**ДОГОВІР №**

про надання послуг з централізованого опалення

м. Дніпро 20 р

КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕПЛОЕНЕРГО» ДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ, в особі заступника директора зі збуту Буюклеєвої Тетяни Петрівни, що діє на підставі довіреності № 873 від 20 березня 2017 року, (далi - Виконавець) з однієї сторони, i

фізичної особи або

(прізвище, ім’я та по батькові)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(найменування юридичної особи)

яка (який) є власником (наймачем, орендарем) житлового приміщення (далi - споживач), з другої сторони, уклали цей договір про нижченаведене:

# Предмет договору

1. Виконавець зобов’язується своєчасно надавати споживачеві відповідної якості послуги з централізованого опалення, згідно з діючими нормативами, а споживач зобов’язується своєчасно та у повному обсязі оплачувати надані послуги за встановленими тарифами у строки i на умовах, що передбачені договором.
2. Споживачі послуг з централізованого опалення:
3. власник (наймач, орендар) житлового приміщення (квартири) та члени його сiм’ї - ;

(кiлькiсть осiб)

1. Характеристика об’єкта надання послуг:
2. опалювальна площа (об’єм) квартири (будинку садибного типу) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_кв. метрiв ( куб. метрiв);
3. адреса об’єкта надання послуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. Характеристика засобу облiку теплової енергiї:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковий номер | Вид засобу облiку теплової енергiї | Тип засобу облiку теплової енергiї | Заводський  номер | Перше показання | Мiсце встановлення | Дата останньої повірки |
|  |  |  |  |  |  |  |

# Тарифи на послуги та їх загальна вартiсть

1. Тарифи на комунальні послуги з централізованого опалення, встановлюються відповідним органом виконавчої влади, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг.
2. На момент укладення Договору тарифи на послуги становлять:

за централізоване опалення:

за наявності будинкового або квартирного засобів обліку теплової енергії: грн./Гкал (з ПДВ);

при відсутності будинкового або квартирного засобів обліку теплової енергії: грн./м2 (з ПДВ) опалювальної площі в опалювальний сезон.

Розмір щомісячної плати за послугу з централізованого опалення визначається згідно з нормативами (нормами) споживання та з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря i фактичної кількості діб надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим у разі:

відсутності 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 надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - Правила) (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку).

відсутності у виконавця показань будинкового приладу обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно Правил, у разі перешкоджання, не допуску чи інших причин неможливості зняття таких показань із відповідним складенням акту.

1. У разі зміни тарифів оплата за централізоване опалення Споживачем здійснюється за новими тарифами з часу їх введення в дію без внесення змін до цього Договору.
2. 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.

Показання квартирних засобів обліку щомісяця знімаються споживачами та зазначаються в платіжному документі, наданому виконавцем, або надаються виконавцю будь-яким іншим способом (за допомогою телефонного зв’язку, електронних сервісів, запроваджених виконавцем, тощо).

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

1. У разі встановлення будинкових засобів обліку теплової енергії споживач оплачує послуги згідно з їх показаннями пропорційно опалюваній площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу).
2. Зняття показань вузлів комерційного обліку щомісяця здійснюється виконавцем комунальної послуги або визначеною власником (співвласниками) іншою особою, що здійснює розподіл обсягів комунальної послуги, у присутності споживача або його представника (представника об'єднання співвласників багатоквартирного будинку, управителя багатоквартирного будинку) або за домовленістю сторін представником багатоповерхового будинку, шляхом передачі таких показань засобами електронного зв’язку на сайті https://teploenergo.net/.
3. Наявнiсть пiльг з оплати послуг

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(назва законодавчого акта) (вiдсоткiв)

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

# Оплата спожитих послуг

1. Розрахунковим періодом є календарний місяць. 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.

У разі застосування авансової системи оплати послуг, авансові платежі вносяться у розмірі та у терміни визначені споживачем.

1. Послуги оплачуються в безготівковій формі на рахунок виконавця.
2. За наявностi у квартирi засобiв облiку теплової енергiї справляння плати за нормативами (нормами) споживання не допускається, крiм випадкiв, передбачених Правилами, Законом України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання» і договором на встановлення засобiв облiку теплової енергії.
3. Плата за послуги справляється згідно з нормативами (нормами) споживання та з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря i фактичної кiлькостi діб надання цієї послуги в мiсяцi, який є розрахунковим у разі:

відсутності 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 надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення (далі - Правила) (у разі відсутності (несправності) будинкового засобу обліку).

