу.

33. За бажанням споживача оплата послуги може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів у розмірі що визначається Споживачем самостійно, якщо інше не буде визначено за письмовою домовленістю Сторін даного договору або вимог закону.

34. Під час здійснення оплати споживач зобов'язаний зазначити розрахунковий період, за який вона здійснюється, та призначення платежу (плата виконавцю, сплата пені, штрафів).

У разі коли споживачем не визначено розрахунковий період або за зазначений споживачем період виникла переплата, виконавець має право зарахувати такий платіж (його частину в розмірі переплати) в рахунок заборгованості споживача за минулі розрахункові періоди в разі її наявності, а в разі відсутності такої заборгованості в рахунок майбутніх платежів споживача починаючи з найближчих до дати здійснення платежу розрахункових періодів.

Виконавець не має права зараховувати плату за послугу в рахунок погашення пені, нарахованої споживачу.

35. У разі коли споживач вніс плату виконавцю за розрахунковий період не в повному обсязі або більшому, ніж зазначено в рахунку, обсязі, виконавець здійснює зарахування коштів у такому порядку:

в першу чергу - в рахунок плати за послугу;

в другу чергу - в рахунок плати за абонентське обслуговування.

За наявності переплати після здійснення зазначених зарахувань, кошти зараховуються в рахунок майбутніх платежів споживача за послугу.

36. Споживач не звільняється від оплати послуги, отриманої ним до укладення цього договору.

37. Плата за послугу не нараховується за час перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

Права і обов'язки сторін

38. Споживач має право:

1) одержувати своєчасно та належної якості послугу згідно із законодавством та умовами цього договору;

2) без додаткової оплати одержувати від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, інформацію про ціни/тарифи на послугу, загальний розмір місячного платежу, структуру ціни/тарифу на послугу, норми споживання та порядок надання послуги, а також про її споживчі властивості у строк, визначений Законом України "Про звернення громадян";

3) на відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представників;

4) на усунення протягом 7 (семи) днів, якщо інше не визначено законодавством, виявлених недоліків у наданні послуги;

5) на зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послугу у разі її ненадання, надання не в повному обсязі або зниження її якості;

6) отримувати від виконавця штраф у розмірі - гривень за перевищення строків проведення аварійно-відновних робіт;

7) на перевірку кількості та якості послуги в установленому законодавством порядку;

8) складати та підписувати акти-претензії у зв'язку з порушенням порядку надання послуги, зміною її споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;

9) без додаткової оплати отримувати від виконавця засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, детальний розрахунок розподілу обсягу спожитої послуги між споживачами будинку у строк, визначений Законом України "Про звернення громадян";

10) без додаткової оплати отримувати засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, інформацію про проведені виконавцем нарахування плати за послугу (з розподілом за періодами та видами нарахувань) та отримані від споживача платежі у строк, визначений Законом України "Про звернення громадян";

11) у встановленому законодавством порядку відключитися від систем (мереж) постачання гарячої води;

12) розірвати цей договір, попередивши про це виконавця не менш як за два місяці до дати його розірвання, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуги;

13) на неоплату вартості послуги у разі її невикористання (за відсутності приладів обліку) за період тимчасової відсутності в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна) споживача та інших осіб понад 30 календарних днів за умови документального підтвердження;

14) звертатися до суду у разі порушення виконавцем умов цього договору.

39. Споживач зобов'язаний:

1) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з його вини;

2) забезпечувати цілісність обладнання приладів (вузлів) обліку послуги відповідно до умов цього договору та не втручатися в їх роботу;

3) оплачувати надану послугу за цінами/тарифами, встановленими відповідно до законодавства, а також вносити плату за абонентське обслуговування у строки, встановлені цим договором;

- 4) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної та газової, санітарних норм;
- 5) допускати виконавця або його представників у своє житло (інший об'єкт нерухомого майна) в порядку, визначеному законом і цим договором, для ліквідації аварій, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку;
- 6) сплачувати у разі несвоєчасного здійснення платежів за спожиту послугу пеню в розмірах, установлених цим договором;
- 7) надавати виконавцю показання вузлів обліку, що забезпечують ведення індивідуального обліку споживання послуги в приміщенні споживача, в порядку та строки, визначені цим договором;
- 8) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна, пошкодженого з його вини, яка доведена в установленому законодавством порядку;
- 9) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житла (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;
- 10) забезпечити своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 11) інформувати протягом місяця виконавця про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) шляхом надання виконавцю копій документів, що підтверджують право власності на об'єкт нерухомого майна, та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача, з метою подальшого внесення змін до цього договору.

