

ДОГОВІР № _____
з індивідуальним споживачем про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення (без обслуговування внутрішньобудинкових систем)

м. Луцьк

« _____ » _____ 20__ р.

Комунальне підприємство «Луцькводоканал» (ЄДРПОУ 03339489) в особі директора Гуменюка Віктора Миколайовича, що діє на підставі Статуту (далі – Виконавець), з однієї сторони, і фізична особа

_____,

(прізвище, ім'я та по батькові)

що є власником (співвласником, користувачем) нерухомого майна — індивідуальним споживачем (далі — споживач), з іншої сторони (разом — сторони), уклали договір про таке.

Предмет договору

1. Виконавець зобов'язується надавати споживачеві послуги з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, а споживач зобов'язується оплачувати надані послуги за тарифами, встановленими відповідно до законодавства, у порядку, строки та на умовах, передбачених договором.

2. Виконавець забезпечує якість питної води відповідно до вимог державних санітарних норм і правил з тиском питної води відповідно до параметрів, встановлених державними будівельними нормами, на межі централізованих інженерно-технічних систем постачання послуги виконавця та внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку.

3. Послуги надаються споживачеві безперервно, крім перерв, визначених частиною першою статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

Послуга з централізованого водовідведення надається у мережі виконавця з мереж споживача за умови справності мереж споживача.

4. Інформація про споживача:

1) власник (співвласник, користувач) житлового приміщення (квартири) та члени його сім'ї — _____ осіб;

(словами)

2) власник (співвласник, користувач) нежитлового приміщення — _____ осіб;
(словами)

3) адреса об'єкта водоспоживання:

вулиця _____,

будинок № _____, квартира (приміщення) № _____,

місто (селище, село) _____, індекс _____,

район _____,

область Волинська;

4) номер контактного телефону споживача _____;

5) абонентський номер споживача _____;

6) характеристика вузлів розподільного обліку води:

Порядковий номер	Найменування та умовне позначення типу засобу вимірювальної техніки	Заводський номер	Перше показання/ дата	Місце встановлення	Дата останньої періодичної перевірки, міжпіврічний інтервал	Примітка

У разі внесення змін до характеристики вузлів розподільного обліку води такі зміни вважаються внесеними до договору шляхом належного оформлення акта взяття на абонентський облік.

5. Обслуговування, поточний та капітальний ремонт внутрішньобудинкових систем, що забезпечують надання послуг у багатоквартирному будинку, здійснюються споживачами або уповноваженими на виконання таких робіт особами за рахунок споживачів.

Розмір плати за послуги

6. Тарифи на послуги встановлюються уповноваженими законом державними органами або органами місцевого самоврядування відповідно до закону та становлять:

на послугу з централізованого водопостачання — _____ гривень за 1 куб. метр;

на послугу з централізованого водовідведення — _____ гривень за 1 куб. метр.

підпис Виконавця

- 1 -

підпис Споживача

У разі прийняття уповноваженим органом рішення про зміну тарифів на послуги виконавець у строк, що не перевищує 15 днів з дати введення їх у дію, повідомляє про це споживачам із зазначенням рішення відповідних органів, у рахунках на оплату послуг та офіційному веб-сайті виконавця.

У разі зміни тарифів у період дії договору нові тарифи застосовуються з моменту їх введення в дію без внесення додаткових змін до договору.

7. Плата за послуги складається з:

1) плати за послугу, що розраховується виходячи з розміру затверджених тарифів на послугу та обсягу спожитих послуг, визначеного відповідно до законодавства;

2) плати за абонентське обслуговування, граничний розмір якої визначається Кабінетом Міністрів України.

Плата за абонентське обслуговування встановлюється Виконавцем і зазначається в рахунку. Розмір плати за абонентське обслуговування може бути змінений за рішенням Виконавця без внесення додаткових змін до цього Договору. Змінений розмір плати буде визначений на офіційному веб-сайті виконавця та в рахунку до оплати. Акцептом зміненого розміру плати з боку споживача є оплата Споживачем плати (її частини) та/або продовження користування послугами з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, які надаються Виконавцем. Надання послуг Виконавцем в частині повірки розподільного приладу обліку здійснюється не раніше першого числа місяця, з якого Виконавець розпочав нарахування плати за абонентське обслуговування Споживачу. Виконавець не несе відповідальності за вчасність повірки засобу обліку, якщо термін державної повірки такого засобу закінчився до укладення даного договору або до першого числа місяця, з якого Виконавець розпочав нарахування плати за абонентське обслуговування Споживачу.