відсутності у виконавця показань будинкового приладу обліку за розрахунковий період з подальшим перерахунком відповідно Правил, у разі перешкоджання, не допуску чи інших причин неможливості зняття таких показань із відповідним складенням акту.

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

КП «ТЕПЛОЕНЕРГО» ДМР

49044 м. Дніпро,

Просп. Дмитра Яворницького, 37

р/р 26031300770685

в ДОУ АТ «Ощадбанк» МФО 305482

ЄДРПОУ 32688148

1. За несвоєчасне внесення плати iз споживача стягується пеня у розмiрi, встановленому законом.
2. У разi ненадання послуг, надання їх не в повному обсязi, зниження якостi, зокрема вiдхилення їх кiлькiсних та/або якiсних показникiв вiд затверджених нормативiв (норм) споживання, виконавець проводить перерахунок розмiру 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).
3. Рахунки на оплату послуг з централізованого опалення формуються виконавцем на основі показань вузла комерційного обліку відповідної комунальної послуги згідно з вимогами [статей 9-11](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2119-19/print#n131) Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання».
   1. Рахунок формується Виконавцем із дотриманням вимог статті 8 Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання».

# Права та обов’язки сторін

1. **Споживач має право на:**
2. отримання своєчасно та належної якості послуг згідно з законодавством та умовами цього договору;
3. 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;
4. відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров’ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг;
5. 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 відповідно норм діючого законодавства;
6. усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг протягом установленого Кабінетом Міністрів України строку;
7. несплату вартості послуг (крім послуг з централізованого опалення) за період тимчасової відсутності споживача i членів його сім’ї та відновлення надання відповідних послуг шляхом зняття пломб за власний рахунок протягом доби згідно з письмовою заявою;
8. зменшення розміру плати за послуги у разі тимчасової вiдсутностi споживача та/або членів його сім’ї на пiдставi письмової заяви та офiцiйного документа, що підтверджує його/їх вiдсутнiсть (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання) при наявності технологічної можливості припинення надання послуги з централізованого опалення;
9. перевірку кiлькiсних та/або якісних показників надання послуг (температура повітря у приміщеннях тощо) у порядку, встановленому Правилами, іншими актами законодавства України та цим договором. Витрати, пов’язані з перевіркою кiлькiсних i якісних показників надання послуг, відшкодовуються виконавцем у разі обґрунтованості звернення споживача та споживачем — у разі необґрунтованості такого звернення;
10. установлення квартирних засобів обліку теплової енергії та взяття їх виконавцем на абонентський облік;
11. періодичну повірку, обслуговування та ремонт квартирних засобів обліку, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж;
12. ознайомлення з нормативно-правовими актами у сфері житлово-комунальних послуг;
13. внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги, якщо такі зміни відповідають чинному законодавству;
14. звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварiйно- відбудовних робіт;
15. укладення з виконавцем договору про заміну або ремонт технічно несправних санiтарно-технiчних приладів, пристроїв, обладнання та квартирних засобів обліку.

# Споживач зобов’язаний:

1. оплачувати послуги в установлений договором строк;
2. повiдомляти виконавця про осiб, строк тимчасового проживання яких у квартирi (будинку садибного типу) перевищив мiсяць, а також протягом мiсяця про змiни, що вiдбулися у станi пiдсобного господарства i санiтарно-технiчного та iнженерного обладнання (за умови проведення розрахункiв за наданi послуги згiдно з нормативами (нормами) споживання);
3. забезпечити доступ до відповідної інженерної мережі, арматури, квартирних засобів обліку 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 теплової енергії - згідно з вимогами нормативно- правових актів у сфері комунальних послуг централізованого опалення та гарячого водопостачання;
4. дотримуватися вимог нормативно-правових актiв у сферi житлово-комунальних послуг;
5. забезпечувати цiлiснiсть квартирних засобiв облiку теплової енергiї та не втручатися в їх роботу;
6. у разi несвоєчасного внесення плати за послуги сплачувати пеню в установленому законом та цим договором розмiрi;
7. повiдомляти у десятиденний строк виконавця про втрату права на пiльги;
8. своєчасно вживати заходiв до усунення виявлених несправностей, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
9. за власний рахунок проводити ремонт та замiну санiтарно-технiчних приладiв, пристроїв та обладнання, що вийшли з ладу з його вини;
10. своєчасно проводити пiдготовку квартири i його санiтарно-технiчних приладiв, пристроїв та обладнання до експлуатацiї в осiнньо-зимовий перiод;
11. у разi встановлення виконавцем факту несанкцiонованого втручання в роботу засобiв облiку теплової енергiї вiдшкодовувати вартiсть робiт з проведення їх експертизи, метрологiчної повiрки та ремонту згiдно iз законодавством;
12. вiдшкодовувати виконавцю витрати з проведення аналiзу якiсних показникiв послуг у разi необґрунтованостi претензій;
13. контролювати установленi мiжповiрковi iнтервали, проводити перiодичну повiрку квартирних засобiв облiку, їх обслуговування та ремонт, у тому числi 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.