40. Виконавець має право:

- 1) вимагати від споживача дотримання вимог правил експлуатації житлових приміщень, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;
- 2) вимагати від споживача своєчасного проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуги, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт, якщо їх виконав виконавець;
- 3) доступу до житла (інших об'єктів нерухомого майна) споживача для ліквідації аварій, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів обліку, що забезпечують облік споживання послуги в будинку і приміщенні споживача, в порядку, визначеному законом і цим договором;
- 4) обмежити (припинити) надання послуги в разі її неоплати або оплати не в повному обсязі в порядку і строки, встановлені законом та цим договором, крім випадків, коли якість та/або кількість послуги не відповідає умовам цього договору;
- 5) звертатися до суду в разі порушення споживачем умов цього договору;
- 6) отримувати інформацію від споживача про зміну власника житла (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житлі споживача.

41. Виконавець зобов'язаний:

- 1) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуги згідно із законодавством та умовами цього договору, у тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;
- 2) забезпечити надійне постачання гарячої води відповідно до умов цього договору та стандартів;
- 3) без додаткової оплати надавати споживачу в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про ціни/тарифи, загальний розмір місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання та порядок надання послуги, її споживчі властивості, а також іншу інформацію, передбачену законодавством;
- 4) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 5) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послугу в разі її ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених цим договором;
- 6) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуги, що сталися з вини виконавця або на об'єктах, що перебувають у його власності (користуванні), в строки, встановлені законодавством;
- 7) виплачувати споживачу штраф за перевищення встановлених строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі, визначеному цим договором;
- 8) своєчасно реагувати на виклики споживача, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживача у зв'язку з порушенням порядку надання послуги;
- 9) своєчасно та за власний рахунок проводити роботи з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з наданням послуги, що виникли з його вини;
- 10) інформувати споживача про намір зміни цін/тарифів на послугу відповідно до Порядку інформування споживачів про намір зміни цін/тарифів на комунальні послуги з обґрунтуванням такої необхідності, затвердженого наказом Мінрегіону від 5 червня 2018 р. № 130;
- 11) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуги між співвласниками багатоквартирного будинку у порядку, передбаченому законодавством та цим договором;
- 12) фіксувати інформацію про виникнення аварійних ситуацій та вжиті заходи до їх усунення.

Відповідальність сторін за порушення договору

42. Сторони несуть відповідальність за невиконання умов цього договору відповідно до законодавства та цього договору.

43. У разі несвоечасного здійснення платежів споживач зобов'язаний сплатити пеню в розмірі не більше 0,01 відсотка суми боргу за кожний день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

Нарахування пені починається з першого робочого дня, що настає за останнім днем граничного строку внесення плати за послугу.

Пеня не нараховується за умови наявності заборгованості держави за надані населенню пільги та житлові субсидії та/або наявності у споживача заборгованості з оплати праці, підтвердженої належним чином.

44. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуги споживачу в разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиту послугу протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

Попередження надсилається споживачу рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) або за допомогою електронних систем розрахунків споживача (за наявності).

45. Обмеження (припинення) надання послуги здійснюється виконавцем відповідно до частини четвертої статті 26 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

46. Дії щодо обмеження (припинення) надання послуги не повинні призводити до: пошкодження спільного майна співвласників багатоквартирного будинку; порушення прав та інтересів інших споживачів - співвласників багатоквартирного будинку, які виконують зобов'язання, встановлені законодавством і цим договором.

У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються власником (співвласниками) багатоквартирного будинку і виконавцем та відшкодовуються винною стороною відповідно до законодавства.

47. Постачання послуги у разі її обмеження (припинення) відновлюється в повному обсязі протягом наступного дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиту послугу чи з дати укладення угоди про реструктуризацію заборгованості.

Витрати виконавця, пов'язані з відновленням надання послуги споживачу, підлягають відшкодуванню за рахунок споживача відповідно до кошторису витрат на відновлення надання послуги, складеного виконавцем.

