

ДОГОВІР № _____

про надання послуг з централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води населенню

м. Київ

_____ 2020 р.

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВРАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО»

(найменування виконавця)

в особі **КОМУНАЛЬНОГО КОНЦЕРНУ «ЦЕНТР КОМУНАЛЬНОГО СЕРВІСУ»**, що діє на підставі договору про надання послуг №1898/ЕЗ-19 від 27.12.2019, (далі - Виконавець), в особі

_____, діє на підставі
(посада, прізвище, ім'я та по батькові)

довіреності _____, (далі - Виконавець) з однієї сторони, і

фізичної особи

(прізвище, ім'я та по батькові)

або _____,

(найменування юридичної особи)

яка (який) є власником (наймачем, орендарем) житлового та нежитлового приміщення (будинку садибного типу, квартири, господарських та інших нежитлових приміщень) (далі - споживач), з другої сторони, уклали цей договір про нижченаведене:

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується своєчасно надавати споживачеві відповідної якості послуги з централізованого опалення, постачання гарячої води згідно з діючими нормативами, а споживач зобов'язується своєчасно та у повному обсязі оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки і на умовах, що передбачені договором.

2. Споживачі послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання:

1) власник (наймач, орендар) житлового приміщення (квартири) та _____;
(кількість осіб)

2) власник будинку садибного типу та члени його сім'ї - _____,
(кількість осіб)

3. Характеристика об'єкта надання послуг:

1) опалювальна площа (об'єм) квартири (будинку садибного типу) _____ кв. метрів (_____ куб. метрів);

2) Кількість та види водорозбірних пристроїв системи гарячого водопостачання _____

3) адреса об'єкта надання послуг: _____

4. Характеристика засобів обліку гарячої води і теплової енергії:

Порядковий номер	Вид засобу обліку води і теплової енергії	Тип засобу обліку води і теплової енергії	Заводський номер	Перше показання	Місце встановлення	Номер пломби	Дата останньої повірки

Тарифи на послуги та їх загальна вартість

5. Тарифи на комунальні послуги з централізованого опалення і постачання гарячої води, встановлюються Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг.

6. На момент укладення Договору тарифи на послуги становлять:

6.1. за централізоване опалення

6.1.1. за наявності будинкового або квартирних засобів обліку теплової енергії:

_____ 1654,41 грн./Гкал (з ПДВ);

6.1.2. при відсутності будинкового або квартирних засобів обліку теплової енергії:

_____ 38,5 грн./м2 (з ПДВ) опалювальної площі в опалювальний сезон;

6.2. за централізоване постачання гарячої води:

_____ 97,89 грн./ м3 (з ПДВ) за умови підключення рушникосушильників до системи гарячого водопостачання;

_____ 90,54 грн./м3 (з ПДВ) за відсутності рушникосушильників.

Норми (нормативи) споживання гарячої води в приміщеннях та/або будинках, що не обладнані засобами обліку визначаються відповідно до умов даного договору, з урахуванням рішень органів місцевого самоврядування та інших нормативних актів, зокрема Державних Будівельних Норм України Інженерне обладнання будинків і споруд ДБН В.2.5-64:2012 «Внутрішній водопровід та каналізація».

7. У разі зміни тарифів оплата за централізоване опалення та постачання гарячої води Споживачем здійснюється за новими тарифами з часу їх введення в дію без внесення змін до цього Договору.

8. Плата за надані послуги справляється згідно з Правилами надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630 (далі - Правила).

9. Оплата послуг за показаннями квартирних засобів обліку проводиться лише у разі здійснення обліку в усіх точках розбору гарячої води у квартирі незалежно від наявності засобів обліку на вводах у багатоквартирний будинок.

