

ДОГОВІР

про надання послуг з централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води

м. Кривий Ріг _____

Акціонерне товариство «Криворізька теплоцентрально», в особі _____

що діє на підставі _____,
(далі по тексті – виконавець), з однієї сторони, і фізичної особи _____

що є власником (наймачем, орендарем) житлового 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 та централізованого постачання гарячої води, а споживач зобов'язується своєчасно оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки і на умовах, що передбачені договором.

2. Суб'єктами користування послугами (споживачами послуг) за цим Договором є:

власник (наймач, орендар) житлового приміщення (квартири) та члени його сім'ї _____;
(кількість осіб)

3. Характеристика об'єкта надання послуг:

опалювальна площа (об'єм) квартири _____ кв. метрів;

4. Характеристика засобів обліку води і теплової енергії:

№ п/п	Вид засобу обліку води і теплової енергії	Тип засобу обліку води і теплової енергії	Заводський номер	Перше показання	Місце встановлення	Примітка

Тарифи на послуги та їх загальна вартість

5. Тарифи на послуги становлять:

5.1. з централізованого постачання гарячої води:

- за умови підключення рушникосушильників до систем гарячого водопостачання – _____ грн. за 1 куб. м (з податком на додану вартість);

- за відсутності рушникосушильників – _____ грн за 1 куб. м (з податком на додану вартість);

5.2. з централізованого опалення при наявності вузла комерційного обліку теплової енергії - _____ грн. за 1 Гкал (з податком на додану вартість).

6. Розмір щомісячної плати за надані послуги згідно з нормативними (нормами) споживання на момент укладання цього договору становить:

- послуга з централізованого опалення _____ гривень за м².

Розмір щомісячної плати за послугу з централізованого опалення визначається 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 засобів обліку;

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

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

7. У разі зміни тарифів оплата за централізоване опалення та централізоване 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 Правил 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. Плата за надані послуги за наявності засобів обліку води і теплової енергії справляється за їх показаннями згідно з пунктами 10-13 Правил.

10. Наявність пільг з оплати послуг з централізованого опалення згідно з _____ (назва нормативно-правового акту), що надає право на _____ відсотків зниження плати за використанні послуги з дати надання документів, що підтверджують право на пільгу.

Оплата спожитих послуг

11. Розрахунковим періодом є календарний місяць, якщо інше не визначено договором.

Оплата за надані послуги здійснюється Споживачем не пізніше 20 числа місяця, наступного за _____

розрахунковим періодом (місяцем).

12. Послуги оплачуються готівкою або в безготівковій формі.

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

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

15. За несвоєчасне внесення плати Споживач сплачує пеню у розмірі, встановленому законом, _____ відсотків.

16. 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.

Права та обов'язки сторін

17. 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 за період тимчасової відсутності Споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем гарячої води і опломбування запірних вентилів у квартирі 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 (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) встановлення квартирних засобів обліку води і теплової енергії та взяття їх на абонентський облік;
- 10) періодичну перевірку 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.

18. Споживач зобов'язаний:

- 1) оплачувати послуги в установленій договором строк;
- 2) повідомляти Виконавця про осіб, строк тимчасового проживання яких у квартирі перевищив місяць, а також протягом місяця про зміни, що відбулися у стані 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 води і теплової енергії представників Виконавця за наявності в них відповідного посвідчення для:
 - ліквідації аварій - цілодобово;
 - встановлення і зміни санітарно-технічного та інженерного обладнання, проведення технічного та профілактичного огляду, зняття контрольних показань засобів обліку води і теплової енергії - згідно з вимогами нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;

- 4) дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
- 5) забезпечувати цілісність квартирних засобів обліку 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 і санітарно-технічних приладів, пристроїв та обладнання до експлуатації в осінньо-зимовий період;
- 11) у разі встановлення Виконавцем факту несанкціонованого втручання в роботу засобів обліку води і теплової енергії відшкодовувати вартість робіт з проведення їх експертизи, метрологічної перевірки та ремонту згідно із законодавством;
- 12) відшкодовувати Виконавцю витрати з проведення аналізу якісних показників послуг у разі необґрунтованості претензій.

19. Виконавець має право:

- 1) нараховувати у разі несвоєчасного 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; проведення технічного і профілактичного огляду; перевірки показань квартирних засобів обліку води і теплової енергії відповідно до законодавства;
- 6) у разі виникнення сумнівів щодо правильності показань квартирних засобів обліку теплової енергії звернутися до акредитованої лабораторії для проведення експертизи їх технічного стану та метрологічної перевірки;
 - 6¹) здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.

20. 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) інформувати споживача про здійснення перевірки показань квартирних засобів обліку, адресу та номер телефону диспетчерської, аварійної або аварійно-диспетчерської служби (зазначається в договорі і рахунках на сплату послуг, а також розміщується на дошках оголошень в усіх під'їздах багатоквартирного будинку, а також на дошках оголошень, розташованих поблизу житлового будинку);
 - 2¹) після отримання показань квартирних засобів обліку, якщо вони відрізняються від розрахункових 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;
- 3) 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, а також інформацію про Правила (зазначається у цьому договорі, а також розміщується на дошці оголошень у приміщенні Виконавця);
- 4) контролювати установлені міжповіркові інтервали, проводити періодичну перевірку квартирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) відновлювати надання послуг за письмовою заявою Споживача шляхом зняття пломб із запірних вентилів у квартирі протягом доби;
- 8) забезпечувати за заявою Споживача взяття у тижневий строк на абонентський облік квартирних засобів обліку;
- 9) інформувати споживача протягом доби з дня виявлення недоліків у роботі внутрішньобудинкових інженерних систем та/або інженерного обладнання, що розташовані за межами багатоквартирного 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;

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

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

12) 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);

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

14) 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;

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

16) 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.