Облік та порядок оплати послуг

8. Оператор зовнішніх інженерних мереж, до яких приєднана будівля, має право доступу щомісячно до приміщень у будівлі, де встановлено вузли комерційного обліку, для проведення їх обслуговування та/або заміни, а також для зняття показань.

9. 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.

10. Виконавець або визначена споживачами особа, що здійснює розподіл обсягів послуг, визначених за допомогою вузла комерційного обліку, між споживачами, має право доступу до приміщень, в яких встановлено вузли розподільного обліку, за показаннями яких здійснюється такий розподіл.

11. Уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування мають право доступу до будівель, приміщень і споруд, у яких встановлено вузли комерційного обліку, для проведення перевірки наявності, функціонування таких вузлів та здійснення контролю за правильністю зняття показань.

12. Споживач або його представник має право доступу до місць встановлення вузлів комерційного обліку для проведення перевірки їх схоронності та зняття показань.

13. Для отримання доступу до вузлів обліку оператор зовнішніх інженерних мереж, виконавець, уповноважені посадові особи органів ліцензування, органів місцевого самоврядування звертаються до споживача за допомогою телефонного зв'язку або в письмовій формі за поштовою або електронною адресою, що зазначена у договорі, щодо доступу до вузлів обліку із зазначенням його мети і дати.

14. Споживач забезпечує у зазначений у зверненні строк доступ представників оператора зовнішніх інженерних мереж, виконавця, уповноважених посадових осіб органів ліцензування, органів місцевого самоврядування до вузлів обліку після пред'явлення ними відповідних службових посвідчень.

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

15. Розрахунковим періодом для оплати послуг є календарний місяць.

Оплата послуг здійснюється не пізніше 20 числа місяця, що настає за розрахунковим періодом, якщо інше не визначено договором.

Рахунки на оплату послуг формуються виконавцем (якщо не визначено споживачами особу, що здійснює розподіл обсягів послуг), на основі показань вузлів комерційного обліку з урахуванням показань вузлів розподільного обліку відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" та надаються споживачеві (його представникові) у строк не пізніше ніж за 10 календарних днів до граничного строку внесення плати за послуги.

Рахунки надаються за рішенням Виконавця та згодою Споживача (у вигляді підписання даного договору): у паперовому вигляді та/або в електронному вигляді, зокрема шляхом доступу до електронних систем обліку розрахунків, особистого кабінету споживача, доставленого безпосередньо у банківські установи. Рахунки надаються споживачеві на безоплатній основі.

Платіжні реквізити для проведення оплати за послуги з централізованого водопостачання та водовідведення, плату за абонентське обслуговування, пеню, інфляційні та річні, передбачені статтею 8 Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" розміщуються Виконавцем в електронних рахунках, які доступні Споживачу в Єдиній квитанції, банківських установах, які уклали відповідний договір з Виконавцем, в Особистому кабінеті споживача.

Інформація передбачена статтею 7 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" (щодо порядку надання послуг, структури цін та тарифів) та статтею 8 Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання" (щодо періодів, в яких виникла заборгованість, відомостей про обчислення її розміру, пільги/субсидії (у разі їх надання/призначення), середній обсяг споживання та середній розмір плати за комунальну послугу іншими споживачами відповідної категорії (у тому числі в розрізі класів будівель), рекомендації щодо можливих заходів з підвищення енергоефективності будівель, інформація про державні цільові та інші програми підвищення енергоефективності, контактна інформація та порядок одержання додаткової інформації, інформації про обсяги

спожитої комунальної послуги, зазначеної в пункті 6 частини третьої цієї статті щодо будівлі в цілому) надається споживачу в Особистому кабінеті споживача.

16. Показання вузлів розподільного обліку (у тому числі гарячої води) на перше число щомісяця надаються споживачем виконавцеві:

а) в останній день розрахункового періоду у разі передачі показів з використанням особистого кабінету споживача в мережі Інтернет;

б) з 20 (двадцятого) до 3 (третього) числа місяця включно одним із таких способів, як телефоном, електронною поштою, повідомленням або в інший спосіб, доведений до відома споживача на офіційному сайті виконавця в мережі Інтернет.