Справляння плати за нормативами (нормами) споживання за наявності квартирних засобів обліку без урахування їх показань не допускається, за винятком випадків, передбачених абзацом п'ятим пункту 15 Правил, згідно з яким у разі несправності засобів обліку гарячої води і теплової енергії, що не підлягає усуненню, плата за послуги з моменту її виявлення вноситься згідно з нормативами (нормами) споживання та/або випадків, коли квартирні засоби обліку не знаходяться на абонентському обліку Виконавця або зняті з нього.

Виконавець і Споживач не мають права відмовлятися від врахування показань засобів обліку.

10. У разі встановлення будинкових засобів обліку води у багатоквартирному будинку, де окремі (або всі) квартири обладнані квартирними засобами обліку, споживачі, які не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку виконавцю та які не мають квартирних засобів обліку (у разі обладнання всіх квартир квартирними засобами обліку - споживачі, які не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку виконавцю), оплачують послуги згідно з показаннями будинкових засобів обліку, не враховуючи витрати води виконавця, юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які є власниками або орендарями приміщень у цьому будинку, та сумарних витрат води за показаннями всіх квартирних засобів обліку. Різниця розподіляється між споживачами, які не мають квартирних засобів обліку, та споживачами, які не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку виконавцю, пропорційно кількості мешканців квартири в разі відсутності витоків із загальнобудинкової мережі, що підтверджується актом обстеження, який складається виконавцем у присутності не менш як двох мешканців будинку.

Плата за послуги нараховується згідно з показаннями будинкового засобу обліку води, а у разі його відсутності (несправності) за нормативами (нормами) споживання у таких випадках:

у разі відсутності засобів обліку води, встановлених у квартирі (будинку садибного типу);

у разі несправності квартирних засобів обліку, що не підлягає усуненню, з моменту її виявлення;

у разі відсутності у виконавця показань квартирних засобів обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно до пункту 18 цих Правил.

За наявності витоків із загальнобудинкової мережі споживачі, які не мають квартирних засобів обліку або не зняли та не передали показання квартирних засобів обліку, оплачують послуги з гарячого водопостачання за встановленими нормативами (нормами) за місяць, у якому ці витoki виявлено.

11. У разі встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії споживач оплачує послуги згідно з їх показаннями пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) за умови здійснення власником, балансоутримувачем будинку та/або виконавцем заходів з утеплення місць загального користування будинку.

У разі нездійснення таких заходів споживач не сплачує за опалення місць загального користування будинку.

12. Показання будинкових засобів обліку знімаються представником виконавця один раз на місяць у присутності постачальника та представника споживачів.

13. Наявність пільг з оплати послуг Пільги відсутні.

(відсотків)

(назва законодавчого акта)

Пільга надається на підставі письмового звернення Споживача та документів, які підтверджують наявність пільги.

Оплата спожитих послуг

14. Розрахунковим періодом є календарний місяць, якщо інше не визначено договором. Система оплати послуг щомісячна.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, наступного за розрахунковим періодом (місяцем) на підставі рахунків на оплату наданих послуг з централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води.

У разі застосування щомісячної системи оплати послуг платежі вносяться не пізніше 20 числа місяця, наступного за розрахунковим.

15. Послуги оплачуються в порядку, визначеному Договором.

16. За наявності у квартирі засобів обліку гарячої води і теплової енергії справляння плати за нормативами (нормами) споживання не допускається, крім випадків, передбачених Правилами і договором на встановлення засобів обліку.

17. Плата за послуги справляється згідно з нормативами (нормами) споживання та з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря і фактичної кількості діб надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим у разі:

відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок засобів обліку теплової енергії;

несправності квартирних засобів обліку, що не підлягає усуненню, з моменту її виявлення (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку);

відсутності у виконавця показань квартирних засобів обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно до пункту 18 Правил (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку).

18. Плата за послуги вноситься на рахунок із спеціальним режимом використання

за централізоване постачання гарячої води: п/р UA84322669000026033324208020 КП "Київтеплоенерго", 40538421 в ТББВ № 10026/020 в філії - Головного управління по м. Києву та Київській області АТ "Ощадбанк" МФО 322669.