# Виконавець має право:

1) нараховувати у разi несвоєчасного внесення споживачем плати за наданi послуги пеню у розмiрi, встановленому законодавством i цим договором;

1**1**) здійснювати нарахування за надані послуги за розрахунковий період;

1. вносити зміни у цей договір, що впливають на розмір плати за послуги (із відображенням відповідної зміни у платіжних квитанціях) без оформленням додатків до договору, якщо такі зміни відповідають чинному законодавству;
2. вимагати від споживача дотримання нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг;
3. вимагати від споживача своєчасного усунення виявлених несправностей, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з вини споживача, або відшкодування вартостi вiдповiдних робiт;
4. доступу до примiщення 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 теплопостачання та виконавчої документації;
* перевірки показань квартирних засобів обліку теплової енергії – відповідно до законодавства;

1. у разi виникнення сумнiвiв щодо правильностi показань квартирних засобiв облiку теплової енергiї звернутися до акредитованої лабораторiї для проведення експертизи їх технiчного стану та метрологiчної повiрки;

6**1**) здійснювати перевірку показань квартирних засобів обліку в порядку, визначеному законом і договором.

# 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 ( зазначаються в договорі і рахунках на сплату послуг) або на підставі звернення споживача;

21) 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;

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 повірку квартирних засобів обліку, їх обслуговування та ремонт, у тому числі демонтаж, транспортування та монтаж у разі включення оплати таких послуг у тариф на послуги з централізованого опалення;

5) приймати участь у проведенні два рази на рік перевірки стану внутрішньобудинкових систем багатоквартирного будинку із складенням відповідного акта на умовах визначених договором про використання внутрішньобудинкових систем централізованого опалення укладеного з балансоутримувачем або включення такої послуги до тарифу на послугу централізованого опалення;

6) відновлювати надання послуг за письмовою заявою споживача шляхом зняття протягом доби пломб із запірних вентилів у квартирі;

7) забезпечувати за заявою споживача взяття протягом 14 діб на абонентський облік квартирних засобів обліку;

8) приймати участь в утриманні внутрішньобудинкові мережі у належному технічному стані, здійсненні її технічного обслуговування та ремонту на умовах визначених договором про використання внутрішньобудинкових систем централізованого опалення укладеного з балансоутримувачем або включення такої послуги до тарифу на послугу централізованого опалення;

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, 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 розмiр плати за послуги у разi тимчасової вiдсутностi споживача та/або членiв його сiм’ї на пiдставi письмової заяви та офiцiйного документа, що пiдтверджує його/їх вiдсутнiсть (довiдка з мiсця тимчасового проживання, роботи, лiкування, навчання, проходження вiйськової служби, вiдбування покарання) за умови здійснення розрахунків за надані послуги згідно з нормативами (нормами) споживання та у разі наявності технологічної можливості припинення надання послуги з централізованого опалення;

1. звiльняти вiд плати за послуги у разi їх ненадання, за перевищення строкiв проведення аварiйно-вiдбудовних робiт;
2. проводити перерахунок розмiру плати за надання послуг у разi ненадання їх або надання не в повному обсязi, зниження якостi, зокрема вiдхилення їх кiлькiсних та/або якiсних показникiв вiд затверджених нормативiв (норм) споживання, в порядку, встановленому Кабiнетом Мiнiстрiв України та визначеному цим договором;
3. своєчасно проводити за власний рахунок роботи з усунення виявлених несправностей, пов’язаних з отриманням послуг, що виникли з його вини;
4. вiдшкодовувати збитки, завданi майну та/або примiщенню споживача та/або членiв його сiм’ї, шкоду, що заподiяна його життю чи здоров’ю внаслiдок неналежного надання або ненадання послуг, а також моральну шкоду в порядку та розмiрi, якi визначаються вiдповiдно до законодавства i цього договору;
5. сплачувати споживачу неустойку (штраф, пеню) у разi ненадання послуг або надання послуг неналежної якостi у порядку та у випадках, передбачених законодавством i цим договором;
6. виконувати iншi обов’язки вiдповiдно до законодавства та цього договору.