17. У разі ненадання у визначений договором строк споживачем виконавцеві показань вузлів розподільного обліку виконавцем протягом трьох місяців приймається середньодобове споживання відповідної послуги за попередні 12 місяців.

Після відновлення надання показань відповідних вузлів обліку виконавець зобов'язаний здійснити перерахунок за надані послуги.

18. Розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

19. Обсяг наданих споживачеві послуг з централізованого водовідведення визначається на рівні обсягів спожитих ним послуг з централізованого водопостачання та постачання гарячої води.

20. До встановлення вузла комерційного обліку обсяги споживання питної води визначаються за показаннями вузлів розподільного обліку, а у разі їх відсутності — за нормами споживання, встановленими органами місцевого самоврядування. Загальний обсяг споживання питної 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.

21. Обсяг споживання наданих послуг для споживачів, у яких відсутні вузли розподільного обліку, здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, затвердженої Мінрегіоном.

22. У разі виходу з ладу або втрати вузла комерційного обліку до відновлення його роботи або заміни ведення комерційного обліку здійснюється розрахунково відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг з урахуванням середнього споживання питної води протягом попередніх 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги, але не менш як 15 діб).

23. Оплата послуг здійснюється в безготівковій або готівковій формі.

За бажанням споживача оплата послуг може здійснюватися шляхом внесення авансових платежів.

У разі авансової оплати послуг виконавець періодично один раз на шість місяців здійснює перерахунок плати за фактично надані послуги, про що повідомляє споживачеві.

24. У разі несвочасного здійснення платежів за послуги споживач сплачує пеню в розмірі 0,01 відсотка суми боргу за кожен день прострочення. Загальний розмір сплаченої пені не може перевищувати 100 відсотків загальної суми боргу.

Нарахування пені починається з першого робочого дня, наступного за останнім днем граничного строку внесення плати за послуги.

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.

Незалежно від нарахування пені споживач оплачує інфляційні та річні у порядку та розмірі, визначеному статтею 625 Цивільного Кодексу України.

В разі проведення оплати за надані Виконавцем послуги та роботи не в повному обсязі, сума оплати погашає вимоги Виконавця в такій черговості:

1) у першу чергу сплачується:

- пеня;
- інфляційні;
- річні;
- інші штрафні санкції;

2) у другу чергу сплачується заборгованість за найдавнішим терміном її виникнення та поточна заборгованість по:

- платі за абонентське обслуговування;
- внескам за встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку;

3) у третю чергу сплачується заборгованість по послугах з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення за найдавнішим терміном її виникнення;

4) у четверту чергу сплачується поточна заборгованість по послугах з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення.

25. У разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості виконавець проводить перерахунок вартості послуги у порядку, затвердженому Кабінетом Міністрів України, та сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню) у розмірі 0,01 відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

26. Плата за абонентське обслуговування сплачується споживачем виконавцеві щомісяця.

27. У разі виявлення у будівлі витоків води із внутрішньобудинкових систем централізованого водопостачання протягом періоду, за який здійснюється розрахунок за послуги з централізованого водопостачання, розподіл обсягів наданих послуг між споживачами здійснюється відповідно до Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг.

28. Дієздатні особи, які проживають та/або зареєстровані у житлі споживача, користуються послугами та несуть солідарну відповідальність за зобов'язаннями з оплати послуг.

29. У разі тимчасової відсутності споживача та інших осіб понад 30 календарних днів споживач може письмово повідомити про це виконавцеві та надати відповідне документальне підтвердження. У такому разі споживач має право на неоплату вартості послуг (у разі відсутності приладів обліку в житловому приміщенні (іншому об'єкті нерухомого майна)).