48. У разі ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості виконавець зобов'язаний самостійно протягом місяця, що настає за розрахунковим періодом, здійснити перерахунок вартості послуги за весь період її ненадання, надання не в повному обсязі або невідповідної якості, а також сплатити споживачу штраф у розмірі - гривень за кожну добу її ненадання і - гривень за кожну добу надання її не в повному обсязі або невідповідної якості.

49. Оформлення претензій споживача щодо ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або неналежної якості здійснюється в порядку, визначеному статтею 27 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

Перевірка відповідності якості надання послуги здійснюється відповідно до Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 4, ст. 133).

Виконавець зобов'язаний прибути на виклик споживача для проведення перевірки якості надання послуги у строк не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання відповідного повідомлення споживача.

50. Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості, якщо доведе, що на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку її якість відповідала вимогам, встановленим цим договором та актами законодавства.

Виконавець не несе відповідальності за ненадання послуги, надання її не в повному обсязі або невідповідної якості під час перерв, передбачених частиною першою статті 16 Закону України "Про житлово-комунальні послуги".

Строк дії договору, порядок і умови внесення до нього змін, продовження строку його дії та розірвання

51. Цей договір набирає чинності з моменту його підписання і діє протягом одного року з дати набрання чинності.

52. Якщо за один місяць до закінчення строку дії цього договору жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, цей договір вважається продовженим на черговий однорічний строк.

53. Цей договір може бути розірваний достроково за ініціативою споживача в разі, коли споживач попередив про це виконавця не менш як за два місяці до дати його розірвання, за умови допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуги.

54. Припинення цього договору не звільняє сторони від обов'язку виконання грошових зобов'язань, які на дату такого припинення залишилися невиконаними.

55. Умови цього договору, крім ціни (вартості) послуги, можуть бути змінені виключно за згодою сторін.

У разі зміни тарифу на гарячу воду у період дії цього договору новий тариф застосовується з моменту його введення в дію без внесення додаткових змін до цього договору.

56. У разі зміни даних, зазначених у розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору, сторона письмово повідомляє про це іншій стороні у семиденний строк з дати настання змін.

Прикінцеві положення

57. Цей договір складено у двох примірниках, які мають однакову юридичну силу, по одному для кожної із сторін.

58. З моменту укладення даного договору попередній договір зі споживачем на гарячу воду втрачає чинність та не потребує підписання сторонами документів про його розірвання.

59. Якщо цим договором, законодавством або письмовою домовленістю сторін не передбачено інше, повідомлення, передбачені цим договором, сторони надсилають одна одній засобами зв'язку, зазначеними в розділі "Реквізити і підписи сторін" цього договору.

Інші умови

60. Сторони надають одна одній згоду на використання та обробку своїх персональних даних, у тому числі надання їх третій особі, виключно для здійснення повноважень та дій, необхідних для реалізації прав та виконання обов'язків, передбачених договором, відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних" та інших законодавчих актів.

61. Інформація вказана у пункті 1 цього договору та інформація, яка є загальною та необхідною для виконання умов договору викладається на офіційному веб-сайті виконавця. Внесення змін до цієї інформації на офіційному веб-сайті не потребує внесення змін до цього договору.

62. Нарахування та сплата внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку здійснюється на підставі рішення, затвердженого уповноваженим органом без внесення змін до цього договору.

63. У разі зміни розміру плати за абонентське обслуговування, розміру внесків за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку у період дії договору, вони застосовуються з моменту її затвердження у встановленому порядку без внесення додаткових змін до договору.

64. З питань, що не врегульовані даним договором, сторони керуються чинним законодавством України

Реквізити і підписи сторін

Виконавець:

КОНЦЕРН «МІСЬКІ ТЕПЛОВІ МЕРЕЖІ»
код згідно з ЄДРПОУ 32121458
ня 69091 м. Запоріжжя,
б-р Гвардійський 137
рахунок _____ у Запорізьке
обласне управління АТ «Ощадбанк», МФО 313957
контакти для передачі показань вузлів обліку
номер телефону 15-00, 099-080-15-00
адреса електронної пошти: info@teploseti.zp.ua
офіційний веб-сайт: www.teploseti.zp.ua

Н.І.Гнатенко

Споживач:

код згідно з ЄДРПОУ/ПІН _____
Дата народження _____
Юридична адреса/адреса проживання _____

Абонентський номер споживача _____

номер телефону _____
адреса електронної пошти: _____

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)