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

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

Відповідальність сторін

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

1) недотримання вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг, 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 води і теплової енергії;

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

22. 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 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

23. Точками розподілу, в яких здійснюється передача послуг від Виконавця Споживачеві, є

1) у багатоквартирному будинку послуги з

централізованого опалення - відгалуження від стояків у межах квартири;

постачання гарячої води - після першої водозапірної арматури на відгалуженні від стояка у квартирі Споживача;

2) у будинку садибного типу – місце підключення відповідної інженерної мережі будинку до мережі виконавця.

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

24. 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.

25. 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.

26. Представник Виконавця, якому не відомі причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов'язаний узгодити з Споживачем 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.

27. У разі незгоди з результатами перевірки кількісних та/або якісних показників надання послуг Споживач і Виконавець визначають час і дату повторної 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.

28. За результатами перевірки складається акт-претензія про неналежне надання або ненадання послуг (далі - акт-претензія), який підписується Споживачем та представником Виконавця. Акт-претензія складається у двох примірниках по одному для Споживача та Виконавця.

29. 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.

30. Акт-претензія реєструється уповноваженими особами Виконавця у журналі реєстрації актів претензій згідно з додатком 3 до Правил. Виконавець зобов'язаний розглянути такий акт і повідомляти протягом трьох робочих днів споживача про її задоволення або про відмову у задоволенні з обґрунтуванням причин такої відмови. У разі ненадання протягом установленого 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

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

Строк дії договору

32. Підтвердженням повного та беззастережного акцепту (прийняття) умов цього Договору є факт отримання споживачем послуг та їх оплата.

33. Цей договір набирає чинності з дня його укладання та діє до 31 грудня 2019 року. Договір вважається щороку продовженим, якщо за місяць до закінчення строку його дії однією із сторін не буде письмово заявлено про його розірвання або необхідність перегляду.

34. Цей Договір опубліковано на сайті Виконавця: <http://www.tec.dp.ua/>

35. Договір може бути розірваний достроково у разі:

- зникнення потреби в отриманні послуги або відмови Споживача від користування послугами виконавця, у спосіб визначений законодавством;
- переходу права власності (користування) на квартиру до іншої особи;
- невиконання умов договору сторонами договору.

36. Договір складено у двох примірниках, один з яких зберігається у Споживача, другий – у виконавця.

Інші умови

37. Цей Договір є Договором приєднання відповідно до норм ст. 634 Цивільного Кодексу України.

38. Підписуючи цей Договір, Сторони, згідно Закону України «Про захист персональних даних», надають взаємну згоду один одному на обробку їхніх персональних даних, а саме: назви, місцезнаходження/місця проживання, інформації щодо системи оподаткування (індивідуального податкового номеру), прізвища, ім'я по батькові, особистого підпису та інших даних, що дають змогу ідентифікувати особу, що діє в інтересах та/або від імені однієї із Сторін, та інших даних, які передає одна Сторона іншій з метою забезпечення реалізації податкових відносин, цивільних відносин, господарських відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, або в інших аналогічних цілях.

39. 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 чинним законодавством.

40. Якщо при внесенні плати за послуги з централізованого опалення та централізованого постачання гарячої води платником в первинних платіжних документах не зазначено період, за який вноситься платіж, Виконавець зараховує платіж в оплату заборгованості по мірі її виникнення в хронологічній послідовності згідно принципу нарахування і відповідності.

41. Виконавець за умови зміни тарифів на послуги зобов'язаний офіційно повідомити про це в засобах масової інформації.

42. Повідомлення та попередження Споживача щодо стану розрахунків, обсягів споживання, зміни умов надання послуги 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.

43. Цей договір є договором приєднання, вважається акцептованим усіма Споживачами АТ «Криворізька теплоцентраль», які приєднані до мереж централізованого опалення та гарячого водопостачання Виконавця та/або які прийняли послугу з централізованого опалення, та послуг з централізованого постачання гарячої води АТ «Криворізька теплоцентраль».

44. Телефон спеціального виклику у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій із мережами та обладнанням, які перебувають на балансі Виконавця: (056) 499-01-77, моб. т. (067) 566-96-86.

Адреси і підписи сторін:

Виконавець

Акціонерне товариство «Криворізька Теплоцентраль»

Юридична адреса:

50014 м. Кривий Ріг, вул. Електрична, 1

ЄДРПОУ 00130850

Банк: ТББВ ІІ типу №10003/0342 філії ДООУ АТ «Ощадбанк»

МФО 305482

Р/рахунок 26039300790463

ПІН 001308504833

Телефон (056) 499-01-77

Споживач