Права та обов'язки сторін

30. Споживач має право на:

- 1) підключення в установленому порядку до систем централізованого водопостачання та водовідведення;
- 2) забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним санітарним нормам та правилам, кількість і режим подання якої визначаються на договірних засадах, в обсязі, не меншому від нормативів питного водопостачання;
- 3) одержання в установленому порядку повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води та режим її постачання;
- 4) забезпечення послугами з централізованого водовідведення відповідно до нормативів гранично допустимих концентрацій та нормативів гранично допустимого скидання забруднюючих речовин;
- 5) пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним санітарним нормам та правилам, інших порушень вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення;
- 6) своєчасне одержання послуг належної якості згідно із законодавством і умовами договору;
- 7) одержання без додаткової оплати від виконавця інформації про тарифи, розмір місячного платежу, структури тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості;
- 8) відшкодування збитків, завданих його майну, шкоди, заподіяної його життю або здоров'ю внаслідок нена належного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житло (інший об'єкт нерухомого майна);
- 9) зменшення у встановленому законодавством порядку розміру плати за послуги у разі їх ненадання, надання не в повному обсязі або зниження їх якості;
- 10) неоплату вартості послуг у разі їх 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 відповідно до умов договору;
- 11) отримання від виконавця штрафу за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі 0,01 відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожну добу такого перевищення;
- 12) проведення перевірки кількості та якості послуг у встановленому законодавством порядку;
- 13) складення та підписання актів-претензій у зв'язку з порушенням порядку надання послуг, зміною їх споживчих властивостей та перевищенням строків проведення аварійно-відновних робіт;
- 14) отримання без додаткової оплати від виконавця детального розрахунку розподілу обсягу спожитих послуг між споживачами багатоквартирного будинку;
- 15) отримання без додаткової оплати інформації про проведені виконавцем нарахування плати за послуги (за періодами та видами нарахувань) та отримані платежі;
- 16) розірвання договору про надання послуг за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

31. Споживач зобов'язаний:

- 1) раціонально використовувати питну воду, не допускати її витоку із внутрішньобудинкових мереж та обладнання;
- 2) не перешкоджати здійсненню контролю за технічним станом інженерного обладнання в приміщеннях;
- 3) утримувати в належному технічному і санітарному стані водопровідні мережі та обладнання;
- 4) укладати договір про надання послуг у порядку і випадках, визначених законом. Незалежно від укладення договору нести відповідальність за виконання положень Правил та Договору з дати рішення зборів мешканців/правління ОСББ щодо обрання договірної моделі з Виконавцем, але не пізніше ніж з 01.03.2020 року;
- 5) своєчасно вживати заходів до усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
- 6) забезпечувати цілісність обладнання вузлів обліку послуг та не втручатися в їх роботу;
- 7) проводити за власний рахунок ремонт та заміну санітарно-технічних приладів і пристроїв, обладнання, іншого спільного майна багатоквартирного будинку, яке обслуговує більш як одне житлове та/або нежитлове приміщення, пошкоджене з його вини, яка доведена в установленому законом порядку;
- 8) оплачувати надані послуги з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення, плату за абонентське обслуговування, за тарифами та у розмірі, встановленими відповідно до законодавства, у строки, встановлені договором згідно рахунку Виконавця. Не отримання паперового чи не ознайомлення з електронним рахунком не звільняє Споживача від відповідальності провести повну оплату у термін до 20 числа місяця, наступного за звітним;
- 9) допускати у своє житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна) виконавця або його представника у порядку, визначеному законом, для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів розподільного обліку;
- 10) дотримуватися вимог житлового та містобудівного законодавства під час проведення ремонту чи реконструкції житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна), не допускати порушення законних прав та інтересів інших учасників відносин у сфері житлово-комунальних послуг;

11) забезпечувати своєчасну підготовку об'єктів, що перебувають у його власності, до експлуатації в осінньо-зимовий період;

12) у разі несвоєчасного внесення платежів за послуги сплачувати пеню, інфляційні та річні в розмірах, установлених законом або договором;

13) письмово шляхом подання заяви інформувати виконавця про зміну власника житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна) та про фактичну кількість осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні споживача, протягом 10 календарних днів з дня настання таких змін;

14) надавати виконавцеві або особі, що здійснює розподіл обсягів спожитих послуг, показання наявних вузлів розподільного та комерційного обліку в порядку та строки, визначені договором, Якщо покази комерційного обліку споживачем (споживачами) не надані - для розрахунків беруться покази, зняті Виконавцем незалежно від присутності споживача;

15) дотримуватися правил безпеки, зокрема пожежної, та санітарних норм.