(банківські реквізити)

за централізоване опалення: п/р UA79322669000026032325208020 КП "Київтеплоенерго", 40538421 в ТББВ № 10026/020 в філії - Головного управління по м. Києву та Київській області АТ "Ощадбанк" МФО 322669.

(банківські реквізити)

19. За несвоєчасне внесення плати із споживача стягується пеня у розмірі, встановленому законом, _____ відсотків.

20. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, виконавець проводить перерахунок розміру плати згідно з Правилами та оформленим належним чином актом-претензією про неналежне надання або ненадання послуг у відповідності до Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження якості, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 № 151 (далі – Порядок).

21. Рахунки на оплату послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання формуються Виконавцем на основі показань вузла комерційного обліку відповідної комунальної послуги згідно з вимогами статей 9-11 Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання».

22. Виконавець формує та надає Споживачу (його представнику) рахунки на оплату послуг з централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води щомісяця.

Рахунок формується Виконавцем із дотриманням вимог статті 8 Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання».

23. Рахунки на оплату послуг з централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води надаються Споживачу на паперовому носії. На вимогу або за згодою Споживача рахунки можуть надаватися Споживачу в електронному вигляді, у тому числі за допомогою доступу до електронних систем обліку розрахунків споживачів. Рахунки надаються споживачу на безоплатній основі.

Права та обов'язки сторін

24. Споживач має право на:

- 1) отримання своєчасно та належної якості послуг згідно із законодавством та умовами цього договору;
- 2) отримання в установленому законодавством порядку інформації про перелік послуг, їх вартість, загальну суму місячного платежу, структуру тарифів, нормативів (норм) споживання, режиму надання послуг, їх споживчі властивості;
- 3) відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг;
- 4) зменшення розміру плати в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання;
- 5) усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом встановленого Кабінетом Міністрів України строку;
- 6) несплату вартості послуг (крім послуг з централізованого опалення) за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі (будинку садибного типу) та відновлення надання відповідних послуг шляхом зняття пломб за власний рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;
- 7) зменшення розміру плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання);
- 8) перевірку кількісних та/або якісних показників надання послуг (якість і тиск води, температура гарячої води, температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Правилами, іншими актами законодавства України та цим договором. Витрати, пов'язані з перевіркою кількісних і якісних показників надання послуг, відшкодовуються виконавцем у разі обґрунтованості звернення споживача та споживачем — у разі необґрунтованості такого звернення;
- 9) установа квартирних засобів обліку гарячої води і теплової енергії та взяття їх Виконавцем на абонентський облік;
- 10) періодичну повірку, обслуговування та ремонт квартирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;
- 11) ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
- 12) внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;
- 13) звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;
- 14) укладення з виконавцем договору про заміну або ремонт технічно несправних санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та квартирних засобів обліку.

25. Споживач зобов'язаний:

- 1) оплачувати послуги в установленій договором строк;
- 2) повідомляти виконавця про осіб, строк тимчасового проживання яких у квартирі (будинку садибного типу) перевищив місяць, а також протягом місяця про зміни, що відбулися у стані підсобного господарства і санітарно-технічного та інженерного обладнання (за умови проведення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання);
- 3) забезпечити доступ до відповідної інженерної мережі, арматури, квартирних засобів обліку гарячої води і теплової енергії представників виконавця за наявності в них відповідного посвідчення для:
 - ліквідації аварій - цілодобово;
 - встановлення і заміни санітарно-технічного та інженерного обладнання;
 - зняття контрольних показань засобів обліку гарячої води та/або теплової енергії - згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг централізованого опалення та гарячого водопостачання;
- 4) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 5) забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку гарячої води і теплової енергії та не втручатися в їх роботу;
- 6) у разі несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню в установленому законом та цим договором розмірі;
- 7) повідомляти у десятиденний строк виконавця про втрату права на пільги;
- 8) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
- 9) за власний рахунок проводити ремонт та заміну санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
- 10) своєчасно проводити підготовку квартири (будинку садибного типу) і його санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 11) у разі встановлення виконавцем факту несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку гарячої води і теплової енергії відшкодовувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної повірки та ремонту згідно із законодавством;
- 12) відшкодовувати виконавцю витрати з проведення аналізу якісних показників послуг у разі необґрунтованості претензій

13) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;

14) щомісячно знімати та надавати Виконавцю показання квартирних засобів обліку в останній день звітного місяця (телефоном, факсом, особисто та інше) та зазначати показання квартирних засобів обліку у платіжних документах.

26. Виконавець має право:

1) нараховувати у разі несвочасного внесення споживачем плати за надані послуги пеню у розмірі, встановленому законодавством і цим договором;

1¹) здійснювати нарахування за надані послуги за розрахунковий період;

2) вносити за погодженням із споживачем зміни у цей договір, що впливають на розмір плати за послуги з оформленням додатка до нього;

3) вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

4) вимагати від споживача своєчасного усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості відповідних робіт;

5) доступу до приміщення споживача для:

- ліквідації аварій, у тому числі несанкціонованого, відповідно до встановленого законом порядку,

- усунення недоліків у роботі санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни,

- проведення технічного та профілактичного огляду, зокрема складання проектів тепlopостачання та виконавчої документації;

- перевірки показань квартирних засобів обліку гарячої води і теплової енергії – відповідно до законодавства;

6) у разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку гарячої води і теплової енергії звернутися до акредитованої лабораторії для проведення експертизи їх технічного стану та метрологічної повірки;

6¹) здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.

27. Виконавець зобов'язаний:

1) своєчасно надавати споживачу послуги в установлених обсягах, належної якості, безпечні для його життя, здоров'я та які не спричиняють шкоди його майну, відповідно до вимог законодавства, Правил та цього договору;

2) Формувати та надавати Споживачу рахунки на оплату послуг з централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води із дотриманням вимог Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання».

3) інформувати споживача про здійснення перевірки показань квартирних засобів обліку, адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг, а також розміщуються на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);

4¹) після отримання показань квартирних засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахованих за показаннями будинкового лічильника, виконавець здійснює коригування плати за надану послугу в наступному розрахунковому періоді шляхом зменшення або збільшення обсягів спожитої споживачем послуги, що відображається окремо у виставленому рахунку (платіжному документі) наступного періоду;

5) надавати споживачеві в установленому порядку інформацію про перелік послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру тарифів, нормативи (норми) споживання, режим надання послуг, їх споживчі властивості, якісні показники надання послуг, граничні строки усунення аварій або інших порушень порядку надання послуг, можливі способи передачі показань квартирних засобів обліку (шляхом заповнення відповідних граф у платіжних документах, за допомогою телефонного зв'язку чи електронних сервісів, запроваджених виконавцем, тощо), а також інформацію про Правила (зазначається у цьому договорі, а також розміщуються на дошці оголошень у приміщенні виконавця);

6) проводити два рази на рік перевірку стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта;

7) узгодити із споживачем не пізніше ніж за три робочих дні до проведення планових робіт всередині житлового приміщення час доступу до такого приміщення з наданням йому відповідного письмового повідомлення;

8) повідомляти споживача про плановану перерву в наданні послуг через засоби масової інформації, а також письмово не пізніше ніж за 10 днів до її настання (крім перерви, що настає внаслідок аварії або дії непереборної сили) із зазначенням причини та часу перерви в наданні послуг;

9) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття протягом доби пломб із запірних вентилів у квартирі(будинку садибного типу);

10) забезпечувати за заявою споживача взяття у тижневий строк на абонентський облік квартирних засобів обліку;