# Вiдповiдальнiсть сторiн

1. **Споживач несе вiдповiдальнiсть згiдно iз законодавством i цим договором за:**
2. недотримання вимог нормативно-правових актiв у сферi житлово-комунальних послуг, зокрема щодо проведення реконструкції, переобладнання або модернізації внутрішньоквартирних та/або внутрішньобудинкових мереж централізованого опалення, внесення змін у теплове обладнання квартир та/або будинків, що призведе до змін або перерозподілу теплового навантаження;
3. несвоєчасне внесення платежiв за послуги - шляхом сплати пенi;
4. втручання у роботу засобiв облiку теплової енергiї;
5. порушення зобов’язань, установлених законодавством i цим договором.

# Виконавець несе вiдповiдальнiсть у разi:

1. неналежного надання або ненадання послуг, що призвело до заподiяння збиткiв, завданих майну та/або примiщенню споживача, шкоди, що заподiяна його життю чи здоров’ю, - шляхом вiдшкодування збиткiв;
2. надання послуг не в повному обсязi, зниження їх якостi, зокрема зниження їх кiлькiсних та/або якiсних показникiв - шляхом зменшення розмiру плати та виплати споживачевi компенсацiї за перевищення строкiв проведення аварiйно-вiдбудовних робiт у разі наявності вини Виконавця у розмiрi, встановленому законодавством.
3. порушення прав споживачiв згiдно iз законодавством;
4. порушення зобов’язань, установлених цим договором або законодавством.

# Точки розподiлу, в яких здiйснюється передача послуг вiд виконавця споживачевi

1. **Точками розподiлу, в яких здiйснюється передача послуг вiд виконавця споживачевi, є:**

мiсце пiдключення вiдповiдної iнженерної мережi будинку до мережi виконавця.

Відповідальність за технічний стан внутрішньобудинкових систем опалення покладається на балансоутримувача, управителя.

# Порядок встановлення факту неналежного надання або ненадання послуг та розв’язання спорiв

1. У разi неналежного надання або ненадання послуг виконавцем споживач повiдомляє про це виконавця в уснiй формi за допомогою телефонного зв’язку чи у письмовiй формi за адресами, що зазначенi в цьому договорi.

У повiдомленнi зазначається прiзвище, iм’я та по батьковi, точна адреса проживання споживача, а також найменування виду неналежно наданої або ненаданої послуги. Повiдомлення споживача незалежно вiд його форми (усна або письмова) обов’язково реєструється представником виконавця у журналi реєстрацiї заявок споживачiв. Представник виконавця зобов’язаний повiдомити споживачевi вiдомостi про особу, яка прийняла повiдомлення (прiзвище, iм’я та по батькові), реєстрацiйний номер повiдомлення та час його прийняття.

1. Представник виконавця, якому вiдомi причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов’язаний невiдкладно повiдомити про це споживача та зробити вiдповiдну вiдмiтку в журналi реєстрацiї заявок, що є пiдставою для визнання виконавцем факту неналежного надання або ненадання послуг.
2. Представник виконавця, якому не вiдомi причини неналежного надання або ненадання послуг, зобов’язаний узгодити з виконавцем точний час та дату встановлення факту ненадання послуг, надання їх не у повному обсязi або перевiрки кiлькiсних та/або якiсних показникiв надання послуг. У разi необхiдностi проведення такої перевiрки у примiщеннi споживача представник виконавця повинен з’явитися до споживача не пiзнiше визначеного у договорi строку.
3. У разi незгоди з результатами перевiрки кiлькiсних та/або якiсних показникiв надання послуг споживач i виконавець визначають час i дату повторної перевiрки, для проведення якої запрошується представник уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу мiсцевого самоврядування, а також представник об’єднання споживачiв. За результатами проведення повторної перевiрки складається акт про неналежне надання або ненадання послуг, який пiдписується споживачем (його представником), представником виконавця, представниками уповноваженого органу виконавчої влади та/або органу мiсцевого самоврядування, а також представником об’єднання споживачiв.
4. За результатами перевiрки складається акт-претензiя про неналежне надання або ненадання послуг (далi - акт-претензiя), який пiдписується споживачем та представником виконавця згiдно з додатком 2 до Правил. Акт-претензiя складається у двох примiрниках по одному для споживача та виконавця.
5. У разi неприбуття представника виконавця в установлений договором строк для проведення перевiрки кiлькiсних та/або якiсних показникiв або необґрунтованої вiдмови вiд пiдписання акта-претензiї такий акт вважається дiйсним, якщо його пiдписали не менш як два споживачi.
6. Акт-претензiя реєструється уповноваженими особами виконавця у журналi реєстрацiї актiв-претензiй згiдно з додатком 3 до Правил. Виконавець зобов’язаний розглянути такий акт i повiдомити протягом трьох робочих днiв споживача про її задоволення або про вiдмову у задоволеннi з обґрунтуванням причин такої вiдмови. У разi ненадання протягом установленого строку виконавцем вiдповiдi вважається, що вiн визнав викладенi в актi-претензiї факти неналежного надання або ненадання послуг. Спори щодо задоволення претензiй споживачiв розв’язуються у судi. Споживач має право на досудове розв’язання спору шляхом задоволення пред’явленої претензiї.