32. Виконавець має право:

1) здійснювати контроль за технічним станом інженерного обладнання будинків та споруд, вимагати термінового усунення витоків з водопровідних мереж та обладнання, забезпечувати встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного обліку питної води відповідно до Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання";

2) вимагати від споживача дотримання правил експлуатації жилих приміщень та прибудинкової території, санітарно-гігієнічних правил і правил пожежної безпеки, вимог інших нормативно-правових актів у сфері комунальних послуг;

3) вимагати від споживача проведення робіт з усунення виявлених неполадок, пов'язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартості таких робіт;

4) доступу до житлових приміщень (інших об'єктів нерухомого майна) для ліквідації аварій, усунення неполадок санітарно-технічного та інженерного обладнання, його встановлення і заміни, проведення технічних та профілактичних оглядів і перевірки показань вузлів розподільного обліку в порядку, визначеному законом і договором;

5) обмежити (припинити) надання послуг з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення у разі неоплати або оплати не в повному обсязі за послуги з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення, за плату за абонентське обслуговування, в порядку і строки, встановлені законом та договором, крім випадків, коли якість та/або кількість таких послуг не відповідають умовам договору;

6) звертатися до суду в разі порушення споживачами умов договору;

7) отримувати інформацію від споживача про зміну власника житлового приміщення (іншого об'єкта нерухомого майна) та фактичної кількості осіб, які постійно проживають у житловому приміщенні споживача, у випадках та порядку, передбачених договором;

8) створювати систему управління якістю, сертифіковану відповідно до національних або міжнародних стандартів акредитованими органами із сертифікації.

33. Виконавець зобов'язаний:

1) забезпечувати виробництво та постачання споживачам питної води відповідно до умов договору;

2) вживати заходів до забезпечення питною водою у разі порушення функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації);

3) вирішувати питання, пов'язані з порушенням функціонування систем централізованого водопостачання та водовідведення (аварійні ситуації), відповідно до плану оперативних дій із забезпечення споживачів питною водою у відповідному населеному пункті (районі);

4) відшкодовувати збитки, завдані юридичним і фізичним особам внаслідок порушення вимог законодавства у сфері питної води, питного водопостачання та централізованого водовідведення, що сталося з його вини;

5) забезпечувати своєчасність надання, безперервність і відповідну якість послуг згідно із законодавством та умовами договору, в тому числі шляхом створення системи управління якістю відповідно до національних або міжнародних стандартів;

6) готувати та укладати із споживачем договори з визначенням відповідальності за дотримання їх умов;

7) надавати без додаткової оплати в установленому законодавством порядку необхідну інформацію про тарифи, розмір місячного платежу, структуру тарифу, норми споживання та порядок надання послуг, а також про їх споживчі властивості та іншу інформацію, передбачену законодавством;

8) своєчасно проводити підготовку об'єктів житлово-комунального господарства до експлуатації в осінньо-зимовий період;

9) розглядати у визначений законодавством строк претензії та скарги споживача і проводити відповідні перерахунки розміру плати за послуги в разі їх ненадання, надання не в повному обсязі, несвоєчасно або неналежної якості, а також в інших випадках, визначених договором;

10) вживати заходів до ліквідації аварій, усунення порушень якості послуг у строки, встановлені законодавством;

11) виплачувати споживачеві штраф за перевищення нормативних строків проведення аварійно-відновних робіт у розмірі 0,01 відсотків середньомісячної плати за послугу за попередні 12 місяців (якщо попередніх місяців нараховується менш як 12, за фактичний час споживання послуги) за кожен добу такого перевищення;

12) своєчасно реагувати на виклики споживачів, підписувати акти-претензії, вести облік вимог (претензій) споживачів у зв'язку з порушенням порядку надання послуг;

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

14) здійснювати розподіл загальнобудинкового обсягу послуг між споживачами у передбаченому законодавством та договором порядку;

15) інформувати споживачів про намір зміни тарифів на послуги відповідно до законодавства;

16) відшкодовувати збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна);

17) самостійно здійснювати перерахунок вартості послуг за період ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг, а також сплачувати неустойку (штраф, пеню) у розмірі 0,01 відсотків суми здійсненого перерахунку вартості послуги.

Відповідальність сторін

34. Споживач несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) несвоєчасне внесення платежів за послуги шляхом сплати пені.