11) у разі особистого звернення споживача невідкладно інформувати його протягом доби з дня виявлення недоліків у роботі внутрішньобудинкових інженерних систем та/або інженерного обладнання, що розташовані за межами багатоквартирного будинку або житлового будинку (у разі його особистого звернення - невідкладно), про причини та очікувану тривалість зупинення надання послуг або обмеження їх кількості, а також про причини порушення якісних показників надання послуг;

12) усувати аварії та інші порушення порядку надання послуг, а також виконувати заявки споживачів у строк, установлений законодавством і цим договором;

13) вести облік скарг (заяв, вимог, претензій) споживачів щодо кількості та якості надання послуг, а також облік їх виконання;

14) зменшувати розмір плати за послуги у разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання) за умови здійснення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання;

15) звільняти від плати за послуги у разі їх ненадання та виплачувати компенсацію за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;

16) проводити перерахунок розміру плати за надання послуг у разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України та визначеному цим договором;

17) своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;

18) відшкодувати збитки, завдані майну та/або приміщенню споживача та/або членів його сім'ї, шкоду, що заподіяна його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмірі, які визначаються відповідно до законодавства і цього договору;

19) сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разі ненадання послуг або надання послуг неналежної якості у порядку та у випадках, передбачених законодавством і цим договором;

20) виконувати інші обов'язки відповідно до законодавства та цього договору.

Відповідальність сторін

28. Споживач несе відповідальність згідно із законодавством і цим договором за:

1) недотримання вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг, зокрема щодо проведення реконструкції, переобладнання або модернізації внутрішньоквартирних та/або внутрішньобудинкових мереж централізованого опалення та гарячого водопостачання, внесення змін у теплове обладнання квартир та/або будинків, що призведе до змін або перерозподілу теплового навантаження;

2) несвоєчасне внесення платежів за послуги - шляхом сплати пені;

3) втручання у роботу засобів обліку гарячої води і теплової енергії;

4) порушення зобов'язань, установлених законодавством і цим договором.

29. Виконавець несе відповідальність у разі:

1) неналежного надання або ненадання послуг, що призвело до заподіяння збитків, завданих майну та/або приміщенню споживача, шкоди, що заподіяна його життю чи здоров'ю, - шляхом відшкодування збитків;

2) надання послуг не в повному обсязі, зниження їх якості, зокрема зниження їх кількісних та/або якісних показників - шляхом зменшення розміру плати та виплати споживачеві компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт у разі наявності вини Виконавця у розмірі, встановленому законодавством.

3) порушення прав споживачів згідно із законодавством;

4) порушення зобов'язань, установлених цим договором або законодавством.

Точки розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві

30. Точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від виконавця споживачеві, є:

1) у багатоквартирному будинку (будинку садибного типу) послуги з:

централізованого опалення - відгалуження від стояків у межах квартири (будинку садибного типу);

постачання гарячої води - після першої водозапірної арматури на відгалуженні від стояка у квартирі (будинку садибного типу) споживача.

Порядок встановлення факту неналежного надання або ненадання послуг та розв'язання спорів

31. У разі неналежного надання або ненадання послуг виконавцем споживач повідомляє про це виконавця в усній формі за допомогою телефонного зв'язку чи у письмовій формі за адресами, що зазначені в цьому договорі.

У повідомленні зазначається прізвище, ім'я та по батькові, точна адреса проживання споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повідомлення споживача незалежно від його форми (усна або письмова) обов'язково реєструється представником виконавця у журналі реєстрації заявок споживачів. Представник виконавця зобов'язаний повідомити споживачеві відомості про особу, яка прийняла повідомлення (прізвище, ім'я та по батькові), реєстраційний номер повідомлення та час його прийняття.

32. Представник виконавця, якому відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний невідкладно повідомити про це споживача та зробити відповідну відмітку в журналі реєстрації заявок, що є підставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання послуг.

33. Представник виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязі або перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг. У разі необхідності проведення такої перевірки у приміщенні споживача представник виконавця повинен з'явитися до споживача не пізніше визначеного у договорі строку.