# Форс-мажорнi обставини

1. Сторони звiльняються вiд вiдповiдальностi згiдно з цим договором у разi настання дiї непереборної сили (дiї надзвичайних ситуацiй техногенного, природного або екологiчного характеру), яка унеможливлює надання вiдповiдної послуги згiдно з умовами договору.

# Строк дiї договору

1. Свідоцтвом повного й беззастережного акцепту (прийняття) умов цього Договору є факт отримання споживачем та оплати Послуг.
2. Цей договiр набирає чинності з моменту його укладення і діє протягом року. Договiр вважається щороку продовженим, якщо за мiсяць до закiнчення строку його дiї однiєю iз сторiн не буде письмово заявлено про його розiрвання або необхiднiсть перегляду.
3. Договiр може бути розiрваний достроково у разi:

зникнення потреби в отриманнi послуги або вiдмови споживача вiд користування послугами виконавця; переходу права власностi (користування) на квартиру до iншої особи;

невиконання умов договору сторонами договору.

1. Договiр складено у двох примiрниках, один з яких зберiгається у споживача, другий - у виконавця.

# Іншi умови

1. Споживач надає згоду на автоматизовану обробку його персональних даних, згідно з чинним законодавством.
2. 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.
3. Повідомлення та попередження споживача щодо стану розрахунків, обсягів споживання, зміни умов надання послуг та в інших обумовлених законодавством випадках, може додатково 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**

Аварійно-диспетчерська служба тел. 736-10-02, 374-30- 18

КП МК «Центральна аварійно-диспетчерська служба» ДМР тел. 745-32-60

КП МК «Центральна аварійно-диспетчерська служба» ДМР тел. 724-32-40

**Органи, які відповідно до законодавства здійснюють контроль за дотриманням правил надання послуг з централізованого опалення, постачання гарячої води:**

Центральний орган виконавчої влади з питань житлово-комунального господарства:

Назва: Міністерство Регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України

Адреса: м. Київ, вул. Велика Житомирська, 9

Територіальні органи Держспоживстандарту:

Назва: Головне Дніпропетровське обласне управління у справах захисту прав споживачів

Адреса: 49044, м. Дніпро, вул. Барикадна, 23

Антимонопольний комітет та його органи на місцях:

Назва: Дніпропетровське обласне територіальне відділення Антимонопольного комітету України,

Адреса: 49004, м. Дніпро , пр. О.Поля, 2, тел. 742-86-12

Управління житлово-комунального господарства місцевої державної адміністрації:

Назва: Департамент житлового господарства Дніпровської міської ради

Адреса: 49000, м. Дніпропетровськ, вул. Воскресенська, 16, тел. 745-10-49, факс 778-12-04

Назва: Департамент благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради

Адреса: 49000, м. Дніпро, вул. Виконкомівська, 6, тел. 745-50-26

Виконавчий комітет міської ради:

Назва: Виконавчий комітет Дніпровської міської ради

Адреса: 49000, м. Дніпро, пр. Д.Яворницького, 75

**Центр обслуговування абонентів служби реалізації та збору платежів КП «Теплоенерго ДМР**

**Адреса: 49000, м. Дніпро, вул. Глінки, 15А, тел. 778-10-42**

# Адреси i пiдписи сторiн

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець** | **Споживач** |
| **КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕПЛОЕНЕРГО» ДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**  49044 м. Дніпро,  Просп. Дмитра Яворницького, 37  р/р 26031300770685  в ДОУ АТ «Ощадбанк» МФО 305482  ЄДРПОУ 32688148  Телефон  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.П. Буюклеєва | (прiзвище, iм’я та по батькові)  адреса телефон e-mail:  (пiдпис) |

М. П.