35. Виконавець несе відповідальність за:

- 1) невиконання умов договору;
- 2) збитки, завдані майну, шкоду, заподіяну життю або здоров'ю споживача внаслідок неналежного надання або ненадання послуги та незаконного проникнення в належне йому житлове приміщення (інший об'єкт нерухомого майна), шляхом відшкодування збитків;
- 3) ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг;
- 4) порушення прав споживачів згідно із законодавством.

Порядок обмеження (припинення) надання послуг

36. Виконавець обмежує (припиняє) надання послуг у разі:

проведення ремонтних і профілактичних робіт згідно з будівельними нормами і правилами, правилами технічної експлуатації і користування, положеннями про проведення поточного і капітального ремонтів та іншими нормативно-правовими актами через 10 днів після повідомлення споживачеві через засоби масової інформації або на офіційному веб-сайті виконавця, із зазначенням причини та строку обмеження (припинення) надання відповідних послуг;

ліквідації наслідків аварії, повідомивши споживачеві через засоби масової інформації або на офіційному веб-сайті виконавця, про таку перерву не пізніше ніж через три години з початку такої перерви. У повідомленні зазначається причина та строк перерви в наданні відповідних послуг.

37. Виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення споживачеві у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за послуги з централізованого водопостачання та/або централізованого водовідведення, за плату за абонентське обслуговування, , протягом 30 днів з дня отримання споживачем попередження від виконавця.

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

38. Для обмеження (припинення) надання відповідної послуги споживачеві (у разі непогашення в повному обсязі заборгованості за спожиті послуги) виконавець надсилає споживачеві попередження про те, що у разі непогашення ним заборгованості за спожиті послуги протягом 30 днів з дня отримання попередження надання йому послуг може бути обмежено (припинено).

Таке попередження надсилається споживачеві не раніше наступного робочого дня після закінчення граничного строку оплати послуги, визначеного законодавством та/або договором.

Попередження надсилається споживачеві рекомендованим листом (з повідомленням про вручення) та шляхом повідомлення споживачеві через його особистий кабінет, або вручно під підпис споживача або будь-якої дієздатної особи, яка проживає та/або зареєстрована у житлі споживача.

39. У разі непогашення споживачем заборгованості протягом 30 днів з дня отримання попередження виконавець має право обмежити (припинити) надання послуг споживачеві.

Споживач визнає заборгованість за послуги з постачання холодної води та водовідведення, яка на дату укладення даного договору становить [] грн. з ПДВ і зобов'язується оплатити її впродовж місяця з дати укладення даного договору чи шляхом укладення договору реструктуризації. В разі несплати Виконавець вправі обмежити (припинити) надання послуг.

40. Обмеження (припинення) надання послуг не є підставою для розірвання договору.

41. Надання послуг відновлюється у повному обсязі протягом наступного робочого дня з дати повного погашення заборгованості за фактично спожиті послуги або з дати укладення угоди про реструктуризацію такої заборгованості та оплати витрат Виконавця, пов'язаних з припиненням та відновленням надання послуги споживачеві.

42. Витрати виконавця, пов'язані з припиненням та відновленням надання послуги споживачеві, відшкодовуються за рахунок споживача відповідно до кошторису витрат на припинення та відновлення надання послуг, складеного виконавцем.

43. Дії щодо обмеження (припинення) надання послуг не повинні призводити до:

- пошкодження спільного майна споживачів;
- порушення прав та інтересів інших споживачів.

44. У разі настання зазначених наслідків вони фіксуються споживачем і виконавцем та відшкодовуються виконавцем відповідно до законодавства.

Порядок оформлення претензій

45. У разі ненадання, надання не в повному обсязі або неналежної якості послуг споживач має право викликати виконавця (його представника) для проведення перевірки кількості та/або якості наданих послуг.

Оформлення претензій споживачів здійснюється в порядку, передбаченому статтями 27, 28 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”.

46. За результатами перевірки якості надання послуг складається акт-претензія відповідно до порядку проведення перевірки відповідності якості надання комунальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України.

47. Виконавець зобов’язаний прибути на виклик споживача не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення.

48. У разі проведення перевірки якості наданих послуг з централізованого водопостачання споживач має право здійснити забір проб. Інформація про забір проб зазначається в акті-претензії.