34. У разі незгоди з результатами перевірки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представник об'єднання споживачів. За результатами проведення повторної перевірки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який підписується споживачем (його представником), представником виконавця, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу місцевого самоврядування, а також представником об'єднання споживачів.

35. За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг (далі - акт-претензія), який підписується споживачем та представником виконавця згідно з додатком 2 до Правил. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для споживача та виконавця.

36. У разі неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевірки кількісних та/або якісних показників або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії такий акт вважається дійсним, якщо його підписали не менш як два споживачі.

37. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами виконавця у журналі реєстрації актів-претензій згідно з додатком 3 до Правил. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт і повідомити протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причин такої відмови. У разі ненадання протягом встановленого строку виконавцем відповіді вважається, що він визнав викладені в акті-претензії факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензій споживачів розв'язуються у суді. Споживач має право на досудове розв'язання спору шляхом задоволення пред'явленої претензії.

Форс-мажорні обставини

38. Сторони звільняються від відповідальності згідно з цим договором у разі настання дії непереборної сили (дії надзвичайних ситуацій техногенного, природного або екологічного характеру), яка унеможливує надання відповідної послуги згідно з умовами договору.

Строк дії договору

39. Свідомством повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов цього Договору є факт отримання Споживачем та оплати Послуг.

40. Цей договір діє з моменту його підписання уповноваженими представниками Сторін та скріплення печатками Сторін (за наявності) та діє до дати набрання чинності новими договорами про надання комунальних послуг з постачання теплової енергії та постачання гарячої води, укладеними за правилами, визначеними Законом України "Про житлово-комунальні послуги".

41. Договір може бути розірваний достроково у разі:

зникнення потреби в отриманні послуги або відмови споживача від користування послугами виконавця;

переходу права власності (користування) на квартиру до іншої особи;

невиконання умов договору сторонами договору.

42. Договір складено у двох примірниках, один з яких зберігається у споживача, другий - у виконавця.

43. Договір надруковано у газеті Київської міської ради «Хрещатик».

44. На вимогу Споживача у випадках, передбачених цим Договором та чинним законодавством, зокрема ч. 2 ст 634 ЦКУ, Сторони можуть внести до Договору зміни та доповнення. У такому випадку Договір вважається укладеним без обмежень ст. 634 ЦКУ.

Інші умови

45. Споживач надає згоду на автоматизовану обробку його персональних даних, згідно з чинним законодавством.

46. Споживач надає згоду на надання інформації, що не містить персональних даних, але стосується кількісних та/або вартісних обсягів споживання послуг третім особам, які мають право на отримання цих даних згідно з чинним законодавством.

47. Повідомлення та попередження Споживача щодо стану розрахунків, обсягів споживання, зміни умов надання послуг та в інших обумовлених законодавством випадках, може здійснюватися шляхом надання електронних листів та/або SMS-повідомлень на зазначені в даному договорі та/або офіційно повідомлені адреси електронної пошти та номери мобільних телефонів

Телефони спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій **15-57**.

Контакт центр телефон **(044) 247-40-40**

Адреси і підписи сторін

Виконавець

**КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО ВИКОНАВЧОГО
ОРГАНУ КИЇВРАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ
ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО»**

Юридична адреса:

01001 м. Київ, пл. І. Франка, 5

Код ЄДРПОУ 40538421

ПІН 405384226599

Телефон (044) 287-40-76

**в особі: Комунальний концерн «Центр комунального
сервісу»**

вул. Кирпоноса 10/8, м. Київ, 03190

ЄДРПОУ 39946227

Споживач

(прізвище, ім'я та по батькові)

адреса _____

Адреса реєстрації: _____

Паспортні дані:

Серія:

Номер:

Дата видачі:

Ким видано:

Ідентифікаційний код:

телефон

e-mail:

(підпис)

М. П.

(підпис)