У разі встановлення за результатами дослідження відібраних проб факту постачання (надання) послуг неналежної якості витрати споживача на оплату проведених досліджень підлягають компенсації за рахунок виконавця.

49. У разі неприбуття виконавця в установлений строк або необґрунтованої відмови підписати акт-претензію такий акт-претензія підписується споживачем та не менш як двома споживачами, які проживають у сусідніх житлових приміщеннях (інших об’єктах нерухомого майна) і надсилається виконавцеві рекомендованим листом.

50. Виконавець протягом п’яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, зазначених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії. У разі ненадання виконавцем відповіді в установлений строк претензії споживача вважаються визнаними таким виконавцем.

Форс-мажорні обставини

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

52. Сторона, яка не може виконати прийнятих на себе зобов’язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов’язана в письмовій формі повідомити іншій стороні про час настання, можливу тривалість та вірогідну дату припинення дії даних обставин, підтвердивши наявність дії форс-мажорних обставин відповідними документами.

53. У разі настання форс-мажорних обставин строк дії договору продовжується або припиняється за згодою сторін.

Особливі умови та строк дії договору

58. Договір укладається строком на один рік. Якщо за один місяць до закінчення зазначеного строку жодна із сторін не повідомить письмово іншій стороні про відмову від договору, договір вважається продовженим на один рік.

59. Внесення змін до договору здійснюється шляхом укладення додаткової угоди, якщо інше не передбачено договором.

60. Договір може бути розірваний споживачем за умови попередження про це виконавця не менш як за два місяці до дати розірвання договору та допуску виконавця для здійснення технічного припинення надання послуг.

61. 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. Представники Сторін посвідчують, що отримали інформацію про свої права, визначені статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних».

62. Спори, що можуть виникнути у процесі виконання договору, сторони вирішують шляхом переговорів. Неврегульовані питання вирішуються у судовому порядку.

63. Договір укладено у двох примірниках по одному для кожної із сторін, що мають однакову юридичну силу.

Інші умови

Відмітки про згоду інших співвласників приміщення на укладення договору одним із співвласників:

Номери телефонів аварійних служб у разі виникнення аварій та інших надзвичайних ситуацій
(0332) 25-55-55, 15-53 аварійна диспетчерська служба, (0332) 28-40-40 кол-центр.

Адреси та реквізити сторін

Виконавець

Комунальне підприємство «Луцькводоканал»
43010, м. Луцьк, вул. Дубнівська, 26
р/р № UA 653395002600200643980000001 в АТ
«ТАСКОМБАНК», МФО 339500
Код ЄДРПОУ – 03339489

Директор

М.П. _____ **В.М. Гуменюк**

Споживач

_____ (прізвище, ім'я та по батькові)

Паспорт серії _____ номер _____

виданий _____

і/к № _____

адреса реєстрації _____

телефон _____

електронна пошта _____

_____ (підпис)

Сервіси КП «Луцькводоканал»:

ЦЕНТР ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ – м. Луцьк, вул. Соборності, 25.

Муніципальний сервісний центр (МСЦ) - м. Луцьк, вул. Винниченка, 26

Графік роботи центру: пн-чт 08:00-18:00 год., пт 08:00-17:00 год., без обідньої перерви.

КОЛІ-ЦЕНТР - (0332) 28-40-40 (дзвінки згідно тарифів Вашого оператора зв'язку)

- 0-800-10-40-40 (безкоштовно для всіх мобільних операторів)

ВЕБ-САЙТ vd.lutsk.ua

ОСОБИСТИЙ КАБІНЕТ ПОБУТОВОГО СПОЖИВАЧА oc.vd.lutsk.ua

Методи подачі показників приладів обліку **ХОЛОДНОЇ та ГАРЯЧОЇ** води:

- через особистий кабінет **oc.vd.lutsk.ua** або **vd.lutsk.ua** (головне меню сайту «Особистий кабінет»);
- передача показів за допомогою **SMS-повідомлення на номер 067-444-8-777** (смс-повідомлення у форматі: код вулиці_№будинку_№квартири пробіл показник);
- передача показів **повідомленням на Viber 067-444-8-777** (повідомлення у форматі: код вулиці_№будинку_№квартири пробіл показник).